

Hövlighetsguiden

En samtalsguide för dig som vill stärka den sociala arbetsmiljön.

afa FÖRSÄKRING

MALMÖ UNIVERSITET

Grafisk form, layout och produktion: Malmö universitet in-house
Tryck: Printhuset Electra, Malmö 2025

Innehållsförteckning

Förord **5**

Inledning **7**
Varför är hövlighet på jobbet så viktigt? 7
Så använder du guiden 8

Vägledande principer **9**
Sammanfattning: Vägledande principer 11

Att komma i gång **12**
Förberedelser 15
Den första tematräffen – ett exempel 17

Vad som krävs för att arbetet ska fungera – och vad som hjälper **18**

Långsiktighet och uthållighet **20**

Sammanfattande checklista: 5 steg till en hövligare arbetsplats **22**

Förord

Att skapa en god social arbetsmiljö är en av de viktigaste faktorerna för att främja hälsa, trivsel och engagemang på våra arbetsplatser. Små handlingar i vardagen – som hur vi hälsar, lyssnar och bemöter varandra – spelar större roll än vi ofta tänker på.

Guiden du håller i din hand baseras på ett forskningsprojekt som genomfördes vid Malmö universitet (2021–2025) och som finansierades av Afa Försäkring. Forskarna i projektet utvecklade och utvärderade en metod för att aktivt främja hövlighet och respektfullt bemötande på arbetsplatsen. Boken bygger på projektets resultat samt även tidigare internationell forskning.

Hövlighetsguiden är ett stöd i det systematiska arbetsmiljöarbetet, framtagen för att hjälpa arbetsgrupper att tillsammans definiera, stärka och utveckla normer kring respekt och hövlighet. Den är särskilt användbar för personer med ett ansvar att leda eller stödja detta arbete – till exempel chefer som vill skapa en trygg och respektfull arbetsmiljö, HR-specialister eller arbetsmiljösamordnare som stödjer chefer och grupper i arbetsmiljöarbetet. Arbetet riktar sig till hela arbetsgruppen och bygger på att framhäva medarbetarnas egna erfarenheter och perspektiv.

Arbetsmetoderna som beskrivs i guiden är inte till för att adressera problem med befintliga konflikter, kränkande särbehandling eller trakasserier. Om sådana problem finns på arbetsplatsen behöver de hanteras specifikt. Däremot kan en god social arbetsmiljö förebygga risken för kränkande beteenden.

Fokus ligger på gruppen – inte individen. Målet är att skapa ett klimat där varje medarbetare kan bidra till en respektfull och stödjande arbetsplats, på ett sätt som är förankrat i den egna verkligheten.

Vi hoppas att guiden ska inspirera till samtal, reflektion och konkreta handlingar som gör skillnad – varje dag.

Kristoffer Holm, Rebecka Cowen Forssell & Sandra Jönsson

Inledning

Varför är hövlighet på jobbet så viktigt?

Hur vi bemöter varandra påverkar trivsel, samarbete och prestation. Genom att aktivt arbeta med vårt beteende i vardagen kan vi förebygga konflikter, ohälsa och andra arbetsmiljöproblem.

Forskning visar att en hövlig och respektfull arbetsmiljö är viktig för medarbetares välmående, prestation, och hela den sociala arbetsmiljön. Att främja just hövlighet har visat sig kunna stärka tillit, arbetstillfredsställelse och engagemang i organisationen.

Ohövlighet och brist på respekt kan däremot skapa en negativ arbetsmiljö, vilket kan leda till ökad stress, försämrad prestation och även ohälsa. Att investera i en positiv social arbetsmiljö är därför inte bara en trivselfråga utan en strategisk insats för organisationens långsiktiga framgång.

Arbetsplatser som har använt arbetssätten i guiden har kunnat utveckla den sociala arbetsmiljön, bland annat genom att stärka arbetsplatsens sociala kapital. På flera arbetsplatser, främst inom vård- och omsorgsyrken, minskade även förekomsten av ohövliga beteenden och normerna för respekt växte starkare över tid.

