



Alkohol- och drogpolicy



 Eda kommun	Styrdokument	
	Dokumenttyp	Policy
	Beslutad av	Kommunstyrelsen 2020-09-29, § 165
	Dokumentansvarig	HR-chef
	Reviderad av	Kommunstyrelsen 2022-07-25 § 144

Innehållsförteckning

1 Inledning	4
2 Vad är riskbruk- och skadligt bruk?	4
3 Det egna och arbetskamraternas ansvar	5
4 Chefens ansvar	5
5 Vart vänder jag mig för att få stöd?	6
5.1 HR-avdelningen.....	6
5.2 Företagshälsovården.....	6
5.3 Fackliga organisationer.....	7
5.4 Försäkringskassan.....	7
5.5 Individ- och familjeomsorgen (IFO).....	7
5.6 Alkohol- och drogtest.....	7
6 Bilagor	8

1 Inledning

Eda kommun strävar efter att vara en attraktiv arbetsgivare, som kännetecknas av en bra och säker arbetsmiljö med engagerade medarbetare. Medarbetare som befinner sig i ett risk- eller skadligt bruk eller är påverkade av alkohol/droger på arbetsplatsen/arbetstid försämrar både den fysiska och psykosociala arbetsmiljön samt medför risker i arbetet för både sig själva, sina arbetskamrater och tredje part (ex. kunder, brukare, elever etc.).

För att uppnå en god och säker arbetsmiljö samt främja alla medarbetares hälsa har kommunen följande målsättning:

- Nolltolerans gällande alkohol och droger på alla arbetsplatser i kommunen.
- Medarbetare som befinner sig i ett risk eller skadligt bruk av alkohol/droger ska få rätt stöd och behandling.
- Information och utbildning till medarbetare och chefer ska hjälpa till att förebygga risk och skadligt bruk.

Grunden för att nå ovanstående mål är att kommunen har ett öppet klimat som präglas av ett tolerant och förstående synsätt. Både förebyggande och rehabiliterande insatser är viktiga för alla inblandade aktörer.

Policyn gäller för alkohol och droger. Med droger avses alla former av narkotika, läkemedel för annat än medicinskt bruk, dopingpreparat och lösningsmedel.

2 Vad är riskbruk- och skadligt bruk?

Somliga kan ha en sund relation till alkohol hela livet, medan andra utvecklar beroende redan som unga. Vem som drabbas av beroende går inte att veta i förväg.

Åtta utav tio svenskar dricker alkohol och de allra flesta gör det med måtta. Ungefär 16 procent av den svenska befolkningen mellan 16 - 84 år har ett riskbruk. Riskbruk innebär att en dricker så mycket och ofta att det finns risk för att personen i fråga tar skada fysisk, psykiskt och/eller socialt av sin alkoholkonsumtion, medan ett skadligt bruk innebär att personen faktiskt tar skada fysiskt, psykiskt och/eller socialt. Det är svårt att dra gränsen mellan riskbruk, skadligt bruk och ett utvecklat beroende. Det är viktigt att komma ihåg att den som utvecklat ett beroende har alltid tidigare varit normalkonsument.

Att använda sig av droger är alltid ett skadligt bruk och det kan även vara beroendeframkallande. Det finns många olika sorters droger och olika sätt att ta dem på. Det finns även läkemedel som klassas som droger, t.ex starka smärtstillande tabletter. Att ta sådana läkemedel på recept kan ibland vara viktigt för en medarbetares hälsa, men den som under lång tid nyttjar starka läkemedel befinner sig i risk för att utveckla skadligt bruk eller ett

beroende. Många som har ett drogberoende har också ett alkoholberoende, men det finns också dem som enbart använder droger eller alkohol.

Ett skadligt bruk kan leda till att vissa människor utvecklar beroende. Ett beroende är en sjukdom som inte bara drabbar personen själv, utan även dennes omgivning i form av släkt, vänner, arbetskamrater m.fl. Det är därför viktigt att vi på arbetsplatsen tar ansvar både som chef och medarbetare och att vi tidigt våga agera och bry oss när vi ser att en medarbetare har det svårt.

