

Samtalsstöd: När någon upplever sig illa behandlad

Ett praktiskt stöd för att lyssna, dokumentera och ta nästa steg på ett lugnt och sakligt sätt.

För chefer, HR, arbetsledare och ansvariga funktioner som behöver ta emot information när någon känner sig utsatt, otrygg eller illa behandlad på arbetsplatsen.



Lag & Ordning

Det första samtalet spelar roll

Så används samtalsstödet

När någon berättar att den upplever sig illa behandlad behöver arbetsplatsen kunna lyssna lugnt, ställa sakliga frågor och förklara vad som händer härnäst. Det första samtalet behöver inte lösa allt, men det kan avgöra om personen känner sig tagen på allvar eller inte.

Samtalet ska inte användas för att döma någon på förhand. Det ska heller inte användas för att avfärda upplevelsen. Syftet är att förstå vad personen beskriver, vad som är känt och vilka steg som behöver tas vidare.

Samtalsstödet hjälper er att:

- förbereda samtalet
- lyssna utan att döma
- ställa öppna frågor
- skilja på fakta, upplevelser och antaganden
- dokumentera sakligt
- undvika löften som inte kan hållas
- förklara nästa steg
- följa upp enligt arbetsplatsens rutiner

Det första samtalet ska skapa trygghet, klarhet och nästa steg - inte avgöra hela ärendet direkt.

Gå inte in i samtalet utan riktning

Förbered innan samtalet

Ett känsligt samtal blir ofta bättre när ansvarig person redan har tänkt igenom syfte, dokumentation, gränser och möjliga nästa steg.

Vad är syftet med samtalet?

Är detta ett första mottagande samtal eller ett uppföljande samtal?

Behöver någon mer vara med?

Vill personen ha stödperson med?

Hur ska samtalet dokumenteras?

Vad kan jag lova - och vad kan jag inte lova?

Vilka rutiner gäller på arbetsplatsen?

När behöver HR, chef, skyddsombud eller annan funktion kopplas in?

Finns någon akut risk?

Gå inte in i samtalet utan att veta vad du kan säga om nästa steg.

Börja med att lyssna

Inled samtalet lugnt

Inleda samtalet

"Jag vill börja med att lyssna på vad du vill berätta."

"Syftet med samtalet är att förstå vad du upplever och vad vi behöver göra härnäst."

"Jag kommer inte att dra slutsatser direkt, men det du berättar ska tas på allvar."

Bekräfta utan att döma

"Tack för att du berättar det här."

"Jag förstår att det kan vara svårt att ta upp."

"Jag hör att det här har påverkat dig."

Varför detta spelar roll

En lugn start minskar risken för att samtalet upplevs som förhör, försvar eller färdig bedömning. Det går att visa att informationen tas på allvar utan att avgöra ärendet direkt.

Att bekräfta att någon berättar är inte samma sak som att avgöra vad som har hänt.

Frågor som hjälper personen att berätta

Ställ öppna frågor

Kan du beskriva vad som har hänt?

När började du uppleva detta?

Har det hänt en gång eller flera gånger?

Vilka situationer handlar det om?

Vad har sagts eller gjorts?

Finns det något dokumenterat, till exempel meddelanden eller mejl?

Hur har detta påverkat dig eller arbetet?

Finns det något du är orolig för framåt?

Har du berättat detta för någon tidigare?

Vad skulle du behöva just nu för att känna dig tryggare?

Undvik ledande frågor som:

- Varför sa du inte ifrån tidigare?
- Är du säker på att det var så illa?
- Tror du inte att du missförstod?
- Du vet väl hur personen är?

Frågorna ska hjälpa personen att berätta - inte pressa fram ett visst svar.

Skriv ner vad som sägs - inte vad du tror

Dokumentera sakligt

Dokumentation kan vara viktig om frågan behöver följas upp. Den bör vara saklig, tydlig och skilja på vad personen berättar, vad som är observerat och vad som ännu är oklart.

Skriv hellre

- Medarbetaren uppgav att hon känt sig exkluderad vid flera möten.
- Personen beskrev att kommentarer om arbetsinsatsen återkommit under flera veckor.
- Meddelanden i gruppchatten nämndes som exempel.
- Personen önskar att frågan följs upp med chef/HR.

