

# Humana Assistans värdegrundsmaterial för arbetsledare

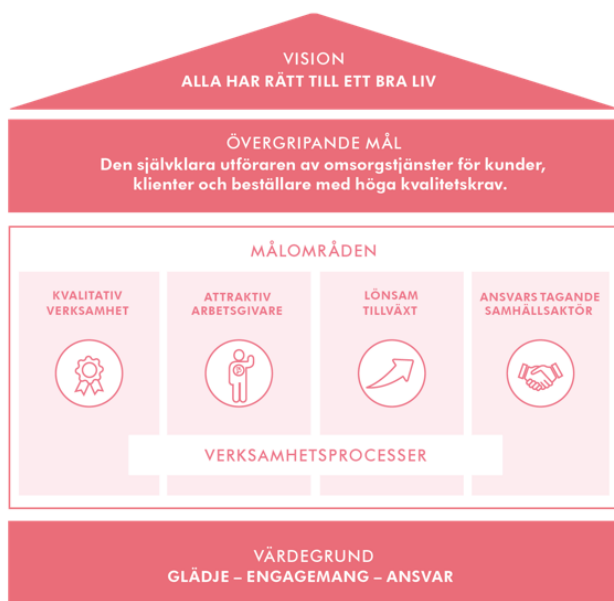
**Vad är värderingar och varför arbetar vi med dessa? Vad betyder Humanas värdeord för oss på vår arbetsplats? Materialet ska visa hur du som arbetsledare arbetar med värdegrund tillsammans med dina kollegor fortlöpande och vid behov. Detta är ett stöddokument med en önskan på hur Humana Assistans vill att du ska förmedla vår gemensamma värdegrund.**

## Vad är värdegrund?

- Vi bär alla på olika värderingar. När våra gemensamma värderingar möts i olika sammanhang skapas en gemensam kultur.
- Våra värderingar motiverar oss och kan skapa gemenskap med andra.
- Vi mår bättre när vi agerar i linje med våra värderingar.
- Våra värderingar är en vägvisare för hur vi ska agera i olika situationer till exempel hur du gör när någon säger något olämpligt, hur du bidrar till stämningen på arbetsplatsen etc.
- Våra värderingar fungerar som vägledning när vi ska fatta beslut och lösa konflikter.

## Målsättning:

- Att varje medarbetare känner till och agerar efter våra värderingar i sina beslut.
- Att vi har en tydlig feedback-kultur.
- Att vi sprider goda exempel i vår organisation.
- Att se en tydlig struktur för värdegrundsarbetet.
- Att förstå vilka arbetssätt och verktyg som ger oss förutsättningar att nå målet till att varje medarbetare känner till och agerar efter våra värderingar i sina beslut, beteenden och attityder.



## Vem bär ansvaret?

Det är uppdragschefens ansvar tillsammans med arbetsledarens att det finns ett pågående värdegrundsarbete hos våra kunder.

## Värdegrundsarbetet genomförs årligen och består av flera steg:

- **Övning 1–3:**  
De olika rollerna i värdegrundsarbetet.  
Vad är värderingar och varför arbetar vi med värderingar? Vad betyder Humanas värdeord för oss på vår arbetsplats?
- **Övning 4:**  
Vad ska ingå i en årsplan för värdegrundsarbete? Att praktiskt göra planen
- **Övning 5:**  
Den färdiga planen

## Förslag på genomförande:

Övning 1–3 genomförs på våren och övning 4–5 på hösten. Den färdiga planen ska sedan fortlöpa och genomsyra arbetsplatsen.

## Hur följer vi upp och genomför värdegrundsarbetet?

Vilka aktiviteter, verktyg och spelregler ska alltid finnas fortlöpande?

### Aktiviteter

- Arbetsplatsträff (APT)
- Olika temaveckor utifrån värdegrunden, en på höst och en på vår (till exempel uppmärksamma en kollega en vecka, en vecka utifrån ansvar, en utifrån glädje)
- Övningar

### Verktyg

- Arbetsplatsträffsagenda (bilaga 1)
- Checka in och checka ut (bilaga 2)
- Övningar

### Spelregler

Ömsesidig respekt är viktigt. När ni gör övningarna kommer ni att lära känna varandra bättre och därmed få större förståelse och förtroende för varandra. Det är därför bra att komma överens om gemensamma spelregler. Vilka spelregler ska gälla hos er? Nedan får ni några förslag som vi rekommenderar att ni följer. Gå igenom dem, utan att stressa, och fyll på med egna:

- Tala i jag-form i stället för att säga "man"
- Säg vad du vill ha sagt utan att göra dig till tolk för gruppen (Undvik att säga "det är många som tycker")
- Allas delaktighet är viktig och alla ska få komma till tals.
- Alla tankar och alla frågor är välkomna.
- Alla ska få prata till punkt.
- Gör en utvärdering varje gång och fråga vad ni kan ändra redan nu.
- Tillägg egna regler.

