

Kommunikationens koppling till friskfaktorer

Programledare

Välkommen till Suntarbetslivs podcast. Idag träffar vi Åsa Stöllman som är en av dem som står bakom forskningen som ligger till grund för verktyget Bättre möten med balanserad kommunikation. Välkommen hit idag och Åsa

Åsa Stöllman

Tack

Programledare

Hur kommer det sig att du fastande för ämnet kommunikation i arbetsgrupper?

Åsa

Det är så här... jag ska berätta om ett tidigare projekt som jag också jobbat med som heter Hälsa och framtid, som också är ett stort AFA-finansierat projekt där Eva Vingård, som var en utav initiativtagarna till projektet balanserad kommunikation var med. Och hon var också med i det här projektet, hälsa och framtid. I det här projektet tittade vi på vad det är som karaktäriserar friska organisationer. Organisationer som i större utsträckning håller sin personal friska. Alltså inte sjukskrivna. Vad finns det på organisationsnivå som håller de här organisationerna friska? Och det roliga var att vi faktiskt kunde hitta faktorer på organisationsnivå som har betydelse för att de här organisationerna är mer friska. Det var till exempel ledarskapets betydelse. Det handlade också om delaktighet, det handlar om synen på hälsa och arbetsmiljöarbete och det handlar inte minst om kommunikation. Kommunikation var alltså en utav de här friskfaktorerna som vi hittade. Vi började prata om det här som friskfaktorer för vi såg hur stor betydelse de faktiskt har. Och det häftiga är ju med det här att det betyder ju också att det går att jobba med hälsa i arbetslivet, med att göra förändringar i organisationerna. För vad vi också gjorde i den här studien var att vi tittade på andra förutsättningar. Vi tittade på ekonomi och på andra saker och såg att det här är organisationer både inom offentlig sektor och privat sektor som har samma förutsättningar. Så det är inte... vi kan inte förklara orsakerna till olika sjukskrivningar på grund av att de har olika ekonomi och så, utan vi såg att det här måste bero på organisatoriska faktorer.

Programledare

Balanserad kommunikation har ju varit ett tvärvetenskapligt forskningsprojekt. Kan du berätta lite mer om hur det har sett ut?

Åsa

Det här är ju egentligen ett samarbete, ett äktenskap, mellan liksom mer den mer hårda delen: organisationsforskning, ekonomi och vi som kanske står för de lite mer mjuka faktorerna, vi från det medicinska hållet som jobbar mer med hälsofrämjande arbete och mer med hälsa. Vi var psykologer, läkare, men vi var också organisationsforskare, ekonomer, pedagoger och statistiker som var med och jobbade i det här. Så vi hade många glasögon, många erfarenheter och kunskaper med oss i projektet. Så därför så känns det som att det var

en otroligt bra blandning som blev väldigt innehållsrik och en bra mix helt enkelt i kunskaper och erfarenheter.

Programledare

Vad finns det för fördelar med att jobba tvärvetenskapligt inom sådana här projekt?

Åsa

En fördel är att du har så många olika perspektiv och synsätt med dig när du jobbar, så att man har flera glasögon som utforskar och undersöker en sak men ur lite olika synvinklar.

Programledare

Vad bidrog du med som psykolog inom projektet balanserad kommunikation?

Åsa

Som psykolog så jobbar man ju otroligt mycket med samtal och dialog, alltså kommunikation, det är en bas i vårt arbete. Så därför så tycker jag att kommunikation är en sådan väldigt viktig sak att jobba med. Vi jobbar ju med det här både med individer men också med grupper och för att utveckla både grupper och individer. Det här handlar ju också mycket om möten, och möten är ju egentligen den chansen man har att arbeta med grupper. De tar då arbetsgrupperna träffas och möts och kommunicerar som mest.

Programledare

Forskningsmodellen har ju fått namnet balanserad kommunikation, skulle du kunna berätta lite mer om vad forskningsmodellen innebär?

Åsa

Ja, alltså den stora styrkan i den här modellen det tycker jag att är att den är så otroligt enkel. Den är enkel att förstå och en arbetsgrupp kan egentligen ha med sig den bara genom att ha med sig ett papper på den, där man ser hur den ser ut, som en liten påminnelse och som är som ett stöd och hjälp under tiden man har ett möte. Den består egentligen av fyra olika perspektiv, det är berätta och utforska, som är två väderstreck. Och det är inifrån och utifrån som är de två andra väderstrecken. Vi brukar beskriva det som en boll där man ser hur de här perspektiven tar stor plats, eller tar lite mindre plats. Berättarperspektivet står för när man bidrar och man berättar och delar med sig av sina erfarenheter och kunskaper. Motsatspolen till det är utforska och det står för det här med att man frågar. Man vill veta mer. Man vill ha mer kunskap, man vänder sig till de andra för att veta mer. Och de här två får en bra mix, för när man får igång grupperna att börja utforska och börja fråga... för det är ofta det de behöver träna på lite på... berättardelen finns oftast med... då får man en bra dynamik som gör att det blir ett helt annat samtal. De andra två väderstrecken är inifrån- och utifrånperspektiven. Inifrån står för det här med gruppens egna styrkor, egna behov, egna önskemål och inte bara gruppen utan individerna i gruppen. Utifrån står för det här med omvärlden, alltså man tittar på vilka man jobbar för, vilka man jobbar mot exempelvis elever, kunder, andra enheter, samarbetspartners, alltså alla de utanför rummet som kan beröras av det som man jobbar med i den här gruppen. Sen, egentligen tycker jag, nästan den viktigaste delen i den här modellen är det som vi kallar för positivt samtalsklimat och det är det som får den här bollen som vi brukar prata om att växa. Om man har ett positivt samtalsklimat så kommer de andra fyra perspektiven mer till sin rätt. Det är då de liksom kan bli sina bästa jag.

