



🕒 3 min. 👁️ 📌 20-01-2017

Sorry - jeg kan ikke nå det!

Vi kender alle frustrationen, når en anden ikke overholder en aftalt deadline. Men nogle gange sker det også for dig. Hvad gør du, når du ikke kan nå at levere til den aftalte tid? Her får du syv råd om, hvordan du håndterer situationen.

Skribentinfo



[Marlene Mee Ahrens](#)

Kommunikationskonsulent

Lederweb

I en travl hverdag med alt for mange vigtige opgaver og høje forventninger fra både medarbejdere, borgere og chefer, vil du altid tabe. Og nogle gange vil det desværre være en bold, som andre er afhængige af for at løse deres opgaver. Det kan være din chef, en kollega eller dine medarbejdere.

Det kan fx være, at du har lovet at aflevere nogle fraværstatistikker til din chef, som vedkommende skal bruge til at lave sit oplæg til direktionen færdigt. Eller din medarbejder der venter på, at du skal træffe en beslutning for at komme videre.

Når du overskrider en aftalt deadline, kan du ikke undgå at skuffe din kollega, medarbejder eller chef. Samtidig er der risiko for, at den, det går ud over, mister tillid til dig. Når det sker, er det fristende at gemme sig og undgå den pågældende. Men det er den absolut dårligste strategi. Læs her, hvad du skal gøre i stedet.

1. Informér hurtigst muligt

Hvis du henvender dig med det samme, har den anden en chance for at tage sine forholdsregler. Hun kan enten få en anden til at løse opgaven eller løse den selv. Hvis du venter for længe, er det måske ikke længere en mulighed, og du bringer vedkommende i en svær situation. En sådan oplevelse vil gøre det endnu sværere at genopbygge tilliden mellem jer.

2. Forbered dig til samtalen

Det kan være svært at holde budskabet enkelt og klart, når du skal fortælle fx din chef, at du ikke kan overholde jeres aftalte deadline. Det er ubehageligt at skuffe. Mange kommer i en sådan situation til at sprede budskabet over alt for mange ord, fordi de ubevidst tænker, at så bliver det lettere at høre den dårlige nyhed. Andre kan reagere modsat og derfor komme til at levere budskabet meget kortfattet, hvilket kan virke hårdt. Derfor handler det om at være mentalt forberedt til samtalen.

Skriv ned, hvad du vil sige, og øv dig på at sige det, så vil du føle dig bedre forberedt og mindre nervøs. Det hjælper dig også til at få argumenterne på plads og styr på logikken i det, du skal sige. Forbered dig også på flere scenarier. Hvad vil du sige, hvis personen fx bliver vred? Forestil dig forskellige reaktioner, og skriv svar ned, der passer til dem. Læs dem højt for dig selv et par gange.

3. Sig det, som det er

Tag ejerskab over situationen, og lad være med at pakke det ind. Start med at sige: "Jeg har ikke fået lavet det, jeg har lovet". Herefter skal du komme med en forklaring, men pas på med at overgøre det. Du skal hverken underdrive eller overdrive din skyld, men du skal tage ansvaret på dig.

4. Sig undskyld

En oprigtig undskyldning virker godt, men kun hvis du mener det. Derfor er det vigtigt, at du viser, at du mener det. Det kan du fx gøre ved at anerkende konsekvenserne af din missede deadline og samtidig fortælle, hvad du vil gøre for at undgå noget lignende i fremtiden. Du kan fx sige noget a' la: "Jeg skal nok være mere realistisk i forhold til, hvor meget jeg kan nå og tage fat i dig lidt før, hvis jeg ikke kan nå det alligevel."

5. Tag samtalen ansigt til ansigt

Det nytter ikke noget at levere de dårlige nyheder på e-mail. Når du står over for personen, kan du se, hvordan hun reagerer og bedre levere en dybfølt undskyldning. Samtidig bliver det også lettere at aftale, hvordan I kommer videre herfra og når i mål med opgaven med den tid, der er tilbage.

6. Hav forslag klar til, hvad I gør nu

Næste skridt er at fremlægge forslag til, hvordan I kommer videre og får styr på situationen. Dette bør ikke være en helt klar plan, for hvis du er helt galt på den, så kan du ende med at gøre din kollega endnu mere sur og irriteret. Kom i stedet med et par forslag, og spørg, hvad hun tænker om dem.

7. Hold op med at love for meget

Endelig skal du lære af din deadlinebommert – og huske at sige nej næste gang en kollega, chef eller medarbejder beder dig om hjælp, hvis du faktisk ikke kan nå det. Forklar vedkommende, hvad du kan nå og ikke nå, og hvad du har travlt med, så hun kan forstå, hvorfor du ikke kan hjælpe hende. Måske du kan hjælpe på en mindre tidskrævende måde som fx med sparring, eller du kan love at hjælpe hende senere, når du har mindre travlt.

Do's and Dont's

Det skal du gøre:

- Skriv ned, hvad du vil sige til personen, inden du tager fat i vedkommende.
- Sig undskyld for det besvær, du har forvoldt den anden.
- Foreslå måder at gøre det godt igen.

Det skal du undgå:

- At udskyde den svære samtale – det er bedre at informere folk, mens de har en mulighed for at redde situationen.
- At gå i forsvarsposition eller overforklare, hvad der skete. Tag ansvar for dine fejl.
- At tage imod en opgave, du ikke har tid til. Prøv i stedet at bidrage på en mindre tidskrævende måde.

Artiklen er frit oversat efter en artikel fra Harvard Business Review: "[How to Tell Your Colleague You Dropped the Ball](#)" skrevet af Amy Gallo.

Læs også:

[Sig nej med god samvittighed](#)

[Sådan holder du hovedet koldt i en ophedet samtale](#)

[Stop med at udskyde – sådan får du tingene gjort](#)