Vad är exempel på hövliga och ohövliga beteenden?



Hövlighet: Respektfullt beteende. ”Vardagliga” positiva beteenden som bidrar till ömsesidig respekt på arbetsplatsen. Till exempel: att visa hänsyn och vänlighet mot andra, trevliga kommentarer, visa omsorg.

Ohövlighet: ”Vardagliga” respektlösa beteenden som bryter mot normer för ömsesidig respekt. Till exempel: att inte hälsa på varandra, himla med ögonen åt andra, avvisande kroppsspråk, otrevliga kommentarer, att avbryta eller inte lyssna på varandra.

Så använder du guiden

Börja gärna i liten skala – till exempel med att läsa avsnittet ” Varför är hövlighet på jobbet så viktigt?” tillsammans i arbetsgruppen eller ledningsgruppen, för att skapa en gemensam förståelse för varför det är viktigt med hövlighet och respekt på arbetsplatsen. Därefter kan checklistan i slutet av materialet ge tydlig riktning genom fem konkreta första steg.

Guidens olika delar kan användas stegvis. Det går också bra att plocka ut det som passar bäst för er just nu. Ett enkelt sätt att komma i gång är att använda några av övningarna eller reflektionsfrågorna i del tre, ”Att komma igång”, som är direkt tillämpbara i arbetsgruppen.

I slutet av guiden hittar du en QR-kod som leder till kompletterande material till metodstödet. Där hittar du färdiga handouts med diskussionsfrågor till varje tema i del tre, och en kort film om betydelsen av hövlighet, som kan ses gemensamt.

Tänk på att utvecklingen av en god social arbetsmiljö tar tid. Eftersom alla arbetsplatser är olika, med olika förutsättningar och möjligheter, bör innehållet i metodstödet inte ses som en ”kokbok” med ett enda färdigt recept att följa – utan snarare som ett sätt att starta upp ett långsiktigt arbete som kontinuerligt kan bidra till utvecklingen av en god social arbetsmiljö.

Vägledande principer

1. Definiera hövlighet i arbetsgruppen

Varje arbetsplats har sina egna normer, sin egen historia och sin egen kultur. Det är därför avgörande att arbetsgruppen tillsammans definierar vad ett gott bemötande innebär för dem.

På en arbetsplats kan "hövlighet" innebära att alltid hålla avtalade mötestider. På en annan kan det handla om att vara noga med att bekräfta andras insatser i vardagen.

Tips:
Inled arbetet med att låta varje medarbetare ge exempel på en situation där de känt sig respektfullt bemötta på jobbet.



2. Synliggör hövlighet och goda beteenden

Ofta är goda beteenden så självklara att de inte ens noteras – tills de uteblir. Genom att medvetet synliggöra och lyfta fram respektfulla handlingar skapas en positiv spiral där gott bemötande blir normen.

3. Deltagande och ägarskap

Deltagarnas egna reflektioner, berättelser och formuleringar är grunden för hållbar förändring. För att hövlighetsnormerna verkligen ska leva vidare behöver medarbetarna själva styra processen.

Arbetet behöver ses som en gemensam process, inte som en informationsinsats där färdiga lösningar ges till gruppen. Gruppen bygger förståelse och förändring. Det är viktigt för att gruppen ska känna ett ägandeskap över frågorna om social arbetsmiljö, och därmed ha viljan att arbeta kontinuerligt med frågorna i sin arbetsvardag.

Tips:
Arbeta i små grupper där deltagarna får diskutera och själva formulera vad de vill se mer av i sitt arbetsklimat.



4. Skräddarsy alltid insatsen

Inget arbetslag är det andra likt. Anpassa därför alltid arbetssättet efter gruppens storlek, arbetssätt och tidigare erfarenheter.

