

Kommunikationskursus

**Den vanskelige
kollegiale samtale**

Den vanskelige kollegiale samtale

- *At konfrontere en kollega med dennes uønskede opførsel*
- *At klage til en overordnet*
 - svarende til *at give en alvorlig besked*

Lav en aftale om samtale

- Fortæl din kollega, at du har noget alvorligt at tale med ham/hende om.
- Aftal et passende tidspunkt – gerne på *dit* territorium.

Den vanskelige kollegiale samtale

- Advar din kollega om, at du har noget alvorligt på hjerte.
- PAUSE – giv kollegaen tid til at fordøje det.
- Forklar hvilken opførsel, det drejer sig om - med præcise eksempler

Den vanskelige kollegiale samtale

- Spørg om årsagerne til den kritisable opførsel
- Spørg uddybende til disse årsager og prøv at forstå dem – uden at lade dig distrahere fra dit formål med samtalen

Den vanskelige kollegiale samtale

- Aftal, hvordan disse årsager/problemer kan afhjælpes.
- Lav en aftale om, hvornår resultatet af ændringerne skal vurderes.
- Advar om konsekvenserne af ikke at gøre noget

Den vanskelige samtale med en overordnet - forberedelse

Forbered dig på

- Timing
- Facts
- Eksempler

Forbered dig mentalt

- Klagens berettigelse
- Dit ansvar for at gøre det
- Saglig – ikke vred

Den vanskelige samtale med en overordnet

- Sig med det samme, at du har noget alvorligt/vigtigt at sige
- Forklar tydeligt, hvad din klage (eller andet) drejer sig om – med eksempler

Den vanskelige samtale med en overordnet

- Tilføj evt., at sagen forholder sig sådan – set fra dit perspektiv
- Hvis du er nervøs, så undskyld det ikke, men sig at er en vanskelig situation

Den vanskelige samtale med en overordnet

- Hold pause, således at din overordnede kan svare
- Hvis det er et afglidende svar, må du fastholde, at du anser det for alvorligt

Den vanskelige samtale med en overordnet

- Tilbyd at bistå med problemets løsning, hvis det er relevant
- Foreslå en aftale om problemets løsning og en tidsfrist.

Opsummering

I begge tilfælde gælder det:

- At forberede sig mht. facts og mentalt
- At tage initiativ til samtalen
- At omtale problemet straks – klart og konkret
- At holde fokus på problemets afklaring og mulige løsning
- At søge fælles forståelse af problemet
- At slutte med en aftale om problemets løsning – inklusiv en rimelig tidsfrist.