

Samtalsträning

Samtalen man håller i samband med en uppsägning/omplacering är en serie om minst två samtal, vanligtvis fler än så. I det första samtalet lämnar man ett uppsägnings/ omplaceringsbesked. Det/de andra samtalet/n är uppföljningssamtal på det beskedet.

Denna träning kommer enbart handla om det första samtalet där du som chef ska lämna ett besked. "Jobbet" som chef i denna fas handlar egentligen om att du ska:

1. Meddela ett negativt besked
2. Kontrollera att medarbetaren förstått innehållet
3. Instruera den anställda om vad hen ska göra närmast

Detta är utgångspunkten till TRR tagit fram en samtalsstruktur i 3-steg som underlättar för dig som chef att följa.



Innan vi går in lite mer i detalj på varje steg så låt oss titta närmare på samtalet som chefen Jeanette har med sin medarbetare Hans:

[Klicka här för att se filmen](#)



TRR:s trestegsstruktur

Förmedla budskap

- Inledning: Ge en förvarning.
Innan du kommer till sakfrågan, ge en förvarning i stil med: "Det jag nu kommer att säga kommer förmodligen att bli ansträngande för dig att höra."
Syftet är både att underlätta för den du riktar budskapet till och för egen del få en inledning som leder direkt till saken."
- Besked: Gå rakt på sak.
Tuffa besked är tuffa besked – ingenting blir bättre av att du lindar in det du vill säga eller pratar kring det. Då är risken i stället att det blir otydligt eller missförstås, vilket snarare komplicerar situationen än underlättar. Var ärlig. Säg som det är, och berätta också varför.

Säkerställ förståelse

- Efter att du lämnat beskedet, var tyst... Invänta reaktion.
Medarbetaren behöver få tid på sig att ta till sig innehållet i budskapet. Vänta in eventuell reaktion och ha inte för bråttom.
- Viktigt att kontrollera att det uppfattats rätt, genom att be den du talar med att upprepa budskapet i stil med "Jag är angelägen om att jag har varit tydlig. Därför skulle jag vilja be dig om att du med egna ord sammanfattar vad beskedet innebär, så att jag är säker på att du förstår"
- Din viktigaste roll i detta skede är att vänta ut känslorna, lyssna och bekräfta.
- Om beslutet ifrågasätts, upprepa budskapet: " – som jag tidigare sa att på grund av..."

Summera och tydliggör nästa steg

- Summera vad som har sagts och överlämna skriftlig information och vilket stöd som finns som tex företagshälsovård, TRR eller från facket.
- Bra att tänka på, svåra besked kräver bearbetning. Medarbetaren kan inte ta in detaljer, lämna därav skriftlig information som medarbetaren kan läsa i egen takt.
- Boka in ett uppföljningsmöte tätt inpå detta möte för att följa upp hur medarbetaren mår samt svara på de frågor som möjligen uppstått.

Samtalsträning

En person

Att samtalsträna själv utan motpart kan många gånger vara en utmaning då man inte får feedback på det man säger eller kan bemöta reaktioner. Trots avsaknad av detta kan träning ändå ge positiva effekter för dig som samtalsledare.

Mirrorman

Människor tenderar att påverkas mer av vad de hör sig själva säga och i hur hög grad de argumenterar för sin inställning än vad andra människor säger till dem. För att verkligen förstärka detta behöver du se ditt kroppsspråk samtidigt som du pratar. När ditt tal, tonalitet, mimik och kroppsspråk är i harmoni och utgör en kommunikationsenhet då ökar din trovärdighet.

- Sätt dig framför en spegel alternativt spela in dig själv med mobilen. Föreställ dig att du nu håller samtalet med din medarbetare, agera och tala som du tänkt dig.
- Reflektera över hur väl du som person harmoniserar med det du säger. Gör eventuella korrigeringar och fortsätt att träna tills du är nöjd.

Med kollega/kollegor

Utgå ifrån att skapa så realistiska förhållanden som möjligt. Ju mer verklighetsnära du kan träna desto större effekt kommer du uppleva när du väl har ditt samtal. Att konfronteras med en medarbetares för dig okända reaktioner ger också en god förmåga att hantera det i skarpt samtalsläge.