---

## Övning 1

De olika rollerna i värdegrundsarbetet och vad betyder Humanas värdeord för oss på vår arbetsplats?

Mål med träffen:

- Att förstå de olika rollerna i ett värdegrundsarbete
- Definiera vad Humanas värdeord innebär i praktiken
- Att tillsammans sätta ramar för vilka beteenden som eftersträvas i gruppen

Verktyg och planering

- En mall per värdeord. Förbered genom att skriva ut mallen. (*bilaga 6*)

### Inledning

Humanas värdeord är engagemang, ansvar och glädje. Vi vet att våra värdegrundsord är viktiga, samtidigt är vi väl medvetna om att ord som fastnar i en pärm är meningslösa. Vi behöver definiera vad de betyder för oss. Det är ett arbete som har skett åtskilliga gånger på Humana och nu är det alltså er tur. Det finns även en sammanställning av vad vi menar på vår hemsida, men det finns en poäng i att göra jobbet från grunden. Efter att ni har gjort dagens övning får ni gärna läsa vad som står på vår hemsida.

### Övning

- Spelregler
- Checka in
- Gå igenom de olika rollerna i ett värdegrundsarbete. Finns det några frågor kring rollerna? Något ni vill förtydliga? Ta reda på vad som hindrar och motiverar i rollerna.
- Sätt er i grupper om 3–4 personer
- Gå igenom mallen som ni ska fylla i för beteenden och gör en mall per värdeord.
- Nämn några beteenden utifrån varje värdeord som ni uppskattar, vill ha mer av och några som ni vill ha mindre av. Detta i relation till varandra, mot kunder/ mot chef och i sociala medier. Ta gärna hjälp av frågorna längre ner i texten. Kom ihåg att få in goda exempel på beteenden under vad ni vill ha mer av.
- Gå igenom det tillsammans, men värdera inte beteenden i det här läget, det ska ni göra nästa gång. Det är viktigt att ni samlar ihop alla inspel så att ni kan ta upp det igen vid nästa träff.
- Gör en snabb genomgång av vad ni har sagt i de olika grupperna, mer noggrant gör ni det vid nästa träff.
- Arbetsledaren samlar in lapparna och sammanställer till nästa gång.

## Värdegrundsroller

### ➤ Medarbetaren - personlig assistent

Att arbeta på Humana innebär att du skriver under på vår värdegrund och vår "code of conduct". På vår hemsida och på intranätet hittar du mer om vad det innebär i praktiken.

#### **Medarbetarens ansvar och arbetsuppgifter:**

Att arbeta på Humana Assistans innebär att du vid anställning skriver under på vår värdegrund.

Vi vill alla ha arbetssätt och beteenden som gör att vi tar ansvar, har engagemang och skapar glädje!

Du deltar aktivt i vårt värdegrundsarbete

Du kommer med goda exempel, förslag till aktiviteter och planering som bidrar till att vi lever och utvecklar vår värdegrund

Du agerar som förebild för dina kollegor och ser det som en självklarhet att visa att alla har ett gemensamt ansvar som värdegrundsbärare.

### ➤ Arbetsledaren

Att arbeta på Humana innebär att du skriver under på vår värdegrund och vår "code of conduct". På vår hemsida och på intranätet hittar du mer om vad det innebär i praktiken

#### **Arbetsledarens ansvar och arbetsuppgifter:**

Initiera, förankra och se till att det avsätts tid för värdegrundsarbetet i assistentgruppen

Stämna av regelbundet med uppdragschef hur värdegrundsarbetet fortlöper och responsen från assistentgruppen

Komma med goda exempel, förslag på aktiviteter och planering som bidrar till att vi lever och utvecklar vår värdegrund.

## Frågor - Vilka värderingar och beteenden vill vi ha mer eller mindre av?

Ta en stund och fyll i de olika rutorna i mallen. Om ni behöver hjälp att få i gång samtalet så använd er gärna av frågorna ni har här, men det är inget måste.

- Vilken ton/jargong har vi när vi pratar med varandra på jobbet? Hur hälsar vi? Hur kan vi bli bättre på att se varandra?
- Hur pratar vi om våra kunder/kollegor/anhöriga/myndigheter?
- Hur ser vi till att vi har en inkluderande miljö där det är lätt att komma in i gemenskapen?
- Pratar ni dagligen om ert bemötande mot kunderna? Hur?