3 Det egna och arbetskamraternas ansvar

Varje enskild medarbetare är själv alltid ansvarig för sitt uppträdande och sina handlingar. Var och en har ansvar för sin egen hälsa och är själv ytterst ansvarig för att bli fri från ett skadligt bruk eller ett beroende. Det är nolltolerans emot drog- eller alkoholanvändning på arbetsplatsen, och kan vid händelse resultera i en disciplinär åtgärd.

I rollen som arbetskamrat kan du vara till stor hjälp för den som har ett skadligt bruk eller ett beroende. Det är viktigt att du som arbetskamrat är uppmärksam på tecken på risk- eller skadligt bruk genom att lyssna, visa medmänsklighet och våga agera. Att vara tyst och undvika konflikt är inte att hjälpa sin kollega/medarbetare. Om du misstänker att din arbetskamrat befinner sig i ett skadligt bruk av alkohol- eller droger är det ditt ansvar att berätta om dina misstankar för din närmaste chef.

Arbetsgivaren har ett omfattande rehabiliteringsansvar för medarbetare med skadligt bruk eller beroende. Ju tidigare hjälp kan sättas in, desto bättre för medarbetaren. Det är också viktigt att du som medarbetare stöttar din chef i rehabiliteringen av medarbetaren genom att stå för vad du uppmärksammat, samt rapportera eventuella problem som den med ett skadligt bruk eller beroende orsakar. Du har också en skyldighet gentemot dig själv och andra att medverka till att den egna arbetsmiljön blir så bra som möjligt, att arbetsbelastningen inte blir för hög och att tredje part i form av brukare, kunder, elever etc. får den service de har rätt till.

Kom ihåg att arbetskamraterna oftast är den grupp som har de bästa förutsättningarna att på ett tidigt stadium upptäcka ett skadligt bruk eller beroende hos en kollega.

4 Chefens ansvar

Chefen har det övergripande arbetsmiljöansvaret i sin verksamhet. I det ansvaret ingår att arbeta för att arbetsmiljön är säker och fri från alkohol och droger. I det förebyggande arbetet måste chefen informera medarbetarna om policyn vid introduktion samt genom årlig uppföljning.

Exempel på årlig uppföljning:

- Att på ett APT sätta av tid för att gå igenom policyn tillsammans.
- Att på ett APT sätta av tid för att öppet diskutera frågor om risk- och skadligt bruk.

- Att på ett APT tillsammans se informationsfilmer/seminarium/annat som behandlar frågor om risk- och skadligt bruk.
- Att på RUS-samtal ställa frågor kopplade till risk- och skadligt bruk.

Åtgärder måste vidtas så fort arbetskamrater eller chef upptäcker eller misstänker ett skadligt bruk hos en medarbetare. Arbetsgivaren har ett omfattande rehabiliteringsansvar vilket innebär att medarbetare som utvecklat riskbruk, skadligt bruk eller beroende ska erbjudas stöd och hjälp.

I rollen som chef ska du vara observant på tidiga tecken och signaler. Om du som chef tror att någon av dina medarbetare har problem med alkohol eller andra droger måste du agera och prata med din medarbetare. Lita på din intuition!

5 Vart vänder jag mig för att få stöd?

Det finns flera olika sätt att få stöd i en rehabiliteringsprocess eller vid frågor om risk- och skadligt bruk. Ibland räcker det att prata med HR-avdelningen eller få ett besök på företagshälsovården, ibland behövs en kombination av olika insatser för att komma till rätta med ett skadligt bruk eller beroende. Nedan följer de olika vägar som arbetsgivaren har att erbjuda som stödfunktioner i frågor som rör alkohol och droger.

5.1 HR-avdelningen

Du som chef och medarbetare kan när du vill vända dig till HR-avdelningen med frågor om risk- och skadligt bruk. De finns där för att vägleda dig.

