

Erfaringer fra Akan kompetansesenter under Korona-pandemien

November 2020



Rapport fra Akan kompetansesenter

Erfaringer fra Akan kompetansesenter under Korona-pandemien

I denne rapporten har Akan kompetansesenter samlet og beskrevet erfaringer fra tiden etter at myndighetene den 12. mars innførte tiltak og nedstenging for å hindre smittespredning av Covid-19. Hensikten med rapporten er å se hvorvidt tiltakene og nedstengingen har ført til endringer i antall henvendelser til vår veiledningstjeneste, endringer blant hvem som tar kontakt med oss for veiledning, hvilke temaer som tas opp og hvilke anbefalinger vi gir.

Den 12. mars 2020 ble alle som hadde mulighet henstilt til å jobbe hjemmefra. I Akan kompetansesenter hadde vi dagene i forveien merket konsekvensene av pandemien i form av avmeldinger til våre kurs og avlyste bedriftsbesøk. For vår egen del var det enkelt å opprettholde veiledningstjenesten vår via telefon, e-post og chat ved hjemmekontor. Vi avlyste alle fysiske kurs, og utviklet videokurs for Teams og Zoom, både kurs som er åpne for alle og tilpassede bedriftsinterne kurs. Ettersom vi kunne opprettholde den daglige dialogen med norsk arbeidsliv, har vi fått kunnskap om hva arbeidslivet ble opptatt av under nedstengingen og tiden etter. Dette kom tydelig fram i veiledningshenvendelsene og under kursene vi holdt. Innholdet i henvendelsene har hovedsakelig dreid seg om tre perspektiver:

1. Ledere og HR som spør om hvordan de kan følge opp ansatte på hjemmekontor
2. Ledere og HR som spør om hvordan følge opp individuelle Akan-avtaler på avstand
3. Ansatte med problematisk bruk som er redd for manglende oppfølging

Rapporten tar for seg generelle utfordringer ved hjemmekontor, og spesielle utfordringer knyttet til oppfølging av bekymringer og individuelle Akan-avtaler ved hjemmekontor. Videre beskriver den erfaringer fra veiledningstelen i perioden mars – september 2020. Til slutt har vi samlet våre anbefalinger til arbeidslivet ved hjemmekontor.

Korona og hjemmekontor

Det er delte meninger om fordeler og ulemper ved bruk av hjemmekontor, men en av fordelene som trekkes fram er opplevelse av økt autonomi fordi du styrer dagen din selv. En fersk undersøkelse fra Kantar og HR Norge viser at en stor andel medarbeidere sier de er fornøyd med måten de er vist tillit, måten det er satt mål og hvordan det er gitt tilbakemeldinger fra leder i denne perioden. Det rapporteres om god kommunikasjon og oppfølging underveis, og høy score på samarbeid.

Samtidig sier forskere på arbeidsglede, motivasjon og prestasjon at hjemmekontor under pandemien antagelig virker demotiverende for mange, først og fremst fordi den er påtvunget og langvarig. I en undersøkelse fra Harvard Business Review fant forskerne (McGregor og Doshi) en klar

sammenheng mellom tvunget hjemmekontor og lavere motivasjon. Ifølge motivasjonsteorier knyttes motivasjon til hvorvidt tre grunnleggende psykologiske behov blir ivarettatt: autonomi, mestring og sosial tilhørighet. I en tvungen hjemmekontorsituasjon som pandemien har medført, ivaretas ikke behovet for autonomi. Andre negative konsekvenser av hjemmekontor er økt arbeidsbelastning og sosial isolasjon. Ved hjemmekontor har man færre muligheter til nettverksbygging, uformell læring og svekket tilgang på hjelp fra kolleger og ledere. Behovet for sosial tilhørighet blir dermed ikke møtt ved utstrakt bruk av hjemmekontor, (Kopperud, Kost, Busch – Oslo Met).

