



API GODE RÅD TIL DEN SVÆRE SAMTALE

STØTTET AF

Promilleafgiftsfonden for landbrug

Den svære samtale bliver lidt lettere, hvis du følger disse råd om forberedelse, indhold, sprog og kropssprog.

Af Vibeke Fladkjær Nielsen og Else Møller

Alle arbejdsgivere har prøvet at stå i en situation, hvor der har været behov for en svær samtale. Det kan være med en medarbejder, der skal have at vide, at arbejdet ikke er godt nok, at kollegaerne har klaget eller måske skal medarbejderen afskediges. Det er en ubehagelig situation, og der er risiko, for at samtalen kan tage en forkert drejning. Derfor er der her nogle hjælpemidler, der kan være arbejdsgiveren til hjælp således, at det bliver en god samtale for begge parter.

TALE OG KROP

Brug et præcist sprog, uden brug af vendinger, som du ikke plejer at bruge. Lad være med at brug et formelt sprog, hvis du ikke plejer at gøre det. Tal sådan til modtageren, at det er forståeligt, hvad der bliver sagt, uden at det risikerer at lyde nedladende. Det handler om at skabe klarhed omkring problemet.

Som arbejdsgiver skal man være særligt opmærksom på sit kropssprog, da dette har stor betydning. Mennesket kommunikerer meget ved hjælp af kropssproget og dette har indvirkning på, hvordan budskabet bliver modtaget. Stå stille og roligt, evt. med armene ned langs kroppen, det sender et afslappet signal, og medarbejderen slapper derfor mere af, og vil være tilbøjelig til at lytte til, hvad der bliver sagt.

EKSEMPLER PÅ GODT OG DÅRLIGT

KROPSSPROG:

Godt kropssprog og tale:

- Øjenkontakt – viser, at du er interesseret i, hvad modparten siger
- Åbne arme - så der er åben for brystet, du virker afslappet og imødekommende
- Naturligt toneleje - alm. hastighed og volumen viser tillid og giver modparten sikkerhed
- At bruge sin ansigtsmimik – når du skifter ansigtsudtryk, der matcher samtalen, giver det tryghed og viser, du er aktiv lyttende
- Hovedet på skrå – viser, at du viser interesse, det udstråler, at du er omsorgsfuld
- Åbne håndflader – viser tegn på åbenhed, venlighed og tryghed.

Dårligt kropssprog og tale:

- For meget øjenkontakt – kan være for intens og virke intimiderende
- Rører dig selv i ansigtet – når du rører meget ved dit ansigt, viser det tegn på nervøsitet eller utilpashed
- Korslagte arme – det viser, at du er defensiv og lukker af
- Tilter hovedet skråt fremad – det viser skepsis, eller at du ser ned på personen
- Sammenknebne øjne – når en person gør dette, betyder det, at de prøver at forstå, hvad der bliver sagt. Hvis en person, du taler med, gør dette, betyder det, at du skal uddybe, hvad du siger.

[Link til artikel om kropssprog.](#)

DET FÆLLES TREDJE: INDHOLDET

Det, disse situationer har tilfælles, er, at begge parter skal huske at have det fælles tredje med i samtalen. Det fælles tredje handler om at fokusere på indholdet i samtaler og ikke tage andet med ind i den, det handler om at respektere hinanden, medarbejderen er måske fuldstændig uvidende og forvirret omkring det du som arbejdsgiver fortæller og derfor er det vigtigt at give tid til forståelse.

På en arbejdsplads kan det fælles tredje fx være:

- At alle har det godt på arbejdet
- At man gerne vil lave godt resultater
- Noget man gerne vil have ændret eller forbedret.

DAGSORDEN

For at have en god samtale kan det være en rigtig god hjælp for arbejdsgiveren at skrive det, han vil snakke om ned på et stykke papir. Det giver noget visuelt, som der kan bruges, så der ikke er risiko for, at man kommer ud på et sidespor, og samtalen kommer til at handle om noget

andet end det, den skulle. Man husker alt det, man gerne vil have sagt, og derfor står man ikke tilbage med en følelse af, at noget er glemt.

Eksempel på en samtale huskeliste:

Opbyg samtalen som en sandwich: - gør opmærksom på de gode ting - nævn de negative – nævn noget godt igen.

- Fortæl, hvad medarbejderen gør godt
- Lav en liste over ting, der skal ændres
- Lav en liste over, hvad der skal ske i fremtiden og medarbejderens rolle
- Slut af med at fortælle medarbejderen om et område, hvor du er tilfreds med indsatsen, eller noget positivt omkring medarbejderens personlighed.

SPØRGSMÅLENE – HVORDAN KOMMER DU I GANG MED SAMTALEN

Hvis det handler om en medarbejder, der ikke gør sit arbejde godt nok, eller der er blevet klaget over personen af kollegaerne er hv-ord en god måde at komme til bunds i samtalen. Ved at bruge hv-ord sørges der også for at de svar, der gives, bliver andet end ja og nej, men at der faktisk bliver tænkt over, hvad der bliver sagt og det bliver en samtale, hvor man kommer til bunds i problemet. Hv-ord giver derfor god kommunikation.

Eksempler du spørgsmål med hv-ord:

- Hvorfor tror du, at situationen er sådan?
- Hvad er der sket, siden det er blevet sådan?
- Hvem kan ændre det?
- Hvordan syntes du, at vi skal gøre det anderledes?
- Hvilke ændringer skal der til, for at det bliver bedre?
- Hvornår syntes du, at vi er nået i mål med problemet?

AFSKEDIGELSE

Hvis en medarbejder skal afskediges, er det vigtigt, at du fortæller præcis hvorfor og ikke gemmer den virkelige grund væk. Lad være med at fortælle, hvor glad du er for personen eller at du syntes at han er meget dygtig, hvis det ikke passer - sig det som det er. Det gør ikke noget godt for medarbejderen, at sandheden ikke kommer frem, for så ved han ikke, hvad han skal arbejde med på sin næste arbejdsplads. Det er også vigtigt for dig selv, at du er ærlig, for ellers kan du fx komme til at stå i en træls situation, hvis medarbejderens nye mulige chef vil bede om en anbefaling.

Sådan kommer man igennem en afskedigelse

1. Forbered dig grundigt. Vær helt klar over grunden til afskedigelsen, skriv den klart og tydeligt ned, så du kan fortælle medarbejderen grunden. Sig det, som det er, og lad være med at gå på listefødder omkring det
2. Beslut dig for, hvor og hvornår samtalen skal være
3. Øv gerne opsigelsen, muligvis med en fra din familie
4. Husk at have de praktiske informationer klar. Hvornår er opsigelsen fra? Skal medarbejderen arbejde perioden ud eller forlade arbejdspladsen med det samme?
5. Vær sikker på, at afskedigelsen overholder den danske lov. Læs den igennem inden, så du er sikker på at fyringsgrundlaget er valid og ikke ulovlig
6. Gør samtalen menneskelig. Husk, at det er et menneske du sidder overfor, og denne person vil have en reaktion på afskedigelse, husk at mennesker reagerer forskelligt. Fortæl med det samme, at han/hun skal afskediges, og lyt derefter til reaktionen. Husk at være respektfuld. Måden, du fyrer dine medarbejdere på, kan have indflydelse på virksomhedens ry og påvirke dine muligheder for at hyre medarbejdere i fremtiden. Husk at fortælle noget, du oprigtigt har været glad for ved medarbejderen. Lad medarbejderen vide præcis, hvad der fremover vil ske, og hvornår kollegaerne vil få besked om fyringen.