Exempel på hur HR-avdelningen kan stötta dig:

- När du som chef behöver råd kring en medarbetare
- När du som chef har frågor om utbildning och information om risk- och skadligt bruk.
- När du som chef har funderingar kring hur du kan implementera förebyggande arbete mot risk- och skadligt bruk i det dagliga arbetsmiljöarbetet.
- När du som chef eller medarbetare vill ha hjälp att tolka policyns innehåll.
- När du som medarbetare inte vågar prata med din chef om ditt eller din kollegas risk- eller skadliga bruk.
- När du som medarbetare misstänker ett risk- eller skadligt bruk hos din chef.

HR-avdelningen kan också erbjuda information och utbildning för medarbetare och chefer i frågor om risk- och skadligt bruk.

5.2 Företagshälsovården

På företagshälsovården kan både du som chef och medarbetare få hjälp och stöd vid misstanke om skadligt bruk av alkohol eller droger enligt följande:

- Chefsstöd under hela processen

- Kartläggning av medarbetares skadliga bruk
- Inledande rehabiliteringsmöte med berörda parter
- Läkarbesök för bedömning av fysiska komplikationer
- Bedömningssamtal hos terapeut vid 2 tillfällen med fokus på skadligt bruk
- Provtagning
- Sammanfattande rehabiliteringsmöte med berörda parter med skriftlig återrapport

Företagshälsovården kan också erbjuda information och utbildning för medarbetare och chefer i frågor om risk- och skadligt bruk.

När företagshälsovården inte räcker till, erbjuder de stöd och vägledning i hur du som chef eller medarbetare kan gå vidare i er rehabiliteringsplan.

5.3 Fackliga organisationer

Din fackliga organisation kan vara ett stöd för dig som medarbetare under hela processen. Exempelvis kan ditt fackförbund följa med på möten som stöttning, hjälpa dig att tolka lagar och avtal, samt vara ett stöd vid frågor och funderingar. Det är ofta bra att ha med sig sitt fackförbund i en rehabiliteringsprocess för att skapa en trygg och säker rehabilitering för alla inblandade. Kontakta ditt lokala fackförbund för att se hur de kan hjälpa just dig.

5.4 Försäkringskassan

Försäkringskassan ansvarar för sjukskrivning och ersättning. Om du har frågor kan du vända dig direkt till dem via www.forsakringskassan.se

5.5 Individ- och familjeomsorgen (IFO)

IFO har en mottagning för personer med skadligt bruk eller beroende av alkohol, droger och spel. De erbjuder också anhörigstöd. Dit kan man komma om man är 18 år och bor i kommunen. Man behöver inte kontakta IFO i förväg och man har rätt att vara anonym.

På IFO arbetar alkohol- och drogterapeuter som kan ge allmän information om riskbruk, skadligt bruk, beroende, olika behandlingsalternativ samt ge råd och stöd. De kan även fungera rådgivande till chefer som misstänker riskbruk/skadligt bruk/beroende hos en medarbetare. För att komma i kontakt med IFO, ring kommunens växel 0571-28100 och efterfråga handläggare på IFO Vuxen.

Alkohol- och drogterapeuterna på IFO kan också erbjuda information och utbildning för medarbetare och chefer i frågor om risk- och skadligt bruk.

5.6 Alkohol- och drogtest

Vid misstanke om skadligt bruk av alkohol eller droger på arbetsplatsen kan det vara aktuellt med alkohol- eller drogtester. Vid misstanke, samt under rehabilitering av en medarbetare med skadligt bruk eller beroende har arbetsgivaren rätt att kräva alkohol- eller drogtester. Tester för alkohol kan genomföras hos primärvården, företagshälsovården eller direkt hos HR-

avdelningen. Tester för droger genomförs enbart hos primär- eller företagshälsovården.

För mer information om alkohol- eller drogtester, kontakta HR-avdelningen.

