

DEN NØDVENDIGE SAMTALE



FORORD

HENSIGTEN MED HÆFTET

Hensigten med dette hæfte er, at du får mulighed for at hente inspiration til dit arbejde som tillidsrepræsentant, hvis du kommer til at stå i situationer, som du sjældent beskæftiger dig med eller finder svært af en eller anden årsag.

De eksempler vi kommer ind på i dette hæfte, er fx situationer med medlemmer der skal forlade sektoren, medlemmer, der fungerer mindre hensigtsmæssigt eller har samarbejdsproblemer, medlemmer med misbrugsproblemer etc.

Hensigten er også, at det skal være med til at understøtte den undervisning og træning du får på grunduddannelsen, og at du samlet set bliver bedre rustet til at møde de udfordringer og måske vanskelige situationer, der kan opstå på en arbejdsplads.

Når der sker fyringer i dit område, skal du skrive til **beredskabet@finansforbundet.dk**, så sikrer vi, at dine medlemmer får den hjælp og støtte der er behov for. I mailen skal du skrive navn, hvornår man fratræder, om det er i egne eller virksomhedens forhold og de 6 første cifre i dit cpr nummer eller medlemsnummer samt privat mailadresse.

Beredskabet er en "lukket" personalegruppe i Finansforbundet, som du altid kan stille spørgsmål til, så snart du hører, at der er noget på vej i din organisation. Vi har tavshedspligt.

TILLIDS REPRÆSENTANTEN SOM HJÆLPER



DER ER ALTID FLERE INTERESSETER

Uanset hvilken situation du som tillidsrepræsentant bliver inddraget i, vil der altid være flere interesser involveret. Du er den ressourceperson som både dine medlemmer og din ledelse kan række ud efter, når der er behov for hjælp. Det er vigtigt, at du er opmærksom på og forstår din rolle i det krydspres, du kan blive udsat for mellem medlem og leder.

De situationer, vi fx. henviser til, kan både dreje sig om de samtaler du ifølge overenskomsten skal stille dig til rådighed for (fyringer, flytninger og advarsler) og når det drejer sig om samtaler, hvor der af forskellige grunde er brug for de kompetencer, du har erhvervet dig som tillidsrepræsentant. Eksempler på situationer kan være kriser, misbrug, mobning, samarbejdsproblemer etc.

TILLIDSREPRÆSENTANTENS ROLLE

Det kan være svært at skulle hjælpe andre, der måske ikke har bedt om din hjælp eller dine gode råd, også selvom man har en faglig baggrund for at kunne hjælpe. Derfor er det godt at huske på, at al hjælp som udgangspunkt skal tages i den anden persons måde at se og opleve verden på. Gør den ikke det, vil man hele tiden få protester mod sine løsningsforslag.

Omvendt er der medlemmer, der har en opfattelse af, at det er tillidsrepræsentanten, der "fikser" de problemer, der opstår. Derfor er det vigtigt, at du som tillidsrepræsentant kender dine rettigheder, pligter og opgaver. Finansforbundet forventer, at du er i stand til at lytte og spørge ind til situationer blandt alle involverede parter, for på den måde at hjælpe og støtte dem, der har brug for det, så de bliver i stand til at træffe kvalificerede beslutninger, som de føler ejerskab for og dermed lettere kan føre ud i livet.

NÅR DU SKAL HJÆLPE ET MEDLEM

Når du skal hjælpe et medlem, er det en god ide at have en metode eller en model, du er tryk ved og kan anvende i din dialog, så du opnår at kollegaen får det nødvendige ejerskab af løsningen.

Din model skal stimulere din kollega til at gøre nye opdagelser om sig selv og sine handlingsmønstre, uden at det er dig, der påpeger det. Din rolle kan karakteriseres ved, at du er lyttende, nysgerrig, tålmodig og ydmyg.

SAMARBEJDET MED LEDELSEN

En god relation og et godt samarbejde med din leder er afgørende for din succes som tillidsrepræsentant. Det giver gode løsninger for dine medlemmer, gennemslagskraft, mulighed for indflydelse og påvirkning. Som tillidsrepræsentant løser du mange af dine opgaver i samarbejde med ledelsen.

Benyt din §9-samtale til at få det gode og tillidsfulde samarbejde etableret og til at få talt om, hvordan I skal tackle evt. situationer i afdelingen/enheden, vanskelige samtaler, uenigheder m.m.