Samma metod kan behöva se olika ut i olika grupper.

En arbetsgrupp där många arbetar på distans kan behöva särskild uppmärksamhet på hur hövlighet och respekt uttrycks digitalt, till exempel i mejl och chattar.

5. Fokusera på beteenden – inte individer

För att undvika skuld och personfokusering ska samtalen alltid handla om beteenden, inte om enskilda personer.

6. Aktivt främja och förstärka – goda exempel

Det är lätt att fokusera på problem. Men i främjande arbete är det lika viktigt att lyfta fram, förstärka och sprida goda exempel. Förändringsarbetet blir mycket effektivare om man också aktivt identifierar och lyfter fram situationer där hövlighet och respekt fungerar bra

Exempel:

- När vi hjälpt en ny kollega att snabbt komma in i arbetet.
- När vi lyckats hålla ett möte där alla fick komma till tals och blev lyssnade på.
- När vi tackade varandra för väl genomförda arbetsinsatser.



Tips:
Skapa en vana att varje månad lyfta fram exempel på bra interaktioner i arbetsgruppen. Avsluta gärna arbetsplatsträffar med att låta alla deltagare nämna ett positivt exempel de varit med om under veckan. Det synliggör goda exempel, stärker normerna och skapar en positiv identitet.

Hur gör man när arbetsgruppen har svårt att komma överens?

Metodstödet är inte avsett för att hantera pågående konflikter, kränkningar eller trakasserier. Om arbetsmiljön redan präglas av ohövliga beteenden och samarbetssvårigheter behöver detta först tas om hand.

Ofta bottnar sådana problem i missförstånd eller bristande kommunikation – personer kan vara omedvetna om att deras beteende uppfattas som ohövligt. Därför kan det i vissa fall vara nödvändigt att inleda med att prata om beteenden och bemötande, innan arbetet med att främja hövlighet tar vid. För att skapa förutsättningar för ett konstruktivt samtal kan några inledande steg behövas:

- Diskutera hur medarbetarna upplever kulturen i dagsläget.
- Synliggöra hur små vardagliga handlingar påverkar klimatet.
- Diskutera vilka beteenden som inte är acceptabla.
- Skapa en gemensam vilja att förändra.
- Föra en diskussion om vilka rutiner arbetsplatsen bör ha när någon uppträtt på ett ohövligt eller respektlöst sätt.

Sammanfattning: Vägledande principer

- Definiera hövlighet på arbetsplatsen
- Synliggör hövlighet och goda beteenden
- Involvera medarbetarna
- Skräddarsy insatsen efter gruppen
- Diskutera beteenden – inte personer
- Stärk det som redan fungerar

Att komma i gång

Social arbetsmiljö handlar om hur vi samspelar på jobbet. För att utveckla den krävs gemensamma samtal i arbetsgruppen – till exempel på en arbetsplatsträff, utvecklingsdag eller ett särskilt avsatt tillfälle med fokus på just den sociala arbetsmiljön.

En bra start är att bjuda in till reflektion och dialog med tydlig struktur och en samtalsledare. Det kan vara en chef, HR-specialist, arbetsmiljösamordnare eller annan med ansvar för arbetsmiljöfrågor.

Nedan listas förslag på färdiga teman att arbeta med – vart och ett fokuserar på en aspekt av den sociala arbetsmiljön och kan användas separat eller i en serie. Varje tema innehåller diskussionsfrågor som passar både större grupper och samtal i mindre grupper.

Träff 1: Betydelsen av hövlighet

Syftet med denna tematräff är att väcka samtal om hur vi beter oss mot varandra i vardagen. Genom att gemensamt identifiera vad som upplevs som hövligt eller ohövligt skapas en tydligare bild av vilka beteenden som är önskvärda på arbetsplatsen.

Det kan handla om vardagliga saker – som att lyssna aktivt, visa uppskattning, inte avbryta eller att lägga undan mobilen i samtal.

