

Samtals- och aktivitetsguide för psykisk hälsa och välbefinnande på arbetet

– stöd till chefer och HR

Från teori till praktik i coronatider

Det här är en samtals- och aktivitetsguide som syftar till att ge stöd för att föra samtal kring psykisk hälsa på arbetsplatsen. Den innehåller också tips kring hur chefer kan agera för att öka välbefinnandet på arbetsplatsen under och efter coronapandemin.

Materialet är uppdelat i fem olika sidor utifrån tema. Avsikten är att varje sida kan användas separat, men det är också möjligt att arbeta med enstaka idéer eller formuleringar från en sida.

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) leder initiativet *Från teori till praktik i coronatider*. Arbetet syftar till att ge praktiskt stöd till chefer och HR utifrån kunskapsläget i pandemin, så att de i sin tur har stärkta förutsättningar att förebygga psykisk ohälsa (psykiska besvär och risk för att utveckla psykiatriska tillstånd) och sjukfrånvaro hos välfärdens medarbetare och chefer.

Observera att **denna guide är en översättning** av ett material från **Institute for Healthcare Improvement (IHI)**. Materialet är baserat på omfattande forskning och kunskap om förbättringsarbete. Originalen heter ”*Conversation and Action Guide to Support Staff Well-Being and Joy in Work*” och finns [här](#). Enstaka formuleringar i översättningen kan möjligen upplevas som udda i en svensk kontext men vi har valt att hålla så nära originalet som möjligt.

”*Samtals- och aktivitetsguide för psykisk hälsa och välbefinnande på arbetet*” är kostnadsfri att använda och finns att ladda hem på Stödlista Chefer och HR : [klicka här](#) för att komma dit eller gå till www.stodlistan.se och välj ”Chefer och HR”. För ytterligare information kontakta Anna Östbom anna.ostbom@skr.se, Kristina Folkesson kristina.folkesson@skr.se eller Mats Stenberg mats.stenberg@skr.se.

Detta är version 1.0, daterad 2021-03-19.

Stärk fysisk och psykisk säkerhet på arbetsplatsen – ”Hör mig”

Lyssna, agera för att visa att de upplevelser som medarbetarna berättar om är viktiga. Försök förbättra situationen i den mån det är möjligt

| Gör mer | Undvik om möjligt | Starta ett samtal | Arbeta hälsofrämjande |
|---|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Samla medarbetarna i början och slutet av arbetsdagen och fånga upp vad som är viktigt just nu.• Lyssna utan att avbryta.• Fråga om vad som fungerar bra, inte bara om problemen.• Bekräfta att det är normalt att det uppstår motstridiga känslor i nuläget.• Bekräfta att frustration, ilska och konflikter kan uppstå utifrån de situationer som kan förekomma nu. Det är inte alltid personligt.• Bekräfta att det är normalt att reagera olika på stress, oro och den situation som råder just nu.• Uppmuntra trygghet och tillit på arbetsplatsen ("psykologisk trygghet").• Uppmuntra medarbetare att dela positiva berättelser med varandra. | <ul style="list-style-type: none">• Utgå inte från att du vet hur andra känner – det kan finnas stora variationer inom gruppen.• Ignorera inte det som fungerar bra, medarbetares styrkor och ljusglimtar i tillvaron.• Underskatta inte att det tar tid att lära nytt och att covid-19 har förändrat många aspekter av arbetet.• Lova inte att åtgärda något om du inte vet att det är möjligt.• Fatta inte beslut som påverkar medarbetare utan att de får vara delaktiga.• Värdera eller förneka inte andras upplevelser.• Känn dig inte hotad när medarbetare säger vad de tycker.• Förutsätt inte att alla i teamet hanterar en upplevelse på samma sätt. | <ul style="list-style-type: none">• Fråga: Är det något du oroar dig för kopplat till dig själv, dina kollegor eller de du möter i jobbet? (exempelvis patienter eller elever)• Bekräfta: Det här är vad jag hör att du säger – har jag förstått dig rätt?• Fråga: Vad behöver vi lära oss mer om?• Fråga: Vad kan vi tillsammans göra som skulle hjälpa just nu?• Fråga: Vilka steg kan vi som team ta tillsammans för att komma vidare nu?• Fråga: Hur kan vi klara detta tillsammans?• Fråga: Vad kan vi sluta göra? Finns det något som inte längre behövs?• Förstärk: Håll inte din oro för dig själv – om du har en fråga kanske fler har samma.• Fråga: Vad är din största oro just nu?• Fråga: Vilka bra saker hände idag? | <ul style="list-style-type: none">• Håll i och håll ut med arbetssätt och att samla personalgruppen för att förstå nuläget och vad som är viktigast för medarbetarna just nu.• Justera vid behov tid, agenda, och struktur för möten så att de passar arbetsgruppen.• Visa empati med medarbetare när de upplever förändringar som svåra.• Bjud in till delaktighet i beslut och förändringar.• Skapa strukturer för kollegialt stöd och handledning.• Utveckla samtalsmetodik för att skapa en trygg kultur där alla vågar prata om det som är viktigt och vad som utgör hinder för bra arbetsdagar.• Prata både i grupp och enskilda samtal om "Vad är viktigt för dig". |

