VÆKSTHUS FOR LEDELSE



2 min. 04-04-2012

Sådan holder du en samtale med en stressramt medarbejder

Når du ser symptomer på stress hos en medarbejder, skal du som leder tage hånd om det. Læs, hvordan du gennemfører en god samtale med medarbejderen om stress.

Skribentinfo



Mads Kristoffer Lund

Projektleder

BrancheFællesskab for Arbejdsmiljø for Velfærd & Offentlig Administration

Som leder er det din pligt og dit ansvar at tage en samtale med en medarbejder, hvis du får mistanke om eller bliver gjort opmærksom på, at en medarbejder mistrives. Det kan imidlertid være vanskeligt at tage hul på en samtale om stress. For hvordan klarer man sådan en samtale, så både du og medarbejderen kommer godt ud af situationen og videre derfra?

Her får du gode råd til, hvordan du forbereder, afholder og følger op på samtalen.

Forberedelse

- Find konkrete eksempler, du selv har konstateret. Lad være med at bringe andres historier om medarbejderen ind i samtalen. Det vil kun såre medarbejderen og gøre vedkommende usikker på kollegerne.
- Skriv ned på et papir, hvilke tre pointer du vil aflevere i samtalen. Det kunne bl.a. være: Hvad er det vigtigste, der skal ændres? Hvordan kan det ske? Hvad tilbyder du af hjælp?
- Du skal ikke tænke for meget på at gøre alle de rigtige ting i samtalen. Så bliver der for meget fokus på teknik. Du skal i stedet fokusere på, at både du og medarbejderne lærer noget af samtalen.

- Husk at holde fast i, at samtalen er kommet i stand, fordi du bekymrer dig for medarbejderen. Gentag det flere gange i samtalen.

Afholdelse af samtalen

- Start med at fortælle, at du er bekymret, og at mødet ikke skal opleves som en kritik af det arbejde, der bliver udført, men blot bunder i en bekymring over, at arbejdet tilsyneladende stresser medarbejderen.
- Spørg til medarbejderens tanker om mødet, og giv ros.
- Giv konkrete eksempler på, hvad du har set medarbejderen gøre i stressede situationer.
- Drøft, hvad der skal gøres ved det – nævn fx situationer, hvor medarbejderen klarer stresssituationer godt, så medarbejderen tvinges til at se de gode ting, hun/han gør. Husk at inddrage de ressourcer og kvaliteter, medarbejderen har, og spørg til, hvordan medarbejderen kan bruge disse styrker i den nuværende situation. Ændringer skal være meget konkrete og skal gerne have både en handlemæssig og tankemæssig ændring i sig.
- Vis, at du lytter. Undgå at fremtræde, som om du sidder med en skjult dagsorden, eller, endnu værre, som om du sidder med en facitliste.
- Slut samtalen af med at få medarbejderen til at opsummere, hvad I har besluttet. Det er jo medarbejderens samtale.
- Lav ALTID en aftale om opfølgning, inden samtalen slutter, og få en klar aftale om, hvad medarbejderen kan starte med at gøre, og hvad du som leder kan gøre for at støtte op om det.

Det skal du undgå i stresssamtalen

- Undgå at komme med facitlisten eller komme med mange løsninger, fordi medarbejderen er forvirret. Stil i stedet spørgsmålet, så du får medarbejderen til selv at komme med løsningen.
- Undgå at blive utålmodig. Spørg roligt, og acceptér pauserne, for det er ofte i pauserne, at medarbejderen begynder at tænke anderledes.
- Undgå at lyde nedladende, fx ved at ignorere, at medarbejderen kan have vanskeligheder med at acceptere løsninger.
- Undgå at afslutte samtalen uden at have lavet konkrete aftaler om ændringer og opfølgning.
- Undgå at have ”uld i munden”.

Efter samtalen

Når du prøver at aflaste en medarbejder, skal du tilstræbe, at den pågældende oplever en mulighed for kontrol over arbejdsopgaverne. Ellers vil det ikke opleves som en reel aflastning. Det kan du understøtte ved at spørge til:

- Hvordan du kan hjælpe medarbejderen, og hvordan de andre medarbejdere kan hjælpe.
- Om der er opgaver, medarbejderen ønsker at aflastes fra. Hav eventuelt selv en liste med forslag klar, hvis du er i tvivl om, hvorvidt medarbejderen selv har overblikket.
- Om der er noget, I umiddelbart kan gøre her og nu.

Artiklen er baseret på hæftet "Før arbejdspresset bliver for stort". Du kan finde flere værktøjer til at forebygge og håndtere stress i hæftet.

Læs også:

Artikel; Hvordan kan lederen tackle stress?

Publikationen; Ledelse uden grænser

Publikationen; Ledelsesrum

Publikationen; De skjulte velfærdsreserver