

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

- Lott Bergstrand, Ersta sjukhus



Coaching

- Ta tag i problem
 - För personens skull
 - För personalens skull
- Anpassa chefskapet efter individen
- Vända ett negativt beteende



Hur gör man?

- Avsätt gott om tid
- Olika typer av situationer
- Känsliga ämnen – svåra att prata om
- Är du rädd för reaktionen?
- Ta med någon vid samtalet?
- Förbered dig på olika utveckling av samtalet



Ge en förvarning

- ”det jag nu ska tala om för dig kommer du säkert tycka är jobbigt att höra”
- Gör det lättare att komma direkt till saken.



Gå rakt på sak

- Blir inte bättre av att lindas in
- Tydlighet
- Risk för missförstånd
- Var ärlig
- Lyssna
- Kontrollera att det uppfattats rätt



Ta hänsyn till känslorna

- Var medmänsklig
- Lyssna
- Behövs empati
- Låt det ta tid
- Inte ovanligt med försvarsställning



Prata om framtiden, ge stöd

- Avsluta framåtblickande
- Åtgärder
- Handlingsplan
- Man måste bli enig om vari problemet består
- Personen måste ha förstått
 - Det gör dom inte alltid - nytt möte!



Hur kan man starta?

- Det är bättre att fråga än att påstå
- Det ger chans att berätta
- Man undviker försvar
- Frågor bygger en bro genom dialog



Ett annat sätt.....

- Positivt – negativt - positivt
- Börja med positiv feedback
- Ta inte flera negativa saker på en gång
- Avsluta med uppmuntran eller något som varit bra



.....och ett till

- Tre jag-påståenden
- Avsluta med: hur ska vi lösa det?
- Jag blir medansvarig i problemet och vill ha en lösning

Det är inte lätt

- Förbered dig
 - Ta god tid på dig
 - Nytt möte – uppföljning
 - Känn dig nöjd när det har gått bra
-
- Det blir oftast mycket bättre än man vågat tro....



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

- Ja. Det går inte att undvika
- Men det är inte så läskigt