Arbetet utgår inte från färdiga mallar, utan från arbetsgruppens egna erfarenheter. En gemensam förståelse för hövligt beteende är en viktig grund för att stärka den sociala arbetsmiljön.



Skapa ett gemensamt språk

Första steget är att skapa ett gemensamt språk kring hövlighet.
Vad menar vi när vi säger "respekt" eller "ett gott bemötande"?

Exempel på diskussionsfrågor:

- Vilka konkreta handlingar ser vi som respektfulla på vår arbetsplats?
- Vilka beteenden kan uppfattas som respektlösa?
- Hur vill vi att vardaglig kommunikation ska fungera här?
- Vad innebär det att visa respekt, även i stressade situationer?

Tips:
Använd verkliga exempel från er vardag för att göra diskussionerna levande och relevanta.



Träff 2: Beteendesmitta

Syftet med denna tematräff är att öka medvetenheten om hur våra beteenden påverkar varandra i arbetsgruppen. Vi speglar ofta varandras sätt att agera – både medvetet och omedvetet. Negativa beteenden som irritation eller nonchalans kan lätt spridas och skapa en negativ spiral. Men detsamma gäller positiva beteenden – vänlighet, lyhördhet och samarbetsvilja smittar också.

Genom att reflektera över vilka beteenden som sprids i gruppen, och hur, kan ni tillsammans identifiera mönster i samspelet. Det handlar inte om att peka ut individer, utan om att förstå dynamiken i gruppen och vilka signaler som sänds ut och tas emot.

Små saker gör stor skillnad – en ton, en kommentar, ett "tack". Genom ökad förståelse för beteendesmitta kan ni stärka en kultur där alla bidrar till en god arbetsmiljö.

Smittar det vi vill ska smitta?
Reflektera tillsammans över vilka beteenden som lätt sprider sig hos er – både positiva och negativa. Genom att identifiera dessa kan man medvetet förstärka det som bygger en trygg och respektfull kultur.



Exempel på diskussionsfrågor:

- Vilka beteenden märker vi tenderar att smitta mest hos oss – och varför?
- Hur kan vi bryta en negativ spiral tidigt?
- Hur kan vi gemensamt förstärka positiva beteenden i vår grupp?

Träff 3: Kommunikation, feedback och tillit

Tanken med detta tema är att öka förståelsen för hur olika vi kan tolka och reagera på samma beteenden. Kommunikation handlar inte bara om vad som sägs, utan också om hur, när och i vilket tonfall. Utan tillit uppstår lätt missförstånd.

En trygg feedbackkultur stärker samarbetet och förebygger konflikter. Feedback kan vara enkel – som att lyfta det som fungerar eller ge konstruktiv respons på beteenden.

Tillit byggs genom öppenhet och nyfikenhet: att tolka varandra välvilligt, vara tydlig med sina intentioner och ge plats för allas perspektiv.



Skapa trygghet i kommunikationen

Att kunna prata om hur vi kommunicerar är en viktig del i att bygga tillit. När vi förstår varandras olika sätt att uttrycka oss minskar risken för missförstånd och skapar bättre förutsättningar för samarbete.

Exempel på diskussionsfrågor:

- Hur ser vi på feedback i vår grupp – när ges den, och hur tas den emot?
- Hur kan vi bli bättre på att tolka varandra välvilligt?
- Vad behövs för att öka tilliten i våra samtal?

Träff 4: Markera mot ohövlighet

Temat fokuserar på att träna hur vi kan säga ifrån vid ohövligt beteende – utan att själva bli ohövliga. Ofta låter vi mindre respektlösa beteenden passera för att undvika obehag, men om ingen säger ifrån är risken att beteendet normaliseras.

Att säga ifrån behöver inte vara konfrontativt. Små, tydliga signaler – som ett vänligt "Hur menade du nu?" – kan räcka för att visa var gränsen går.

