

## Skal du ha en samtale om et vanskelig tema?

Eksempler på vanskelige samtaler kan være skikkethetssamtaler, begrunnelse for stryk eller tilbakemelding på uønsket atferd. Avhengig av hvilken type samtale dette er, sjekk virksomhetens rutiner og regler.

### Før samtalen

- **Tidspunkt:** Velg et tidspunkt med andre til stede i lokalene rundt. Av hensyn til personen, ikke kall inn til eller ha samtalen før helg eller ferie. Helst ha kort tid fra innkallelse til møtet finner sted.
- **Lokale:** Sjekk om din virksomhet har rom som er spesielt egnet for slike samtaler. Unngå ditt eget kontor og bruk helst et rom der alle har mulighet til å forlate situasjonen.
- **Skap trygghet:** Tenk gjennom hvordan du skal formidle budskapet.
- **Visualiser samtalen:** Tenk gjennom hvordan du skal formidle budskapet. Hvilke scenarioer kan oppstå? Hva kan bli vanskelig i denne samtalen? Diskuter/øv med en kollega.
- **Ta eventuelt med en kollega:** Føler du at det er trygt å gjennomføre samtalen alene eller bør du ha med en kollega? Informer den andre parten om at hen også kan ta med seg en person.
- **Si fra:** La kollegene rundt deg vite at du skal ha en vanskelig samtale. Hvis du er bekymret for at samtalen kan eskalere, f.eks. på grunn av personens historikk, be en vokter/kollega oppholde seg i nærheten.
- **Møt opp tidlig:** Du bør ha tid til å vurdere møterommet. Tenk gjennom hvordan dere skal sitte i forhold til døren.
- Det er en fordel å **møte personen utenfor møterommet**. Da kan du vurdere sinnstilstand mens dere går inn sammen.

### Under samtalen

- Ha en **åpen** og **vennlig** innstilling.
- Fortell om målet med samtalen, hvorfor dere er der, ev. dine ønsker for samtalen.
- La personen **fortelle om sin oppfatning** av situasjonen. Still **åpne spørsmål**: *Hvordan tenker du at ... Hvordan ønsker du at ...*
- Vær tydelig på **dine forventninger** og **eventuelle krav** til personen. PS: Det er lurt å si *Personer med denne stillingen/som studerer dette må ...* heller enn *Du må ...*
- **Avsjekk underveis** at dere er enige om hva dere snakker om.
- **Oppsummer:** Hva har vi avtalt, og hvem skal følge opp hva?

### Dersom situasjonen blir truende

- Se [Hva kan du gjøre i en truende situasjon](#).
- Ta alle trusler på alvor og sett aldri deg selv i fare.

### Ikke akutt?

Dersom personen viser bekymringsfull atferd, vurder å kontakte legevakt (116 117) eller politi (02800) for råd og hjelp. Hvis du ikke vil vise at du ringer, si f.eks. at du skal hente en kopp kaffe. Be eventuelt en kollega om å ringe.

### Etter samtalen

- Skriv en oppsummering av det dere ble enige/var uenige om. Følg regler for saksbehandling og dokumentasjon for den type sak du håndterer.
- Hvis samtalen har vært vanskelig, kan det være lurt å prate med lederen din eller en kollega. Husk å ivareta taushetsplikten du har som ansatt.
- Følg opp eventuelle avtaler som ble gjort i samtalen.
- Rapport eventuelle hendelser og nesten-hendelser i virksomhetens avvikssystem.