

Styrk - Årskonferanse i Trondheim 2023

Den nødvendige samtalen

1

Agenda

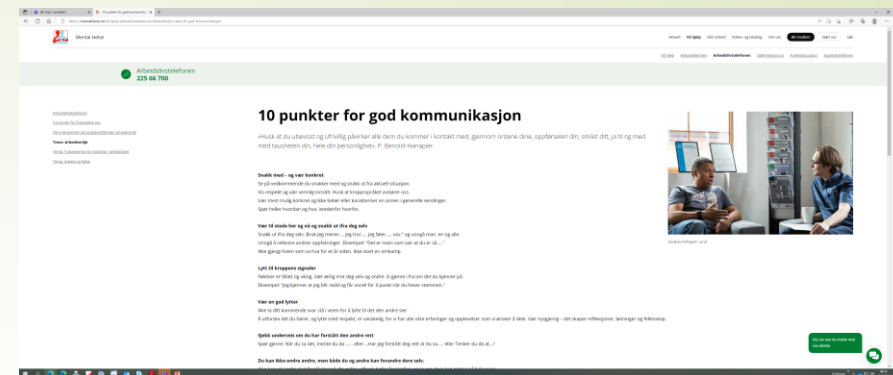
- Innledning
- Type samtaler
- Prosess og planlegging
- Hvordan ta være på meg selv
- Tips og triks

Innledning

- Min bakgrunn
- Invester i kunnskap og erfaring
- Smerter det?
- Tro på deg selv

Kommunikasjon

- **10 punkter for god kommunikasjon**
- «Husk at du ubevisst og ufrivillig påvirker alle dem du kommer i kontakt med, gjennom ordene dine, oppførselen din, smilet ditt, ja til og med med tausheten din, hele din personlighet». P. Benoist-Hanapier.
- **Snakk med – og vær konkret**
Se på vedkommende du snakker med og snakk ut fra aktuell situasjon.
Vis respekt og vær vennlig innstilt. Husk at kroppsspråket avslører oss.
Vær mest mulig konkret og ikke belær eller karakteriserer en annen i generelle vendinger.
Spør heller hvordan og hva, istedenfor hvorfor.
- **Vær til stede her og nå og snakk ut ifra deg selv**
Snakk ut ifra deg selv. Bruk Jeg mener..., jeg tror..., jeg føler.... osv." og unngå man, en og alle.
Unngå å referere andres oppfatninger. Eksempel: "Det er noen som sier at du er så....."
Ikke gjengi hvem som sa hva for et år siden. Ikke start en omkamp.
- **Lytt til kroppens signaler**
Følelser er tillatt og viktig. Vær ærlig mot deg selv og andre. Si gjerne i fra om det du kjenner på.
Eksempel: "Jeg kjenner at jeg blir redd og får vondt for å puste når du hever stemmen."
- **Vær en god lytter**
Ikke la ditt kommende svar stå i veien for å lytte til det den andre sier
Å utforske det du hører, og lytte med respekt, er vanskelig, for vi har alle våre erfaringer og opplevelser som vi ønsker å dele. Vær nysgjerrig – det skaper refleksjoner, løsninger og fellesskap.
- **Sjekk underveis om du har forstått den andre rett**
Spør gjerne: Når du sa det, mente du da eller....Har jeg forstått deg rett at du sa..... eller Tenker du da at...?
- **Du kan ikke endre andre, men både du og andre kan forandre dere selv.**
Ikke krev at andre skal forstå ting på din måte, utforsk heller forskjellen og se om dere kan møtes på halvveien
Ikke forsøk å sette andre fast ved å vise din overlegenhet eller bruke hersketeknikker
Ikke påstå at den andre har feil, si heller: Jeg uenig i det du sier fordi jeg tenker slik at....
- **Sett grenser for deg selv, og respekter andres grenser.**
Si tydelig fra hvis det er noe du ikke ønsker å si, eller snakke om til en annen.
Ikke si noe du ikke står inne for eller later som. Tillat deg å si nei.
Det er greit å spørre, men ikke å kreve svar.
- **Be om det du vil ha**
Det er lov å uttrykke ønsker og behov; vær konkret og legg gjerne fram konstruktive forslag.
Ikke gjett hva andre vil ha fra deg, men spør direkte.
Hvis det er noe du ikke vil ha, er det lov å si fra om det også.
- **Det er menneskelig å feile**
Feil bør respekteres fordi det åpner for læring, kreativitet og innovasjon.
Det krever mot å innrømme feil, for vi er redde for å bli straffet for det. Gi deg selv og andre lov til å gjøre tabber, og tren på å være ærlig om dine feil.
- **Beklag eller si unnskyld**
Noen ganger gjør eller sier vi noe som er sårende eller blir dumt for andre.
Å si unnskyld legger vonde følelser og skape relasjoner.
En god unnskyldning handler om å ta innover seg det som har ble dumt for den andre. Vis ekte anger og si hva du burde gjort i stedet.



Type samtaler - kontradiksjon

- Ta samtalen «først som sist»
- Underprestering
- Endre oppgaver/flytte kontor
- Kommunikasjon, atferd i gruppen
- Kritikk av kolleger
- Kritikk av leder
- «Den vanskelige samtalen»

Prosess og planlegging

- Respekt for den ansatte
- Planmessig, systematisk, forutsigbar
- Bruk prosedyrer og struktur i organisasjonen
- Kontradiksjon
- Definer vennskap
- Definer samtalen
- Uformell eller formell samtale
- Samarbeid med personalrådgiver
- Avklare deltakelse tillitsvalgte, lege, NAV etc.
- Dokumentasjon! Referater, meldinger, noter tilbakemeldinger m.m.

Hvordan ta vare på meg selv

- God forberedelse
- Hva hjelper deg til å være tilstede og gjøre samtalen best mulig
- Få kontroll på følelsene – ansatte trenger objektivitet, trygghet og ivaretagelse
- Vær tydelig og konkret
- Ledere er ikke behandlere
- Avslør manipulasjon
- Unngå møter på fredag

Tips og triks

- Jobb med samhandling og kommunikasjon i fredstid, benytt eget nettverk
- Eierskap - rommet, bordet, samtalen
- Ei saken, bestem agenda, formålet, vær fleksibel, vis respekt, reflekter, kontradiksjon, belys, ha et metasynt
- Være et speil, spørrende, be om forklaringer, utfordre løsningsforslag
- Dokumentér
- Ikke sitt alene i sakene

Samtalen

- Glass vann
- Pust dypt noen ganger, vær rolig
- Vær bevist stemmebruk
- Ha papirene klare
- Mentalt – del bordet i to, du er på din halvdel, den ansatte eier den andre halvdel
- Spill ball , belys, bli enig om oppsummering, videre oppfølging

Presset situasjon

- Hvilken tålegrense har man emosjonelt, stressbelastning
- Vanskelig for alle parter, men også en lettelse
- Åpen kommunikasjon
- Hold døren åpen, men sette grenser
- Pass på kolleger
- Utred handlingsrommet
- Benytt HR
- Saker heves

Lykke til!

- ▶ -ha en hyggelig kveld.