6 Bilagor

1. Checklista_for_chefer_vid_misstanke_om_risk-och_skadligt_bruk.pdf (eda.se)
2. Processtod_vid_misstanke_om_risk-_eller_skadligt_bruk.pdf (eda.se)

Checklista för chefer

Vid misstanke om risk- eller skadligt bruk

Tidiga signaler

Risk- och skadligt bruk kommer ofta smygande, och under tiden kan du som chef eller medarbetare upptäcka tidiga signaler/symptom. Att en medarbetare uppvisar någon utav nedanstående signaler behöver inte innebära att hen har hamnat i ett risk- eller skadligt bruk, men det kan vara ett hjälpmedel om misstanken finns. Om en medarbetare uppvisar ett stort antal av nedanstående signaler kan det vara en indikation på att någonting inte står rätt till.

För råd om hur du som chef kan hantera en situation där en medarbetare uppvisar flera av nedanstående signaler/symptom, se bilaga ”processtöd för chefer vid misstanke om risk- och skadligt bruk”. Där kan du också få råd om vad du ska fokusera på vid ett eventuellt samtal.

Förändrad prestation/Ojämna arbets kvaliteten	<input type="checkbox"/>
Ökad korttidssjukfrånvaro (även långtid)	<input type="checkbox"/>
Oförklarlig frånvaro	<input type="checkbox"/>
Likgiltighet inför arbetet	<input type="checkbox"/>
Missköter tider (ex. tånjer på flexramen eller lämnar arbetsplatsen)	<input type="checkbox"/>
Missar deadlines/slarvar med tider	<input type="checkbox"/>
Irritation/humörsvängningar eller hamnar lätt i konflikter	<input type="checkbox"/>
Onormal trötthet/sömnsvårigheter	<input type="checkbox"/>
Söker ledigt samma dag eller i efterhand	<input type="checkbox"/>
Ber om förskott på lön	<input type="checkbox"/>
Kontaktar chef/kollegor kväll/natt/helg över mail eller telefon	<input type="checkbox"/>
Drar dig undan på ex. fikaraster	<input type="checkbox"/>
Verkar okoncentrerad i arbetet	<input type="checkbox"/>
Pågående psykisk ohälsa/nedstämdhet	<input type="checkbox"/>
Uppvisar oro/rastlöshet	<input type="checkbox"/>
Bidrar till oro i arbetsgruppen	<input type="checkbox"/>
Överdrivet mån om att vara till lags	<input type="checkbox"/>
Utgör en säkerhetsrisk på arbetsplatsen	<input type="checkbox"/>
Stresskänslig, uppträder stressat	<input type="checkbox"/>
Lånar pengar av chef/kollegor	<input type="checkbox"/>
Känd smärtproblematik en längre tid	<input type="checkbox"/>
Löneavdrag från kronofogden	<input type="checkbox"/>
Arbetar mycket oövertid	<input type="checkbox"/>
Stor konsumtion av tuggummi/halstabletter/munspray	<input type="checkbox"/>
Kraftig muskeltillväxt och pratar mycket om träning/kost/hälsa	<input type="checkbox"/>
Känt tidigare bruk/beroende	<input type="checkbox"/>

Akuta signaler

Ibland uppstår något mer akuta situationer som kräver ett direkt agerande. Det kan exempelvis handla om att en medarbetare utför en brottslig handling eller uppvisar tecken på att hen är påverkad på arbetsplatsen. Vid akuta situationer som listas nedan rekommenderas du att ta kontakt med HR-avdelningen för att få stöd i situationen.

Akuta signaler anses vara när medarbetaren:

- Är märkbart påverkad
- Inte är sig själv
- Är aggressiv eller förvirrad
- Har glansig blick/blodsprängda ögon
- Luktat alkohol
- Har svårt att fokusera blicken
- Släpar på orden
- Uppvisar obalans
- Har större eller mindre pupiller än normalt
- Stjäl på arbetet
- Utför någon form utav skadegörelse på arbetsplatsen
- Hamnar i bråk/fysiskt bråk med chef/kollegor

Observera att i situationer som innefattar brottsliga handlingar eller vid misstanke om att en medarbetare är svårt sjuk ska i första hand polis/vårdpersonal tillkallas.

