



10 tips for gode medarbejdersamtaler

business*M*astering

I

Sørg for ansvarliggjøring før samtalen og i samtalen

Først av alt: Før samtalen anbefaler vi veldig sterkt at medarbeider plukker ut de 10 spørsmålene han eller hun mener er viktigst, ut fra en meny av spørsmål som er designet spesifikt for virksomheten.

I samtalen: Diskutér og still åpne spørsmål rundt medarbeiderens behov, drømmer, ønsker og mål. Sørg for å ansvarliggjøre medarbeideren gjennom samtalen med spørsmål av typen «hva tror du selv?», «hva opplever du som ...?», «hvordan kan du?» og andre åpne spørsmål. Tenk også ut hvilke utdypende spørsmål – hjelpespørsmål – som kan være relevante etter hvert som samtalen forløper.

2

Skap tillit og fortrolighet

Samtalen må bygge på fortrolighet, noe som kan ta tid å utvikle. En god og tydelig forventningskontrakt er et godt utgangspunkt også for denne typen samtaler. At samtalen er konfidensiell, kan det være smart å minne om.

3

Sørg for smart formulering av spørsmål

Tenk ut hvordan du kan formulere spørsmålene så åpne som mulig. Dette er en samtale, ikke et intervju. Sørg også for at du tenker gjennom spørsmålene og stiller dem på en individtilpasset måte, da noen har lett for å snakke om følelser, andre ikke. Dialog tuftet på respekt, likeverd og empati anbefales.

4

Lytt oppmerksomt!

Husk å lytte aktivt. Spinn videre på det som sies, og følg opp med konkretiserende og utdypende spørsmål. På denne måten skapes mer dybde i dialogen – vi gjør plass til hverandre, og vi risikerer å komme litt under huden på hverandre. Den risikoen skal vi ta!

5

Vær forberedt på å takle vanskeligheter

Møt kritikk eller vanskeligheter med ydmykhet og respektfull lytting. Medarbeidersamtalen er ikke en oppsamlingsplass for grums eller negative saker; de bør tas i det daglige. Skulle det likevel komme noen nye negative saker, skal du selvsagt ikke gå i forsvar, men derimot lytte til det medarbeideren sier. Medarbeideren må «belønnes» med aktiv lytting og anerkjennelse for å tørre å ta opp vanskelige ting, da dette krever mot. Forsøk å fokusere på fremtiden og forventninger til denne, heller enn å diskutere det som har vært.

6

Vær personlig, men ikke mer privat enn det medarbeider tillater

Åpne døren for personlige, kanskje til og med private betroelser – saker som påvirker medarbeiderens arbeidsinnsats som du bør kjenne til. Avklar hvor grensene går for hva som er for privat å snakke om. Leder skal være nær, også med hensyn til å finne ut hvor grensene går. Det er en god form for nærhet å respektere medarbeiderens syn på hvor grensene går. Gi støtte og råd, og henvis om nødvendig til andre instanser, for eksempel bedriftshelsetjenesten, psykolog, terapi eller coach.

7

Vær konstruktiv og lag konkrete tiltak

Pass på at samtalen resulterer i godt definerte tiltak for medarbeideren, med tilhørende tidsfrister. Be medarbeideren knytte mulige tiltak og aktiviteter til de målbilder som finnes eller oppstår.

8

Skap god tilstedeværelse!

Sørg for å sitte uforstyrret av telefoner eller beskjeder i løpet av samtalen. Gi fullt fokus, vis ekte interesse, vær nysgjerrig og lytt aktivt til medarbeideren – be medarbeideren utdype der det er nødvendig. Legg opp til VI-følelsen: hva kan VI gjøre for å finne fornuftige spor/retninger og tiltak for fremtiden?

9

Krev videreutvikling!

Sørg for å utfordre på de rette temaene. Krav til videreutvikling gjelder både for deg og for medarbeideren. Bli enige om hvilken støtte og struktur som skal brukes for å få til en optimal vei videre – med god oppfølging og konstruktiv og oppbyggende dialog. God oppfølging er en kulturbygger i seg selv og handler i bunn og grunn om integritet og etterrettelighet.

10

Få medarbeider til å skrive referatet

Når samtalen er over, skriver (helst) medarbeider inn referatet. Det er særlig tre grunner til at medarbeider bør ta hovedansvaret for å få referatet på plass:

1. Medarbeider er ekspert på sine egne utfordringer.
2. Medarbeider vil ha et større eierskap til det som blir referatført.
3. Når hver og en av for eksempel åtte medarbeidere i en avdeling skriver hvert sitt referat, vil leder få frigjort en del tid (og mange ledere føler på at de har for lite tid til å lede).