Observera att denna **guide är en översättning** av ett material från **Institute for Healthcare Improvement (IHI)**. Originallet heter "Conversation and Action Guide to Support Staff Well-Being and Joy in Work" och finns [här](#).

Stärk fysisk och psykisk säkerhet på arbetsplatsen – ”Skydda mig”

Minska risken för att bli smittad av covid-19 i tjänsten och att sprida smittan vidare till familj och vänner

Gör mer

- Utgå från fakta.
- Fokusera på det som är möjligt att hantera.
- Använd befintliga rutiner och metoder för kvalitetsarbete och testa små förändringar.
- Sprid hopp när det är realistiskt.

Undvik om möjligt

- Hitta på något bara för att ha ett svar när det uppstår många frågor. Berätta istället vad du inte vet.
- Förutsätt inte att allting är kaotiskt eller rörigt.
- Måla inte upp falska förhoppningar när mycket är osäkert ”det blir bättre om två veckor”.

Starta ett samtal

- Bekräfta och informera: Jag hör att ni är oroliga för smitta. Vi har skyddsmaterial för X dagar i lager.
- Informera och involvera: Här är vad vi har lärt oss från andra kommuner och regioner. Vilken av de här idéerna tycker ni att vi kan testa?
- Informera: Medarbetare kan testa sig – så här går ni tillväga.
- Bekräfta och informera: För att i möjligaste mån skydda era familjer från smitta kan ni följa den här rutinen innan ni går hem för dagen.

Arbeta hälsofrämjande

- Arbeta för att skapa en trygg och säker arbetsmiljö.
- Gör riskbedömningar.
- Gör det enkelt att rapportera olycksfall och arbetsskador.

Observera att denna **guide är en översättning** av ett material från **Institute for Healthcare Improvement (IHI)**. Originallet heter ”*Conversation and Action Guide to Support Staff Well-Being and Joy in Work*” och finns [här](#).

Stärk fysisk och psykisk säkerhet på arbetsplatsen – ”Ta hand om mig”

Ge stöd till medarbetare vid händelser som skapar oro

Gör mer

- Lyssna in vilket stöd som medarbetare vill ha och vad de vill kunna erbjuda sina familjemedlemmar.
- Erbjud olika typer av stöd för att möta medarbetares olika behov.
- Möt de grundläggande behoven exempelvis mat, dryck och pauser.
- Tänk kreativt och mobilisera olika resurser som kan ge det stöd som medarbetarna efterfrågar.
- Prata om att det finns en risk att den psykiska ohälsan ökar under och efter perioder av stress.
- Hitta sätt att stärka stödet kollegor emellan – särskilt för de medarbetare som har familjemedlemmar som smittats.

Undvik om möjligt

- Ignorera inte att medarbetarna kan uppleva stress och oro över att det som händer på arbetsplatsen påverkar deras familjer, exempelvis risken att föra vidare smitta.
- Ignorera inte att medarbetarna kan ha större behov av psykologiskt stöd.
- Förutsätt inte att stressen kommer vara hanterbar för alla.
- Förutsätt inte att alla kan de rutiner som gäller vid nära anhörigs sjukdom eller bortgång.

Starta ett samtal

- Fråga: Vad skulle ett bra stöd vara för dig idag?
- Erbjud att hjälpa till: Psykiskt välbefinnande är viktigt för oss alla – och mår vi bra kan vi också ge invånarna bättre stöd och vård. Det finns hjälp att få om du ber om det.
- Ge stöd: Så här kan ni ge kollegialt stöd till varandra.
- Ge stöd: Låt oss ta en gemensam stund och tänka på Karims familj.
- Informera: Om en anhörig eller ni själva blir sjuka så vänder ni er till mig eller HR – så får ni stöd och hjälp.