Små handlingar gör stor skillnad. Att markera är också ett sätt att visa omtanke och stärka en gemensam norm om respekt och något vi står upp för tillsammans.



Öva på vardagligt civilkurage

Genom att prata om hur vi kan säga ifrån – och öva på olika sätt att göra det – skapar vi trygghet i gruppen. Det handlar inte om att tillrättavisa, utan om att stå upp för en gemensam kultur av respekt.

Exempel på diskussionsfrågor:

- Vad kan hindra oss från att säga till när någon beter sig ohövligt?
- Hur kan vi markera mot ohövlighet på ett sätt som känns tryggt och respektfullt?
- Vilken typ av stöd behöver vi från varandra för att kunna göra det?

Träff 5: Sätt målsättningar och tänk långsiktigt

För att skapa varaktig förändring behövs tydliga och gemensamt formulerade mål. Vid denna träff får gruppen möjlighet att formulera mål kring den sociala arbetsmiljön, och diskutera hur frågan kan hanteras framåt.

Exempel på mål:

- Vi säger hej till varandra varje morgon.
- Vi lyssnar klart innan vi svarar i möten.
- Vi ger varandra positiv återkoppling varje vecka.

Exempel på diskussionsfrågor:

- Vad vill vi uppnå på kort och lång sikt i den sociala arbetsmiljön?
- Vilka mål kan vi enas om? Vilka är realistiska och genomförbara?
- Hur märker vi att arbetsmiljön blivit mer respektfull och trivsam?
- Vilka rutiner bör komma på plats för ett långsiktigt arbete med den sociala arbetsmiljön?
- Hur skulle vi vilja fortsätta hantera frågor om den sociala arbetsmiljön i framtiden?

Det är viktigt att komma ihåg att arbetet med hövlighet inte är en engångsinsats. Det är en långsiktig process som behöver följas upp och hållas levande i det löpande arbetsmiljöarbetet.

Förberedelser

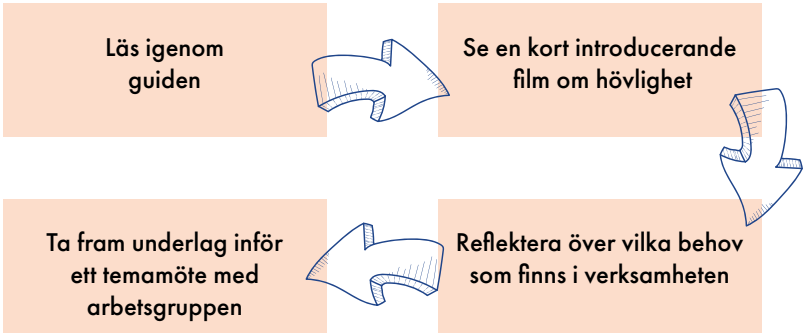
Inför det första tillfället är det viktigt att förbereda arbetsgruppen på syftet med samtalen. Ett arbete med den sociala arbetsmiljön behöver inte alltid handla om att åtgärda problem, utan kan genomföras i ett förebyggande och främjande syfte.

Social arbetsmiljö är något alla arbetsplatser kan utveckla – och det är en färskvara som ständigt förändras. Att sätta ord på betydelsen av en god social arbetsmiljö hjälper alla att förstå varför samtalen är viktiga. Det handlar om att främja en frisk och hållbar arbetsplats där trivsel och välmående prioriteras.

Tips:

Var tydlig med syftet med mötet och betona hur en god social arbetsmiljö fungerar som en friskfaktor för hela arbetsplatsen.