Undvik

- Hon är mobbad.
- Han beter sig kränkande.
- Alla vet att gruppen fryser ut henne.
- Det här är uppenbart trakasserier.
- Personen överdriver.

En saklig anteckning ska kunna läsas senare utan att låta som en dom.

Tydlighet är bättre än fel löften

Vad du kan och inte kan lova

Fel löften kan skapa större otrygghet senare. Det är bättre att vara tydlig med vad du vet, vad som behöver kontrolleras och vilka rutiner som gäller.

Undvik att lova

- att inget kommer tas vidare
- att personen får bestämma hela processen
- att ingen annan kommer behöva informeras
- att en viss åtgärd kommer ske direkt
- att allt kommer lösas snabbt
- att du redan vet vem som har rätt eller fel

Säg hellre

- Jag kommer hantera detta varsamt.
- Jag behöver följa våra rutiner.
- Informationen ska inte spridas bredare än nödvändigt.
- Nästa steg blir att bedöma hur detta ska tas vidare.
- Vi behöver skilja på vad som är berättat, vad som är dokumenterat och vad som behöver kontrolleras.

Tydlighet skapar mer trygghet än löften som inte går att hålla.

Lämna inte samtalet öppet

Avsluta med nästa steg

Avslutande formuleringar

"Jag sammanfattar vad jag har uppfattat, så får du säga om något behöver förtydligas."

"Nästa steg blir att vi dokumenterar detta sakligt och tittar på hur frågan ska hanteras vidare."

"Jag kan inte lova exakt vilken åtgärd som blir aktuell, men frågan ska inte lämnas utan uppföljning."

"Vi bokar en uppföljning så att du vet när vi stämmer av igen."

Checklista för avslut

- Sammanfatta vad personen berättat.
- Förklara vad som dokumenteras.
- Förklara vad som händer nu.
- Berätta vem som ansvarar för nästa steg.
- Bestäm om och när uppföljning ska ske.

Ett första samtal kan vara bra, men ändå skapa osäkerhet om personen inte vet vad som händer efteråt. Därför behöver samtalet avslutas med ansvar, fortsatt hantering och uppföljning.

Ett känsligt samtal ska inte sluta i "vi får se". Nästa steg behöver vara tydligt.

Håll samtalet varsamt och sakligt

Gör så här / Undvik detta

Målet är inte att lösa allt direkt. Målet är att personen ska kunna berätta, att informationen tas emot på rätt sätt och att nästa steg blir tydligt.

Gör så här

- Lyssna lugnt.
- Bekräfta att personen gjort rätt som berättat.
- Ställ öppna frågor.
- Skilj på fakta, upplevelser och antaganden.
- Dokumentera sakligt.
- Förklara nästa steg.
- Följ upp.

Undvik detta

- Avfärda upplevelsen.
- Börja försvara någon annan.
- Pressa fram detaljer.
- Lova sekretess som inte kan hållas.
- Dra slutsatser direkt.
- Sprid information bredare än nödvändigt.
- Lämna samtalet utan nästa steg.

Målet är inte att lösa allt direkt. Målet är att ta emot informationen rätt och skapa en tydlig väg framåt.

Det viktigaste att komma ihåg

Sammanfattning och källor

- 1 Lyssna först, värdera inte direkt.
- 2 Bekräfta att personen gjort rätt som berättat.
- 3 Ställ öppna frågor och undvik ledande formuleringar.
- 4 Dokumentera sakligt utan att döma.
- 5 Avsluta med tydligt nästa steg och uppföljning.

Samtalsstödet ersätter inte faktisk hantering. Det hjälper ansvarig person att ta emot information varsamt, dokumentera sakligt och gå vidare enligt arbetsplatsens rutiner.

Källor och vidare läsning

Arbetsmiljöverket - organisatorisk och social arbetsmiljö

Arbetsmiljöverket - kränkande särbehandling

Arbetsmiljöverket - systematiskt arbetsmiljöarbete

Diskrimineringsombudsmannen - trakasserier på jobbet

Riksdagen - arbetsmiljölagen

Riksdagen - diskrimineringslagen