Tid och plats

Välj tid och plats som motsvarar upplägget du tänkt till ditt samtal. Är det ett fysiskt möte välj liknande rum och tidsspann samt är det ett digitalt möte använd samma system och tidsspann som du kommer använda i ditt skarpa samtal.

Förutsättningar

Utifrån dina reflektioner och visualisering om hur samtalen kommer att utspela sig, anpassa dig så att du efterliknar rollen så som du ser dig under samtalet. Använd dig av samtalsmallen och anpassa innehållet i samtalet så att det efterliknar det tänkta skarpa samtalet.

Roller

Be din kollega anta en av medarbetarrollerna i "Prepp instruktioner till medarbetare" på nästa sida, utan att avslöja vilken. Tänk på att du som medarbetare ska försöka efterlikna och agera enligt instruktionen som mycket som möjligt. Har du ytterligare en kollega kan den anta rollen som observatör. Kom ihåg att träning ger ökad färdighet och trygghet i det skarpa samtalet.

Samtalsträning

Med kollega/kollegor
(fortsättning)

Praktisk träning

Kör träningspass enligt nedan struktur och tider:

Förbered (3–5 min)

Chef – Läser in sig på samtalsmodellen

Medarbetare – Väljer och läser in sig på en medarbetarroll

Observatör – Ansvarig för tidtagning

Agera (8–10 min)

Chef – Fokuserar på att följa samtalsmodellen

Medarbetare – Agerar enligt roll-instruktionen

Observatör – Observerar vad som händer i rummet

Lär (3–5 min)

Chef – Reflekterar utifrån metoden samtalsmodellen

Medarbetare – Reflekterar vad den upplevt och känt

Observatör – berättar vad hen har uppfattat

Samtalsträning

Prepp instruktioner till medarbetare

Klicka på önskad ruta för att starta filmen och få instruktioner hur du ska agera.

Uppsägningsbesked

Medarbetaren blir väldigt stressad och får nästan panik.

Uppsägningsbesked

Medarbetare har svårt att ta till sig beskedet och tror fortfarande att anställningen är kvar.

Uppsägningsbesked

Medarbetaren blir väldigt känslsam, upprörd och lite anklagande.

Uppsägningsbesked

Medarbetaren blir inbunden och nästan helt tyst.

Uppföljningsmöte

Medarbetaren blir väldigt ledsen och känner sorg över beskedet.

Omplaceringsbesked

Medarbetaren blir utåtagerande med högt tempo och många frågor.

Elva konkreta tips och förslag som underlättar till ett bra samtal

1. Ett lyckat resultat kommer att bero på två saker: Hur du agerar och vad du säger, dvs. din attityd i situationen och det svåra samtalet (stödjande, nyfiken, öppen för problemlösning) kommer att kraftigt påverka vad du säger.
2. En bra förväntan, oavsett vad det svåra samtalet handlar om, är att det nästan alltid leder till något positivt. Många gånger kommer oväntade saker fram som kan leda till att alla inblandade kan växa som individer.
3. Känn in och återgå till ditt mål med samtalet om ni hamnar i svåra stunder under diskussionen.
4. Förbered väl, och sen gå rakt på sak. Det kan dock vara bra att ge en förvarning som kan låta något i stil med: "Det jag kommer att ta upp med dig kan antagligen kännas lite
5. ansträngande eller jobbig." Syftet är att både underlätta för den du ska ha det svåra samtalet med och för att du själv ska ha en inledning som leder rakt på sak.
6. Försök att inte ta verbala attacker personligen. Hjälp din medarbetare/motståndare/partner att komma tillbaka till ämnet ni ska diskutera
7. Avsätt gott om tid.
8. Förutsätt inte att personen kan se saker ur din synvinkel.
9. Var beredd på att känslorna kan svalla och personer kan då säga saker de inte riktigt menar.
10. För en del fungerar det att öva samtalet med en vän innan du håller det riktiga.
11. Öva konversationen mentalt. Se olika möjligheter och visualisera dig själv hantera dem med enkelhet. Ha en vision av resultatet du hoppas på.