

## Veileder i Den Vanskelige Samtalen

### Hva er Den vanskelige samtalen?

I denne sammenhengen er det er samtaleverktøy for ledere for å ta opp

- Noe som er galt
- En bekymring
- Uakseptabel atferd

I utgangspunktet er samtaleverktøyet utviklet for å snakke om alkoholrelaterte problemer, men kan overføres til andre problemområder. Som regel vet vi heller ikke på forhånd hva problemet er.

Likevel kan vi bry oss. «Den vanskelige samtalen» kalles også for «den nødvendige samtalen», for å fremheve hvor viktig det er at vi bryr oss om de vi samarbeider og jobber med.

Før vi begynner kan det være nyttig å selv reflektere over følgende:

*Hva er en vanskelig samtale for deg?*

*Hvilke vanskelige samtaler kan du komme til å møte på i din organisasjon?*

### Å forholde seg til konflikter

Vi mennesker er forskjellige i møte med konflikter. Noen liker å gå rett på sak, og synes det er lett å være ærlig og direkte. Andre må gå og kjenne etter en stund, og synes det er verdt å tåle litt ubehag for å unngå å ta det opp. De fleste er ett eller annet sted i mellom disse ytterpunktene. Som leder kan det falle inn under din rolle å håndtere konflikter som du kanskje ville valgt å unngå som privatperson. Dette samtaleverktøyet skal støtte deg som leder, og forhåpentligvis senke terskelen og øke troen på at du kan gjennomføre vanskelige samtaler.

### Når skal du ta samtalen?

Det begynner ofte med en magesfølelse av at ....

- ... det er noe som ikke stemmer
- ... en person har forandret seg i det siste
- ... det er noe plagsomt som skaper uro i gruppen

Andre tegn kan være at ...

- ... andre har begynt å snakke om personen på en negativ måte
- ... tanken på å ta dette opp med personen er ubehagelig
- ... temaet blir unngått, bagatellisert, unnskyldt

Det er ikke uvanlig at **alle vet, men ingen sier ifra**. Sannsynligvis tenker alle at noen burde si noe, og kanskje er det akkurat du som skal ta på deg dette ansvaret.

## Veileder - «Den Vanskelige Samtalen»

### Hva er målet?

Målet med samtalen er å uttrykke en bekymring.

Du skal få sagt noe om

- Hva som gjør deg bekymret
- At du bryr deg om personen
- At du er nysgjerrig på hvordan hen har det

Bekymringen kan være at den andre personen gjør noe som er skadelig for seg selv, eller at oppførselen går ut over andre personer (som deg selv eller andre i og utenfor organisasjonen)

### Hva er ikke målet med samtalen?

- Å fortelle noen at hen har et problem
- Å fortelle personen hva problemet er
- Å komme til bunns i problemet
- Å stille diagnose
- Å finne løsninger på problemet

Alle mennesker eier sine egne problemer. Også du. I dette tilfellet er ditt problem en bekymring du har for et medmenneske.

### Forberedelser

Det kan være lurt å tenke igjennom en del praktiske ting før du skal holde samtalen:

- Hvem skal være tilstede?
- Hva skal samtalen dreie seg om
  - o Her kan det være lurt å gjøre forberedelser, hvordan vil du ordlegge deg, hvilke eksempler skal du bruke, hvordan skal du innlede og avslutte?
- Hvor skal samtalen skje?
  - o Privat sted, offentlig sted? Har dere tilgang til et nøytralt lokale?
- Når skal det skje?
  - o Før eller etter et møte? Utenfor møtetid? Hvor lenge etter innkallelsen?
- Hvor lenge skal samtalen vare?
  - o Det kan være lurt at det ikke varer for lenge, avtal heller et nytt tidspunkt litt frem i tid.
- Hvordan ville du selv likt å bli møtt?

## HES-modellen

HES-modellen er utviklet av organisasjonspsykologer for å hjelpe ledere (og andre) til å snakke om noe som er vanskelig på en måte som øker sjansen for endring, læring og samarbeid. HES er et akronym, som står for *Hevde – Eksemplifisere – Sjekke ut*.

### Hevde

Å hevde er å fremsette en påstand – noe man mener. Det kan også kalles å argumentere. Et argument er en begrunnet påstand.

Dette elementet er sentralt i den vanskelige samtalen fordi budskapet må ha en tydelig avsender (altså du som leder og initiativtaker til samtalen). Det er ikke en generell oppfatning som fremsettes, men en konkret bekymring du har.