Programledare

Så ett positivt samtalsklimat med ett uns av konstruktiv kritik, är det som är jätten i degen som ni brukar säga för att vi ska kunna ha en fungerande och balanserad kommunikation?

Åsa

Ja precis, det är en bra beskrivning av det, det är det där extra som behövs för att det riktigt ska växa och bli bra.

Programledare

Skulle du kunna berätta lite mer om på vilket sätt balanserad kommunikation i möten kan stärka de psykosociala friskfaktorerna?

Åsa

I det här forskningsprojektet så har vi gjort undersökningar med hjälp av enkäter där de som har varit med, de som vi har tränat i den här modellen i arbetsgrupperna, har fått skatta sin kommunikation och också skatta, alltså svara på olika frågor när det gäller den psykosociala arbetsmiljön. Och det som är jätteroligt i det här är att vi har sett att det faktiskt finns ett samspel, när man övar kommunikationen och kanske utvecklar vissa av de här perspektiven och också det positiva samtalsklimatet så hänger den positiva, eller den psykosociala arbetsmiljön med. Man ser att det finns en effekt på det. Vi tittade på fem, kan man säga, fem olika psykosociala friskfaktorer, vi kallar det för friskfaktorer för vi ser även här att det här är någonting som håller organisationen och gruppen frisk. En utav dem var engagemang, då är det ju det här som är ganska kopplat till arbetsglädje, till motivation, mer lustbetonat än prestationsinriktat. Alltså du känner dig genuint engagerad i ditt jobb och det du gör. Du tycker att det är ganska kul att gå till jobbet helt enkelt. En annan sak som vi tittade på är det vi kallar för välbefinnande, det är egentligen hur du känner dig. Det har egentligen inte så mycket med hälsa, alltså sjuklighet att göra, mer hur du känner dig, om du känner dig pigg, glad, inspirerad. Det tittade vi också på. Vi tittade på socialt stöd och stämning. Vilket stöd har du från din omgivning och från din chef och vilken stämning är det i gruppen? Stöd från omgivningen vet man att är en faktor som har stor betydelse för hur du mår och trivs på jobbet.

Vi tittade också på rolltydlighet som är en viktig sak för att det ska fungera bra i jobbet och att du ska känna att du har din roll och att du trivs med den och att den är tydlig och bra. En annan sak som vi tittade på som man faktiskt inte alltid inkluderar tycker jag i psykosociala faktorer men som är viktig var lärande. Möjligheten till att lära av varandra i jobbet och egentligen kan man säga att alla de här faktorerna som vi valde att titta på, det är också faktorer som är väl kända sedan tidigare arbetsmiljöforskning och som man brukar titta på... att de här påverkas absolut av kommunikationen och de påverkar kommunikationen, att de hänger ihop.

Programledare

Åsa, varför tycker du att de allra viktigaste är att stärka de psykosociala friskfaktorerna?

Åsa

Att stärka den psykosociala arbetsmiljön har stor betydelse. Det finns mycket forskning som visar att du kan bli sjuk av en bristande psykosocial arbetsmiljö. Du kan bli utmattad, du kan bli deprimerad, du kan också få hjärt- och kärlsjuklighet. Mobbning i arbetslivet är ett tyvärr

ganska vanligt förekommande fenomen, även om man önskar att det inte var så. Så det finns mycket sjuklighet och problem i arbetslivet som är kopplade just till den psykosociala arbetsmiljön. Den psykiska ohälsan skenar ju också iväg, alltså den största delen av sjukskrivningar beror just på psykisk ohälsa. Det kommer nu, nästa år att tas i bruk, en ny föreskrift från arbetsmiljöverket, som handlar just om organisatorisk och social arbetsmiljö. Den lägger stort fokus på att det är på organisationsnivå som man faktiskt behöver göra insatser och att arbetsgivarna behöver agera i just den här frågan.

Programledare

Har du något konkret exempel kanske där kommunikation har påverkat någon grupps friskfaktorer?