Tvunget hjemmekontor, stengte skoler og barnehager, førte til at hjemmet for mange fungerte både som arbeidsplass, skole og barnehage. Situasjonen utfordret den trygge rammen og beskyttelsen det å gå på jobb, skole og barnehage gir. Endrede rutiner, mangel på sosialt fellesskap og redusert oppfølging fra leder, kan føre til en opplevelse av ensomhet, frustrasjon og usikkerhet. Vi håndterer slike endringer ulikt, og for noen kan et allerede eksisterende problem forsterkes. Psykiske plager blir tyngre å bære, og familier som har utfordringer knyttet til rus, psykisk og fysisk vold, vil oppleve større utfordringer når de må leve så tett, så mange timer i døgnet. Å drikke alkohol, bruke illegale rusmidler, medikamenter eller å spille, kan for noen bli en måte å mestre en vanskelig situasjon på.

Alkoholsalget økte

Historisk drikker nordmenn trolig mindre under kriser, som under lavkonjunkturen på 90 tallet. I dagene etter 11. september og 22. juli var det nedgang i Vinmonopolets salg. Derimot kunne Vinmonopolet melde om økt salg umiddelbart etter nedstengingen 12.mars. I mars måned opplevde de en salgsøkning på 29 % sammenlignet med 2019, og en økning på 52 % i september. Salgsveksten skyldes først og fremst tilnærmet full stopp i taxfreesalg og grensehandel. Men også redusert aktivitet i skjenkenæringen og at de fleste nordmenn ferierte i Norge i sommer, bidro til økt salg for Vinmonopolets del (www.vinmonopolet.no). Det er store geografiske forskjeller i salgsutviklingen, der Viken har en økning på 53 % og Møre og Romsdal på 18 %. Dette illustrerer effekten av reiseforbud og grensehandel. Vi vet ikke om konsumet har gått opp eller ned etter 12. mars og innføring av reiserestriksjoner. Økt salg av alkohol betyr ikke nødvendigvis økt forbruk. Den informasjonen vi har tilgang til indikerer stabilt konsum, alternativt svakt fallende. I Opinions «Norsk koronamonitor» (45 000 respondenter) oppgir 72 % av de spurte at alkoholkonsumet er uforandret etter koronatiltakene, 19 % oppgir redusert konsum mens 9 % sier at konsumet har økt.

Spørsmålet mange har stilt seg er hvor farlig kombinasjonen hjemmekontor og alkohol er, og hvor stor risikoen er for et økt forbruk. Dette kan slå ut på flere måter. På den ene siden har folk redusert sosialt liv, det er mindre festing og færre samlinger under pandemien. Det kan føre til mindre alkoholbruk. Noen vil drikke mindre fordi de har fått dårligere økonomi som følge av lavere inntekter på grunn av permitteringer og oppsigelser. På den andre siden kan sosial isolasjon, bekymringer og stress, føre til at noen



drikker mer alkohol for å mestre en krevende situasjon, eller for å belønne seg selv. Vi har aldri opplevd en slik nedstenging av samfunnet før, og har derfor ingenting å sammenligne med. Det vi vet er at mye av alkoholbruken flyttet seg fra den offentlige arenaen til private hjem ved nedstengningen, og at det derfor gjør forbruket mindre synlig og vanskeligere å få oversikt over.

Arbeidsplassens skjerpene effekt

Arbeid har stor påvirkning på menneskers alkohol-, rusmiddel- og spillvaner. På arbeidsplassen er det ofte tydelige og restriktive holdninger som sier at det ikke er akseptabelt å være påvirket, eller ha ettervirkning, av alkohol og rusmiddelbruk på jobb. Videre sier policyer at det ikke er tillatt å bruke rusmidler eller spille i arbeidstiden. I tillegg er det ledere og verneombud som har ansvar for å tilse at medarbeidere er egnede til å utføre arbeidet sitt, og at helse-, miljø- og sikkerhet ivaretas.

