# Slik skaper du gode samtaler

#### Last ned verktøyet og rediger selv:

**Som arbeidsgiver er du ansvalig for:**

* å forebygge og følge opp sykefravær
* å gjennomføre og dokumentere samtaler med medarbeidere
* å sikre at medarbeideren får bidra til å finne løsninger

## Forbered deg ved å:

### Skape gode rammer

## Gode samtaler forutsetter trygghet

Trygghet oppnår du når det er en god relasjon mellom deg og medarbeiderne, og at rammenerundt samtalen er forutsigbare for alle. Å vise forståelse i møte med medarbeider setter gode forutsetninger for samarbeidet videre.

* Hvordan ville du selv likt å bli møtt?
* Hvordan er din relasjon og holdning til medarbeideren, og hvordan kan dette påvirke dialogen?
* Hvor trygg føler du deg på å gjennomføre samtaler?

#### Dette kan du gjøre:

|  |  |
| --- | --- |
| på kort sikt:  * Planlegg bruk av samtaleteknikker for å sikre medvirkning i samtalen. [Les mer i heftet “Den viktige samtalen” hos idebanken.](https://mag.idebanken.org/denviktigesamtalen/) * Be om veiledning før samtalen. Veiledning kan du få fra kollegaer, bedriftshelsetjenesten, NAV eller andre med kompetanse på samtaler. | over tid og som kontinuerlig arbeid:  * Lær mer om samtaler og samtaleteknikker.[Les mer i heftet “Den viktige samtalen” hos idebanken.](https://mag.idebanken.org/denviktigesamtalen/) * Jobb aktivt med å bygge trygge relasjoner til alle dine medarbeidere. [Se “Gode grep for å bygge relasjoner”](#ekspanderbart-infopanel__godeGrepForAByggeRelasjoner-base) lengre ned på siden. |

## Gode rutiner effektiviserer arbeidet og skaper forutsigbarhet for deg og din medarbeider.

Rutiner bør evalueres og justeres hvis de ikke bidrar til forutsigbarhet.

* Hvordan bidrar sykefraværsrutinene i din virksomhet til forutsigbarhet rundt oppgaver og ansvar?

#### Dette kan du gjøre:

|  |  |
| --- | --- |
| på kort sikt:  * Bruk sykefraværsrutinene i din virksomhet, for å skape forutsigbarhet for deg og medarbeideren. * Finn ut om du kan få hjelp av noen i din virksomhet eller i interne systemer. | over tid og som kontinuerlig arbeid:  * Evaluer rutinene dine. [Gå til sjekkliste hos idébanken.](https://www.idebanken.org/kloke-grep/artikler/sjekk-kvaliteten-pa-sykefravaersrutinene) * Utarbeid sykefraværsrutiner. [Les mer om hvordan dere kan lage rutiner hos Idébanken.](https://www.idebanken.org/kloke-grep/artikler/rutiner-og-retningslinjer-for-sykefravaersoppfolging) * Informer alle ansatte om rutinene og hvor de finner dem. |

#### Tips:

Arbeidet med rutiner bør settes inn i arbeidsplassens plan for å forebygge sykefravær slik at du kan dokumentere arbeidet.

### Skape gode rammer

Legg en plan for hva du ønsker å oppnå og hvordan du kan gjennomføre samtalen. Husk å lytte til medarbeiderens behov.

* **Hva er dine mål med samtalen?**

Noter ned målet, og ha det framme når du er i samtalen.

Noen eksempler på mål kan være:

* + Skape trygghet og tillit
  + Beholde kontakt
  + Planlegge drift
  + Avklare om målet er å komme tilbake helt eller delvis til egen stilling
  + Starte en dialog om tilrettelegging
  + Avklare om det er behov for ny, endret eller mer kompetanse hos medarbeieren
* **Hvor trygg er du når du skal strukturere samtalen?**  
  [Velg tema og hjelpespørsmål under “Gjennomfør samtalen ved å”](#GjennomforSamtalen) lenger ned på siden.
* **Hva har du observert?**

Hvis du skal ta opp et tema du synes er vanskelig, bør du bør være konkret og tydelig på dine observasjoner.

Eksempler på observasjoner kan være:

* + Endringer i utførelsen av arbeidsoppgaver
  + Endring i atferd
  + Økning, endring eller mønster i fravær

### Forberede medarbeideren din

* Avtal tid og sted som passer deg og medarbeideren.
* Samtalen kan gjennomføres digitalt eller utenfor arbeidsplassen hvis det passer best.
* [Les mer om “Enkle tips for digitale samtaler”](#ekspanderbart-infopanel__enkleTipsForDigitaleSamtaler-base) lenger ned på siden.
* Gjør medarbeideren kjent med mål og tema for møtet på forhånd. Når begge er forberedt, blir det enklere å finne løsninger sammen.
* Du kan sende tema eller spørsmål til medarbeideren på forhånd.
* Velg noen av de viktigste fra eksemplene under [“Gjennomfør samtalen ved å”](#GjennomforSamtalen) lenger ned på siden.

## Gjennomfør samtalen ved å:

### Innlede samtalen

Å innlede en samtale handler om å skape trygghet, sette rammer og klargjøre mål og hensikt. Rammene hjelper dere med å holde fokus og tid.