Jo bedre relation I har opbygget, jo bedre vil I være i stand til at få gennemført disse samtaler og tackle vanskelige situationer, når det virkelig gælder.

HENT SPARRING

Undersøg hvilke forventninger din kreds og/eller Finansforbundet har til samarbejde med dig i hverdagen. Ud over hjælp og støtte i din kreds og/eller Finansforbundet, vil du også kunne støtte dig til overenskomsten. Derudover kan du i mange virksomheder også støtte dig til jeres personalepolitik og nogle af jer vil også kunne hente hjælp og sparring i HR. Alle steder sidder der ofte meget kvalificerede mennesker som er værd at læne sig op ad.

DE FORSKELLIGE VANSKELIGE SAMTALER

En vanskelig samtale er ikke bare en "vanskelig samtale". Det er vigtigt at skelne mellem de forskellige typer af vanskelige samtaler. Nogle samtaler er lederens ansvar, andre gange er det dig, der har hovedrollen, og andre igen må løses i et konstruktivt samarbejde mellem de involverede parter.

FORMÅLSBESTEMTE SAMTALER

Ved formålsbestemte samtaler er det lederen, der har ansvaret for samtalens gennemførelse. Her er det din rolle at være bisidder - se nedenfor - og efterfølgende tale med din kollega om oplevelsen. Disse samtaler er karakteriseret ved at have et ganske bestemt formål for øje og ved, at der ofte er indbyggede aftaler og sanktioner i dem fx: misbrug, fyringer, advarsler på grund af arbejdsindsats og mødedisciplin.

UNDERSTØTTENDE/STØTTENDE SAMTALER

Ved understøttende/støttende samtaler kan det være både dig og dit medlem, der tager initiativet til samtalen. Du opdager måske, at et medlem mistrives og kontakter vedkommende med tilbud om en samtale. Eller medlemmet kontakter dig for at bede om din støtte.

Eksempler kunne være: Kriser, sygdom, mobning, dødsfald, trivsel på arbejdspladsen, konflikter o. lign..

Tillidsrepræsentantens rolle i disse samtaler er, at man er 100% medlemmets mand.

VÆR DER FOR – MEN VÆR IKKE DEN ANDEN

Empati er evnen til at genkalde og forstå andres følelser. Det beskrives ofte som evnen til at sætte sig i den andens sted.

[Ikke at forveksle med sympati, som er evnen til at dele en følelse med en anden person, det vil sige at man selv oplever samme følelse som personen].

DEN SVÆRE SAMTALE GENERELT

Nogle samtaler er vanskeligere end andre. Det gælder i særdeleshed samtaler, hvor meget personlige emner er på dagsordenen – emner som sygdom, psykiske problemer, problemer på hjemmefronten, misbrug af alkohol eller andet. Samtaler om disse emner er svære, fordi de går tæt på et andet menneskes integritet, og fordi de let fører til den reaktion, at man "blander sig" i et andet menneskes liv. Udfordringen er at gøre det alligevel - og få noget godt ud af det.

HVORFOR KAN DET VÆRE SVÆRT

Vanskelighederne kan være flere. For den, der har eller påtager sig ansvaret for at tage samtalen, kan blot det at tage hul på emnet og få sagt det nødvendige være en barriere, hvilket er helt normalt.

Tvivel om samtaleens gennemførelse eller tanken om, hvorvidt der overhovedet er en fornuftig udgang, endsige løsning, kan virke som en barriere for initiativtageren til samtalen. Mangel på viden om problemet kan også være en hindring for en vellykket gennemførelse af samtalen. Her er det vigtigt at tænke på, at den kollega, der har problemet, vil kunne reagere på mange forskellige måder lige fra befrielse, aggressivt til total afvisning. Det er svært for personen at blive konfronteret med personlige forhold og få dem gjort til genstand for andres vurdering og mening.

Og endelig kan der være en berettiget frygt for at blive mødt med total afvisning fra det medlem man gerne vil hjælpe. Dette gælder især i forbindelse med misbrugsproblemer, hvor manglende selverkendelse og fornægtelse er typiske træk.

I de efterfølgende afsnit giver vi en række "opskrifter", tips og tricks som forhåbentlig kan hjælpe dig i forberedelsen og gennemførelsen af sådanne samtaler.

