

## KVALITETSKOMMUNE

### Kommunikasjon

*Hvis kommunikasjon var enkelt:*

- *Mottakeren ville forstå budskapet mitt perfekt første gangen, uten at jeg behøvde å gjenta eller klargjøre*
- *Jeg ville forstå budskapet jeg mottok, oppfatte det slik det var ment at jeg skulle oppfatte det*
- *Jeg ville være rolig og trygg når jeg skulle si hva jeg mente og ønsket, i trygg forvisning om at jeg ville bli fullt ut forstått – uten misforståelser. Utopia.*



### Tillitskapende kommunikasjon.

- Vis respekt for den andre og deg selv.
- Aksepter den andres rett til å ha sin mening, sin opplevelse og sine følelser. Det betyr ikke at du er enig.
- Vær klar og tydelig når du vil formidle hva du mener, føler, opplever og hva du ønsker/ikke ønsker.

## ØKSNES KOMMUNE

- Bruk "jeg - budskap" når du snakker om deg. Bruk subjektive formuleringer når det er uenighet, konflikt eller kritikk.
- Vis den andre: "Jeg hører deg".
- Saklighet. Fokuser på sak og atferd. Ikke "ta" personen eller kommentere personligheten.
- Beskrivende i stedet for dømmende.
- Samsvar mellom verbal og ikke- verbal kommunikasjon.

**Måten vi kommuniserer på, blir grunnlag for den kontakt vi skaper, og hvordan vi løser konflikter.**



**Trenger du å forandre andre for selv å bli tilfreds, vil du aldri lykkes. Det finnes bare en du kan forandre, DEG SELV.**

*Ukjent forfatter.*



## KVALITETSNYTT Nr. 2 – 2009



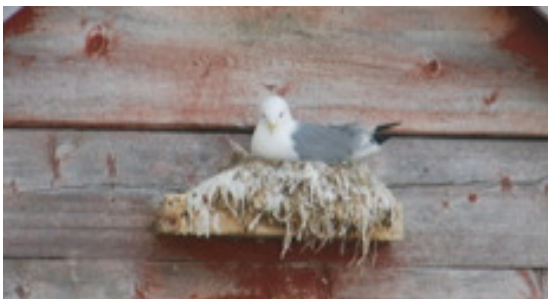
## HELSE- MILJØ - OG SIKKERHETSARBEID

- *Hva er HMS – arbeid?*
- *Deltakere i HMS – arbeidsgruppen.*
- *Handlingsplan.*
- *Viktige momenter i konflikthåndtering.*
- *Kommunikasjon.*

*Foto: Karin Magnussen  
Tekst: Inger-Lise Lund*

### Hva er HMS - arbeid?

- Å skape rutiner på arbeidsplassen som forebygger situasjoner der helse, miljø og sikkerhet står på spill.
- Å skape rutiner som sikrer en god håndtering av situasjonen dersom forebyggingen svikter.
- Helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid dreier seg om gode og sikre arbeidsvaner, klare ansvarsforhold og godt samarbeid. Dette gir kvalitet i arbeidet.
- Det viktigste HMS – arbeidet skjer i samarbeid mellom nærmeste leder, verneombud og medvirkning fra ansatte.



### Arbeidsmiljøutfordringer!

- Selv om godt verktøy er halve jobben, bør verktøyene ikke benyttes isolert. Det er avgjørende å få til en **god prosess**.

- Det handler like mye om en måte å tenke på og en **bevisstgjøring** i arbeidsorganisasjonen.
- Når en virksomhet har orden i "eget hus", øker sikkerheten for både arbeidstakerne og brukerne av de kommunale tjenestene.

### Deltakere i HMS – arbeidsgruppen:

- Stine Bakkan, leder i AMU
- Elfrid Frivåg, lønn-/ personal og sekretær i AMU
- Eirik Rødsand, hovedverneombud
- Linda Rasmussen, enhetsleder
- Kirsten Skjolge, formannskapssekretær
- Hilde Tendeland, enhetsleder
- Siv Anne Stavøy Fjellheim, verneombud v/ Kløvertun barnehage
- Inger-Lise Lund, prosjektleder kvalitetskommuner



### Handlingsplan.

#### Dette skal det arbeides med:

- Rutiner for konflikt- håndtering.
- Rutiner for intern varsling av kritikkverdige forhold på arbeidsplassen.
- Et overordnet HMS - system.



### Viktige momenter i konflikthåndtering er:

- Kommunikasjon og dialog.
- Avklare hva en konflikt er.
- Hvordan forebygge konflikter.
- Håndtering av en konfliktsituasjon.
- Hvem bistår med hva i en konfliktsituasjon.
- Hvordan mobbing/ trakassering følges opp
- Omstillinger og arbeidsmiljø.

Rutinene skal beskrive og gi veiledning om hvordan konfliktsituasjoner kan løses. Felles forståelse for begrep, ansvar og roller forutsetter kommunikasjon og dialog. Gode kommunikasjonsprosesser er avgjørende for å forebygge og fremme gode arbeidsmiljø.