For personer med rus- og spillproblematikk kan jobben være en viktig faktor når det gjelder å kontrollere alkoholbruk og spilling. For ansatte som får oppfølging gjennom en individuell Akan-avtale er det å være på jobb med faste rutiner, kjente oppgaver og et sosialt fellesskap en god støtte under behandling. I tillegg er jevnlig oppfølgingsmøter en trygghet, og det å bli sett av sin leder en sterk motivasjon for å følge Akan-avtalen og behandling.

Arbeidsplassens rammer virker ofte skjerpene på ansatte med rus- og spillproblemer, og for de som er i ferd

med å utvikle problemer. Men ved hjemmekontor er disse rammene borte. Akan kompetansesenter har erfart at den økende bruken av hjemmekontor har ført til usikkerhet hos ledere og utrygghet hos medarbeidere. Det er ikke dermed sagt at det er en reell grunn til denne uroen, men bekymringene kan ha en verdi som virker skjerpene og fører til en samtale med den ansatte eller veiledning fra oss i Akan kompetansesenter.

Veiledningshenvendelser under koronapandemien

De siste årene har Akan kompetansesenter opplevd stor økning i antall henvendelser til vår veiledningstjeneste. For perioden 13. mars til og med 30. september økte totalt antall veiledningshenvendelser med 63 % fra 2018 til 2019, og med 20 % fra 2019 til 2020. Det har vært en del av Akan kompetansesenters strategi å være mer synlig for norsk arbeidsliv, med et mål om at flere vil benytte seg av våre tjenester, særlig veiledningstjenesten vår. I 2018 lanserte vi tre korte filmer i sosiale medier, med oppfordring om å ta kontakt med oss, og chat som ny veiledningsplattform i tillegg til telefon og e-post.

Det er et kontinuerlig fokus å nå frem til nye virksomheter og personer, og de siste årene har vi hatt en jevn økning i nye kontakter. Antall og andel nye personer og nye virksomheter som har tatt kontakt siden mars 2020, ser ikke ut til å være påvirket av Korona-situasjonen.

Hvem henvender seg?

De siste årene har ledere og HR stått for flest og høyest andel henvendelser. Statistikken viser en nedgang i antall og andel henvendelser fra ledere, men en økning i antall og andel henvendelser fra HR. Slår vi sammen HR og ledere er det fortsatt denne gruppen som viser høyest økning i antall henvendelser i den aktuelle perioden i år sammenlignet med samme periode i fjor. I perioden mars til og med september 2020 kom nesten én av to (47 %) samtaler fra denne gruppen. Samtalene var fra HR og ledere som var urolige for sine medarbeidere.

Utoverøkningen i totalt antall henvendelser fra HR og ledere, har vi i denne perioden, sammenlignet med samme periode i fjor, mottatt størst økning i antall henvendelser fra bedriftshelsetjenester, fastlege, behandler, Akan-kontakter og personer som selv har et problem. Vi har også hatt en økning i antall henvendelser fra pårørende.

Andel henvendelser fra kolleger, tillitsvalgte og verneombud er redusert i år sammenlignet med samme periode i fjor. Årsaken til reduksjonen kan handle om at disse ikke lenger treffer kollegene sine på samme måte som før, og dermed ikke fanger opp eventuelle bekymringer og mistanker.

Hva henvender de seg om?

Antall henvendelser om individuelle Akan-avtaler er mer enn doblet i 2020 sammenlignet med 2019 og er det temaet vi oftest hadde henvendelser om, i nesten to av fem samtaler. Totalt for hele perioden sammenlignet med samme periode i fjor, har antall henvendelser om policy økt nest mest, og utgjorde én av ti henvendelser, dernest henvendelser om veiledning i pågående sak og, «den nødvendige samtalen» som begge var tema i rundt én av fire henvendelser. Vi mottok også en økning i antall henvendelser omhandlernde juridiske spørsmål og testing, som hver for seg var tema i ca én av ti henvendelser.

