# Samtalestøtte for arbeidsgiver

## Hvorfor bruke tid på samtaler?

Lovverk og rutiner forteller deg hva du skal gjøre for å forebygge og følge opp sykefravær. Gode samtaler er en metode for hvordan du fyller lovkravene, slik at de gir størst verdi for deg og medarbeiderne dine.

**Gode samtaler bidrar til:**

* lavt sykefravær og god lønnsomhet
* motiverte medarbeidere og godt arbeidsmiljø
* at du fyller dine lovpålagte plikter som arbeidsgiver

## Slik skaper du gode samtaler

**Som leder er du ansvarlig 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 rammene rundt samtalen er forutsigbare for alle.

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

**Dette kan du gjøre:**

|  |  |
| --- | --- |
| på kort sikt | over tid og som kontinuerlig arbeid |
| Planlegg bruk av samtaleteknikker for å sikre medvirkning i samtalen.  [Les mer i heftet "Den viktige samtalen" hos idebanken.](https://mag.idebanken.org/denviktigesamtalen/) | Lær mer om samtaler og samtaleteknikker. [Les mer i heftet "Den viktige samtalen" hos idebanken](https://mag.idebanken.org/denviktigesamtalen/). |
|  | Tren på å gjennomføre samtaler, og be om tilbakemeldinger. |
|  | Del erfaringer og få veiledning av andre lederkollegaer. |
|  | Delta på kurs. |

#### 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 | over tid og som kontinuerlig arbeid |
| Bruk sykefraværsrutinene i din virksomhet, for å skape forutsigbarhet for deg og medarbeideren | Evaluer rutinene dine. [Gå til sjekkliste hos idebanken](https://www.idebanken.org/kloke-grep/artikler/sjekk-kvaliteten-pa-sykefravaersrutinene). |
| Finn ut om du kan få hjelp av noen i din virksomhet eller i interne systemer. | Utarbeid sykefraværsrutiner. [Les mer om hvordan dere kan lage rutiner hos idebanken.](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 deres plan for å forebygge sykefravær slik at du kan dokumentere arbeidet.

### Planlegge innhold i samtalen

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.
* **Hvor trygg er du når du skal strukturere samtalen?**  
  Velg tema og hjelpespørsmål fra gjennomføring av samtalen.

Hvis du skal ta opp et tema du synes er vanskelig, bør du bør være konkret og tydelig på dine observasjoner. Du kan fortelle hvordan du tolker observasjonene, og gi medarbeideren anledning til å korrigere.

* **Hva har du observert?**   
  Eksempler kan være endring i fravær, i atferd eller i hvordan arbeidsoppgavene blir utført. Husk å gi konkrete eksempler på det medarbeideren er god på også. Noter gjerne ned og ta med i samtalen.

### 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» 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» 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

#### Eksempler på spørsmål:

Velg noen av eksemplene som er relevante for denne samtalen.

|  |
| --- |
| **Arbeidsoppgaver:** |
| * Hvordan vil du beskrive arbeidsdagen din? |
| * Hvilke av arbeidsoppgavene dine kan du fortsatt utføre? |
| * Hvilke av arbeidsoppgavene dine er vanskelige å utføre? |

|  |
| --- |
| **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? |

### Planlegg veien videre sammen

#### Oppsummer i fellesskap.

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

#### 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.