Arbeta hälsofrämjande

- Tillhandahåll stöd för psykiskt välbefinnande.
- Följ upp att det stöd som ges fungerar och upplevs effektivt av alla medarbetare.
- Stärk det kollegiala stödet på arbetsplatsen, exempelvis med rutiner för att ge stöd och handledning.
- Utveckla stödet på arbetsplatsen utifrån löpande lärdomar kring vad som fungerar bra på er arbetsplats i coronatider.
- Förstärk och anpassa stödet till chefer från HR utifrån löpande lärdomar kring chefernas behov i coronatider.

Observera att denna **guide är en översättning** av ett material från **Institute for Healthcare Improvement (IHI)**. Original heter ”*Conversation and Action Guide to Support Staff Well-Being and Joy in Work*” och finns [här](#).

Öka möjligheten till autonomi i nya arbetssituationer – ”Förbered mig”

Erbjud utbildning och träning för att kunna arbeta enligt nya rutiner i olika miljöer

| Gör mer | Undvik om möjligt | Starta ett samtal | Arbeta hälsofrämjande |
|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Var ärlig.• Var tydlig.• Uppmuntra en lärande kultur där ni testat mindre förändringar.• Kommunicera genom kanaler som alla har tillgång till och där informationen når ut direkt.• Gör det enkelt att alltid kunna få kontakt med chef eller ledare.• Skapa ”skyddsnät” för medarbetare. | <ul style="list-style-type: none">• Förutsätt inte att du vet vad varje medarbetare behöver för att göra nya arbetsuppgifter på bästa sätt.• Erbjud inte information som inte är till nytta i arbetet.• Skuldbelägg inte när det uppstår misstag.• Kommunicera inte tidskritisk information via email.• Anta inte att medarbetarna har den information de behöver bara för att de inte ställer frågor.• Anta inte att alla medarbetare direkt kommer att kunna hantera nya arbetsuppgifter och ansvar utan stöd. | <ul style="list-style-type: none">• Bekräfta: Jag vet att det är svårt och kan kännas obehagligt att få nya arbetsuppgifter och ansvar med så kort varsel.• Bekräfta: Varje dag vill vi veta hur du tycker det fungerar och vad du tror kan vara ett stöd för att det ska fungera bättre.• Fråga: Det här har vi tänkt göra för att ge dig stöd att utföra dina nya arbetsuppgifter. Finns det annat som du tror att du kommer behöva idag?• Fråga: De här tre förändringarna tror vi skulle kunna göra situationen lite bättre. Vad är dina tankar om dem?• Informera: Vi kommer ta gemensamma ronder två gånger om dagen.• Fråga: Vilka frågor har ni idag?• Erbjud hjälp: Det här arbetspasset är Diana er stödperson, om ni har frågor gå till henne så hjälper hon er.• Erbjud hjälp: Det är teamets syfte att hjälpa varandra. Du är inte ensam. | <ul style="list-style-type: none">• Erbjud utbildning och handledning utifrån vad ni lär er.• Dela med dig av den kunskap du har – och vad vi ännu inte vet.• Dela både goda och dåliga nyheter.• Lyft fram att det pågår ett gemensamt lärande just nu och att ingen har svaren – för att minska rädslan för att misslyckas.• Sprid kunskapen om hur ni får till en bra och effektiv kommunikation till många medarbetare.• Samla in och sprid kunskap om hur ni får till en bra bemanning, nya arbetsflöden och förbättringsarbete i den nya arbetssituationen. |

Observera att denna **guide är en översättning** av ett material från **Institute for Healthcare Improvement (IHI)**. Originallet heter ”*Conversation and Action Guide to Support Staff Well-Being and Joy in Work*” och finns [här](#).

Stärk känslan av att arbetet är meningsfullt och hanterbart – ”Stötta mig”

Bekräfta att det medarbetarna gör är tillräckligt och bra – det kanske inte är möjligt att möta alla behov i alla situationer

Gör mer

- Var positiv och närvarande på så många sätt som möjligt.
- Utgå från de anställdas behov när du kommunicerar 1) Prata om syftet med det arbete som görs och varför det är viktigt 2) gör situationen hanterbar och 3) skapa en trygg arbetsmiljö.
- Uppmuntra till egenvård.
- Erbjud emotionellt och psykologiskt stöd.
- Uttryck tacksamhet.
- Påminn om syftet med det arbete som görs och varför det är meningsfullt.
- Uppmuntra och beröm teamets gemensamma insatser varje dag.
- Gör det tydligt hur det dagliga arbetet är uppskattat av ledningen.
- Säkerställ att det finns relevanta stödsystem.