Individuell förberedelse. Förslag på tillvägagångssätt:



Checklista inför tematräffarna

Använd gärna denna checklista inför temamötet för att säkerställa att alla förutsättningar finns på plats:

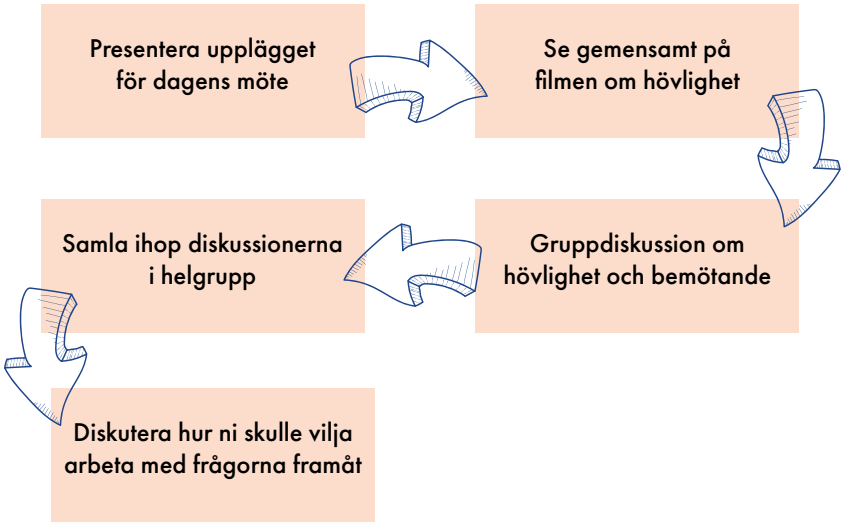
- ☐ Har alla medarbetare möjlighet att närvara vid mötet?
- ☐ Finns det möjlighet till diskussioner i både större och mindre grupper?
- ☐ Är det tydligt för alla vad syftet med mötet är?
- ☐ Är tillräckligt med tid avsatt för mötet?
- ☐ Finns allt underlag (t ex utskrifter, diskussionsfrågor) tillgängligt för mötesdeltagarna?

Den första tematräffen – ett exempel

Börja med att förbered arbetsgruppen på syftet med samtalen inför det första tillfället. Genom dialog kan man skapa en gemensam förståelse för vad man upplever som acceptabelt/oacceptabelt bemötande på arbetsplatsen.

En tematräff med personalgruppen kan se ut så här:

- Presentera upplägget för dagens möte (5-10 minuter, samtalsledaren)
- Se en introducerande kort film om hövlighet för en gemensam bakgrund till ämnet (5 minuter, alla)
- Reflektera och diskutera i mindre grupper (20 minuter, alla)
- Samla ihop (10 minuter, samtalsledaren)
- Diskutera processen framåt (15 minuter, alla)



Vad som krävs för att arbetet ska fungera – och vad som hjälper

Varje arbetsplats har sina egna utmaningar och styrkor – att kartlägga dem är ett viktigt första steg. En viktig princip är att alltid arbeta både främjande och realistiskt utifrån den nulägesbild som finns. Nedan följer några viktiga förutsättningar för arbetet, och faktorer som kan bidra till att främja arbetet med den sociala arbetsmiljön.

1. Tid till arbetet

För att arbetet med den sociala arbetsmiljön ska bli lyckat behöver tillräckliga resurser finnas. Det kan handla om tid att mötas och prata, men också om tid till reflektion.



Tips:
Avsätt ordentligt med tid till diskussioner i både mindre och större grupper på arbetsplatsen, och se till att alla får möjlighet att komma till tals.

2. Starka normer för respekt

Arbetsplatser där det redan finns starka normer för respekt har ett försprång. Här kan arbetet fokusera på att **förstärka och utveckla** de redan goda beteendena.

Lyssna på varandra. En arbetsplats där det är en självklarhet att lyssna aktivt på varandras idéer kan bygga vidare på detta genom att även utveckla normer för återkoppling och erkännande av prestationer.



Tips:
Identifiera vilka befintliga styrkor ni kan bygga vidare på. Lyft fram och sprid goda exempel!

