

Redskab

Samtalediamant

Guide til leders samtale med medarbejder, som har oplevet eller været vidne til krænkende adfærd

Målgruppe: ledere

Samtalediamanten er en guide til forberedelse og afholdelse af din samtale med en medarbejder, som har oplevet eller været vidne til krænkende adfærd.

Samtalediamanten danner en tydelig ramme for en undersøgende og understøttende samtale.

Formålet med samtalen er, at du i samarbejde med medarbejder, med udgangspunkt i medarbejderens oplevelse, afdækker medarbejderens oplevelse samt afdækker behov støttende tiltag og indgår fælles aftaler.

Samtalediamanten bør altid ses som del af en proces, hvor du som leder er i opfølgende dialog med medarbejderen. Se samtalediamanten med fokus på den opfølgende samtale her www.arbejdsmiljoe.kk.dk/enhed-for-anonym-haandtering-af-krankende-adfaerd/materialer



Sådan forbereder du dig inden samtalen

Forberedelse vil ikke altid være muligt i sådanne samtaler, da samtalerne kan opstå ved, at en medarbejder 'uvarslet' kommer til dig som leder. I sådanne tilfælde kan samtalediamanten være en støtte ift., hvordan du kommer rundt om de mest relevante punkter.

I andre tilfælde vil du have mulighed for at forberede dig, eks. hvis du ad andre veje er blevet bekendt med, hvad der er sket, eller hvis medarbejder har efterspurgt et møde om en oplevelse med krænkende adfærd, hvor du på forhånd ved, at det er dét, I skal tale om.

Sikre rammen forud for samtalen. Book et lokale, hvor I kan tale uforstyrret og afsæt tilstrækkelig tid til at kunne indgå i en dialog. Vær så tydelig som muligt omkring formålet for samtalen, når du indkalder, for at undgå misforståelser eller uklarhed.

Vær opmærksom på fortroligheden i mødeindkaldelsen ift., hvad kolleger kan se i kalenderen.

Skab overblik forud for samtalen. Hvad ved du allerede? Hvad er der konkret sket? Hvem er involveret, og hvor mange kender – efter din viden – til sagen? Hvad er omfanget? Kender du til andre/tidligere hændelser, og hvordan er de håndteret? Skriv gerne forløbet ned, så du har et overblik over hændelse(r), aktører samt evt. materiale (billeder, sms'er, e-mails).

Overvej handlemuligheder. Formålet vil i første omgang være at afdække medarbejderens oplevelse og behov, mhp. at tale støttemuligheder og løsninger. Hændelser om krænkende adfærd er som udgangspunkt hensigtsmæssigt løst på lavest mulige niveau i organisationen, hvor fokus bør være på at finde løsninger ift. det videre samarbejde.

I nogle tilfælde kan du som leder vurdere, at der er informationer, du er nødt til at handle på. Er dette tilfældet, bør du overveje, hvordan denne besked kan gives.

Husk, at der ofte findes flere sandheder og fortolkninger af samme situation. Du skal derfor finde en balance ift. at anerkende/møde en medarbejder, som kan stå i en svær situation, uden nødvendigvis at tage medarbejders parti eller negligere/bortforklare det, som medarbejderen har oplevet.

Overvej egne blinde vinkler. Overvej derfor hvilke tanker, du gør dig om situationen og de involverede inden samtalen. I håndtering af krænkende handlinger er det essentielt, at du kan forholde dig så neutralt som muligt.

Forbered tydelighed og klarhed. Generelt vil det være hjælpsomt for medarbejderen, at der i videst mulige omfang skabes klarhed omkring den videre proces. Gør dig derfor overvejelse om, hvad der vil komme til at ske efter mødet. Hvem vil være involveret, hvad er tidshorizonten, og i hvilket omfang kan medarbejder forvente at blive involveret eller ikke involveret?

Formålet med forberedelse inden samtalen er at skabe overblik, så du kan være nærværende i samtalen. Det er imidlertid ikke hensigten på forhånd at afsige dom eller drage endelige konklusioner.

Søg sparring efter behov. Vurdér, om du forinden kunne have god brug af sparring forud for samtalen. Sparring kan ske anonymt via Hotline om krænkende adfærd. En lederkollega kan også være en god sparringspartner - vær opmærksom på fortrolighed. Det kan også være relevant at inddrage Personalejura og Forhandling som sparringspartner ift. dine handlingsmuligheder og -pligter. I sager om mulig overtrædelse af straffeloven er det altid relevant at inddrage Personalejura og Forhandling.

Samtalens fire trin

1. Sæt rammen

- **Rammesæt mødet**, ift. tid, fortrolighed og dagsorden.
- **Vær forberedt, hvis du ikke får rammesat i opstarten.** Nogle medarbejdere vil opleve behov og iver for at komme i gang med samtalen. Når du ikke at rammesætte indledningsvist, så sørg for at gøre det relevant undervejs og kontrollér til sidst i samtalen, om de relevante informationer er givet til medarbejderen.
- **Vær opmærksom på, at samtalen kan tage en anden drejning end forventet** og vær parat til at lægge strukturen til side for at møde medarbejderen, hvor vedkommende er. Senere i samtalen kan du vende tilbage til rammen. Sørg altid for opsummering af aftaler samt den videre plan.

2. Afdæk

- **Afdæk og spørg ind til medarbejders oplevelse.** Sørg for at være undersøgende og stil neutrale spørgsmål.
- **Lyt uden forbehold.** Hav fokus på at lytte nysgerrigt uden at inddrage egne holdninger/synspunkter eller oplevelser. Vær opmærksom på ikke at tage parti og forhold dig neutralt og lyttende.
- **Vær forberedt på følelsesmæssige reaktioner.** Giv plads og mulighed til at tage en pause undervejs i samtalen.

