

Kommunikation och bemötande

Det var i Stockholms län som initiativet togs till att sätta ihop en utbildning i kommunikation och bemötande, anpassad för inspektörer som gör tillsyn. Genom övningar och diskussioner får inspektörerna fokusera på själva mötet med verksamhetsutövare.

– Arbetet blir mer lättjobbat om man klarar av de personliga kontakterna på ett smart sätt, säger Sara Helmersson som är bygg- och miljöchef i Norrtälje kommun.

► Sara är även ordförande i styrgruppen för Miljösamverkan i Stockholms län. – Projektet om kommunikation och bemötande i tillsynen började med att någon initierade en fråga om inte detta var ett lämpligt projekt för oss. Vi nappade på det med en gång, det är ett mycket viktigt område för oss som arbetar med tillsyn. När jag gick min utbildning fanns det inte frågor om kommunikation och bemötande med på dagordningen. Vi fick lära oss mycket om alla sakområden som man jobbar med men den viktiga frågan om att bemöta människor fanns inte med i utbildningen. Vi har nog alla känt att vi saknar detta ibland på ett eller annat sätt.

Miljösamverkan Stockholm tillsatte en grupp som arbetade fram ett förslag på en utbildning som det sedan var meningen att alla inspektörer skulle få erbjudande om att gå. Det är inte bara själva utbildningen som är viktig utan även mötet med andra inspektörer och chansen att få dela med sig av sina erfarenheter. – När man kommer ut till verksamhetsutövaren så kommer man nästan hem till någon på ett eller annat sätt. Där ska man ställa frågor och kontrollera hur de har det på sin plats och det gör att det blir en speciell situation.

Idag finns det även en uppföljning på den första utbildningen. Det första utbildningstillfället är två dagar och sedan följs det upp av en halv dag till.

– Jag har gått utbildningen själv, dels för att lära mig något nytt själv men också för att se hur kursupplägget blev. Själv är jag väldigt nöjd. Det är en helt annan typ av kurs än de vi går på i vanliga fall. De vanliga kurserna handlar om hur man gör tillsyn på till exempel biltvättar, det här handlar mer om tillsynsmetodik, hur man bemöter verksamhetsutövaren som driver biltvätten.

Kursledare för utbildningen i kommunikation och bemötande är Sigvard Persson, leg psykolog och Anders Bolin, sociolog. – Vi har lyft fram det som en inspektör gör i vardagen fast nu under utbildningen i en trygg miljö. Här har alla fått prova, utveckla och förädla de verktyg som alla redan har. Deltagarna har verkligen investerat i engagemang och intresse, de har fått tillbaka ökade insikter om sig själva när det gäller att möta andra och kommunicera.

Kursupplägget består av flera olika övningar som baseras på upplevelser. Deltagarna får tillfälle att fundera på möten med människor, på vad som gick bra och på vad som gick dåligt.

– Man ska komma ihåg att vi ofta kommer ut till människor och har med oss en maktposition på ett eller annat sätt.

– Vi fick jobba i små grupper och vi fick göra övningar som gjorde att vi fick samla ihop oss och fundera över vad som hände och varför. Det var ett väldigt spännande upplägg. Själv har jag sagt till mina handläggare här i Norrtälje att de ska gå den här kursen, så enkelt är det. Det är väldigt många som kommer tillbaka till jobbet med en positiv bild. De tycker det är skönt att äntligen få prata om sådant man möter varje dag. Det är en sak att ta reda på vad det är för regler som gäller men mötet med människor är en helt annan sak. Jag har inte hört någon som sagt något negativt, de flesta säger i stället att den har överträffat förväntningarna.

Det kan vara jobbigt att behöva fundera över hur man själv möter människor och Sara säger att många deltagare var lite avvaktande i början. Det första kurstillfället ger deltagarna en introduktion, ett nytt sätt att tänka. Funderingar på hur man ger en god service tar de med sig tillbaka till sin arbetsplats. – Då behöver man samlas igen och fundera tillsammans på vad som hänt sedan sist, har det blivit bättre eller hur ser det ut?