- Hur ser kundfokus ut hos er?
- Är er arbetsplats främst en boendemiljö och sekundärt en arbetsplats eller tvärtom?
- Har vi en trivsamt miljö? Hur är vi på att ta hand om gemensamma ytor och hålla rent och snyggt?
- I vilken utsträckning följer vi sådant vi kommit överens om? När gör vi inte det? Varför? Hur vill vi att det ska vara? Vad ska vi göra för att komma dit?
- På vilket sätt ger vi varandra feedback på vår arbetsplats? Vilka spelregler vill vi ska gälla hos oss för att ge och ta emot feedback? Hur önskar du få feedback?
- Hur tydligt är det vad som förväntas av dig på jobbet?
- Hur firar vi framgång hos oss? Hur blir vi ännu bättre på det?

## Avslutning

1. Checka ut
  2. Hur har ni uppfattat dagens träff? Har ni lärt er något nytt?
  3. Vad kan du vara med och förändra redan idag för att alla ska trivas på jobbet?
- 

## Övning 2

### En positiv kultur

Våra värderingar omsätter vi i beteenden, hur vi pratar och hur vi agerar. Det handlar om allt från småsaker i vardagen till hur vi bedriver vår verksamhet i ett större perspektiv. Den kulturen sätter vi alltså tillsammans och har stor möjlighet att påverka.

- Spelregler
- Checka in
- Sätt er tre och tre
- Låt alla berätta om en värdering som är viktig för just den personen
- Be sedan varje deltagare berätta i sin grupp om en gemenskap/arbetsgrupp där de har trivts riktigt bra, och en annan där du inte alls trivdes. Vad berodde det på? Vilka värderingar gav det uttryck för?
- Be dem även berätta om de har upplevt att stämningen i en grupp förändrats och vad det i så fall berodde på?
- Samla er för ett samtal i den större gruppen och dela era erfarenheter.
- Fundera enskilt på vad som präglar kulturen på er arbetsplats. Var och en får sedan skriva ner på en lapp vilka värderingar de anser präglar kulturen på jobbet idag, och hur ni skulle önska att den var och vilka goda exempel på beteenden som finns. Om jag skulle önska vill jag att vi blir ännu bättre på att:
- Arbetsledaren samlar in lapparna och sammanställer till nästa gång. De ska användas längre fram när det är dags att göra en årsplan. Tanken att ni gör om övningen igen för att se om det är någon skillnad.

## Avslutning

- Checka ut
  - Hur har ni uppfattat dagens träff? Har ni lärt er något nytt?
  - Kan du säga något du kan förändra redan idag för att alla ska trivas på jobbet (ännu bättre)
- 

## Övning 3 Våra beteenden

### Inför träffen

Arbetsledaren förbereder och går igenom materialet från övning 1 och säkerställer att vi får med goda exempel på bra beteenden.

### Övning

- Spelregler
  - Checka in
  - Arbetsledaren presenterar listan från övning 1 med önskade och oönskade beteenden.
  - Presentera dem ett och ett och förklara om ni har klumpat ihop flera beteenden på samma papper.
  - Ge utrymme för frågor och hör om någon vill lägga till något.
  - Nu är det dags för alla att arbeta. Alla får till uppgift att sätta fem streck på önskade beteenden. Man kan sätta alla fem streck på ett och samma beteende eller dela det mellan fem olika. Samma sak med oönskade beteenden, fem streck totalt.
  - När alla har satt sina streck för ni en diskussion i gruppen. När det kommer till de viktigaste beteendena i respektive kategori, är det något ni är bra på, eller är det något ni behöver jobba mer med?
  - Fråga gruppen vad de vill prioritera i kommande träffar.
  - Arbetsledaren sammanställer till nästa gång.
  - Checka ut
- 

## Övning 4 Vad ska ingå i en årsplan för värdegrundsarbete? Vilka aktiviteter ska ni ha?

### Mål med träffen

- Lägga grunden för det fortsatta värdegrundsarbetet och en årsplanering.

## Inledning

- Bästa sättet att få värdegrunden att leva är att möjliggöra samtal i vardagen. Genom att skapa en tydlig struktur underlättar det planering och uppföljning.

## Planering

- Arbetsledaren sammanställer och går igenom allt material från övning 1–4.

## Övning

- Ta fram aktiviteter
- Prioritera aktiviteter
- Fråga om den är okej, eller om de vill ändra något. När ni är överens är ni klara, ni har en plan!