Typiske spørsmål som har kommet fra ledere er knyttet til hvilket handlingsrom leder har til å kontakte og følge opp medarbeidere de er bekymret for på hjemmekontor, uten å være påtrengende og for kontrollerende. Det har også vært flere spørsmål om hvordan leder kan gjennomføre bekymringssamtaler digitalt.

Lege, behandler og bedriftshelsetjenester har henvendt seg med bekymring knyttet til hvordan pasienten skal følges opp av dem selv og av arbeidsgiver når vedkommende jobber hjemmefra eller er permittert. Akan-kontakter har henvendt seg med samme bekymring og spurt om hvordan de kan bistå i å følge opp ansatte som er i en individuell Akan-avtale. Akan-kontakter og bedriftshelsetjenester har også bedt om anbefalinger på systemnivå knyttet til hvordan informere alle ansatte om hjelpetiltak virksomheten har.

Henvendelsene fra personen selv med problematisk bruk har handlet om bekymringer knyttet til tap av rutiner, fravær

av sosial kontroll, savn etter sosial omgang med kolleger og manglende oppfølging fra leder. Noen har kjent på ensomhet og usikkerhet, samt stress og uopnåelige forventninger fra andre og seg selv om å håndtere hjemmearbeid, hjemmeskole og hjemmebarnehage. Usikkerhet knyttet til permitteringer og økonomi har ytterligere økt presset for en del arbeidstakere. Man kan tenke seg at mange av de som hadde det vanskelig fra før fikk det enda tøffere nå.

Pårørende har henvendt seg med bekymringer rundt personen med problematisk bruk knyttet til tap av rutiner og oppfølging, ensomhet, økonomi og hvorvidt behandling ville fortsette eller opphøre.

Anbefalinger ved hjemmekontor over tid

Det er vanskeligere å se hverandre og fange opp hvordan ansatte har det ved avstandsarbeid, og det krever mer av ledere å oppdage faresignaler. Derfor må vi finne andre måter å se hverandre på og nye måter å lede på. Ved hjemmekontor og avstandsledelse over tid har vi følgende anbefalinger:

- Virksomhetens policy for rusmiddelbruk og spill gjelder også ved hjemmekontor
- Opprettholde faste møter, medarbeidersamtaler og personalmøter. Det skaper muligheter for å møte kolleger, opplevelse av tilhørighet og å bli sett. Det gir også ledere mulighet til å fange opp forandringer i atferd eller andre endringer
- Jevnlige samtaler mellom leder og medarbeider er viktigere enn noen gang. Sammen med den ansatte bør leder legge opp til en struktur for oppfølging og samtaler. I tillegg til å følge opp arbeidsoppgaver, er hensikten å høre hvordan medarbeideren har det, og avklare hva medarbeideren selv opplever av behov for av støtte og oppfølging
- Ta initiativ til uformelle videomøter som morgenkaffe, lunsjmøter m.m
- Ha på kamera i videomøter. Det gir bedre mulighet til å fange opp endringer når vi ser hverandre
- Snakk om hvordan det er å jobbe hjemmefra. Og dersom noen uttrykker at de har utfordringer eller du blir bekymret, må du våge å spørre. Nå er det viktigere enn noen gang å velge åpenhet framfor taushet

Vi har alle et ansvar for å håndtere endringene og skape så mye trygghet og stabilitet som mulig. Lederes utfordringer er å se og følge opp sine ansatte på hjemmekontor over tid. Det blir viktigere enn noen gang å være oppmerksom på signaler når man sees i videomøter eller snakker sammen på telefon, og reagere med en gang dersom man oppfatter at noe ikke er som det pleier. Da er det viktig at nærmeste leder tar en samtale med vedkommende med en gang og spør hvordan det går. Ofte sier magefølelsen at noe ikke stemmer, og den uroen skal man følge opp.

