

Den svære samtale

Lær at håndtere en vanskelig samtale, ved at fokusere på løsninger.

1 Hvad er en svær samtale?

Den svære samtale er et tilbagevendende tema, som alle ledere før eller siden må forholde sig til. Begrebet dækker over en samtalsituation, hvor du må håndtere problemer, som vedrører din medarbejders måde at arbejde på. Samtalen bliver for mange ledere opfattet som svær, fordi den tager afsæt i en problematisk situation. Og det er i selve samtalsituationen med medarbejderen, hvor udfordringen skal findes. Det er individuelt fra leder til leder, hvad man finder mest udfordrende ved den svære samtale. For nogle er det selve det at konfrontere medarbejderen, mens udfordringen for andre er at styre samtalen i den ønskede retning. Du har sikkert en fornemmelse af, hvor din udfordring ligger. Det kan være, at du har svært ved at styre samtalen i en konstruktiv retning, fordi du og din medarbejder fokuserer for meget på baggrunden for problemet. Eller det kan være, at du har svært ved at åbne op for samtalen, fordi du synes, at det er ubehageligt at konfrontere din medarbejder med et problem.

Fælles for de svære samtaler er, uanset baggrunden, at de er nødvendige. Griber du ikke til handling, er der en risiko for, at problemet udvikler sig og til sidst ender i en konflikt. Er problemet først blevet til en konflikt, er handlemulighederne begrænsede. Det kan for eksempel føre til, at der ikke er andre muligheder end at afskedige din medarbejder, hvilket går ud over effektiviteten og de projekter, som skal løses her og nu. Men det behøver ikke at nå der til. Ved at være på forkant og være opmærksom på, hvordan du skal gribe den vanskelige samtale an, kan du tage mange problemer i opløbet. Derved kan du undgå, at de udvikler sig til konflikter.

2 Aktionslæring

For at undgå at problemer ender i en konflikt, vil vi arbejde på at styrke din tilgang til den svære samtale. Derfor vil du også løbende støde på øvelser, hvor

du skal arbejde aktivt med den svære samtale, i din daglige ledelse.

I Helweg & Pedersen tror vi på, at du får mest muligt ud af kurset, ved at bringe din egen praksis i spil. Ved at reflektere over din daglige ledelse og arbejde med øvelser, hvor du udfordrer din tilgang til den svære samtale, opnår du en sammenhæng mellem teori og praksis. Vores mål er at skabe synergi mellem uddannelsesforløbet og din personlige ledelse. Denne tilgang til læring kaldes aktionslæring. Filosofien bag aktionslæring, er, at vedvarende refleksion mellem teori og praksis sættes i centrum.

3 En løsningsfokuseret tilgang

Ved at bringe teori og praksis i spil, kan vi også bedre klæde dig på til at håndtere den svære samtale. Vi vil give dig råd og teknikker til, hvordan du konstruktivt forholder dig som leder til situationen. De råd og teknikker, som du kommer til at arbejde med, tager afsæt i selve baggrunden for samtalen, nemlig at den handler om en problematik, som involverer din medarbejders måde at håndtere sit arbejde på. Når baggrunden for samtalen er klar, nemlig at den centrerer sig om en udfordring, kan vi fokusere på at finde en løsning.

I Helweg & Pedersen mener vi, at den mest konstruktive tilgang til den svære samtale er baseret på en løsningsfokuseret metode. Den løsningsfokuserede metode er handlingsorienteret og fremadrettet. Det vil sige, at metoden fokuserer på løsningen af problemet, frem for at finde selve årsagen til problemets opståen. Læringsforløbet tager altså afsæt i den type svære samtaler, hvor medarbejderen stadig har handlemulighed og kan øve indflydelse på løsningen af problemstillingen.

Formålet med forløbet er at udfordre dig i din tilgang til den svære samtale og samtidig give dig konkrete værktøjer til at gribe situationen an. Værktøjerne kan være forskellige fra leder til leder, alt efter hvor dine personlige udfordringer ligger. Vi vil hjælpe dig til at identificere dine personlige udfordringer i forbindelse med den svære samtale, og klæde dig på til at arbejde hen mod en løsning.