På miljösamverkan Stockholms hemsida finns dels en pdf med en enkel checklista för kommunikation och bemötande vid tillsyn. Det finns också en medarbetarenkät som chefer kan använda när de ska ha utvecklingssamtal med sin personal efter att de har gått utbildningen.

– Där följs de här frågorna upp, om man känner sig trygg och säker vid sina inspektioner och vid kundkontakt och liknande.

Kommunikation och bemötande är viktigt för alla tillsynsmyndigheter. I Stockholms län är många kommuner med i Stockholm Business Alliance. I den sammanslutningen gör man kundundersökningar vart annat år. – Där kan vi mäta vad våra kunder har för uppfattning om oss när det gäller bland annat bemötandefrågor. Det har också varit en drivkraft i det här. Vi har redan ett bra resultat men vi vill bli ännu bättre.

Utbildning i kommunikation och bemötande är en nyttig utbildning, framför allt för de yrkeskategorier som i sin vardag har många möten med människor. – Man ska komma ihåg att vi ofta kommer ut till människor och har med oss en maktposition på ett eller annat sätt. Våra beslut kan påverka dem, ekonomiskt och på andra sätt också.

Text Cicci Wik
Foto Per Bengtsson, Grön idé

Kursledare för utbildningen i kommunikation och bemötande är Sigvard Persson, leg psykolog och Anders Bolin, sociolog.

ENKEL CHECKLISTA

1. Var alltid förberedd så att du kan ställa de rätta frågorna. Läs på om verksamheten innan tillsynsbesöket.
2. Presentera dig med hela namnet, du ska alltid kunna visa legitimation eftersom det tydligt visar var du kommer ifrån. Det kan vara bra att lämna visitkort i början för att underlätta för verksamhetsutövaren att komma ihåg namnet.
3. Inled med att småprata och vid behov klargör inspektörens och verksamhetsutövarens olika roller och ansvar. Visa intresse för verksamheten och fråga hur det går. Kom överens med verksamhetsutövaren om vem som ska gå med under inspektionen. Det är viktigt att verksamhetsutövaren förstår skillnaden mellan myndighet och konsult.
4. Kom överens med verksamhetsutövaren om hur inspektionen ska läggas upp, utför om möjligt inspektionen enligt denna överenskommelse. Vid förbokade inspektioner är det bra att redan innan tillsynsbesöket komma överens om hur inspektionen ska gå till. Om ni är två inspektörer kom överens om vem som håller i inspektionen och ge feedback till varandra efteråt.
5. Det är viktigt med dialog under hela inspektionen. Ställ frågor/återkoppla! Visa engagemang!
6. Använd checklistor, men tänk på att de bara är hjälpmedel och inte lag. Du kan fråga om verksamhetsutövaren vill ha en tom kopia för att underlätta för dem att göra egna anteckningar.
7. Upplys om när du ska fotografera. Fotografera både bra och dåliga saker. Det är värdefullt att ha inspektionen bildokumenterad. Fotografera sådant du är osäker på för att senare kunna diskutera detta på kontoret.
8. Sammanfatta inspektionen tydligt, förklara vad som händer nu, hur ser uppföljningen ut, hur lång tid behöver verksamhetsutövaren på sig för att åtgärda problemen? Förklara alltid risken med den konstaterade avvikelserna och att det är verksamhetsutövarens ansvar att åtgärda avvikelserna. Glöm inte bort den positiva återkopplingen!
9. Använd ett aktivt, enkelt och tydligt språk. Även inspektionsrapporten ska vara lättläst och tydlig.
10. Informera vilken debitering som gäller. Den eventuella räkningen ska inte komma som en överraskning.
11. Uppmuntra verksamhetsutövaren att höra av sig om det finns frågor.

Lycka till!

Denna checklista är ett stöd för hur du som inspektör kan uppträda när du träffar verksamhetsutövare vid tillsynsbesök. Punkterna står inte i någon given turordning och självklart är inget tillsynsbesök det andra likt. Kommunikation och bemötande vid tillsyn Mer information finns på www.miljosamverkanstockholm.se.

