

Länsstyrelsen i Östergötlands län, Programmet TryggVe

Länsstyrelsen i Östergötlands län har utvecklat programmet TryggVe (Trygg verksamhet), som ska bidra till ökad kunskap, utveckling av strategier och rutiner samt utveckling av förebyggande åtgärder inom myndigheten. Syftet är att skapa en bättre arbetsmiljö där den enskilde tjänstemannen kan känna sig trygg i jobbet.

Underlaget är bland annat en kartläggning av arbetsplatsen, baserad på en enkät till chefer och medarbetare. Kartläggningen visar att medarbetarna blev utsatta för olika typer av otillåten påverkan, som till exempel trakasserier och hot. De efterlyste bättre verktyg i arbetet för att därigenom känna sig tryggare i sin yrkesroll. Ett önskemål var att bli bättre på att kommunicera.

Den utbildning som nu genomförs ska hjälpa medarbetarna att bättre möta och hantera besvärliga situationer och konflikter i arbetet. Utbildningen omfattar:

1. Kommunikation och bemötande
2. Självkännedom
3. Etik i statstjänstemannaroll
4. Självskydd - egen trygghet
5. Beteendevetenskap
6. Kunskap om hantering av situationer där hot och våld förekommer
7. Kulturella skillnader
8. Debriefing

En viktig del i utbildningen är att förbättra kunskaperna i kommunikation:

- Det "icke verbala språkets" betydelse i vår kommunikation.
- Kommunikation vid negativa besked.
- Hur man avslutar ett obehagligt samtal på ett snyggt sätt.
- Innebörden av all kommunikation är det gensvar vi får.
- Så skapar du förutsättningar för konstruktiv konflikthantering.
- Vikten av att ställa rätt frågor.

I utbildningen belyser man skillnaden mellan sluten och öppen kommunikation:

Sluten kommunikation

"Så är det"
"Så sa du!"
"Man måste!"
"Du gör mig så förbannad!"
"Fattar du inte vad jag säger!"

Öppen kommunikation

"Så upplever jag det"
"Det jag hörde var..."
"Jag väljer"
"Jag känner mig kränkt av dig"
"Jag upplever att jag har svårt att göra mig förstådd!"

Några tumregler:

- Lyssna och lyssna färdigt
- Förstå och föreslå - ingen gillar att bli tillsagd
- Acceptera och respektera att andra har en annan verklighetsuppfattning.
- Skilj på proffs och privatperson.
- Skilj på problem och person.
- Håll ett rimligt avstånd.
- Använd dig av öppen kommunikation.