



# Observation af social kapital i en arbejdsgruppe



Branche  
Fællesskab  
Arbejdsmiljø  
Velfærd og Offentlig administration

# Observation af social kapital i en arbejdsgruppe

## Formålet:

Formålet med observationen er, at den kan danne baggrund for en dialog i gruppen (et team, en arbejdsgruppe, en afdeling, en enhed eller anden afgrænset sammenhæng) efterfølgende. Meningen med dette er, at gruppen bliver opmærksom på det samarbejde og den kommunikation, som helt konkrete finder sted i gruppen. Herunder, hvordan tillid, anerkendelse, respekt og retfærdighed udøves i gruppen. Hvad er det for nogle samarbejds- og kommunikationsmønstre, som findes og som kan være svære at få øje på i det daglige ræs?

Denne metode retter sig ikke mod, hvad ledere og medarbejdere måtte opleve eller vurderer om social kapital, men om hvordan den sociale kapital udøves i praksis i den givne gruppe.

Observationen kan rette sig mod et møde (fx personalemøde), en særlig arbejdsgang (fx morgenarbejdsfordeling i hjemmeplejen), hvor gruppen praktiserer samarbejde eller kommunikerer omkring samarbejde og arbejdsforholdene.

## Rammen for observationen:

Overordnet er der 3 faser i observationsforløbet: *a) Introduktion, b) observationen og c) tilbagemelding og dialog.*

Observanten (den der observerer) er en person udefra, som ikke selv er involveret i de ting, som finder sted i gruppen. Observanten skal være kvalificeret til at se og observere sociale processer.

Observanten er til stede i gruppen i den aftalte tid. Hans eller hendes opgave er at være en "flue på væggen". Bruge øjne og ører til at observere, hvad der sker i forløbet og notere sig disse observationer til brug for en senere tilbagemelding.

Observanten skal have fokus på samarbejdet, kommunikationen, udtryk for tillid og retfærdighed – både når det går godt og mindre godt.

Det kræver tillid til observanten for at kunne gennemføre en sådan observation. Derfor skal initiativet til en sådan observation komme fra gruppen selv. Hvis det er et ønske fra ledelsen højere oppe i organisationen eller en HR-afdeling, vil det kunne opfattes som "spionage" og kontrol, hvorfor det kan skabe utryghed i gruppen og deraf følgende ændret adfærd. Observationen giver derfor ikke mening at gennemføre.

UDGIVET AF  
BrancheFællesskabet for  
Arbejds miljø for Velfærd og  
Offentlig Administration  
Arbejds miljøsekretariatet  
Studiestræde 3,3. sal  
1455 København K.

Projektledelse: Lise Keller  
Tekst: Eva Thoft, Grontmij | Carlbro,  
Hans Hvenegaard, Team Arbejdsliv  
Morten Bichel, Kombic  
Grafisk produktion: Trojka  
2013  
ISBN 978-87-92364-64-7

Styregruppen bag værktøjerne:  
FOA - Fag og Arbejde  
Dansk Sygeplejeråd, DSR  
BUPL  
Socialpædagogerne  
Danske Bioanalytikere  
Danske Fysioterapeuter  
AC, DADL  
Danske Regioner  
Danske Regioner  
KL

**BFA**

Branche  
Fællesskab  
Arbejds miljø  
Velfærd og Offentlig administration



### **a) Introduktion**

Observanten gør det klart overfor gruppen, hvad formålet er med, at hun/han er til stede og skitserer forløbets 3 faser. Herunder hvornår og hvordan tilbagemeldingen vil ske, og hvor lang tid der er afsat til den. Observanten gør opmærksom på, at de i deres møde/aktivitet ikke skal tage hensyn til, at hun/han er der, men at de skal gøre, som de plejer.

### **b) Observationen**

Observanten har en observationsramme (se senere), men skal i øvrigt bruge sin intuition og fornemmelse for, hvad der sker i gruppen. Observanten laver stikordsnotater omkring episoder, som siger noget om temaet. Det kan være det, der siges, måden det siges på, stemninger der opstår, nonverbale ytringer, dominansforhold, adfærd m.v.

Observanten skal huske på ikke at lave konklusioner. Det er observantens observationer (og det er dennes egne og ingen andres – endsige sandheden), og hvad det giver observanten af tanker og overvejelser i relation til samarbejde, kommunikation, tillid og retfærdighed i gruppen.

### **c) Tilbage melding til gruppen**

Tilbage meldingen sker i forlængelse af den observerede periode (fx som de sidste 15-20 min af et møde). Det er afgørende, at der afsættes den fornødne tid hertil, og at det bliver overholdt. Dette SKAL overholdes, ellers giver det ikke mening at gennemføre observationen.

Observanten kan ikke nå at tilbage melde alle observationerne. Observanten vælger et par karakteristiske episoder ud, som vedkommende oplever er karakteristisk for gruppen ift. temaet, eller som vurderes, at det er væsentligt at få sat lys og fokus på. Når observanten fremlægger de observerede og udvalgte facts, gøres det så objektivt som muligt, og med angivelse af, hvad der er observantens antagelser. (Fx "For mig ser det ud som om ....." "Men det er jo kun mine oplevelser og det er jo slet ikke sikkert, det er rigtigt – hvordan oplevede I det?") Og så må dialogen bevæge sig. Observanten har til opgave at styre dialogen og samle op undervejs og evt. lægge op til en endelig opsamling. (Måske skal lederen til sidst også komme med sit besyv om dialogens forløb og resultat, som den ansvarlige han/hun er).

