

---

## Abstract 7:7-5

---

Onsdag den 4:e september 08:30-12:15 K3/4

### **Måste jag lägga mig i konflikter och ta en massa svåra samtal?**

*Lott Bergstrand, Röntgenkliniken, Ersta sjukhus, Ersta Diakoni*

*Lott.Bergstrand@erstadiakoni.se*

Att vara chef med personalansvar handlar mycket om att coacha sin personal. Ge stöd, förtroende och uppmuntran. Men också om att ge konstruktiv kritik vilket inte är lika roligt.

Det kan också bli nödvändigt att prata med personal om känsliga saker, vända ett negativt beteende.

Jag vill dela med mig av mina erfarenheter av att vara chef och hur jag hanterat de obehagliga samtalen.

Viktigt är att vara förberedd och tänka igenom olika typer av reaktioner i förväg.

Jag brukar lägga upp en plan i 5 steg:

- Se till att ha gott om tid. Det är inte bra att vara tvungen att lämna en ledsen eller upprörd kollega utan att samtalet känns avslutat.

- Ge en förvarning om att det du kommer att ta upp kan bli jobbigt för den underställda. Det gör det lättare att komma till saken.

- Gå rakt på sak. Det är viktigt att man är tydlig så att det inte uppstår missförstånd. Var ärlig.

- Ta hänsyn till känslorna. Lyssna på den du talar med. Behövs empati? Låt det ta sin tid.

- Prata om framtiden. Avsluta samtalet med vad planen för framtiden är. Personen måste ha förstått problemet men också hur det ska åtgärdas. Boka eventuellt uppföljningsmöte

Det är också viktigt att dokumentera vad som sagts så att man kan gå tillbaka till det när man blir oense.

Kanske behöver du själv stöd inför samtalet. Var inte rädd för att ta hjälp.

Jag är egentligen inte proffs på det svåra samtalet men jag delar gärna med mig av mina erfarenheter. Kanske kan det vara till hjälp en dag...