

TRETRINSMODEL TIL DEN SVÆRE SAMTALE

FØR SAMTALEN:

Giv en kort og præcis besked om, hvorfor I skal tale sammen: Hvad er emnet, hvor lang tid vil det tage, og hvilken type samtale er det, du ønsker at gennemføre. Undgå ord som "bare", "blot" og "måske" – det er ord, vi bruger til at berolige andre, når vi ved, at de ved, at samtaleens indhold kan blive ubehagelig. Men det er også ord, som kan få modtageren til at tro, at det er en mindre alvorlig samtale, og derfor vil blive ubehageligt overrasket senere. Vær sikker på, at det beroliger mere at få en konkret ramme for samtaleens indhold. Pas på, at det ikke bliver selve samtalen, og sørg i stedet for, at invitationen er kort med lige præcis nok viden til at forstå og huske, hvad det handler om. Vær direkte uden omsvøb, pak ikke formålet ind. Medarbejderen skal have mulighed for at forberede sig mentalt.

INVITATION OG FORVENTNINGSAFSTEMNING:

Peter, jeg har booket dig i 20 minutter kl. 11, fordi jeg gerne vil tale med dig om dine resultater i denne måned. Mit ønske er, at vi sammen kan finde løsninger for, hvordan dine resultater kan blive bedre. Det er en samtale, som skal afklare, hvad du har brug for, for at kunne løfte din opgave, og om du er den rigtige til de opgaver, du har fået.

SAMTALEN:

Hold under samtalen fast i det formål, den tidsramme og det indhold, du har inviteret til som udgangspunkt for samtalen.

SITUATION

Gentag først, hvad du har inviteret til. Beskriv derefter helt faktuel og med objektive ord, hvad du konkret oplever den anden gøre. Giv gerne et eksempel på, hvad du oplever. Undgå ord, som er værdiladede, undgå at være smagsdommer, og vær konkret, hvis du refererer, hvad andre har sagt.

OPLEVELSE

Beskriv konkret og med et eksempel, hvordan situationen påvirker organisationen. Sæt din beskrivelse i kontekst til det formål, I har.

ØNSKE

Kom ikke med en færdig løsning. Angiv dit ønske for, hvad den anden med fordel kunne ændre i sin adfærd. Vær fremadrettet i dit sprogbrug.

SITUATION Faktuelt beskrivende	Hvad ser og hører jeg?	Jeg ser, at dine resultater er på et meget lavere niveau end sidste måned/år
OPLEVELSE Eksemplificerende	Hvordan påvirker det mig?	Jeg oplever ikke, at du kommer og fortæller, hvad der sker, og derfor har jeg svært ved at vide, hvordan jeg bedst støtter dig: Et eksempel er...
ØNSKE Konkret og fremadrettet	Hvad er mit ønske til dig?	Mit ønske for dig er, at du vil dele din situation med mig og dine kolleger. Hvad skal der til, for at det kunne ske?

TIP: Gå eller kør en tur, når du skal igennem med et budskab, der kan være svært for den anden at tage imod uden at føle sig skamgjort eller ydmyget, som det kan ske, hvis vi ser hinanden i øjnene. Når vi er ved siden af hinanden og ikke over for hinanden, forsvinder de følelser, og vi lukker ikke af for det, der bliver sagt.