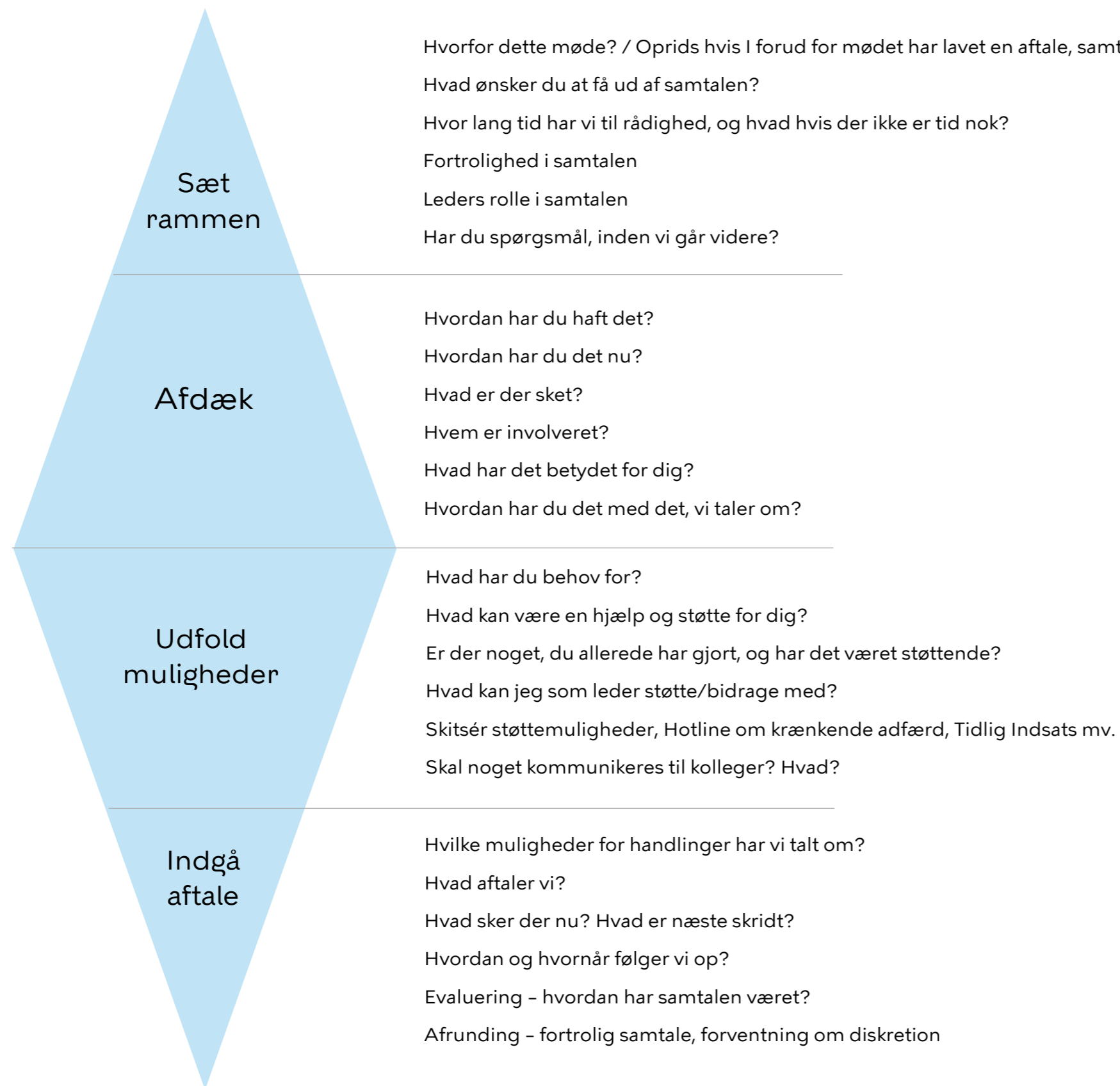
3. Udfold muligheder

- **Drøft handlemuligheder herfra.** Hvad skal medarbejderen gøre herfra? Drøft mulige handlinger og vær tydelig omkring, hvis der er noget, du ikke kan gå ind i (ex af fortrolighedshensyn) eller vil have brug for at undersøge nærmere.
- **Støt medarbejderen.** Sørg for, at medarbejderen er klar over de støttemuligheder, som arbejdspladsen tilbyder, og at medarbejderen ved, hvordan vedkommende kan få kontakt. Fx kontaktmulighed til Hotline om krænkende adfærd eller mulighed for forløb i Tidlig Indsats. Husk, at alle involverede kan opleve behov for omsorg og støtte. Videregiv gerne information om støttetilbud på skrift.
- **Vær opmærksom på kollegagruppen.** Gør dig overvejelser om, hvad det kan betyde for medarbejdergruppen. Er kolleger bekendt med hændelsen? Er det relevant at melde noget ud, og hvordan kan det evt. gøres? Inddrag det i samtalen med medarbejder.

4. Indgå aftale

- **Aftal konkret**, hvem der gør hvad herfra, samt hvornår og hvordan I følger op. Aftal, hvis der er noget, du ledelsesmæssigt handler på.
- **Hold hvad du lover og vær opmærksom på ikke at love noget, som du ikke er sikker på.** Vær realistisk om, hvad der kan lade sig gøre. Pas på med at komme til at love medarbejderen noget, hvis du er i tvivl om, det reelt set kan lade sig gøre.

Samtalediamanten



Efter samtalen

Udarbejd et kort referat lige efter samtalen. Det består med et fælles billede af samtals indhold og tydeliggør, hvilke aftaler I har indgået med hinanden. Gør det klart, om det er et formelt eller uformelt referat.