**Vanlige tema i innledning:**

* ønske velkommen
* informere om tidsrammene for møtet
* informere om målet med møtet
* gå igjennom agenda
* spørre om medarbeideren har innspill til mål og agenda

### Snakke om arbeid

## En samtale for å forebygge eller følge opp sykefravær handler om medarbeideren.

Din oppgave er å legge til rette for at medarbeideren kan beskrive hvordan arbeidsoppgavene og arbeidsdagen oppleves.

#### Tips:

* Bruk åpne spørsmål med spørreord som hva, hvor, hvordan, hvem eller når.
* Unngå ordet “hvorfor”. Hvorfor kan ofte oppleves som en anklage eller for å fordele skyld.
* Tål stillhet slik at medarbeideren får tid til å tenke før svarene kommer.

**Vanlige tema i samtalen om arbeidssituasjonen:**

* arbeidsoppgaver
* arbeidstid
* samarbeid
* arbeidsmiljø
* tidligere tiltak
* stillingsprosent

#### Eksempler på spørsmål:

Velg noen av eksemplene som er relevante for akkurat denne samtalen.

|  |
| --- |
| Arbeidsoppgaver  * Hvordan vil du beskrive arbeidsdagen din? * Hvilke av arbeidsoppgavene dine er du frisk nok til å utføre? * Hvilke av arbeidsoppgavene dine er vanskelige å utføre? * Hvilke oppgaver trives du best med? |

|  |
| --- |
| Arbeidsmiljø  * Hvordan vil du beskrive arbeidsmiljøet? * Hva synes du er positivt, og hva tenker du kan forbedres? * Hvordan vil du beskrive stressnivået? * Hvordan påvirker arbeidsmiljøet sykefraværet ditt? |

|  |
| --- |
| Samarbeid og motivasjon  * Hvordan opplever du samarbeidet med kolleger/ledere? * Hva motiverer deg mest akkurat nå? * Hva oppfatter du som dine styrker nå? |

### Finne løsninger sammen

## Hjelp medarbeideren med å finne løsninger.

Hvis medarbeideren beskriver arbeidsoppgaver og arbeidssituasjon først, kan det bli enklere å se løsningsforslag selv. Egne løsningsforslag gir ofte økt motivasjon ved gjennomføring.

#### Tips:

Snakk om det som skal skje framover i tid og på hvilke muligheter som finnes.

#### Vanlige tema når dere finner løsninger sammen:

* tilpasse arbeidsoppgaver eller arbeidsinnhold
* tilpasse arbeidstid, arbeidstempo eller tidskrav
* tilpasse organisering av arbeidet
* tilpasse samarbeid og samhandling med andre
* alternative arbeidsoppgaver
* behov for informasjon og tilbakemeldinger
* arbeidsmiljø
* kompetanse
* fysisk utforming av arbeidsplassen
* hjelpemidler
* andre forhold

#### Eksempler på spørsmål:

Velg noen av eksemplene som er relevante for akkurat denne samtalen.

|  |
| --- |
| Hvordan kan jeg som leder hjelpe deg?  * Hva ville være god og støttende hjelp for deg i en travel arbeidsdag? * Hva vil du oppleve som god støtte? * Hva kan jeg som leder hjelpe deg med, når det gjelder arbeidsoppgaver? * Hvordan kan jeg som leder hjelpe deg med å få en mindre stressende arbeidsdag? |

|  |
| --- |
| Løsninger  * Hvilke av arbeidsoppgavene dine kan du utføre med tilrettelegging? * Hvilke alternative arbeidsoppgaver kan du utføre? * Hvordan bør tiden disponeres? * Hvordan kan endringer i tempo, arbeidstid eller arbeidssted øke mulighetene for arbeid? * Hvordan bør arbeidsdagen se ut dersom du skal kunne klare den, helt eller delvis? * Hvilke løsninger ser du for deg? * Hvordan vil den ideelle arbeidssituasjonen være for deg akkurat nå? * Hvilke tiltak bør vi prøve først? |

### Planlegge veien videre sammen

## Oppsummer i felleskap.

En samtale om arbeidssituasjonen avsluttes med at du og medarbeideren oppsummerer det dere er blitt enige om og at dere lager en plan for videre oppfølging.

#### Tips:

Det er lurt med flere korte oppsummeringer til hvert punkt dere har avtalt. Bruk spørsmål som kan besvares med ja eller nei for å sjekke at dere har felles forståelse.

Dersom medarbeideren er sykmeldt er det pålagt å utarbeide en oppfølgingsplan.

[Les mer om oppfølgingsplan på nav.no.](https://www.nav.no/no/bedrift/oppfolging/sykmeldt-arbeidstaker/relatert-informasjon/slik-folger-du-opp-sykmeldte/oppfolgingsplan_kap)

#### Vanlige tema i avslutningen:

* dato for neste samtale og hvor ofte samtaler skal gjennomføres
* avtaler, tilrettelegginger og tiltak
* om tilretteleggingen er midlertidig eller permanent
* hvor lenge de midlertidige tiltakene varer og tidsfrister
* avklare om det er behov for å informere andre kollegaer om tilrettelegging som er avtalt
* hvem som er ansvarlig for å følge opp
* om det er behov for videre avklaring eller hjelp fra andre

Av og til blir du og medarbeideren ikke enige om løsningene og det er greit. Da dokumenterer du begges synspunkter i oppsummeringen eller oppfølgingsplanen.

**Tips:** gjennomfør flere samtaler regelmessig.