



## Gör det enkelt att hålla svåra samtal

Att hantera svåra samtal på arbetsplatsen är en konst som kräver förberedelse, empati och tydlig kommunikation. Denna guide erbjuder riktlinjer för att navigera genom dessa situationer på ett respektfullt och konstruktivt sätt. Bland de viktiga förutsättningarna är att inleda ett sådant samtal med empati för att skapa en öppen och stödjande atmosfär. Samtidigt är det avgörande att vara tydlig och rak när det gäller svåra beslut, vilket minimerar missförstånd och potentiell negativ påverkan på medarbetarens arbetsglädje och arbetsmoral.

Viktiga steg inkluderar noggrann förberedelse, val av rätt tid och plats, samt att ge konstruktiv feedback för att undvika defensiva samtal. Att lyssna aktivt och visa empati underlättar för medarbetaren att dela sina synpunkter och känslor under samtalets gång. Vid svåra beslut som berör medarbetaren är det avgörande att vara transparent om bakgrunden som lett till beslutet och samtidigt erbjuda stöd och respekt.

Efter det svåra samtalet finns stödresurser och tjänster tillgängliga för medarbetaren och chefen såsom HR och företagshälsovården, beroende på vilket behov som finns. Resurserna syftar till att stödja medarbetarens välbefinnande.

Att hantera svåra samtal kräver övning och utveckling av färdigheter över tid. Genom att följa dessa riktlinjer och vara medveten om både empati och tydlighet kan du göra dessa samtal så smidiga och respektfulla som möjligt, även i utmanande situationer. Riktlinjerna nedan är till för att hjälpa dig förstå hur du kan använda kommunikation som verktyg, och ska finnas som stöd för dig när du genomför svårare dialoger på arbetsplatsen.

### **Förberedelse:**

Innan du inleder ett svårt samtal är det avgörande att samla all nödvändig information om medarbetarens eventuella problemområde. Detta innefattar att se över dokumentation, tidigare samtal och sammanställa eventuell feedback. Förståelse för relevant fakta är nyckeln till att hålla samtalet fokuserat och konstruktivt.

### **Empati och klar kommunikation:**

När du är redo att inleda samtalet, börja med empati och tydlighet. Förklara syftet med samtalet och varför det är viktigt att diskutera aktuell situation. Ge dem en inledande överblick över vad som kommer att diskuteras. Detta hjälper dem att förstå sammanhanget och minskar på eventuell oro.

Se exempel nedan på både empatisk och tydlig kommunikation:

"Jag inser att detta kan vara en svår situation för dig, och jag uppskattar din insats. Vårt syfte idag är att tillsammans identifiera de utmaningar du möter och hitta lösningar. Jag vill att du ska veta att jag är här för att stötta dig."

"Jag förstår att detta ämne kan vara känsligt. Jag vill vara öppen och tydlig med våra förväntningar så att vi kan arbeta gemensamt för att förbättra situationen. Har du några tankar eller funderingar som du vill dela innan vi går vidare?"

"Jag kan föreställa mig att det här är en tuff situation för dig. Låt oss tillsammans gå igenom de specifika områdena som behöver förbättras. Jag tror att vi tillsammans kan hitta en väg framåt."

Kom ihåg att olika individer kommunicerar på olika sätt, det kan därför vara avgörande att anpassa kommunikationssättet efter individen. Att anpassa din kommunikation kräver empati och flexibilitet. Det är viktigt att vara medveten om signaler från andra och vara villig att justera din kommunikationsstil för att skapa en mer produktiv och positiv interaktion.

### **Anpassa dina samtal:**

#### *Känn till din målgrupp*

Ta hänsyn till personliga förutsättningar, personlighetstyper, och kommunikationspreferenser hos de du kommunicerar med. Är de detaljstyrda, resultatnriktade eller värderar de personliga relationer? Använd det i din kommunikation.

