

DEN SVÆRE SAMTALE – forberedelse for leder

PERSONALEAFDELINGEN
Trivsel og fravær

Formål

- At løse et konkret problem
- At afkorte en fraværsperiode
- Afklare fakta og problemets omfang: hvor syg eller stresset er medarbejderen
- At finde en løsning
- Når der *ikke* kan findes en løsning via trivselssamtaler

Hvad er ”Den løsningsorienteret samtale?”

- Bruges når der skal findes en løsning på et konkret problem og er fremadrettet
- Er foranlediget af sygdom, stress, alkoholmisbrug samt faglige og sociale problemer. Her er der fokus på, at løse et konkret problem
- Skal afklare fakta og problemets omfang – hvor syg eller stresset er medarbejderen. Når det er på plads, gælder det om sammen, at finde en løsning
- En samtale i situationer, hvor du som leder ikke er tilfreds med en medarbejders indsats eller adfærd
- Komme videre i forhold til en medarbejder, som du før har talt med – og hvor det har hjulpet et stykke tid. Nu er den gal igen, og du overvejer, om du på ny skal tage en snak med medarbejderen

Hvornår er der brug for ”Den løsningsorienteret samtale?”

- Egne observationer eller meldinger fra organisationen eller fra medarbejderen selv
- Anderledes reaktion/adfærd kan give dig en fornemmelse af der er dårlig trivsel
- Lavere effektivitet, ændret fraværs mønster, isolation fra kolleger, ændret kontakt til dig som leder, symptomer på stress, tegn på misbrug, ønsker mere fri/ferie/afsp m.v.

Hvornår skal du sætte ind?

- Hvad siger Personalepolitikken? Hvordan er aftalerne i organisationen?
- Gør dig klart på din egen reaktion på, at en medarbejder viser tegn på, at ikke trives – er du irriteret eller bekymret eller tænker du over hvordan medarbejderne vil reagere?
- Kontakt evt. Personaleafdelingen eller en kollega og få sparring
- Indkald *aldrig* til en samtale en fredag og send indkaldelsen, så den *ikke* kommer en fredag eller lørdag!



HVORDAN FORBEREDER DU DIG?

Ind imellem er du tvunget til at tage den dybe indånding – men hvordan er det lige man kommer i gang? For du ved, at problemet ikke forsvinder af sig selv!

Før samtalen

- Gør dig klart, hvad samtalen grundlæggende skal handle om. Skal i løse et konkret problem, fx stress, adfærd, sygefravær, dårlige resultater, misbrug.
- Definér helt præcist, hvad dit mål er. Hvordan skal virkeligheden se ud efter samtalen?
- Forudse og gennemtænk den andens reaktion, så du ikke bliver overrasket af argumenter eller følelsesudbrud.
- Hvis du tvivler på, at konflikten eller problemet kan løses, så skal du forberede dig på næste trin af samtaler.
- Indkald i god tid – helst et par dage i forvejen – men ikke i så god tid, at medarbejderen har for god tid til at blive urolig.
- Hvem deltager i samtalen?

Rammer for samtalen

- Afsæt rigelig tid til at tale tingene ordentlig igennem.
- Book evt. et lokale – neutral grund – så I ikke bliver forstyrret.
- Lad være med at sidde bag pc'en, hvis samtalen skal foregå på dit kontor.
- Sluk mobiltelefonen og viderestil fastnet. Marker på døren at du holder møde, - så du kan koncentrere dig 100%.
- Er der andre der kan se ind i lokalet, så vip persienerne.
- Hav servietter parat – måske bliver der brug for dem!

SAMTALEN

I mange tilfælde kan det være en god idé med en skabelon for samtalen, de første gange du skal holde en trivselssamtale. Udover at det kan hjælpe med at holde fokus, kan en skabelon også hjælpe til at relevante oplysninger indhentes i forhold til at finde en løsning. Gå efter løsninger og ikke udveje!

Der er ikke nogle regler for, hvad du som leder skal spørge om. Det afhænger af situationen.

Samtalens start

For at sikre at i begge er involveret, indledes samtalen med:

- Hvor lang tid der er afsat til samtalen
- At formålet med samtalen er at sætte fokus på trivsel og fravær (hvis der er fravær)
- At det er i orden ikke at svare på spørgsmål af privat karakter
- Selve samtalen indledes med en tydelig anerkendelse af medarbejderes kvaliteter i forhold til afdelingen fx: "Jeg sætter stor pris på.....", "Jeg har ofte lagt mærke til, at når du løser en opgave så.....", "Jeg ved at dine kolleger sætter stor pris på....."



- Formuler herefter, konkret og med respekt, hvilke trivselsproblemer du ser. Brug eksempler på hvordan og hvor ofte problemet/problemerne optræder. Og gør klart hvilken betydning problemet har:

” I de seneste 2 uger har jeg tænkt på, om du måske har for meget at se til. Jeg kan se, at du arbejder meget, men jeg oplever samtidig, at du virker mindre glad og ikke deltager i vores pauser/frokost. Det bekymrer mig. Kan du selv genkende noget af det?”....

”Jeg kan se, at du i det seneste kvartal har haft 3 perioder med fravær. Det er nyt. Derfor tænker jeg på, om det har noget med forhold her på arbejdet at gøre?”.....

- Lyt til hvad medarbejderen er optaget af og forsøg, at komme rundt om problematikken i forhold til de emner, der bliver bragt på banen.

Afrunding og afslutning på samtalen:

- Tag initiativet til af afrunde samtalen.
- Lav en kort opsamling af samtalen.
- Gentag de løsningsforslag i er blevet enige om.
- Hvem skal informeres? Er der nogen der skal informeres og hvem gør det?
- Aftale om opfølgning og det videre forløb. Aftal ny dato og hvor i skal mødes.

Hvis medarbejderen siger NEJ til samtalen!

Medarbejderen behøver ikke, at have det samme behov for samtalen som lederen. Hvis problemet ikke er reelt eller stort, kan du overveje at aflyse samtalen. Det er vigtigt, at du stadig er opmærksom. Hvis problemet stadig er aktuelt, lader det sig ikke skjule ret lang tid. Indkald til en ny samtale og hvis medarbejderen stadig ikke vil deltage, bør samtalen formaliseres. Se løsningsorienteret samtale.

Husk at lave et notat til personalemappen.

Hvis medarbejderen giver udtryk for, at det er dig hun/han ikke vil tale om problemet, kan det være, at du som leder er en del af problemet. En løsning kunne være, at du beder en kollega om tage samtalen eller henvender dig til Personaleafdelingen. Vær professionel og hold fast i, at du gerne vil være med til, at finde en som din medarbejder kan tale med.

HUSK at lave et notat til personalemappen.