Delaktiga anställda gör ett bättre jobb i Vallentuna

IIP betyder Investors in People, det namnet på ett ramverk som enkelt uttryckt ska hjälpa en organisation att göra sina anställda mer engagerade vilket i sin tur ska leda till en bättre organisation. Lotta Emanuelsson som är miljöinspektör i Vallentuna kommun. Hon tycker att syftet med arbetsättet att de anställda mer delaktiga i beslut och att deras kompetenser ska tas till vara på ett bättre sätt är bra.

➤ IIP är en internationell standard och den finns i idag i 31 länder. Syftet är att förbättra att utveckla medarbetarna för att skapa en bra organisation. Alla typer av organisationer, små, stora, medelstora, privata eller offentliga kan använda IIP. För att bli godkänd och certifierad som en IIP krävs en utvärdering av en auktoriserad examinator. För att nå dit

behöver man börja med att se över hur man arbetar. Då kan stöd av en extern eller intern rådgivare vara bra.

I Sverige kan idag fler än 100 organisationer, stora som små kalla sig Investors in People och fler är på väg. Det är en flexibel standard som inte föreskriver hur man ska arbeta, bara



Från vänster bakre raden Haileselassie Yibrah, Frida Hellblom, Andreas Öryd och Stefan Nyström. Främre raden från vänster Anna Winnarsjö Ahlgren, Lotta Emanuelsson och Göran Söderqvist. Foto Anna Harnebring. Det finns fler som arbetar med miljö i Vallentuna men på grund av sportlovet var det ds som är med på bilden som fanns på kontoret.

vilka resultat, det vill säga vad man vill uppnå. Denna flexibilitet gör att tusentals olika arbetsgivare i alla branscher och i alla storlekar på organisationer kan använda samma ramverk. Det enda som krävs är att man följer kvalitetscirkeln: Planera - Genomföra - Utvärdera. Det första steget blir att identifiera målen. Därefter kan vägen dit, vilka arbetsätt som krävs, börja planeras. Nästa steg är att genomföra arbetsättet och till sist ska det utvärderas. Därefter börjar man om från början med att hitta nya mål att planera, genomföra och utvärdera.

Hos Samhällsbyggnadsförvaltningen i Vallentuna kommun har man valt att använda sig av dialogsamtal som en del i arbetsättet för att nå målen.

– Dialogsamtal är samtal mellan arbetstagaren och chefen och sådana samtal har vi en gång i månaden. Då får vi möjlighet att gå igenom och ventilera om det är något särskilt man funderar på, om det är något man tänkt på som inte har blivit av, om man har något bekymmer av något slag eller man behöver hjälp med arbetsbelastningen eller liknande. Ofta springer man om varandra och då hinner man inte alltid med att ta upp sådant som kan vara viktigt att prata om. Det kan vara något ärende man har bekymmer med och det kan vara bra att få berätta hur det går i arbetet.

En annan del av IIP hos Samhällsbyggnadsförvaltningen i Vallentuna är att hålla ett möte varje gång nämnden haft sammanträde med en dragnig för alla anställda.

– Vi har två nämnder, Myndighetsnämnden för teknik och miljö och Samhällsbyggnadsnämnden. Då sätter man ihop de båda nämnderna till ett möte där man sedan går igenom vad som har hänt och vad som är på gång. SDF info heter våra möten.

Det är viktigt att ta till vara på varandras kompetenser i förvaltningen och i Vallentuna planeras arbetet för att få detta att fungera på bästa sätt.

– Bara för att man är anställd för att göra ett visst arbete så innebär det inte att man inte kan andra saker också. Ofta har man andra kompetenser förutom det man är anställd för. Ett exempel kan vara att man kan vara duktig på att organisera och lägga upp hemsidor till exempel.