#### *Anpassa din ton och stil*

Justera din ton och kommunikationsstil baserat på din motparts preferenser/förutsättningar. En del föredrar mer formell ton medan andra trivs bättre med en avslappnad och vänlig ton. Använd lämpliga ordval och tonalitet för att skapa en god atmosfär.

#### *Var medveten om icke-verbal kommunikation*

Människor uttrycker sig genom kroppsspråk och ansiktsuttryck. Var medveten om dina signaler och anpassa dessa så att de är i linje med motpartens förväntningar och reaktioner.

#### *Flexibilitet i kommunikationsmetoder*

Somliga föredrar att kommunicera skriftligen, medan andra trivs bättre med muntlig kommunikation. Var flexibel och anpassa ditt tillvägagångssätt baserat på bästa kommunikationsmetod.

#### *Lyssna aktivt*

Anpassa din kommunikation genom att aktivt lyssna in personens behov och synpunkter. Detta gör att du kan anpassa din respons för att bemöta deras specifika bekymmer eller frågor.

#### *Tydlig kommunikation om förväntningar*

Förtydliga förväntningar på ett sätt som är tydligt för den andra personen. Detta kan inkludera att tydligt definiera mål, roller eller förväntade resultat.

### *Respekt för kulturella skillnader eller NPF diagnoser*

Om du kommunicerar med personer från olika kulturella bakgrunder, var medveten om kulturella skillnader i kommunikationsstilar och anpassa din kommunikation för att undvika missförstånd.

När du kommunicerar med personer med NPF-diagnoser är det avgörande att anpassa kommunikationen efter deras individuella behov. Det inkluderar bland annat tydlig och konkret kommunikation, ge tillräckligt med tid för bearbetning, användning av visuella hjälpmedel, skapande av strukturerade rutiner, hänsyn till sensoriska behov och individuell anpassning. Uttryck förståelse och empati för deras utmaningar och var öppen för att kontinuerligt anpassa kommunikationen baserat på deras specifika behov och önskemål.

### **Rätt tid och plats:**

Välj en avskild och lugn plats där ni inte blir avbrutna. Det är viktigt att skapa en trygg miljö och upprätta känsla av konfidentialitet i samtalet. Se även till att ni har tillräckligt med tid för att ha en meningsfull konversation utan att ni känner er stressade.

### **Konstruktiv feedback:**

Ge specifik och konstruktiv feedback om medarbetarens prestation. Använd "jag-budskap" för att undvika att trigga i gång försvarsmekanismer hos din motpart. Fokusera på observationer och fakta snarare än personliga värderingar. Exempelvis kan du i stället för att säga "Du är ineffektiv," säga "Jag har märkt att det tar dig längre tid än förväntat att slutföra uppgifterna."

### **Lyssna och visa empati:**

Ge medarbetaren möjlighet att dela sina synpunkter och känslor. Var en aktiv lyssnare och visa förståelse för deras situation. Det är viktigt att de känner sig hörda och respekterade. Ställ öppna frågor och undvik att avbryta.

### **Beslutsamhet:**

Om ditt svåra samtal handlar om att delge ett svårt beslut behöver du vara rak och tydlig men empatisk i sättet du förmedlar informationen. Klargör att beslutet baseras på, t.ex. prestation eller annan konkret fakta som rör beslutet, och inte en värdering av dem som individer. Undvik att ge falska förhoppningar eller onödiga detaljer om beslutet.

Här kommer råd och exempel om hur man kan balansera rakhets och empati när man kommunicerar svåra beslut för att undvika missförstånd och minska den potentiella negativa påverkan på medarbetarens arbetsmoral.