## Avslutning

- Checka ut
- 

## Övning 5

### Den färdiga planen

#### Inför träffen

Inför den här träffen ska arbetsledaren förbereda en årsplanering och fylla i mallen. På nästa sida hittar du en tom mall att fylla i. Gör det utifrån vad ni kom överens om att prioritera.

#### Övning – gå igenom årsplanen

- Spelregler
  - Checka in
  - Återkoppla till vad ni kom överens om vid förra träffen.
  - Ge också en sammanställning av vad ni skrev på era lappar i den första träffen.
  - Visa årsplaneringen och gå igenom den steg för steg, den är ju ett svar på de två första punkterna.
  - Fråga om den är okej, eller om de vill ändra något. När ni är överens är ni klara, ni har en plan!
  - Checka ut
-

## Bilagor

### **Bilaga 1**

#### Förslag på arbetsplatsträff-agenda

- Checka in
- Spelregler för arbetsplatsträffen
- Uppföljning värdegrunds-årsplan:
  - Goda exempel på bra beteenden med kund och kollega
  - Förslag på utveckling, tips från varandra
- Föregående mötesprotokoll
- Personalläget
- Information/Övrigt
- Checka ut

### **Bilaga 2**

#### Årsplanering för lokalt värdegrundsarbete

Fyll årsplaneringen med aktiviteter relevant innehåll för er.

### **Bilaga 2**

Månad	Aktivitet





## Digital incheckning

Många av incheckningsövningarna ovan funkar utmärkt i digitala möten. "Varvet runt" där var och en delar en känsla eller svarar på en fråga fungerar fint om en person börjar och sedan skickas ordet vidare av den som just pratat.

### 1. Välj rätt fråga för tillfället

Ofta finns det begränsat med tid för att sköta en incheckningsövning. Se därför till att välja en incheckningsfråga som tar rätt längd med tid. Checka in kan ta lång tid om ni som grupp väljer att lägga tid på övningen. Räkna alltid med minst 5 minuter till en incheckning.

### 2. Lagg er på rätt nivå

Beroende på hur väl personerna i ett möte känner varandra, kan checka in och utfrågornas svar variera i djup. Som grupp är det viktigt att hitta en nivå där alla känner sig bekväma att dela med sig av precis så mycket som dom vill dela.

En grupp som känner varandra mindre väl kan passa på att välja en lättsam och rolig incheckningsfråga.

### 3. Hitta ett sätt att vara återkommande

Bra incheckningsfrågor för grupper som vill jobba med detta återkommande är frågor som inte endast har ett svar, och ständigt förnyar sig för alla deltagare.

#### Exempel på frågor för att checka in

- Vilken känsla går du in i denna dag med?
- Vad var din höjdpunkt under helgen?
- Vad gör du för att fånga dagen idag?
- Vad är din målsättning med dagen?
- Vad har du gjort för att kicka igång dig själv idag?
- Hur såg din morgon ut?
- Nämn en förväntning och/eller fördom inför dagen?
- Nämn en tanke eller reflektion som du haft under morgonen?
- Nämn en sak du inte kan vara utan på morgonen?
- Vad tänkte du på när du borstade tänderna i morse?
- Vad hade du gjort ifall du vaknade upp i morse och det var år 2113?
- Vad hade du för känsla när du valde kläder idag?
- Vilket var det första ljudet/rösten du hörde i morse (förutom väckarklockan)?
- Om du hade fått vakna upp på ett hotell i morse, i vilket land hade det varit?
- Om du hade fått läsa en stor positiv nyhet på nyheterna i morse, vilken nyhet hade det varit?
- Vad tycker du är mest förvånande kring hur ditt liv fallit ut hittills?
- Det här hoppas jag att folk ska komma ihåg mig för ...
- Mitt roligaste jobb/uppdrag har varit ....
- Så här skulle min närmsta vän beskriva mig ...
- En lärare jag haft i livet, som inte varit kopplat till utbildning är ...
- När känner du dig blyg?
- Hur firar du helst din födelsedag?
- Nämn en av dina närmaste vänner? Vad gör hen extra viktig för dig?