Vad kan jag själv göra?

Nedan finns en checklista för vad du som chef bör göra när du misstänker risk- eller skadligt bruk hos en medarbetare eller om en akut situation inträffat.

Tidiga signaler

Ta hjälp av policyn och dess bilagor	<input type="checkbox"/>
Dokumentera allt som inträffar	<input type="checkbox"/>
Ha ett medvetandegörande samtal med medarbetaren och dokumentera	<input type="checkbox"/>
Hitta arbetsrelaterade konsekvenser för medarbetarens uppträdande	<input type="checkbox"/>
Ta hjälp av HR-avdelningen/företagshälsovården	<input type="checkbox"/>
Följ upp det som dokumenterats och eventuellt överenskommit	<input type="checkbox"/>

Akuta situationer

Bedöm tjänstbarheten utifrån säkerhetssynpunkt på arbetsplatsen	<input type="checkbox"/>
Ha ett samtal med medarbetaren	<input type="checkbox"/>
Dokumentera den inträffade händelsen och samtalet	<input type="checkbox"/>
Kontakta HR-avdelningen för stöd i situationen	<input type="checkbox"/>
Meddela facklig organisation om medarbetaren är medlem i sådan	<input type="checkbox"/>
Be medarbetaren komma tillbaka till arbetsplatsen nykter nästa dag	<input type="checkbox"/>
Tidigt uppföljningssamtal med medarbetaren om det inträffade	<input type="checkbox"/>

Processtöd vid misstanke om risk- och skadligt bruk

Nedan följer en process vid misstanke om risk- och skadligt bruk. Tänk på att det kan se olika ut beroende på situation, och akuta situationer som innefattar brottslig handling eller en medarbetare som är påverkad på arbetsplatsen kräver ett direkt agerande. Mer information om akuta situationer finner du längre ned i dokumentet.

1. När en chef/kollega uppmärksammar signaler på risk- eller skadligt bruk hos en medarbetare är det första steget att skärpa uppmärksamheten. Försök att vara mer närvarande för att kunna fånga upp ytterligare signaler som antingen stärker eller mildrar din misstanke. Var noga med att dokumentera det du uppmärksammar.
2. Om din misstanke fortfarande är gällande kan det vara dags att ha ett samtal med medarbetaren. Följ dialog- och samtalsstödet nedan för att öka förutsättningarna för ett givande samtal. Tänk på att medarbetaren har rätt att ha med sig en facklig representant eller valfri stödperson under mötet. Du som chef ansvarar för att informera medarbetaren om detta.
3. Under ett samtal kan du som chef tillsammans med medarbetaren upprätta en handlingsplan där du som chef tydliggör dina förväntningar på medarbetaren, och medarbetaren i sin tur har förutsättningar att förstå innebörden av sitt handlande. Var noga med att dokumentera utförligt och boka redan vid samtalet in en tid för uppföljning av handlingsplanen.
4. Om det blir uppenbart att medarbetaren inte själv kan förändra sitt beteende kan det vara aktuellt med en rehabiliteringsinsats. Det kan vara att medarbetaren själv ber om hjälp, men det kan också vara ett krav från arbetsgivaren sida att medarbetaren måste medverka i en rehabilitering. Tänk på att det måste finnas god dokumentation för att stödja valet att inleda en rehabiliteringsprocess. Vi rehabiliterar heller inte riskbruk.
5. Om aktuellt med en rehabiliteringsprocess kontaktas i första hand företagshälsovården för ett inledande möte med berörda parter. Medarbetaren får sedan besöka läkare och samtalsterapeut för att kartlägga situationen och behovet hos medarbetaren. Företagshälsovården och HR-avdelningen kan stötta dig som chef under processen. En rehabiliteringsprocess när det gäller skadligt bruk/beroende är ofta en lång och tung process, och förväntan på medarbetaren kan ofta vara för hög. Ha med i åtanke att det kan bli svängigt och att medarbetaren kan behöva tid för att återhämta sig. Uppföljning av rehabilitering under en längre period är också mycket viktigt.
6. I sällsynta fall kan medarbetaren ha behov av ytterligare åtgärder från Individ- och familjeomsorgen (IFO). Om du behöver råd om vilket stöd som finns kan du kontakta vuxenenheten på IFO. Du som chef kan ställa krav om förbättring på arbetsplatsen och informera om konsekvenserna om dessa inte sker. Om medarbetaren inte vill ha stöd

