

# Att samtala om ämnen som väcker starka känslor

## Förberedelser inför samtalet

- Se till att du så konkret som möjligt kan beskriva vilken information du bygger på. Vaga och allmänna formuleringar lämnar din medarbetare i sticket: han eller hon får inte en sportslig chans att förstå problemet.
- Om du tänker framföra kritik, granska om dina motiv för att göra detta är konstruktiva.
- Tänk igenom vilka resultat du vill att samtalet ska leda till, t.ex. vad gäller följande frågor:
  - Vilken inställning vill jag att han/hon har till mig som ledare?
  - Hur känner jag inför mig själv i rollen som ledare?
  - Vilken inställning har han/hon till företaget/organisationen?
  - Vilka känslor väcker mitt sätt att hantera situationen hos honom/henne?
  - Hur inverkar samtalet på arbetsgruppens förutsättningar att fungera bra?

## Genomförandet av samtalet

### 1. Sätt ramen

- Gå rakt på sak och tala direkt om vad samtalet ska handla om. Din medarbetare märker att det är något på gång, så småprat i början gör honom eller henne bara nervös.

### 2. Beskriv problemet

- Tala om vilken information du bygger din bild på. Var så specifik som möjligt, det skapar förutsättningar för ni ska förstå varandra.
- Tala om varför du tycker att denna information är viktigt och varför det finns anledning för dig att agera: vad är det som står på spel för dig; vad är du orolig för? Om du är arg, säg det. Om du är bekymrad, säg det.
- Ta ansvar för din roll som ledare genom att tala i jag-form.

### 3. Involvera

- Ställ öppna frågor om hur situationen/problematiken ter sig från din medarbetares synvinkel.
- Bjud in till problemlösning: Fråga om han/hon har några tankar om hur problemet kan åtgärdas.

### 4. Specificera

- Var specifik med vad du vill ska ske i framtiden. Om det handlar om förändringar av beteende och attityd: vilka kriterier ska användas för att pröva om önskingarna/kraven uppfyllts?
- Tala i klartext om vilka positiva konsekvenser du förutser av den problemlösning du förordar.

## Under samtalet, tänk på att:

### *Lyssna aktivt*

- Om din medarbetare efter samtalet inte känner att du har tagit del av hans eller hennes syn på saken kommer han eller hon att känna sig överkörd och orättvist behandlad. Detta får konsekvenser för din medarbetares motivation och syn på dig som ledare.
- Det räcker inte med att vara tyst och låta din medarbetare prata av sig, du måste se till att han eller hon *känner* att du har lyssnat.
- Pröva om det du får höra ger dig anledning att omvärdera din syn på vad som måste ske. Om helt nya informationer kommer upp som ställer saken i ett annat ljus kan du eventuellt behöva avsluta samtalet för att få tid att tänka över situationen igen.

### *Fokusera*

- Håll fokus på problemlösning. Låt dig inte avledas till debatter om skuld eller ovidkommande frågor.

### *Hantera känslor*

- Visa respekt och ett lagom mått av medkänsla inför din medarbetares känslor, men låt honom eller henne ha sina känslor. Försök att trösta, avleda eller avfärda känns som manipulation och får inga positiva konsekvenser. Om de tar sig uttryck i anklagelser, förebråelser eller negativa omdömen, undvik att gå i försvar och rättfärdigande, lyssna på sakinnehållet och pröva om det ändrar något i din bedömning. Det är klokt att ha en hög tolerans vad gäller saker som sägs i affekt.