Tidlige signaler på problematisk bruk ligner signaler vi ser hos medarbeidere som ikke har det bra av andre års-



ker, som for eksempel ved stress, psykisk uhelse og ulike livskriser. Signaler vi ofte ser i en tidlig fase er endringer i atferd og endringer i arbeidsutførelse. Et tredje tegn er endringer i fravær, men dette er ikke like aktuelt ved hjemmekontor. Vi ser de samme signalene hos pårørende til de med et avhengighetsproblem.

Konkrete anbefalinger til ulike roller

Basert på hvem som har henvendt seg mest til Akan kompetansesenter og hva henvendelsene har inneholdt har vi konkretisert noen anbefalinger til de ulike rollene for hjemmekontor:

Til leder:

Oppretthold møteplasser: Oppretthold møter og medarbeidersamtaler digitalt med kamera på. Det er viktig å se hverandre og ikke bare snakke sammen på telefonen. Legg til rette for strukturerte møter for å planlegge og følge opp arbeidsoppgaver, men det er like viktig med uformelle samtaler og kaffeprat.

Snakk om hjemmekontor: Inviter til samtaler om hvordan det er å jobbe hjemmefra. Dersom du blir bekymret for en ansatt må du våge å spørre om hvordan det går. Det er viktigere enn noen gang å velge åpenhet framfor taushet. Sårbare temaer krever åpenhet og mot. Dette er spesielt viktig i en tid vi ikke møtes.

Oppfølging av Akan-avtaler: Har du en ansatt i en individuell Akan-avtale, er det viktigere enn noen gang å vise at du ser vedkommende. Spør den ansatte om hvordan og hvor ofte dere skal ha oppfølging framover, og legg en plan. Følg opp den ansatte tett med samtaler på digitale plattformer med kamera på. Oppretthold hyppige oppfølgingssamtaler og møter sammen med teamet. Inviter med bedriftshelsetjenesten eller fastlegen. Oppfordre vedkommende til å følge daglige rutiner, få nok søvn, spise sunn mat, ta jevnlige pauser og til å være fysisk aktiv. Det er ikke så mye som skal til for å få en følelse av at dagen har en struktur. Det kan lette situasjonen for den enkelte og redusere opplevelsen av ensomhet og manglende oppfølging.

Til bedriftshelsetjenester:

Som en av partene i teamet rundt en ansatt i en individuell Akan-avtale, har du en viktig rolle som ressursperson i denne perioden hvor vedkommende ikke er fysisk på jobb. Ta gjerne kontakt med leder som har ansvaret for oppfølgingen, og foreslå at du deltar i oppfølgingssamtaler med vedkommende. Du kan også spørre vedkommende om han eller hun ønsker tettere oppfølging fra deg i bedriftshelsetjenesten, og at dere kan ha digitale møter og samtaler både med og uten leder dersom vedkommende ønsker det.

Bidra til åpenhet ved å spørre vedkommende hvordan det går, og motiver til å opprettholde daglige rutiner og optimisme. Akan kompetansesenter har flere digitale verktøy

som er nyttige i en tid hvor fysiske møteplasser ikke lenger er mulig, for eksempel Balance og jegspiller.no. De kan bidra til å opprettholde motivasjonen og endringsprosesser knyttet til henholdsvis alkoholbruk, data- og pengespill.

Til deg som kollega:

Vis omsorg for kolleger du tenker har det ekstra utfordrende. Ring eller inviter kollegaen din på en digital kaffekopp eller lunsj gjennom videosamtale. Det er hyggelig å se hverandre nå som vi sitter hver for oss. Dersom du blir bekymret for vedkommende, kan du kontakte leder eller ringe oss i Akan kompetansesenter. Hos oss kan du være anonym og få tips om hva du kan gjøre som kollega. Du kan også bruke vår chat-tjeneste som du finner på nettsidene våre.

