



Att tänka på inför ett svårt samtal

med Lena Hjalmarström

s:mployer | &frankly

Under din tid som chef eller HR-ansvarig kommer du med stor sannolikhet att behöva hålla i ett samtal som av olika anledningar känns svårt. Det kan handla om att behöva ge en medarbetare konstruktiv feedback eller kritik, att tala om bristande prestationer men också samtal om uppsägning eller omplacering. Ett svårt samtal kan även handla om en anställds privata situation, som att denne går igenom en tuff period och behöver hjälp och stöd från dig.

Men – ett samtal som känns svårt för någon, behöver inte kännas svårt för någon annan – vi är alla olika och det behöver vi komma ihåg. Det viktiga är att vi inte stoppar huvudet i sanden och låter problemet växa, utan att vi faktiskt tar tag i det. Ett vanligt orosmoment är att samtalet kommer att påverka din relation med din medarbetare, men faktum är att du vanligtvis får både mer förtroende och ett bättre samarbete genom att ha dessa samtal. Det bidrar också till din individuella utveckling och kompetens inför liknande situationer i framtiden.

En vanlig utmaning som vi ofta återkommer till är om det finns rätt förutsättningar för chef och ledare att tackla dessa samtal? Det behöver finnas både tid, kunskap, kompetens och mandat för att klara av utmaningen. Hur ser det ut för dig? Kom även ihåg att det är klokt att be om hjälp – bara för att du har varit chef eller ledare en längre tid, så behöver inte det betyda att alla samtal är lätta.



Lena Hjalmarström | Ledarskapscoach

Konkreta tips och verktyg

Förbered dig väl

Det är A och O att komma väl förberedd till samtalet. Fundera över vad syftet med samtalet är och vad du hoppas på att få ut av det. Om det är tydligt för dig så är chansen också större att det blir tydligt för medarbetaren, som därmed själv kan bidra till dialog och lösning.

Ta reda på all fakta

Se till att ha arbetsgivarhatten på – att ta de här samtalen ingår i din roll. Ta reda på all fakta som du behöver för att genomföra samtalet. Diskutera gärna med andra chefer vid behov.

Om det är någon annan som har bett dig att hålla i samtalet är det viktigt att ni noggrant går igenom vad du ska lägga fokus på, för att öka tydligheten. Du kan även bjuda med personen till mötet med medarbetaren, i syfte att samtalet ska bli extra tydligt. Men se i så fall till att informera medarbetaren om detta i förväg.

Gör ett enkelt samtalsmanus

Gör ett kort samtalsmanus med de viktigaste punkterna som du ska ta upp under mötet. På så sätt är det enklare att behålla fokus och riktning om medarbetaren försöker styra om samtalet. Då ser du samtidigt till att du inte glömmer att dela väsentlig information.

Öva inför mötet

Gå igenom samtalet innan. Om du inte har möjlighet att öva eller bolla med en kollega så kan det räcka med att bara prata igenom det högt för dig själv. Ställ dig själv frågan; är jag tillräckligt tydlig?

Boka ett ostört rum

Avsett tillräckligt med tid och boka ett rum där ni kan ha samtalet ostört. Att ha samtalet digitalt kan också vara ett bra alternativ då medarbetaren får sitta hemma i en trygg miljö. Det finns inget rätt eller fel utan man får själv avgöra utifrån kulturen på just er arbetsplats. Hur brukar ni vanligtvis hålla i era möten?

Att tänka på under genomförandet

Inledning – gå rakt på sak

Det kan vara lockande att inleda med kallprat om helg eller jobb för att skapa trevlig stämning, men ofta skapar detta bara förvirring hos medarbetaren då denne ofta inte vet vad mötet gäller. Därför är det bättre att gå rakt på sak och förklara varför du har kallat till samtalet.

Beskriv händelsen eller situationen

Beskriv för medarbetaren vad det är som har hänt och dela tydligt den information du har, ge gärna tydliga exempel.

Ge tid för reflektion och svar

Var inte rädd för tystnaden, utan låt medarbetaren ta en stund för att bearbeta och reflektera över det du just har berättat. Acceptera att samtalet kan bli känslösamt, men håll dig lugn, sansad och bryt om det går åt fel håll – då är det bättre att avsluta och boka ett nytt.

Bjud in till dialog och diskussion om lösningar. Be gärna medarbetaren själv att summera ert samtal i slutet av mötet, då är det enklare att klargöra om något varit otydligt.

Egen reflektion

Ta gärna några minuter efter samtalet för att reflektera och utvärdera. Vad gick bra? Vad gick mindre bra? Vad kan jag ta med mig till nästa samtal? Det är en viktig del av din utveckling.

Uppföljning

Skriv ett mejl efter samtalet där du kort sammanfattar samtalet och det ni har kommit överens om. Boka sedan in uppföljning där ni diskuterar eventuella frågor, ger feedback på om det skett har någon positiv eller negativ förändring och diskuterar vägen vidare.

Det är lätt hänt att glömma uppföljningen, att det faller mellan stolarna då man har mycket annat göra, men det är viktigt att prioritera det. Ofta behövs det mer än en uppföljning.

Kom ihåg – svåra samtal ingår i din roll som chef eller ledare. Bestäm dig för att ta samtalet, förbered dig väl, genomför det

s:mployer | &frankly

Mät engagemanget i din organisation

Gör din egen mätning idag och ta reda
på vilka områden du ska fokusera på

www.andfrankly.com