och hjälp från IFO är det upp till medarbetaren, men det är då ett val medarbetaren gör som kan komma att påverka hens anställning.

7. I en situation där en medarbetare inte vill medverka i sin rehabilitering kan det bli aktuellt med arbetsrättsliga åtgärder. Det kan handla om skriftlig varning eller i värsta fall avslutande av anställningen. Rådgör med HR-avdelningen för beslut om arbetsrättsliga åtgärder. Kom ihåg att det är viktigt att under processen ha en dialog med den fackliga organisationen medarbetaren är medlem av.

Vid akuta situationer

1. En akut situation kan vara att en medarbetare kommer påverkad till arbetsplatsen. Beroende på hur situationen ser ut kan det hanteras på olika sätt.
2. Om medarbetaren är sansad och själv inser sitt skick, ta ett kortare samtal och be medarbetaren lämna arbetsplatsen. Informera medarbetaren om att hen inte får vara på arbetsplatsen påverkad och att ingen lön kommer utgå under den tid medarbetaren inte är på arbetet. Be medarbetaren komma tillbaka nykter nästa dag och sätt av tid för ett samtal redan nästa dag, och försök att se till att medarbetaren kommer hem på ett tryggt sätt. Meddela facklig organisation om att medarbetaren blivit avstängd från arbetet utan lön den dagen.
 - a. Om medarbetaren återkommer till arbetet nästa dag, ha ett medvetandegörande samtal om det inträffade och förklara allvaret i situationen. Eventuell arbetsrättslig åtgärd kan genomföras i samråd med HR, och en handlingsplan bör upprättas direkt för att medarbetaren ska inse allvaret i sitt agerande. Det kan handla om slumpmässiga utandningsprov, samtalsstöd på företagshälsovården eller annan lämplig åtgärd. Ett uppföljningsmöte kan med fördel bokas in direkt och det är bra om du som chef skärper uppmärksamheten framöver för att kunna fånga upp ytterligare situationer.
 - b. Om medarbetaren avviker från arbetet och inte kommer till arbetet igen är det chefens ansvar att försöka nå medarbetaren. När medarbetaren väl återgår till arbetet är det viktigt att direkt sätta av tid för samtal och följa steget ovan. Ytterliga åtgärder kan genomföras för olovlig frånvaro. Om medarbetaren är borta från arbetet under en längre tid utan kontakt med chef eller giltig orsak kan detta vara skäl till avslut av anställningen.
3. Om medarbetaren själv inte vill medge att hen är påverkad kan det vara aktuellt med ett alkohol- eller drogtest för att stärka misstanken. Ta kontakt med HR-avdelningen för att få stöd i vart du ska vända dig och vilken typ av test som bör genomföras. HR-avdelningen kan också vara behjälpliga som stöd vid samtal med medarbetaren. Kom ihåg att meddela facklig organisation om eventuell åtgärd. Försök också sedan att se till att medarbetaren kommer hem på ett tryggt sätt.

Dialog- och samtalsstöd

Viktigt att ha med sig in i samtalet är att den bild chefen har av situationen sällan stämmer överens/delas med medarbetaren. Det är därför viktigt att samtalet fokuseras på det du som chef uppmärksammar, känner och upplever. Påtala eventuella brister, men var noga med att du som chef aldrig ställer någon diagnos. Tänk på att fokus i samtalet skall handla om det som påverkar arbetsplatsen. Du som arbetsgivare kan ställa krav på medarbetaren utifrån det ansvar som finns i rollen som medarbetare, men du kan inte ställa krav på hur medarbetaren bedriver sin fria tid.