### **Börja med empati:**

*Exempel på inledning till avslut av anställning som ej ska fortsätta i gruppen: "Jag förstår att det här är en utmanande situation, och jag uppskattar din insats."*

*Exempel på medarbetare som inte presterar: "Jag/vi värdesätter ditt engagemang och arbete. Tyvärr anser jag/vi att den nuvarande arbetsprestationen inte riktigt har varit i linje med de förväntningar och standarder som vi har."*

### **Var tydlig och direkt:**

*Exempel på avslut av anställning: "Efter noggrann övervägande har vi sett över våra anslag och fattat beslutet att vi inte har utrymme att förlänga din tidsbegränsade anställning här."*

*Exempel på konflikt i gruppen: "Vi behöver reda ut konflikterna i teamet. Jag föreslår att vi har en öppen diskussion för att förstå varandra bättre och hittar sätt att lösa problemen som finns."*

*Exempel på bemötande av medarbetare som mår dåligt: "Jag ser att du har det lite tufft just nu och jag vill veta hur du mår. Vill du dela med dig vad som pågår så att vi kan diskutera hur vi bäst kan stötta dig?"*

### **Förklara bakgrunden utan att ge för många detaljer:**

*"Jag/vi har tyvärr inte de ekonomiska förutsättningarna att förlänga din anställning"*

*"Jag upplever att samarbetet inom teamet har stött på en del utmaningar, som påverkar arbetsmiljön"*

*"Jag har märkt att du inte varit helt dig själv på sistone och är orolig för ditt välmående?"*

### **Erbjud stöd och respekt:**

*"Jag förstår att detta är utmanande, om du vill kan vi tillsammans se över dina möjligheter framåt."*

*"Vi kan arbeta tillsammans för att förbättra situationen och skapa en positivare arbetsmiljö."*

*"Låt oss diskutera vad du behöver för att må bättre, och hur jag kan stötta dig på bästa möjliga sätt."*

### **Undvik vaga eller överoptimistiska formuleringar:**

Undvik följande exempel på fraser:

*"Det är bara temporärt, det kan komma att förändras."*

*"Det är inte personligt, det handlar bara om gruppens behov."*

*"Det kommer säkert att gå snabbt att hitta något annat jobb."*

### **Diskutera nästa steg:**

Efter att beslutet har kommunicerats bör ni diskutera eventuella nästa steg och praktiska detaljer kring medarbetarens situation. Detta kan inkludera stöd från HR-funktionen, företagshälsovården, uppsägningstid, sista arbetsdag, återlämning av arbetsutrustning, eller eventuell avslutande dokumentation beroende på situation.

### **Dokumentation:**

Efter samtalet är det viktigt att dokumentera.

Beroende på samtalets karaktär kan en enkel anteckning för dig själv räcka. Är det ett svårare samtal behövs mer omfattande dokumentation som kan användas som grund om ärendet ska fortsätta utredas. Dokumentationen bör inkludera följande: datum, tid, plats och en sammanfattning av diskussionen. Denna dokumentation kan vara viktig för att presentera hur medarbetaren delgetts informationen och vad som har sagts eller gjorts vid mötet, men även bra för HRs kännedom och ger oss som arbetsgivare möjlighet att följa upp processen i sin helhet.

## Uppföljning och stöd:

Erbjud stöd och resurser för medarbetarens i den aktuella situationen. Fortsätt att vara tillgänglig för frågor och funderingar efter samtalet. Detta visar att du bryr dig om medarbetarens välbefinnande.

### **Om något av allvarlig karaktär uppkommer i samtalet**

Om du får kännedom om något allvarligt eller oroväckande som kräver ditt agerande eller ingripande som chef, finns vi på HR här för att stötta dig längs vägen. Fråga gärna medarbetaren om konfidentialitet är viktigt i samtalet och om det som diskuterats bör stanna mellan er, eller om du får ta ärendet vidare med HR. Du har alltid möjlighet att lämna information anonymt om arbetstagaren, då behöver vi på HR inte veta vem det gäller specifikt.

Avslutningsvis, att hantera svåra samtal kräver empati, tålamod och tydlig kommunikation. Genom att följa dessa riktlinjer och träna på dessa färdigheter kan du göra dessa samtal så smidiga och respektfulla som möjligt, även i utmanande situationer.