Åsa

Ja jag kan dra några exempel från när vi var ute i grupper och tränade och övade. Det var ju så här att vi följde några arbetsgrupper i offentlig sektor under ungefär ett års tid kan man säga. Vi träffade dem nog ungefär 10 gånger. Och då var det så här att vi träffade dem i deras vanliga möten och vi gjorde olika övningar med dem och gav dem feedback på hur deras kommunikation såg ut utifrån den här modellen som vi ville förstärka då. En sådan här grupp var en grupp på en demensavdelning på ett sjukhus. De möten som vi var med på var sådana här så kallade behandlingskonferenser kan man nog säga där man gick igenom olika patienter och där det också handlade om att ställa diagnoser, demensdiagnoser. De som var med i det här var läkare, det var psykologer, arbetsterapeuter, sjuksköterskor, undersköterskor, det kanske var någon mer också. Det vi såg när vi följde den här gruppen, det var, att hela gruppen inte var delaktig i det här jobbet och framförallt så var det undersköterskorna som inte alls var med i diskussionen. Som inte bjöds in i diskussionen helt enkelt och jag tror inte riktigt heller själva förstod vilken otroligt viktig roll de hade i det här för undersköterskorna är ju de som träffar patienterna mest. Så när vi stärkte dem och pushade dem att vara med mer och också tog det i gruppen så att de mer blev inbjudna i diskussionen, alltså de blev mer tillfrågade. Man frågade efter deras erfarenheter så fick det här en, tycker jag, stor förändring i hela gruppdiskussionen för att alla blev mer delaktiga och vi kunde också se att undersköterskorna, deras rolltydlighet i arbetet, alltså vilket ansvar, vilket bidrag de hade i det här blev så mycket mer tydligt. Det finns också ett annat exempel, som också var i sjukhusmiljö och där det var en avdelning, och det var på deras arbetsplatsträffar och där var det en överläkare som höll i det här mötet och det var mycket information, vilket också gjorde att det blev ganska mycket envägsinformation och envägskommunikation. Det var många som satt tysta. Vi uppmanade den här chefen att istället försöka använda lite mer casemetod, alltså att dra lite mer fall och använda mer utforskande – slänga ut frågor till arbetsgruppen för att få igång lite mer diskussion. Och här kunde man se! När han gjorde det, det här var en omtyckt chef, han var väldigt bra, så blev det en helt annan dynamik och delaktighet i de här mötena. Det var många fler som bidrog och var med i diskussionen, det blev mycket mer energi och mycket mer levande diskussion.

Programledare

Var det något särskilt som överraskade dig under studiens gång?

Åsa

Ja det var faktiskt en sak som jag kom att tänka på... och det var att vi... den här

forskningen som vi gör grundar sig ju på en studie från USA med en forskare som heter Losada & Heaphy. De hade tittat mer på produktivitet i arbetsgrupper kopplat till kommunikation. Det man såg där, det var att det här som vi kallar för inifrånperspektivet, det var någonting som man gärna ville minska på. Man såg att de här grupperna som inte var så effektiva, de hade för mycket inifrån. När vi började jobba med det här så såg vi, att det här med inifrån, det är någonting som vi vill stärka. Vi behöver stärka det i vissa grupper. Det fanns grupper till exempel med förskolelärare som hade otroligt lågt inifrån. De jobbade helt med fokus på barnen och på föräldrarna vilket naturligtvis är jättebra, men där tappade de lite bort sig själva. När vi jobbade mer för att få in deras behov och deras styrkor, att plocka fram det bästa av dem, så såg vi att det här blev ändå en bättre kommunikation.

Programledare

När funkar då verktyget som allra bäst?

Åsa

En sak som är viktig är att komma ihåg att det här verktyget är inget konfliktlösningsverktyg. Det är inget verktyg som man ska använda för att lösa gruppens problem. Det här är ett verktyg som fungerar som allra bäst ute i verkliga arbetslivet. Alltså under riktiga möten, med riktiga frågeställningar, riktiga diskussioner som känns angelägna att diskutera. Och då får hjälp att diskutera de här frågorna på ett bättre, konstruktivt sätt. Det är som allra bäst, verktyget tycker jag, i diskussioner där det hettar till, där det är någonting som riktigt engagerar.

Programledare

Det har varit jättespännande att lyssna till dig idag Åsa och avslutningsvis tänkte jag fråga: Hur gör man då om man vill arbeta vidare med att stärka sin kommunikation?

Åsa

Det här verktyget som Suntarbetsliv har jobbat fram utifrån vår forskning om balanserad kommunikation, det finns nu på deras hemsida, där hittar man tester som man kan göra för att få en bild av sin arbetsgrupps kommunikation. Och det finns också övningar, en mängd olika övningar som man kan använda. Som tar kort tid och som tar lite längre tid och jag tycker att man ska... om man känner att man vill utveckla sin grupps kommunikation och ge det en chans, så tycker jag absolut att man ska titta där och pröva.

Programledare

Tack så jättemycket!

Åsa

Tack själv!