

Forberedelse til ”Den forebyggende samtale”

Samtalen – før, under og efter:

Forberedelse:

For at opnå optimal informationsudveksling, fælles forståelse og fælles beslutning, er det en fordel, hvis man som leder forbereder sig til samtalen. Man kan på forhånd gøre sig nogle tanker om, hvilke emner og temaer man skal igennem, og hvad målet med samtalen er. Skriv det ned på et stykke papir og tag det med til samtalen. Noter også eventuelle bekymringer ved at skulle gennemføre samtalen.

Du kan fx stille dig selv følgende spørgsmål før samtalen:

1. hvad er baggrunden for samtalen?
2. hvad ved jeg på forhånd, og hvad ønsker jeg mere viden om?
3. hvad *skal* jeg have sagt eller spurgt om i samtalen?
4. hvad er det værste, der kan ske i samtalen?
5. hvad er alternativet til samtalen?

Procedure for afholdelse af en samtale:

Hvem skal med? Ansvar for indkaldelse til samtalen skal ligge hos den leder, som har personaleansvaret. Naturligvis skal den medarbejder, som er genstand for samtalen deltage sammen med virksomhedens personaleleder. Hvis medarbejderen synes, det er en god idé, kan den tillidsvalgte eller en medarbejderrepræsentant deltage; dels for at skabe tryk under afholdelse af samtalen og dels for at flere hører, hvad der bliver aftalt.

Hvordan indbyder man til samtalen? Afhængig af almindelig praksis i virksomheden kan indkaldelse ske skriftligt eller mundtligt. Vær i god tid, men ikke for tidligt ude. Fra 3 dage til max en uge, så medarbejderen kan nå at forberede sig, men ikke har for lang tid til at blive nervøs.

(Nogle gange kan det dog være nødvendigt at tage en samtale med det samme, når det er en konkret situation som fx lugt af alkohol, stressreaktioner som gråd m.v., der er årsagen. Så kan man måske aftale at tale sammen igen efter et par dage, når begge parter har haft tid til at tænke.)

Hvor skal samtalen foregå? Samtalen kan foregå på arbejdspladsen i arbejdstiden, eller om nødvendigt i medarbejderens hjem eller på sygehuset. Samtalen bør foregå i et ugenert lokale, hvor man ikke bliver afbrudt af telefoner, og hvor andre ikke umiddelbart kan se ind, fx gennem et glasparti ud mod produktionshallen. Sæt god tid af til samtalen; mindst en time.



Afholdelse

Ad afholdelse)

Samtalens 3 faser:

1. **samtalen begyndelse:** Lederen forklarer bl.a. hvorfor der skal afholdes en samtale (hvad årsagen er), og hvad samtalen skal dreje sig om (hvad målet er). Det er også vigtigt at få etableret en god kontakt og tryghed og så vidt muligt få skabt en positiv stemning.
2. **samtalens midte:** Undervejs i samtalen udveksles viden og informationer. Det er vigtigt, at man som leder viser respekt for medarbejderens egne forklaringer og egen forståelse af situationen. Undgå at fortolke det, der bliver sagt. Hvis der er forhold, som "ligger i luften", men som ikke bliver sagt direkte af medarbejderen, kan du prøve at formulere det med dine egne ord. Spørg åbent. Hvis der er uklarheder, så bed medarbejderen om at forklare sig igen på en anden måde. Hvis problemet er "fnidder" eller dårlig stemning mellem to eller flere kolleger, kan du begynde med at skitsere, hvilken løsning i gerne skulle frem til, og derefter gå baglæns og finde frem til, hvordan I når frem til løsningen.
3. **samtalens afslutning:** Ved samtalen afslutning skal lederen summere op, konkludere på selve samtalen og ikke mindst fremhæve det fremadrettede perspektiv, en fælles beslutning eller løsning. Så får alle en fælles forståelse af, hvad der skal ske. Afslut samtalen med en konkret aftale om de ændringer, der skal ske. Det er også vigtigt at afslutte samtalen ordentligt og få sagt farvel på en god måde.

Et par gode råd til at få en produktiv dialog:

- Vær imødekommende med dit kropssprog og vis, at du lytter
- Fremsæt anmodninger og krav positivt, konkret og fremadrettet
- Nævn også det positive, og vær ikke nærig med ros

Eksempler på spørgsmål:

- Jeg kan se, at du virker stresset op til deadline kl. 15, og det påvirker både dig og hele din afdeling. Hvordan oplever du selv det?
- Du har haft 8 sygedage spredt ud på hele måneden, og det er usædvanligt for dig. Hvad mener du, forklaringen er på dine sygemeldinger?
- Jeg har lagt mærke til, at du er begyndt at isolere dig og sidder alene i pauserne. Hvad er forklaringen på det?



VIRKSOMHEDSSERVICE

Mariagerfjord – din bedste HR-partner

Rekruttering
Uddannelse og opkvalificering
Fastholdelse af medarbejdere
Tilskud og Refusion
Rådgivning til truede virksomheder

Opfølgning

Aftale om ny samtale: Aftal tidspunkt for en ny samtale om, hvorvidt der er sket en forbedring eller en forværring af situationen, eller om der er tale om status quo.

Hvor lang tid der skal gå inden den opfølgende samtale, afhænger naturligvis af problemets karakter, men generelt er det bedre at følge op for tidligt end for sent. Samtidig skal der dog være så lang tid mellem de to samtaler, at beslutninger og eventuelle ændringer kan nå at virke i praksis.

Hvis problemet er meget alvorligt, kan man fx aftale en kort samtale hver dag eller hver uge i en periode, indtil problemet er løst.

