

Samtalsstöd: När något har skrivits eller spridits digitalt

Ett stöd för sakliga samtal om meddelanden, skärmdumpar, rykten och digitala konflikter på arbetsplatsen.



För chefer, HR och arbetsledare som behöver prata lugnt och tydligt när digital kommunikation påverkar arbetsklimatet.

Börja med det som faktiskt hänt

När något har skrivits, skickats eller spridits digitalt kan situationen snabbt bli känslig. Samtalet behöver därför utgå från det som faktiskt går att beskriva: vad som skrevs, var det skedde, hur det spreds och hur det påverkar arbetsplatsen.

Målet är inte att förstärka ryktesspridning, tolka avsikter eller peka ut någon inför gruppen. Målet är att prata sakligt, begränsa spridning och komma fram till vad som behöver hända nu.

- 1 **Utgå från det som faktiskt är känt.**
- 2 **Begränsa spridningen av information.**
- 3 **Håll samtalet enskilt och sakligt.**
- 4 **Undvik tolkningar om avsikt.**
- 5 **Dokumentera varsamt vid behov.**
- 6 **Avsluta med tydliga nästa steg.**

Prata om det som faktiskt har skrivits, skickats eller spridits - inte om rykten, tolkningar eller spekulationer.

När digital kommunikation behöver följas upp

När ett meddelande upplevs som hårt

När text, ton eller formuleringar har skapat oro, konflikt eller otrygghet.

När skärmdumpar har spridits

När interna meddelanden, bilder eller kommentarer har delats vidare.

När rykten cirkulerar

När påståenden eller antydningar sprids digitalt utan tydlig ansvarsväg.

När någon hålls utanför

När en person inte får information, inte bjuds in eller ignoreras i digitala kanaler.

När konflikt fortsätter i chatt

När en svår fråga växer i meddelanden i stället för att flyttas till rätt forum.

När nästa steg är otydligt

När ansvariga behöver reda ut vad som ska dokumenteras, följas upp eller förtydligas.

Samtalsstödet ska hjälpa arbetsplatsen att hantera situationen sakligt - inte sprida den vidare.

Samla det som behövs - inte mer

Innan samtalet bör ansvarig person gå igenom vad som faktiskt är känt, vilka rutiner som gäller och vad samtalet ska leda till. Samtalet blir tydligare om det inte bygger på rykten eller lösa tolkningar.

Vad har skrivits, skickats eller spridits?

I vilken kanal eller vilket forum skedde det?

När hände det?

Vilka rutiner gäller?

Bör HR, chef eller annan funktion kopplas in?

Vad ska samtalet leda till?

Samtalet hålls av:

Det samtalet gäller:

Eventuell annan funktion:

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

Börja utan att anklaga

Börja med varför samtalet hålls och vad som behöver klaras ut. Undvik att börja med anklagelser eller antaganden om avsikt.

“Jag vill prata med dig om något som har skrivits i en digital kanal.”

“Det här samtalet handlar om arbetsmiljö, ton och hur vi hanterar digital kommunikation.”

“Jag vill förstå vad som hänt och vad som behöver bli tydligt framåt.”

“Vi behöver prata om hur det här påverkar arbetsplatsen och nästa steg.”

En lugn inledning minskar risken att samtalet fastnar i försvar, skuld eller ryktesspridning.

Fråga för att förstå - inte för att pressa

Hur ser du på det som skrevs?

Ger personen möjlighet att beskriva sin bild av situationen.

Vad var syftet med meddelandet?

Hjälper samtalet att skilja mellan avsikt, effekt och missförstånd.

Hur tror du att det kan ha uppfattats?

Flyttar fokus till påverkan utan att börja med anklagelse.

Finns det något sammanhang som behöver förklaras?

Ger utrymme för saklig förklaring utan att sprida mer information.

Behöver något rättas till eller förtydligas?

För samtalet mot ansvar, reparation och nästa steg.

Vad behöver hända nu?

Avslutar med tydlighet kring åtgärder, ansvar och uppföljning.

Frågorna ska öppna samtalet - inte förstärka konflikten.

Begränsa spridningen

Undvik

- Sprida skärmdumpar vidare.
- Prata om personen i gruppen.
- Dra slutsatser om avsikt för tidigt.
- Förstora rykten eller antydningar.
- Ta svåra frågor i gruppchatt.
- Låta fler än nödvändigt ta del av informationen.

Gör hellre

- Prata enskilt och lugnt.
- Håll dig till det som faktiskt är känt.
- Begränsa spridningen.
- Dokumentera sakligt vid behov.
- Koppla in rätt funktion.
- Bestäm nästa steg och uppföljning.

När något redan har spridits digitalt är första steget ofta att inte göra spridningen större.

Skriv ner det som behövs

Om situationen behöver följas upp bör dokumentationen vara saklig och begränsad. Skriv ner det som behövs för att förstå situationen och vilka steg som tas vidare.

Vad som skrevs eller spreds

Beskriv konkret vad det gäller, utan att lägga till antaganden.

Kanal eller forum

Notera om det gäller chatt, mejl, grupp, system eller annan digital kanal.

Tidpunkt

Skriv datum, tid eller ungefärlig period om det är relevant.

Vem behöver känna till det?

Begränsa informationen till rätt funktioner och ansvariga personer.

Vilka åtgärder beslutades?

Skriv ner om något ska förtydligas, följas upp eller lämnas vidare.

Nästa steg

Bestäm ansvar, tidsram och hur frågan ska följas upp.

Dokumentera varsamt. Spara inte mer information än vad som behövs för saklig hantering.

Vad händer nu?

Samtalet bör avslutas med att det är tydligt vad som händer nu. Det kan handla om att något ska raderas, förtydligas, tas vidare till HR, följas upp med fler samtal eller leda till att rutiner ses över.

Personen ska förstå vad som är beslutat, vem som ansvarar och när nästa kontakt eller uppföljning sker.

Vad är beslutat just nu?

Vem ansvarar för nästa steg?

När sker uppföljning?

Behöver fler funktioner kopplas in?

☐ Ja

☐ Nej

☐ Oklart

Ett svårt digitalt samtal blir tryggare när nästa steg är tydligt.

Det viktigaste att komma ihåg

- 1 **Utgå från det som faktiskt är känt.**
- 2 **Begränsa spridningen av information.**
- 3 **Håll samtalet enskilt och sakligt.**
- 4 **Undvik tolkningar om avsikt.**
- 5 **Dokumentera varsamt vid behov.**
- 6 **Avsluta med tydliga nästa steg.**

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

Källor och vidare läsning

- Arbetsmiljöverket - organisatorisk och social arbetsmiljö
- Arbetsmiljöverket - systematiskt arbetsmiljöarbete
- Arbetsmiljöverket - kränkande särbehandling
- Diskrimineringsombudsmannen - trakasserier på jobbet
- Riksdagen - arbetsmiljölagen
- Riksdagen - diskrimineringslagen

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