

Samtalsstöd: När du behöver prata om oro kring påverkan

Ett stöd för lugna, sakliga och respektfulla samtal när arbete, säkerhet eller arbetsmiljö kan påverkas.



För chefer, HR och arbetsledare som behöver ta ett enskilt samtal utan att börja med anklagelser, diagnoser eller spekulationer.

Börja inte med anklagelsen

När det finns oro kring påverkan kan samtalet lätt bli spänt. Därför behöver det hållas lugnt, enskilt och sakligt. Målet är inte att pressa fram en förklaring eller fastställa orsaken, utan att prata om det som faktiskt har observerats och vad som behöver hända nu.

Samtalet bör handla om arbetsförmåga, säkerhet, observationer, rutiner och nästa steg.

Det här hjälper samtalsstödet med

- 1 **Förbereda samtalet.**
- 2 **Inleda lugnt.**
- 3 **Ställa öppna frågor.**
- 4 **Undvika anklagande formuleringar.**
- 5 **Dokumentera sakligt.**
- 6 **Avsluta med nästa steg.**

Utgå från det som märks i arbetet - inte från rykten, antaganden eller diagnoser.

När ett lugnt samtal behövs

Vid oro för påverkan

När någon verkar förändrad, okoncentrerad, ostadig, frånvarande eller inte fungerar som vanligt.

Vid säkerhetsrisk

När arbetet inte verkar kunna fortsätta säkert just nu.

Efter en incident

När något har hänt och ansvarig behöver prata igenom situationen sakligt.

Vid återkommande signaler

När samma typ av oro eller beteende återkommer över tid.

När rykten cirkulerar

När information behöver hanteras varsamt och inte spridas vidare.

Inför uppföljning

När arbetsplatsen behöver prata om nästa steg, stöd eller fortsatt hantering.

Samtalsstödet ska hjälpa arbetsplatsen att prata sakligt - inte sprida misstankar vidare.

Bestäm vad samtalet ska handla om

Innan samtalet bör ansvarig person gå igenom vad som faktiskt har observerats, om det finns säkerhetsrisk, vilka rutiner som gäller och vad som behöver dokumenteras.

Vad har faktiskt observerats?

Finns det säkerhetsrisk?

Vilka rutiner gäller?

Vem ska hålla samtalet?

Bör HR eller annan funktion vara med?

Vad behöver dokumenteras?

Vilket nästa steg kan bli aktuellt?

Samtalet hålls av:

Eventuell annan funktion:

Syftet med samtalet:

Ju tydligare förberedelse, desto mindre risk att samtalet blir anklagande eller otydligt.

Börja med observationer och säkerhet

En bra inledning gör samtalet tydligare och mindre konfrontativt. Undvik att börja med misstankar. Börja med varför samtalet hålls och vad som behöver klaras ut.

Sakliga inledningar

“Jag vill prata med dig om några saker som har observerats i arbetet.”

“Det här samtalet handlar om säkerhet, arbetsmiljö och hur arbetet fungerar just nu.”

“Jag vill stämma av hur du mår och om arbetet kan fortsätta säkert.”

“Vi behöver prata om nästa steg enligt våra rutiner.”

En lugn inledning minskar risken att samtalet låser sig direkt.

Frågor som hjälper utan att anklaga

Öppna frågor gör det lättare att hålla samtalet sakligt. De ger personen möjlighet att svara utan att samtalet börjar med en färdig slutsats.

Hur mår du just nu?

En enkel fråga som kan öppna samtalet utan att peka ut en orsak.

Finns det något som påverkar din förmåga att arbeta säkert?

Fokuserar på säkerhet och arbetsförmåga.

Hur ser du själv på det som har hänt?

Ger personen möjlighet att beskriva situationen med egna ord.

Behöver du stöd på något sätt?

Öppnar för hjälp utan att ställa diagnos.

Finns det något arbetsplatsen behöver känna till?

Kan hjälpa ansvarig att hantera situationen rätt.

Vad behöver hända nu?

För samtalet vidare mot säkerhet, ansvar och nästa steg.

Frågor ska öppna samtalet - inte pressa fram ett erkännande.

Det här bör du inte börja med

Vissa formuleringar kan göra att personen går i försvar direkt. Välj hellre ord som handlar om observationer, säkerhet och rutiner.

Undvik

- Har du druckit?
- Är du drogpåverkad?
- Alla märker att något är fel.
- Du verkar missbruka något.
- Jag har hört vad andra säger.
- Du måste erkänna vad som hänt.

Säg hellre

- Jag vill prata om det som har observerats.
- Jag behöver bedöma om arbetet kan fortsätta säkert.
- Vi behöver följa våra rutiner.
- Vi behöver komma överens om nästa steg.
- Jag vill förstå om det finns något stödbehov.

Orden ska hjälpa samtalet framåt - inte låsa det.

Skriv ner det som är relevant

Dokumentationen bör vara saklig och begränsad till sådant som behövs för att förstå samtalet, beslutade åtgärder och uppföljning.

Datum och tid

När samtalet hölls och i vilket sammanhang.

Vilka som deltog

Vilka personer eller funktioner som var närvarande.

Vad samtalet gällde

Vilka observationer eller situationer som togs upp.

Säkerhet och arbetsförmåga

Om arbetet, säkerheten eller ansvar påverkades.

Beslut och stöd

Vilka beslut som fattades och vilket stöd som erbjöds.

Uppföljning

Vem som ansvarar för nästa steg och när frågan följs upp.

Viktigaste beslutet från samtalet:

Ansvarig för uppföljning:

Skriv sakligt. Undvik värderingar, rykten och slutsatser som inte är klarlagda.

Lämna inte personen i ovisshet

Samtalet bör avslutas med att det är tydligt vad som händer nu. Det kan handla om fortsatt arbete, pausat arbetsmoment, kontakt med HR, företagshälsovård, uppföljning eller annan åtgärd enligt arbetsplatsens rutiner.

Det viktiga är att personen förstår vad som är beslutat, vem som ansvarar och när nästa kontakt sker.

Vad är beslutat just nu?

Vem ansvarar för nästa steg?

När sker uppföljning?

Behöver stöd kopplas in?

☐ Ja ☐ Nej ☐ Oklart

Ett svårt samtal blir tryggare när nästa steg är tydligt.

Det viktigaste att komma ihåg

- 1 Börja med observationer.
- 2 Håll samtalet enskilt och lugnt.
- 3 Prata om säkerhet, arbetsförmåga och nästa steg.
- 4 Ställ öppna frågor.
- 5 Undvik anklagelser och rykten.
- 6 Dokumentera sakligt och följ upp.

Samtalsstödet är ett stöd för struktur, bemötande och samtal. Det ersätter inte arbetsplatsens egna rutiner, HR, skyddsombud, facklig rådgivning, juridisk bedömning, vård, företagshälsovård eller polis vid allvarliga situationer.

Källor och vidare läsning

- Arbetsmiljöverket - förebygga och hantera alkoholproblem i arbetslivet
- Arbetsmiljöverket - arbetsgivarens ansvar för arbetsmiljön
- Arbetsmiljöverket - systematiskt arbetsmiljöarbete
- Arbetsmiljöverket - arbetsanpassning
- Arbetsmiljöverket - medicinska kontroller och hälsoundersökningar
- Riksdagen - arbetsmiljölagen

Kontrollera alltid aktuell information hos Arbetsmiljöverket, Riksdagen och arbetsplatsens egna rutiner.