Dialogen har et dobbelt formål. 1) Deltagerne skal blive bedre til at se, hvordan den sociale kapital kommer til udtryk i form af tillid, retfærdighed og samarbejdsevne. De skal have indsigt i, hvad der sker i gruppen. 2) De må gerne afslutte med, at blive enige om noget de vil være opmærksomme på og forsøge at fastholde og udbygge eller gøre bedre næste gang. Her kan man ikke tvinge løsninger igennem, men man kan opfordre til at gøre det bedre næste gang og at være opmærksom på det.

(Fra NFA's faktaark: Social kapital – et afgørende element i ledelsen og organiseringen af danske virksomheder)



# Observationsramme

## Under observationen kan der være to veje ind i temaet:

- 1) Det kan være det, som sker på selv mødet – det sagte, det ikke-sagte, reaktioner, stemninger, dynamikker, energi, processen eller nonverbale udtryk
- 2) Det kan være det, som bliver sagt, som indikerer (episoder, antydninger m.v) noget om samarbejde, tillid og retfærdighed i hverdagen uden for dette mødes ramme.



## Nogle ting man kan være opmærksom på:

- Er der en tillidsfuld dialog?
- Bliver der lyttet til det, der siges, eller sidder alle med deres egen dagsorden?
- Er processen ordentlig: Kommer de, der vil, til orde?
- Følger man de regler og procedurer som findes for god kommunikation i en gruppe?
- Er der noget, der tyder på, at der er overensstemmelse mellem det, man siger, og det man gør i denne gruppe – på mødet eller i hverdagen?
- Er det troværdigt – det der sker og bliver sagt – er det gennemskueligt og forståeligt?
- Er der accept af forskelligheder?
- Går det retfærdigt til på mødet og/eller bliver der sagt noget, som kunne antyde noget andet om det, der foregår i hverdagen?
- Er stemningen tillidsfuld og konstruktiv?
- Holder dem som har en rolle (formelle eller uformelle) sig til rollen, så den gode dialog og samarbejde fremmes?
- Hvordan er samarbejdet på mødet? Bygger man på hinanden – er der noget om, hvordan det foregår i hverdagen?
- Er der noget undervejs, som antyder, at der kunne være samarbejdsproblemer eller et godt samarbejde med andre dele af organisationen – det være sig på tværs eller opad og nedad?
- Bliver fremførte forslag og tanker behandlet med respekt?
- Er beslutningsprocedurerne kendte og synlige?
- Er der samlet opmærksomhed – eller er der ofte flere forskellige smågrupper, der taler sammen og skaber uro?
- Bliver der grinnet meget eller er der en "grav-stemning"?
- Er der ligefrem mobning, krænkelser eller chikane?
- Er der opgavefokus, eller er der mere fokus på det udenom?
- Er der fokus på det, der kan gøres noget ved og handles på – eller er fokus på, hvad andre skal gøre?
- Er der magtkampe undervejs?
- Er der en fælles ansvarlighed for helheden i gruppens opgaver?



# MINE NOTER



A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the width of the white notepad area.



# MINE NOTER



A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the width of the white notepad area.



# MINE NOTER



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the white page, providing a guide for writing.

# Observationer af social kapital i en arbejdsgruppe

BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration har udviklet ni konkrete værktøjer om social kapital. Værktøjerne kan bruges i et forløb, hvor arbejdspladsen arbejder fokuseret med social kapital:

- Fire hurtige
- Italesættelse
- Rumøvelse
- Spørgeskema
- Kom godt i gang
- Netværksmøder
- Refleksioner
- Observation
- Inspiration

Publikationerne er udarbejdet på baggrund af konkrete erfaringer fra Bispebjerg Hospital og Odense Kommune.

I finder de ni værktøjer på:

[etsundtarbejdsliv.dk/socialkapital/vaerktojer](https://etsundtarbejdsliv.dk/socialkapital/vaerktojer)

## Et fremtidssikret arbejdsmiljø

Et godt samarbejde er væsentligt for et godt arbejdsmiljø nu og i fremtiden. Derfor samarbejder arbejdsgivere og arbejdstagere i BFA om at udvikle information, inspiration og vejledning.

Vi udarbejder konkrete værktøjer, så arbejdspladserne kan handle og forebygge lokalt. Vi præsenterer ambitiøse forebyggende løsninger, som baserer sig på erfaring fra arbejdspladser og på forskning. Løsninger som tager udgangspunkt i de problemer, der skal løses nu og de problemer, som kan opstå.

Det gør vi i enighed – til gavn for ledere, medarbejdere og borgere.

I BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration deltager repræsentanter udpeget af arbejdsmarkedets hovedorganisationer.

Hent 'Observation af social kapital i en arbejdsgruppe' og læs mere om BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration på [arbejdsmiljoweb.dk](http://arbejdsmiljoweb.dk).



**Branche  
Fællesskab  
Arbejdsmiljø**

Velfærd og Offentlig administration