Kapitel 8: Kritisk Samtal (Sidor 1/2)

När chefen försöker prata med medarbetaren är det ofta något fel. Den förstnämnda missar prestation, har fått kritik från lagkamrater eller vill ha ett annat förhållningssätt till ett specifikt ärende. I ett kritisk samtal (även kallad konfliktsamtal) är takt och professionalism viktigt. Vd'n kan och bör sensibilisera och förbereda chefer därefter. Varför? För att stärka en relation istället för att ytterligare anstränga den och leva upp till ditt eget ansvar: förmedla konstruktivt mellan två världar (ledning kontra anställda). Du kan ta reda på hur du gör detta i den här kapitlen.

Saker och ting blir kritiska när kommunikation sällan äger rum

För det första: Om det förekommer regelbundna diskussioner mellan överordnade och anställda, om det dessutom sker informellt utbyte – över lunch, fika etc. – är en kritisk diskussion hälften så dålig.

💡 Vi vet detta från partnerskap: Alla som kommunicerar öppet, ärligt och ständigt kan diskutera något kritiskt utan rädsla.

Förutsättningen för detta är att arbetsledaren är intresserad av medarbetaren. Vad detta innebär är att inte bara den anställde som funktionär får ett erkännande, utan den anställde som person. I bästa fall vill chefen att hans medarbetare ska utvecklas vidare efter sina kunskaper och böjelser, det vill säga göra mer än bara leverera bra siffror. Då ger kritisk feedback chansen att bli bättre.

💡 Detta tar upp den andra viktiga punkten: känslor bör lämnas utanför ett sådant möte. Empati krävs dock definitivt.

Vilka skäl finns det för kritik eller konfliktsamtal?

Förklara i förväg vad anledningen till ett samtal är. På så sätt blir omfattningen tydlig och man kan klassificera om det är en första eller en upprepad händelse – vilket påverkar utvärderingen. Skälen till en konversation kan vara:

- Det fanns en specifik situation där den anställde inte agerade på ett tillfredsställande sätt.
- Kollegor klagade på medarbetaren.
- Kunder klagade på den anställde.
- Externa tjänsteleverantörer eller partners har klagat på den anställde.
- Medarbetarens prestation eller resultat ligger under förväntningarna.
- Den anställde uppträdde inte korrekt / rättvist / lämpligt.
- Den anställde verkar ha varit mentalt frånvarande en tid och har begränsad prestation.