IIP infördes på Samhällsbyggnadsförvaltningen i Vallentuna 2006 och en IIP-certifiering gäller i tre år, därefter görs en omcertifiering. 2009 gjordes en omcertifiering hos förvaltningen i Vallentuna. För att bli omcertifierad måste arbetsgivaren kunna visa att arbetsättet fungerat. Det gäller att visa upp hur man arbetar och vilka metoder som har införts. – Jag blev intervjuad när vi skulle omcertifieras. Nu är det ett tag sedan så jag minns inga frågor i detalj, men det handlade om hur arbetsättet fungerar. Om jag kände mig involverad i det som händer här till exempel. Om jag får vara med i planeringen

Lotta tycker att IIP i det stora hela är en positiv metod. Det är framför allt tankesättet att försöka ta till vara de anställdas kompetenser som hon tycker är bra. – Det borde nog alla arbetsgivare göra, det är mycket bättre att försöka ta till vara den kompetens som finns inne i huset i stället för att gå ut och söka efter den. Det är ganska högt i tak på den här förvaltningen, man kan komma med sina åsikter och det blir ofta så att man jobbar lite mellan de olika avdelningarna här, det är en stor förvaltning. Vissa projekt som är större berör kanske flera enheter och då blir det så att man jobbar mer tillsammans. Det är aldrig så att en enhet sitter och håller på sina

frågor, vi bollar dem tillsammans i stället.

Just nu håller förvaltningen i Vallentuna på med en stor ombyggnation av en trafikplats. Det är ett samarbete mellan de olika enheterna. I det arbetet handlar det om både trafik, information och miljö och hälsa.

– Det blir ganska många diskussioner för att komma fram till vettiga saker. Det handlar om vad man lagmässigt kan göra och vad som funkar för de boende till exempel. Vi är flera som samarbetar med att hitta sätt att minimera störningar och ändå få arbetet att flyta.

Text Cicci Wik

Läs mer om IIP på www.iipse.com

Utbildning för dig som vill arbeta som livsmedelsinspektör

Livsmedelsverket gick i en artikel ut med att det inte finns någon egen högskoleutbildning för livsmedelsinspektörer. Men på SLU, Sveriges lantbruksuniversitet, finns redan sedan 2006 en ettårig magisterutbildning i livsmedelstillsyn och den initierades dessutom efter en diskussion mellan SLU och Livsmedelsverket.

➤ SLU har tillsammans med Livsmedelsverket arbetat fram en ettårig, skräddarsydd påbyggnadsutbildning för livsmedelsinspektörer som alltså startade redan 2006. - Det är ett ettårigt påbyggnadsprogram och för att vara behörig behöver man ha minst en fil kand. i biologi, livsmedelsvetenskap, nutrition, dietist, husdjursvetenskap eller liknande. Det är en magisterutbildning som är helt inriktad på att utbilda livsmedelsinspektörer. Den examen man får är en magister i livsmedelstillsyn.

De platser som finns på programmet har inte fyllts under de år som utbildningen varit igång. Det är mellan tio och 25 studenter som har gått varje år och många gånger har de fått jobb innan de varit klara.

– Ja de har egentligen fått jobb alldeles för lätt. Det finns ett sug på arbetsmarknaden som gör att de får jobb under sista terminen här och då väljer de jobbet och avslutar inte sin utbildning. Det har gjort att alla inte har slutfört sitt examensarbete.

Att det fanns en stor efterfrågan på arbetsmarknaden, det säger Stefan Roos att de visste att det skulle vara när de valde att starta den här utbildningen. – Vi vet också att de som anställt studenterna även tycker att de uppfyller de krav som man kan ställa.

Det är inte första gången som Livsmedelsverket har gått ut och sagt att det inte finns någon skräddarsydd utbildning för dem som vill bli just livsmedelsinspektörer. - Det har skett flera gånger tidigare. Det kan mycket väl vara så att inte alla som arbetar där har insyn i vad som hänt tidigare. Vi har ett gott samarbete med Livsmedelsverket eftersom de är en viktig del i vår utbildning och de bidrar bland annat med föreläsare. När artikeln i SKTF-tidningen publicerades så kontaktade jag dem

Stefan Roos arbetar på institutionen för mikrobiologi vid Sveriges lantbruksuniversitet, SLU. Han är även programstudierektor. Stefan hörde av sig till Livsmedelsverket för att påpeka att magisterutbildningen i livsmedelstillsyn finns.

