7 gode råd til den vanskelige samtale

1. Grundig forberedelse
2. Skab fokus på både opgave og relation
3. Aktiv lytning
4. Stil spørgsmål
5. Vær stille indimellem
6. Vær tydelig
7. Brug Jeg-formen

Om grundig forberedelse

Gennemgå med dig selv, hvilke erfaringer du har fra tidligere samtaler med fokus på at undgå dine faldgruber.

Du kan f.eks. bruge skemaet **"Øvelse til refleksion over praksis",** som du finder samme sted som dette dokument.

Indsaml dokumentation for din kritik såsom, hvad skete hvornår og hvordan. Forbered eksempler på det, du mener sm f.eks. *" I sidste uge kom du tre gange et kvarter for sent på arbejde, og det lagde et ekstra pres på dine kollegaer".*

Om at have fokus på både opgaven og relation

En vigtig forudsætning for en professionel samtale er en god kontakt med den, du taler med. Det kan være lettere sagt end gjort.

To faldgruber er enten at fokusere på relationen eller det modsatte, udelukkende at fokusere på opgaven og overse de kontaktskabende aspekter i samtalen. Hvis du kun fokusere op relationen, er der en stor risiko for at opgaven ikke bliver løst. Kontakten føles sikkert god under samtalen, men I har ikke fundet en afklaring på opgaveløsningen. Dette kan med tiden skabe utilfredshed med dit lederskab, fordi du ikke er klar i dine forventninger til opgaveløsning.

Risikoen ved kun at fokusere på opgaven er, at medarbejderen ikke føler sig forstået og ikke synes, at du lytter ordentligt. En medarbejder, der føler sig tromlet i en samtale mister respekt og engagement.

Om aktiv lytning

Hvorfor:

Jo stærkere følelser en samtale vækker, desto sværere kan det være at lytte til, hvad den anden prøver at sige.

Hvis samtalen skal være udviklende og konstruktiv, kræver det, at parterne lytter til hinanden. Der skal jo findes en løsning om, hvad der skal ske fremadrettet.

At du lytter til den anden er ikke det samme som, at du giver medarbejderen ret.

Med aktiv lytning bliver samtalen mindre defensiv og mindre ophidset.

Du bliver klogere på medarbejderens situation, og hermed opnås en bedre mulighed for at få personen til at samarbejde under samtalen.

Hvordan:

Ved aktiv lytning spejler du den anden ved, med egne ord, at gentage din opfattelse af, hvad den anden har sagt. Fang kernen i det sagte og formuler det med egne ord. Herved kontrollerer du også, om du har forstået den anden rigtigt.

At være en god lytter betyder også, at du skal forholde dig til toneleje, stemmestyrke og kropssprog. Det følelsesmæssige indeholder vigtig information.

Brug dit eget kropssprog til at fastholde kontakten og udstråle ro og engagement, så samtalen ikke kører af sporet.

Vær opmærksom på talehastigheden. Hvis det går langsomt, oplever din samtalepartner, at du lytter mere, end hvis du tale hurtigt.

Om at stille spørgsmål

Du stiller spørgsmål for at forsøge at forstå den andens perspektiv og for at skabe fremdrift i samtalen.

Det kræver nysgerrighed og interesse, men stil at spørgsmål ad gangen og begynd spørgsmålene med spørgeord. Undgå at ledende spørgsmål og lad være med at skjule påstande i spørgeform.

Om at være stille indimellem

Tavshed under en samtale giver deltagerne tid til i ro og mag, at forholde sig til det, der bliver sagt og til at tænke over den fortsatte samtale. Indimellem kan der være helt stille, for at den anden skal fortsætte med at tale og fortælle mere. Vi kan altså uden ord vise forståelse og opmuntre den anden til at tale.

Om at være tydelig

Det er nødvendigt at være tydelig for at undgå misforståelse og for herved at forebygge konflikter. At være tydelig er også at tage ansvar for det, du siger, og det bliver lettere for dine medarbejdere at reagere.

I dine samtaler med medarbejderne er det vigtigt, at du bliver forstået, og at dit budskab går igennem. Du kan være tydelig ved at beskrive konkret adfærd, som medarbejderen har, som du gerne vil have, at vedkommende ændrer. Du kan præcisere i hvilke situationer, denne adfærd har været aktuel.

Giv feedback så hurtigt om muligt efter hændelsen

Om at bruge jeg-form

Når du skal give kritik under en samtale, er den bedste fremgangsmåde at bruge jeg-formen. Det betyder, at du skal sige, hvordan *du* oplever, at din medarbejder gør noget forkert.

Det er dig, der som arbejdsgiver har legitimitet til at stille klare forventninger til medarbejderens adfærd blandt kolleger og i opgavevaretagelsen