Undvik om möjligt

- Var inte avståndstagande.
- Var inte tyst – det är viktigt att föra dialog även om du inte har alla svar.
- Anta inte att medarbetarna vet vad du tänker.
- Ge inte motstridiga budskap.
- Ignorera inte dina egna behov av stöd.
- Förutsätt inte att stresshantering är något varje medarbetare ska klara på egen hand.
- Förutsätt inte att ledningens tacksamhet inte behövs eftersom många får mer tacksamhet från allmänheten än i vanliga fall.
- Låt inte bli att föra vidare viktiga krav och önskemål till högsta ledningen.
- Förutsätt inte att medarbetarna har samma problemlösningsförmåga som i normalfallet.

Starta ett samtal

- Fråga: Hur mår du och lyssna på svaret.
- Fråga: Vad behöver du just nu?
- Fråga: Vad gör dig glad just nu?
- Ge stöd: Om vi hjälps åt kan vi hitta en bra lösning för den här patienten/eleven/invånaren.
- Ge stöd: Det är när vi samarbetar som vi är som bäst på vårt jobb.
- Ge stöd: Håll inte din oro för dig själv.
- Ge stöd: Situationen är ny för alla, så ingen sitter inne med svaren. Men tillsammans kan vi hjälpas åt.
- Påminn: Vi arbetar tillsammans för att skydda varandra.
- Påminn: Våga fråga - det är säkert fler som undrar.
- Säg tack och var specifik.

Arbeta hälsofrämjande

- Uppmuntra till diskussioner i teamet kring vad de upplever som viktigt och meningsfullt i arbetsgruppen och på arbetsplatsen.
- Dela med dig av om vad du som ledare upplever som viktigt och meningsfullt.
- Fokusera på patienten/eleven/invånaren och hur de arbetsuppgifter ni gör hjälper de som verksamheten är till för.
- Skapa strukturer för att underlätta egenvård och kollegialt stöd.

Observera att denna **guide är en översättning** av ett material från **Institute for Healthcare Improvement (IHI)**. Originallet heter ”*Conversation and Action Guide to Support Staff Well-Being and Joy in Work*” och finns [här](#).

Instruktion till dig som ska använda guiden

Bakgrund

Under coronapandemin har många arbetsplatser mött nya utmaningar och stora omställningar. Ledare och chefer i dessa verksamheter arbetar hårt för att ge ett bra stöd till medarbetare som exempelvis upplever oro, stress, förändrade krav, förändringar i arbetsuppgifter där det inte alltid finns tydliga medicinska riktlinjer eller möjligheter att arbeta personcentrerat på samma sätt som tidigare. Den här guiden kan vara ett stöd till ledare som vill adressera de bakomliggande orsakerna till denna oro och stress samt arbeta hälsofrämjande. Guiden baseras på omfattande kunskap från forskning och förbättringsarbete. De baseras på *Institute for Healthcare Improvements* tidigare material "Framework for Improving Joy in Work" samt "Understanding and Addressing Sources of Anxiety Among Healthcare Professionals During the Covid-19 Pandemic".

Samtals- och aktivitetsguide för psykisk hälsa och välbefinnande på arbetet är utformad för att ge ett stöd till ledare som vill:

- Arbeta tillsammans med medarbetarna för att se till att de har det stöd som de behöver för att både må bra på jobbet och ha förutsättningar att göra ett bra arbete. Forskning har visat att för detta är *fysisk och psykisk säkerhet, autonomi* samt *meningsfullhet och hanterbarhet* viktiga aspekter.
- Identifiera och hantera nya riskfaktorer i arbetsmiljön kopplat till covid-19, exempelvis förändringar i arbetsbelastning, möjligheter till kontroll, kultur och tillit och kommunikation i organisationen
- Stödja medarbetarna utifrån oro och stress som pandemin medför

Användning av *Samtals- och aktivitetsguide för psykisk hälsa och välbefinnande på arbetet*

Guiden innehåller idéer, strategier och tips kring att starta ett samtal som ledare kan pröva för att stärka det systematiska arbetsmiljöarbetet i coronatider.

De tips som finns i guiden kring kommunikation och samtal som kan användas i dialog med enskilda medarbetare, vid möten, exempelvis APT, eller vid elektronisk kommunikation. Tanken är att ledare kan välja en eller flera idéer att pröva– utifrån behoven i den egna verksamheten.

Tänk på att följa upp hur det fungerar att använda den här guiden. Gör justeringar så att det passar på er arbetsplats.