- Att jag reagerade var för att Livsmedelsverket gick ut i SKTF-tidningen och sa att det inte finns någon utbildning för livsmedelsinspektörer. Men det gör ju det, vi har ju det här programmet och egentligen var det Livsmedelsverket själva som var med och tog initiativet. Det som saknas är i stället möjligheten att vidareutbilda redan yrkesverksamma livsmedelsinspektörer, säger han.



och nu ska vi träffas och diskutera hur vi kan arbeta vidare. De ska informera om hur de ska arbeta framöver och så ska vi se hur vi kan passa in i det. Vi på SLU anser att de väsentliga delarna redan finns i utbildningen men den kan säkert vässas mer och vi är intresserade av att utnyttja Livsmedelsverkets kompetens i denna process.

Idag finns dock ingen vidareutbildning på högskolenivå för dem som redan arbetar som livsmedelsinspektörer och vill öka sin kompetens inom ett visst område. (Påbyggnadsutbildningen på SLU är en påbyggnadsutbildning för dem som har en akademisk utbildning som grund och som vill arbeta som livsmedelsinspektörer.) - Vi kan inte på ett smidigt sätt ta in en som redan jobbar som inspektör och som bara vill komplettera en liten del. Det är något vi skulle kunna arbeta med att utveckla. Varken SLU eller något annat universitet har kompetens för alla delar som behövs för att arbeta som livsmedelsinspektör, men vi har en gedigen grund när det gäller livsmedel. När det gäller den mer yrkesspecifika biten, till exempel metodik för att arbeta som inspektör så måste vi ta in kompetens utifrån.

Vi har heller ingen forskning på det området, därför är vi

beroende av Livsmedelsverket. Runt de frågorna skulle vi säkert kunna samarbeta ännu mer. Men som sagt, vi har ett bra program som förhoppningsvis kan bli ännu bättre. Jag var med och tog fram programmet och har varit med och tagit hand om det sedan det sjösattes.

Stefan Roos tycker det är viktigt att SLU och Livsmedelsverket tillsammans arbetar vidare och utvecklar och förbättra det samarbete som redan finns.

Text Cicci Wik

Om Livsmedelstillsyn 60 hp

Det ska vara en självklarhet att inte bli magsjuk efter ett restaurangbesök eller av maten vi köper i affären. För att säkerställa detta spelar tillsynen av livsmedelsproduktionen en stor roll. De som utför denna tillsyn, men även de som arbetar med livsmedelssäkerhet hos producenten, måste ha goda kunskaper inom en lång rad områden, bland annat livsmedelsråvaror, tillagningsmetoder, mikrobiologi, livsmedelshygien, riskbedömning, kvalitetssystem, lagstiftning och kommunikation.

Utbildningen vänder sig till såväl nyutexaminerade som yrkesverksamma och som är intresserade av mat och säkerhet. Du ska ha en examen om minst 180 hp, eller motsvarande utländsk examen, inom något av följande utbildningsområden/ utbildningar: biologi, husdjursvetenskap, livsmedelsvetenskap, nutrition, biomedicinsk analytiker, kostvetare/dietist eller motsvarande.

Höstterminen

15 hp Livsmedelsteknologi med introduktion till livsmedelstillsyn 15 hp Första delen av kursen Livsmedelshygien (5 hp grundläggande mikrobiologi, 5 hp hygien, 5 hp HACCP)

Vårtermin

10 hp Andra delen av kursen Livsmedelshygien 5 hp lagstiftning, 5 hp tillsynsmetodik 3 veckors praktik på en miljö- och hälsoskyddsförvaltning 5 hp Kommunikation och myndighetsutövning vid miljö- och livsmedelstillsyn 15 hp Självständigt arbete inom Livsmedelstillsyn

ANNONSERA HOS OSS!



Kontakta oss när du söker nya medarbetare!

Skicka epost till annons@ymh.se

Eller ring till Agneta Nydahl

0660-29 99 59

LOKALPRESSEN

NÅR INTE LÅNGT

- MILJÖ&HÄLSA

NÅR LÄNGRE

Miljö
&
Hälsa