OPSIGELSESSAMTALEN

GODE RÅD OG ANBEFALINGER

FØR mødet

Forberedelse og forventningsafstemning med din leder

1. Hvis det er muligt, er det bedst at holde opsigelsessamtalen så tidligt på dagen som muligt.
2. Foreslå så diskret et lokale som muligt i forhold til kunder og kolleger.
3. Sørg for at samtalen bliver kort og direkte med mulighed for at vende tilbage og tale videre de følgende dage.
4. Sørg for at samtalen indledes med formålet og en begrundelse.
5. Afstem forventninger med din leder om, hvem der gør hvad i forhold til samtaleforløbet.



6. Spørg din leder, hvordan han/hun vil gribe det an? Så du kan være bedst muligt mental forberedt.
7. Spørg din leder til ressourcer/uddannelse/støtteforanstaltninger og spørg til tidsplan – hvornår skal der informeres om opsigelsen til de øvrige kolleger.

10 GODE RÅD I SITUATIONEN OG LIGE BAG EFTER

1. Vær i lokalet, når medlemmet ankommer – du skal være et fravalg ikke et tilvalg.
2. Giv gerne fysisk kontakt efter behov, hvis medlemmet ønsker det.
3. Notér stikord, lav referat – stil afklarende spørgsmål hvis nødvendigt – vær opmærksom på regler – skaf evt. tænkepauser – hjælp til korthed og sørg for medlemmet ikke skal træffe beslutninger på selve mødet.
4. Accepter og støt medlemmet i at fastholde de personlige grænser.
5. Gennemgå samtalen med medlemmet.
6. Bevar roen og vis medfølelse.
7. Lyt og tillad gentagelser. Undgå for mange gode råd og tal i korte sætninger.
8. Undgå at hoppe med på eventuelle fantasier eller vise medfølelse ved at dele eventuel vrede mod virksomheden eller lederen. Bevar din professionelle rolle.
9. Vær opmærksom på om medlemmet er så påvirket af situationen, at der skal etableres kontakt til familien. Hjælp med at få medlemmet hjem.
10. Tilbyd kun den hjælp, du kan og vil leve op til.

LIGE EFTER OG MÅNEDER EFTER

Husk det er ledelsen, der har truffet beslutningen om, at dit medlem skulle opsiges. Din rolle er at tilbyde medlemmet hjælp og støtte med udgangspunkt i de rammer din professionelle rolle som tillidsrepræsentant tilsiger.

Vær opmærksom på, at dit medlem kan have brug for professionel hjælp.

DEBRIEFING

Hvis du har deltaget i en større afskedigelsesrunde, vil vi anbefale, at du deltager i et debriefings forløb, sammen med dine tillidsrepræsentantskolleger.

Debriefing er en formaliseret, systematisk krisepsykologisk indsats, der samler den gruppe tillidsrepræsentanter, der har været involveret i en større afskedigelsesrunde.

Debriefing er et møde for mennesker, der oplever normale reaktioner på usædvanlige hændelser.

”At man, når det i sandhed skal lykkes én at føre et menneske hen til et bestemt sted, først og fremmest må passe på at finde ham der, hvor han er og begynde der.

Dette er hemmeligheden i al hjælpekunst. Enhver der ikke kan det, han er selv i indbildning, når han mener at kunne hjælpe en anden.

For i sandhed at kunne hjælpe en anden, må jeg forstå mere end han – men dog vel først og fremmest forstå det, han forstår. Når jeg ikke gør det, så hjælper min mere-forstående ham slet ikke.

Vil jeg alligevel gøre min mere-forstående gældende, så er det, fordi jeg er forfærdelig stolt, så jeg i grunden i stedet for at gavne ham egentlig vil beundres af ham.

**Men al sand hjælp begynder med ydmygelse:
Hjelperen må først ydmyge sig under den, han vil hjælpe, og herved forstå, at det at hjælpe ikke er at være den herskesygeste, men den tålmodigste, at det at hjælpe er villighed til indtil videre at finde sig i at have uret, og i ikke at forstå, hvad den anden forstår”.**

**”Brudstykke af en ligefrem meddelelse”
af Søren Kierkegaard**

Læs mere på
finansforbundet.dk
[beredskabet/tillidsrepræsentantens rolle]

Kontakt os og hør nærmere om
dine muligheder på 32 96 46 00