3. Tillit och rättvisa – stärkande faktorer

Arbetsplatsens sociala kapital – ömsesidig tillit mellan medarbetare, såväl som mellan medarbetare och ledning, samt upplevelse av att organisationen är rättvis – kan stärka förutsättningarna för ett positivt arbetsklimat. Grupper med högt socialt kapital kan vara bättre rustade att hantera förändringsarbete, konflikter och påfrestningar.

En arbetsplats där kollegor spontant känner tillit till varandra, att de kan få hjälp av varandra med arbetsuppgifter vid behov, eller att problem kommer att hanteras på ett rättvist sätt, har ofta ett högt socialt kapital.

Tips:
Stärk det sociala kapitalet genom att skapa fler möjligheter till samarbete och relationer utanför formella möten.



4. Medvetenhet om riskzoner och fallgropar

Ingen arbetsplats är fri från riskzoner där ohövlighet kan uppstå.
Identifiera därför tillsammans:

- Vilka situationer tenderar att skapa irritation eller missförstånd?
- I vilka lägen är vi mest stressade, splittrade eller otydliga i kommunikationen?

Vanliga risksituationer:
- Hög arbetsbelastning och stress.
- Otydlig ansvarsfördelning.
- Omorganisation eller förändringsarbete.

Sammanfattning: Vad som krävs för att arbetet ska fungera – och vad som hjälper

- Avsätt ordentligt med tid för arbetet och se det som en långsiktig process.
- Starka normer för ömsesidig respekt? Fortsätt stärka dem.
- Reflektera över gruppens sociala kapital och rutiner för samarbete.
- Identifiera riskzoner för ohövlighet.

Långsiktighet och uthållighet

Ett arbete för att främja hövlighet och respekt i arbetsmiljön behöver vara **långsiktigt och levande**. Det räcker inte med enstaka insatser – arbetet behöver bäddas in i vardagen och ses som en naturlig del av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Den sociala arbetsmiljön förändras över tid, och därför måste samtalet om hövlighet och bemötande fortsätta.

1. Håll samtalet levande!

En av de viktigaste faktorerna för långsiktig framgång är att **regelbundet återvända till frågorna** om respekt, bemötande och arbetsklimat. När samtalen om samarbete, respekt och bemötande blir en naturlig del av arbetsvardagen, ökar både tryggheten och möjligheten att agera i tid. Det stärker kulturen och visar att social arbetsmiljö är något vi tar på allvar tillsammans.

Exempel på hur:

- Avsätt fem minuter på arbetsplatsträffar för reflektion kring socialt klimat.
- Gör en enkel temperaturmätning: "Hur känns bemötandet i vår grupp just nu?"
- Lyft tillsammans fram positiva exempel och utvecklingsområden.



Exempel:

- Vi har fasta inslag i våra arbetsplatsträffar för att prata om samarbete och bemötande.
- Vi följer regelbundet upp vad vi kommit överens om i tidigare samtal.
- Vi tar regelbundet tid för att reflektera över hur vi haft det tillsammans i veckan.



Tips:

Avsätt tid i kalendern – hellre ofta och kort än sällan och långt. Regelbundenhet bygger en vana av att prata om det som är viktigt.

2. Integrera i vardagen

För att skapa hållbarhet är det effektivt att integrera arbetet i de rutiner och forum som redan finns, till exempel:

- Arbetsmiljöronder
- Medarbetarsamtal
- Enkäter om arbetsmiljö och trivsel
- Planeringsdagar, arbetslagsmöten och arbetsplatsträffar

Tips:
Se till att även det sociala klimatet blir en punkt på dagordningen – inte bara mål, resultat och produktion.



3. Ta små steg

Förändring av normer och beteenden sker inte över en natt. Det är de **små stegen, tagna ofta och tillsammans**, som bygger en hållbar kultur.

Exempel:
Inför vanan att varje vecka uppmärksamma ett exempel på positivt samarbete eller gott bemötande. På sikt kan fokus på respektfulla handlingar öka markant.