Att tänka på innan samtalet

- Fokus på problem/konsekvenser på arbetsplatsen
- Utgå från begreppen tjänstbar/arbetsför - det ger möjlighet att agera tidigt
- Använd arbetsgivaransvaret - arbetsplatsen ska vara trygg och säker och du som chef har rätt att ställa krav i arbetet för att förebygga ohälsa hos dina medarbetare
- Fundera på vilken målsättning samtalet ska ha utifrån modellerna nedan

Samtalsmodeller

BEKYMMER/OMSORG

Visa medarbetaren att hen är sedd och berätta om din oro eller dina bekymmer angående medarbetaren.

Används med fördel i situationer där det finns en oroskänsla men inget konkret har inträffat på arbetsplatsen.

PROBLEMFOKUS

Tydliggör det som syns/hörs/upplevs/känns för att uppnå en förändring i beteende.

Här är det viktigt att vara tydlig med hur arbetsgivaren ser på fortsättningen och vad som blir nästa steg.

Kompletteras med fördel med en handlingsplan.

VAL OCH ANSVAR

Tydliggör vad arbetsgivaren/chefen förväntar sig, exempelvis det oacceptabla i att ett beteende fortgår och vad konsekvenserna blir om en förändring inte sker.

Eventuella arbetsrättsliga konsekvenser i samråd med HR.

Tänk på att arbetsgivaren måste kunna leva upp till de konsekvenser som presenteras.

Övriga tips inför samtal

- Var tydlig och håll dig till fakta (ex frånvaro, misskötsel, förändringar mm). Fakta är sådant som du som chef själv sett, hört, upplevt eller känner (ex oro).
- Peka på tydliga konsekvenser i arbetet
- Fokusera på någon som hänt på arbetsplatsen
- Lyssna på medarbetaren och låt medarbetaren själv berätta
- Ställ öppna frågor - våga vara tyst och vänta på svaret
- Var tydlig och linda inte in dig i metaforer eller omskrivningar
- Tala i Jag-form: ”Jag ser, Jag upplever”
- Tänk på ditt kroppsspråk - titta i ögonen och var vänd emot den du talar med. Undvik slutet kroppsspråk såsom armarna i kors
- Visa intresse och stäm av så du förstått rätt - be medarbetaren sammanfatta eller sammanfatta själv och fråga om du uppfattat informationen rätt
- Om det är svårt att påbörja samtalet – börja med ett påstående eller ett syfte istället för att ställa en fråga. Ex: varför ni sitter där idag, eller notera händelsen som inträffat
- Dokumentera och följ upp samtalet

DIALOGSTÖD

En vanlig oro inför ett samtal är att medarbetaren kommer förneka, komma med bortförklaring och/eller starka reaktioner. Förnekelse kan hanteras genom att hålla fokus på det som sker på arbetsplatsen, inte huruvida det finns en problematik eller inte hos individen. Genom det agerandet minskas även risken för reaktioner i form av ilska eller aggressivitet. Ett annat sätt att hantera reaktioner är att använda sin yrkesroll och koppla det till profession och inte sig själv som person, exempelvis: ”I min egenskap som chef, med ansvar för säkerheten, behöver jag lyfta det här med dig..”

BEKRÄFTA/LÄMNA MODELLEN

Bortförklaringar kan hanteras genom tekniken bekräfta/lämna. Bekräfta det som sägs och lämna det genom att återgå till det som är problemet, exempelvis: ”Jag hör att du säger att bussen var sen idag igen (**BEKRÄFTA**) men din arbetstid börjar kl 08:00 och då förväntar jag mig att du är på plats då. Hur du löser det, lägger jag mig inte i. Det vi pratar om är att du behöver vara på plats när arbetstiden börjar (**LÄMNA**).”