Igjen er det lurt å minne seg på at målet med samtalen er å meddele en bekymring, ikke å fortelle personen at hen har et problem. Du eier problemet.

### Eksemplifisere

Vi trekker konklusjoner eller slutninger på bakgrunn av det vi erfarer. Stigen er en metafor for forholdet mellom konkrete observasjoner (*det som skjer*) og abstrakte generaliseringer (*det vi tenker om det som skjer*).

Når vi skal formidle noe vanskelig, er det viktig å være så konkret som mulig. Dette betyr i praksis å komme med eksempler. Selv om ikke observasjonene våre er helt nøytrale, er det større sannsynlighet for å være objektiv og ikke-dømmende hvis vi beveger oss nedover i stigen og snakker om det som har skjedd. Jo lenger opp i stigen vi kommer, jo flere «filter» ser vi verden gjennom, og jo mer subjektiv blir vi.

Språket avslører gjerne hvor i stigen vi er:

Typiske formuleringer høyt i stigen

- Alltid, aldri, du er (absolutter)
- Adjektiv (feig, lat, irriterende, kjedelig)
- DU-sentrert (påstander om hvordan du er, tenker, handler)

Typiske formuleringer lenger ned i stigen

- «Den gangen» (refererer til konkrete hendelser, eksempler)
- Verb og handlinger
- JEG-sentrert (hvordan jeg opplever dine handlinger)

Når du skal holde samtalen er det derfor viktig å tenke igjennom hvilke eksempler du vil bruke for å underbygge påstandene dine.

### Sjekke ut

Når du har uttrykt din bekymring ved å hevde din mening og underbygget den med et eksempel, er det på tide å høre med den andre parten. Hva tenker hen når du sier det du sier?

Her kan det være nyttig å ha med seg to metoder

1. Åpne spørsmål
2. Lytting

Åpne spørsmål er av den sorten som kan svares på med utfyllende setninger, og begynner gjerne med spørreordene (*hva, hvem, hvilken, hvordan*).

Lukkede spørsmål får kortere svar, gjerne bare ja og nei. De begynner ofte med verb (*er du enig, har du forstått hva jeg sa, gjorde du det med vilje*)

Når det gjelder spørreord, kan det være lurt å unngå *hvorfor*, som lett kan oppfattes som konfronterende i denne settingen. Ofte har vi dessuten ikke gode svar på hvorfor vi gjør ting.

Lytting er ekstremt viktig, og ganske vanskelig. I dagliglivet er det vanlig å bruke tiden når den andre snakker på å planlegge det man selv skal si. I den vanskelige samtalen gjelder det å prøve å legge bort seg selv et øyeblikk og forsøke å forstå den andre personen.

Å forstå er ikke det samme som å være enig eller gi den andre personen rett. Det handler heller ikke om hvem som har den riktige forståelsen av problemet. Å forstå er å vise nysgjerrighet for hvordan saken og virkeligheten ser ut fra den andre personens perspektiv. Ved å lytte gir vi rom for den andre personen, og unngår konfrontasjon eller ydmykelse.

## Avslutte samtalen

Avslutt hvis samtalen låser seg, for eksempel ved å si: «Er det greit for deg hvis vi avslutter nå?». Dere kan alltid avtale et nytt møte ikke så altfor langt frem i tid

Du kan avslutte ved å oppsummere det som er blitt sagt. Det er ikke nødvendig å konkludere eller ha kommet frem til en løsning.

Avtal gjerne en ny samtale, enten for å følge opp det dere har snakket om, eller for å finne løsninger (dersom saken er moden for det).

Vær gjerne tilgjengelig i tiden etterpå. Mest sannsynlig vil personen tenke mye etter en sånn samtale. Kanskje hen vil ha behov for å sjekke ut noe med deg, eller tilføye og utdype noe hen ikke fikk sagt.

Hvis personen du er bekymret for ønsker videre hjelp, kan dere kontakte **Sammen Psykisk Helse (SPH)**.

Hvis du ønsker hjelp til å forberede en samtale, ta gjerne kontakt med **Sammen Studentliv** eller. Her møter du erfarne rådgivere som du kan tenke høyt med.

Du finner oss her:

Sammen Studentliv: <https://www.sammen.no/no/bergen/studentliv/radgivning>

Sammen Psykisk helse: <https://www.sammen.no/no/bergen/helse/noen-a-snakke-med>

*Alle våre tjenester er gratis for studenter som betaler semesteravgift.*