- Om en kristallkula kunde spå sanningen om dig själv, ditt liv, din framtid eller något annat – vad skulle du vilja veta?
- När gjorde du senast något för första gången?
- Vad har du störst risk att bli beroende av?
- Hur bra är du på att ta emot kritik?
- Om du startade en välgörenhetsorganisation, vad skulle den inrikta sig på?
- Vilken av dina föräldrar är du mest lik i temperamentet, och hur?
- Vad skulle du jobba med om du inte gör det du gör nu?
- Vilken fråga borde jag ställa till dig?
- På vilket sätt är du lite konstig?
- Vilken är den största missuppfattningen om dig?
- Hur skulle folk beskriva dig när du inte är i rummet?
- Vad tycker du är svårt att kommunicera på ett rakt sätt?
- Vilka egenskaper hade du som barn, som du önskar att du fortfarande hade?
- Vad tyckte du var extra pinsamt när du var tonåring?
- Vad är det snällaste någon någonsin gjort för dig?
- Berätta om något trevligt som hänt dig idag.
- Vad har du saknat idag?
- Vad är du tacksam för idag?
- Vad har gjort dig avundsjuk på senaste tiden?
- Hur hoppas du att en vän skulle beskriva dig på din begravning?
- I vilka situationer har du svårt att lita på andra?
- Hur reagerar du när du blir frustrerad?
- Vilken vardagslyx uppskattar du mest?
- Vad kan du känna oro över på söndagskvällar?
- Vilka tankar får du när du vaknar upp mitt i natten?
- Vad känner du hopp inför?
- Vad kännetecknar en meningsfull konversation för dig?
- Vilken typ av problem vill du gärna hjälpa andra att lösa?
- Vad är det snällaste du någonsin har gjort för någon annan?
- Vilken del av din personlighet skulle du helst vilja förändra?
- Den bästa kollegan jag någonsin haft var så bra för att ...
- Vad gör dig motiverad när du börjar på ett nytt projekt?
- Vad har överraskat dig idag?
- Vilket råd skulle du vilja ge till dig själv som 18-åring?
- Vad tycker du bäst om med dig själv?
- På vilka sätt är du en god vän?
- Vad skulle du vilja göra bättre imorgon?
- Vilket yrke trodde du när du var liten att du skulle ha idag?
- Vilka olika yrken skulle du vilja hinna med du levde i 400 år?
- Vad skulle du göra om du inte gjorde det du gör?
- Vad tycker du kännetecknar ett gott ledarskap?
- När klev du utanför din komfort zone senast och vad gjorde du?
- Vad för djur representerar mitt humör idag?
- Vad är du tacksam för idag?
- Vad ser du fram emot just nu?
- Om du var på väg att flyga från Arlanda just nu. Vart hade du åkt då? (Företaget betalar).
- Vad är din "song of the day"?
- Vad ska du laga till middag?
- Vad är din favorit tv-serie?



- Vilket socialt nätverk är din favorit? Varför?
- Vad blir du mest taggad av att jobba med just nu?
- Vad var det senaste du sökte på?
- Hittade du det du sökte?
- Om du fick klä ut dig till något – vad skulle det vara?
- Om du hade fått ta en lunch med vem som helst i hela världen, vem hade du velat luncha med då?
- Om du fick leva i vilken tid som helst, vilken tid hade du valt då?
- Om du bara fick äta en maträtt för resten av livet, vilken skulle du välja då?
- Vilket djurläte relaterar du mest till idag (vågar du härma det)?
- Vilken är din nästa stora utmaning?
- Skulle du hellre ge upp kaffe/te i ett år eller ha paus från din smartphone i en månad?
- Om du fick bli världskänd, vad skulle du då vilja vara känd för?
- Om du skulle skriva en faktabok, vad skulle den handla om?
- Vilken skådespelare/skådespelerska skulle spela huvudrollen om ditt liv?
- Om du fick välja en övernaturligt superhjärte-kraft, vilken hade det varit?
- Nämn en färg som representerar dig idag och varför just den färgen
- Om du hade blivit miljonär på Lotto idag, vad hade du gjort då?
- Om du skulle starta ett företag, vad skulle det företaget erbjuda?
- Nämn en låt du önskar att du hade skrivit?

#### Exempel på frågor för att checka ut

- Vad kommer du göra imorgon?
- Vad tar du med dig från dagens möte?
- Vad går du hem och analyserar över nu?
- Vad har gått bäst idag?
- Vad ska du göra i helgen?
- Vad tar du med dig från idag till imorgon?
- Vad tycker du varit svårast i ditt arbete sista tiden?
- Vad för känsla går du in i helgen med?
- Vad är din känsla efter idag?
- Vad är det första du ska göra när du kommer hem?
- Vad är du sugen på att äta till middag ikväll?
- Om du fick umgås med vem du vill ikväll, vem skulle du välja och varför?

## **Bilaga 6**

*Skriv ut en mall per värdeord (tre) per person.*

	<b>Göra mer av</b>	<b>Göra mindre av</b>
<b>Mot kund/klient</b>		
<b>Mot kollegor</b>		
<b>Mot chef</b>		
<b>I sociala medier (Ang jobbet)</b>		