

Så hanterar du svåra samtal som chef

KARIN ODHNOFF

CAJOS CONSULTING AB

Planerade svåra samtal

BORDSDIALOG

Kan du komma ihåg svåra samtal där du uppfattat att själva samtalet gick bra?

Varför tror du att det gick bra?

Oplanerade svåra samtal

BORDSDIALOG

Hur hantera svåra
samtal som är
oplanerade?

Hur kommer jag agera
annorlunda nästa
gång vid svåra samtal?

Checklista – svåra samtal

FÖRE SAMTALET

Vad har hänt? Vad vet du säkert och vad är rykten?

Vilken roll och vilket ansvar har du?

Vilka lösningsalternativ finns?

Vad vill du ha uppnått när samtalet är över, vad händer sen?

Vilken är din egen bild av personen, känner du sympati, antipati?

Hur vill du själv vara under samtalet?

Ska någon mer sitta med vid samtalet?

Välj lämplig dag och plats, avsätt tillräckligt med tid

Behöver du stöd för att göra en kommunikationsplan?

UNDER SAMTALET

Var tydlig med varför du bitt om samtalet och vad du vill åstadkomma

Beskriv konkreta händelser/orsaker och konsekvenserna av dem

Lägg märke till reaktioner, hos medarbetaren och hos dig själv

Anpassa ditt agerande utifrån de behov som just denne medarbetare har

Lyssna på medarbetarens version av den aktuella frågan, utan att avbryta eller att värdera.

Lyssna aktivt, ställ gärna öppna frågor. Förvissa dig om att budskapet har gått fram.

Avsluta samtalet med att tillsammans summera vad ni har kommit fram till och bestäm tid för nästa möte.

EFTER SAMTALET

Blev det som du förväntat?

Är det något du kunde gjort annorlunda?

Förstod din medarbetare vad du menade?

Finns det något du kan göra för din medarbetare, som du inte tänkt på innan?

Har du behov av att tala med någon?

Skriv ned vad ni har kommit överens om

Behöver du ändra din kommunikationsplan?

Det oplanerade svåra samtalet....

Måste samtalet genomföras direkt?

Vad har hänt? Vad vet du säkert och vad är rykten?

Undvik att ge feedback när du är stressad, ta ett djupt andetag och be att få återkomma.

Vilken är din egen bild av personen, känner du sympati, antipati? Vad grundar sig din uppfattning på och hur kan den påverka samtalet positivt eller negativt?

Förmedla det du behöver säga sig på ett lugnt och neutralt sätt

Lyssna in din medarbetare, var beredd att svara på frågor

Förvissa dig om att budskapet har gått fram

Boka tid för uppföljningsmöte

Tack för din uppmärksamhet!

Karin Odhnoff

karin@cajosconsulting.se

www.cajosconsulting.se