Tips:
Fira små framsteg! Ett vänligt arbetsklimat byggs i vardagen, inte på arbetsplatsträffarna.



4. Utvärdera och anpassa

Precis som allt annat arbetsmiljöarbete behöver arbetet med den sociala arbetsmiljön följas upp regelbundet, utvärderas och anpassas över tid. Sätt långsiktiga mål, tidsbestäm dem, och återkom till målen med jämna mellanrum för att integrera det i det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Frågor att ställa:

- Vad har vi lärt oss hittills?
- Vad fungerar bra?
- Var behöver vi utveckla vårt arbetssätt ytterligare?

Sammanfattning: Långsiktighet och uthållighet

- Fortsätt prata om hövlighet regelbundet
- Integrera frågorna i befintliga forum
- Fokusera på små steg och kontinuerlig utveckling
- Följ upp, utvärdera och anpassa arbetet över tid

Sammanfattande checklista: 5 steg till en hövligare arbetsplats

☐ **1. Skapa ett gemensamt språk**
Diskutera vad hövlighet och respekt betyder i er verksamhet. Gör begreppen levande och konkreta. Vad är hövlighet och respekt för er?

☐ **2. Synliggör och diskutera beteenden**
Identifiera både positiva beteenden och beteenden som kan uppfattas som mindre trevliga. Fokusera på handlingar – inte individer. Vad tycker ni är hövligt eller ohövligt på arbetsplatsen?

☐ **3. Identifiera styrkor och riskzoner**
Diskutera vad som fungerar bra idag och vilka situationer som innebär risk för ohövlighet. Hur kan ett gott bemötande främjas ytterligare? Finns det situationer som är extra stressande eller där risk för missförstånd uppstår?

☐ **4. Sätt gemensamma mål**
Bestäm tillsammans konkreta och mätbara mål för hur ni vill utveckla det sociala klimatet. Vad skulle ni vilja ser mer av i den sociala arbetsmiljön?

☐ **5. Integrera och följ upp**
Håll arbetet levande i vardagen. Integrera samtalen i ordinarie arbetsmiljöarbete och följ upp regelbundet. När och hur följer ni upp diskussioner om den sociala arbetsmiljön?

Resursbank
Scanna koden bredvid för att komma till Hövlighetsguidens Resursbank. Resursbanken består av färdiga handouts med diskussionsfrågor till varje tema i del tre, och en kort film om betydelsen av hövlighet, som kan ses gemensamt.

Det här metodstödet utvecklades vid Centrum för tillämpad arbetslivsforskning (CTA), Malmö universitet. Centrum för tillämpad arbetslivsforskning bedriver flervetenskaplig forskning inom arbetsliv och organisation. Det rör sig om, arbetsmiljö, samarbete, ledarskap och organisering. Vi utvecklar verktyg och metoder som kan bidra till nyttiggörande av forskning. CTA är ett nav för forskare och praktiker att mötas, samtala och ta reda på mer.

Läs mer om Centrum för tillämpad arbetslivsforskning:

www.mau.se/cta
www.linkedin.com/company/80407932/

Vi vill tacka alla medarbetare och chefer som medverkat i våra studier, och de organisationer som valt att samarbeta med oss genom projektets gång. Vi vill också tacka Jessica Bloem, Magnus Jando och Fredrik Svensson för hjälp med att utforma det här metodstödet. Avslutningsvis vill vi tacka Afa Försäkring som finansierade forskningsprojektet som legat till grund för metodstödet.



Projektmedlemmar:
Kristoffer Holm, fil. dr, projektansvarig, institutionen för urbana studier, Malmö universitet
Rebecka Cowen Forssell, fil. dr., institutionen för urbana studier, Malmö universitet
Sandra Jönsson, docent, fil. dr., institutionen för sociologi, Lunds universitet



MALMÖ
UNIVERSITET