Til ansatte-representanter (verneombud, tillitsvalgte og Akan-kontakter):

Følg anbefalingene over som vi har til deg som kollega. I tillegg har du i form av din rolle ekstra ansvar for å sette helse-, miljø- og sikkerhet på agendaen, og til å melde fra videre i virksomheten dersom du observerer noe som fører til bekymring. Du kan gjennomføre vernerunder og HMS-dager digitalt, og oppfordre leder til å sette HMS på agendaen på møter. Inviter til samtaler knyttet til situasjonen dere står i på arbeidsplassen og hvordan medarbeidere har det på hjemmekontor. Ivareta de som er blitt permittert og skap en arena der de kan møtes for å holde kontakten med kolleger. Vis omsorg og ivareta de som må møte opp på jobb, da mange kan kjenne ekstra på utrygghet knyttet til smittespredning.

Til deg som får oppfølging via en individuell Akan-avtale:

Det å jobbe hjemmefra kan by på ulike utfordringer dersom du har det vanskelig fra før. Det å være fysisk på jobb sammen med kolleger og ledere gir en naturlig beskyttelse ved at du blir sett, har faste rutiner og blir fulgt opp tett av lederen din. En del opplever ensomhet og utrygghet når fravær av rutiner, sosialt fellesskap og kommunikasjon med de man er vant til å treffe daglig forsvinner.

I tillegg er hjernen i konstant beredskap med å håndtere frykt og trusler som blir presentert i mediene knyttet til smitte og fremtiden. Alt dette kan føre til at vi handler mer impulsivt og kortsiktig. Vi håndterer denne situasjonen og endringene ulikt. Dersom du er i oppfølging gjennom en individuell Akan-avtale kan manglende oppfølging og usikkerhet føre til tilbakefall. Det kan være vanskelig å få tak i fastlegen, og for noen stopper oppfølgingen opp. Da blir det ekstra viktig at du kobler på arbeidsplassen din, leder og kolleger som en viktig støtte og ressurs for deg. Hvis du plages av vanskelige tanker eller kjenner på risiko for tilbakefall, sørg for at du alltid har en person du har tillit til tilgjengelig på telefon. Det kan være en nær venn, en i familien, leder, verneombud, tillitsvalgt eller en Akan-kontakt på jobben hos deg.

Gjør så godt du kan med å lage deg en god struktur i hverdagen og oppretthold daglige rutiner. Sørg for nok søvn, aktivitet og sunn mat. Lag gode rutiner for daglig kontakt med leder og kolleger. Det kan være videomøter for å jobbe sammen om arbeidsoppgaver, eller uformelle samtaler over en kaffe eller lunsj. I tillegg kan du kontakte bedriftshelsetjenesten hvis dere har det, eller fastlegen din, og initiere oppfølgingssamtaler dersom du ikke får samme oppfølging fra behandler i denne perioden som planlagt.

Utover disse anbefalingene og å kontakte oss på vår veiledningstjeneste, henviser vi til flere hjelpetjenester som kan kontaktes dersom man ønsker å snakke med noen.

Kilder:

www.vinmonopolet.no

Opinions Norsk koronamonitor

Harvard Business Review

Statistikk fra veiledningstjenesten ved Akan kompetansesenter

www.akan.no

www.alna.se

Artikkel Karoline Kopperud, Dominique Kost og Robert Busch – Oslo Met
Kantar og HR Norge



Ta kontakt med oss:

Veiledningstelefon: 22 40 28 00

Nettsider: www.akan.no/

E-post: akan@akan.no

Du kan også chatte med oss på våre nettsider

Husk å følge oss på:



www.facebook.com/akankompetansesenter



www.linkedin.com/company/akan-kompetansesenter



[@akankompetansesenter](https://www.instagram.com/akankompetansesenter)

akan
KOMPETANSESENTER