

# Det personliga samtalet

Personliga samtal är en mötesform som sker mellan två personer och utgör en viktig del av kommunikationen på arbetsplatsen.

En chef och ledare måste kunna ta initiativ till och hantera personliga samtal med en medarbetare.

Det personliga samtalet bygger på samma förutsättningar som all annan kommunikation och mötesteknik.

## Mentala och praktiska förberedelser

Personliga samtal bör vara planerade och det bör finnas en frivillighet från bådars sida att ha samtalet. Mental förberedelse innebär bland annat att vara påläst och insatt i den situation som kanske uppstått.

**Oavsett anledningen till ett personligt samtal är det bra med följande rutiner:**

- Bestäm tid och plats några dagar framåt så att båda har möjlighet att förbereda sig.
- Välj en avskild plats om de övriga på arbetsplatsen inte behöver eller ska känna till att ni har ett samtal. Att gå och ta en fika någonstans kan vara ett bra alternativ.
- Fråga gärna medarbetaren hur lång tid hon eller han tycker att ni ska avsätta.

### **Avsätt dubbelt så lång tid som mötet bedöms ta!**

Kommer samtalet igång på ett bra sätt måste det finnas tillräckligt med tid för att komma fram till ett resultat som båda ställer upp på. Detta tar ofta längre tid än man tror.

Den som påkallar mötet bör naturligtvis berätta om anledningen till att ni behöver ha ett personligt samtal, utan att gå in på detaljer som senare ska tas upp i samtalet.

Väljer en medarbetare att prata med dig som sin närmsta chef om ett personligt problem, är detta ofta ett tecken på förtroende och att han/hon inte har någon annan att prata med om det aktuella problemet.

Många gånger innebär ett personligt samtal att det *känns* mycket bättre om du lyssnar, visar ditt engagemang och försöker komma med förslag till små åtgärder som visar på medmänsklig förståelse.

## Samtalsteknik

Om samtalet handlar om något som den andra personen har gjort och som är oacceptabelt, är det viktigt att förbereda sig väl och ta fram så mycket fakta det går kring händelsen. Till exempel när, var och hur samt vilka som varit delaktiga.

- Du måste vara så säker som möjligt på att du inför samtalet förstått vad som verkligen inträffat.
- Om medarbetaren inte vill prata öppet, bör det kanske accepteras men försök gärna lirka lite för att få veta om problemet är personligt eller arbetsrelaterat.
- Försök att genom hela samtalet prata om det som hänt men undvik att kritisera personen ifråga. Personlig kritik leder ofta till en låsning där personen väljer att inte fortsätta samtalet, vilket gör det svårt att komma fram till ett gemensamt ställningstagande.
- Ge medarbetaren möjlighet att berätta och förklara samt – i förekommande fall – en chans att ångra sig och be om ursäkt.
- Försök att lyssna mer än att tala.

### Döm inte, använd hellre uttryck som:

- Jag är förvånad!
- Jag kan naturligtvis inte vara säker, då jag inte var där.
- Varför agerade du så?

### Förutom att aktivt lyssna är det egna förhållningssättet viktigt:

- Självkänedom och inlevelseförmåga.
- Att tydlig se sin egen roll i samtalet.
- Att vara närvarande här och nu.
- Att visa empati och förståelse för samtalspartners känsloläge.
- Att använda pauser.
- Att visa sig genuint intresserad och nyfiken.
- Att försöka förstå, inte döma, genom att:
  - Lyssna koncentrerat.
  - Ställa öppna och utforskande frågor.
- Bekräfta det som sagts genom att repetera, summera och stämma av vad som uppfattats under samtalet.

### Visa sympati och stötta gärna framställningen, till exempel:

- Så tråkigt.
- Kunde de ha agerat annorlunda?
- Vad gjorde du då?
- Hur mår du nu?
- Har du något stöd i din omgivning?
- Är det något jag kan göra?
- Hur tänker du kring ditt arbete just nu?