



**Et godt arbejdsmiljø er med til at give kunderne en god oplevelse, og det har hele forretningen gavn af”**

*Thomas Hermann,  
arbejdsmiljøchef, COOP*

## Arbejdsmiljø hænger sammen med butikkens drift

Det handler om at se, hvilken direkte betydning arbejdsmiljøet har for driften af butikken, for de to ting hænger tæt sammen.

### Et godt arbejdsmiljø skaber værdi

I COOP arbejder de med at synliggøre, hvordan arbejdsmiljøet skaber værdi for kunderne. Kunderne reagerer nemlig meget hurtigt på et arbejdsmiljø, der ikke er i orden, og det har en konsekvens for butikkens renommé og dermed også for butikkens drift.

På den måde bliver arbejdsmiljøet gjort nærværende – ikke mindst fordi det synliggøres, at arbejdsmiljø og drift hænger sammen. ”Når jeg taler med butikkerne, stiller jeg dem ofte spørgsmålene: Hvad er arbejdsmiljø i en butik? Hvordan kan et godt arbejdsmiljø skabe værdi for vores kunder? Det giver altid en rigtig god dialog om gevinsten ved et godt arbejdsmiljø”, fortæller Thomas Hermann, arbejdsmiljøchef, COOP.

Hvor der er fokus på arbejdsmiljøet og en god dialog mellem leder og medarbejdere, er erfaringen også, at butikken har det godt.

Når man drøfter, hvordan kunderne opdager et godt eller dårligt arbejdsmiljø, kan det handle om rod i butikken, om et tydeligt dårligt psykisk arbejdsmiljø eller om uhensigtsmæssige og tunge løft. Det får alt sammen indflydelse på kundens oplevelse og lyst til at handle i butikken. ”Er der styr på arbejdsmiljøet og givet god instruktion, så er der også overskud til at give god rådgivning og fremstå kompetent og professionel”, ifølge Thomas Hermann, arbejdsmiljøchef, COOP.

### Der skal være ejerskab til indsatserne

Før arbejdede man på den måde, at man fra centralt hold udviklede plakater og andet vejledningsmateriale, som butikkerne skulle bruge. Populært kunne man kalde det en ”push-strategi”. Men da man spurgte butikkerne, om det gav værdi, var svaret hovedsageligt ’nej’. Derfor udarbejder man nu i stedet det, butikkerne selv efterspørger ud fra en ”pull-strategi”.

”Der er stillet en værktøjskasse til rådighed for butikkerne og de får den faglige hjælp, de har brug for. Men de bestemmer selv, hvad der skal være fokus på”, siger Thomas Hermann, arbejdsmiljøchef i Coop og uddyber: ”Med 1.200 butikker i alle hjørner af landet og i 5 forskellige kædeformater giver det meget mere mening, at ledere og medarbejdere selv har indflydelse. Og indflydelsen er grundlaget for ejerskabet til arbejdsmiljøarbejdet”.