

Hjälp, min kollega luktar illa!

EXPERTEN SYNAR PERSONALVÅRD

En av säljarna på Stigdata luktar illa. Hans andedräkt är så dålig att till och med blommorna slokar på kontoret. Kontakten med kunderna kräver inte bara att säljaren är kunnig och serviceinriktad, det kräver också att han sköter sin hygien som inte alltid verkar vara den bästa. Kunderna uppskattar säljaren, men problemet är att han helt enkelt luktar för illa. Mycket för illa. Säljaren är en nyckelperson och säljchefen Anette är verkligen mån om honom men hur ska hon se till att kunderna inte skräms bort av hans odör? Hur ska hon få säljaren att förstå att han luktar illa? Ett litet problem kan tyckas, men Anette grugar sig verkligen för det här samtalet. Hur ska hon gå tillväga? Om det inte blir bättre, finns det påtryckningsmedel att ta till eller måste kunderna och medarbetarna leva med en kollega som stinker?

MARIE J:SON ÖDÉN SVARAR:

Nu har Anette en riktigt knivig fråga att ta i. Det är nämligen få saker som är så känsliga att prata om som vår lukt eftersom den känns så personlig och rör det mest ursprungliga hos oss. Att tala om dylika ting är att komma innanför inte bara vår bekvämlighetszon utan även vår integritetszon. Min doft är något som verkligen tillhör mig – och inte som till exempel ett klädesplagg som man lätt kan frigöra sig ifrån.

Som den kloka chef Anette är, torde hon vara väl medveten om vikten av tillit och förtroende mellan chef och medarbetare som en förutsättning för samverkan. Inför det samtal, som hon förbereder sig för att ha med Stefan, tänker hon; "Den enfaldige talar, den intresserade och nyfikne lyssnar men den vise förstår". Anette bestämmer sig för att det är förståelsen som är den strategi som ska vara gällande för detta samtal. Men insikter kommer inte flygandes som fåglar – man får jobba för dem. Kungsvägen till insikt är undersökandet. Att framföra saker som individen själv är helt omedveten om innebär en särskild svårighet. Det är en hel rad med frågor som Anette ställer sig innan samtalet och som kommer att påverka utgången av mötet med Stefan.

Hur medveten är Stefan själv och hur känsligt är ämnet för honom? Var går Stefans gränser när det kommer till att prata om honom?

Anette känner intuitivt att "gränser" är ett nyckelbegrepp. "Där går gränsen" kan vi alla känna av och till. Hon oroar sig för att Stefan ska reagera så i ett tidigt skede i deras samtal och att det ska omöjliggöra en lösning. Att prata med honom om problemet är ju att utmana en gräns hos honom men genom att lukta illa utmanar även Stefan gränser hos omgivningen. Hans lukt blir

påträngande och tar sig genom andras gränser på ett sätt som kan kännas som att han rent fysiskt kommer närmare än vad den andre vill vara. Så här finns ett gränsoverskridande från flera håll.

Hon kan också förbereda sig genom att ta reda på mera fakta. Hur uppstår dålig andedräkt? Troligtvis är detta problem som de flesta, det vill säga multifaktoriskt. Mage, mun, hals, tunga, tänder, tandkött och så vidare kräver kanske en specialistundersökning. Vad kan arbetsgivaren göra för att underlätta för Stefan? Tandläkarrädsla är mycket vanligt och just därför finns det effektiv hjälp att få. Ekonomiska bekymmer med dyra behandlingar är nog det som är enklast för arbetsgivaren att hjälpa till med.

Det är viktigt att Anette i samtalet med Stefan utgår från sig själv och sin egen uppfattning. Hon ska inte referera till vad andra har sagt om Stefan. Däremot kan hon referera till individer med liknande problem och hur de har kommit tillrätta med det. Det hindrar känslor av att vara den enda på jorden som är drabbad.

Anette bör gå rakt på sak och hon bör ge "jag-budskap, till exempel säga: "Jag har lagt märke till att du har en dålig andedräkt och jag undrar om det är något som du själv har tänkt på?" Anettes sakliga ton och respektfulla hållning gör det lättare för Stefan att ta emot och reagera på ett känsligt budskap som därigenom blir talbart. Det är en lättnad för alla – precis som det är när trollen kommer ut i solen – de spricker!

Nu är grunden för dialogen lagd och samtalet kan löpa på, så småningom med fokus på lösningen. För att kunna följa Stefan i samtalet, ger Anette akt på hans reaktioner och ger utrymme för det. Ett sätt att visa att hon accepterar och förstår är att spegla det hon ser och hör. Innan samtalet avslutas kan det vara bra att Anette och Stefan sammanfattar vad de har talat om och att de kommer överens om en ny tid för ett uppföljande samtal. Det är viktigt för dem båda.

STIGDATA

Välkommen till Stigdata, en väletablerad återförsäljare i Annerstad. I varje nummer hjälper våra experter vårt fiktiva företag att lösa ett aktuellt problem.



STIG, 57 år, Stigdatas vd, marknadschef och personalchef.



BERIT, 54 år, företagets all-i-alle och Stigs förtrodda.



ANETTE, 31 år. Är säljchef men vill bli marknadschef.



STEFAN, 38 år. Säljare och tvåbarnsfar. Gillar fotboll.



FREDRIK, 28 år. Företagets tekniker. Är duktig men lat.

EXPERTER

HAR DU FRÅGOR
TILL VÅRA
EXPERTER?
MEJLA DEM TILL
itbranschen@idg.se



ANNA ELIASSON arbetar som arbetsrättsjurist hos arbetsgivarorganisationen Almega.



MARIE J:SON ÖDÉN är psykolog och psykoterapeut och arbetar med organisationsfrågor i företaget Talk Point.



PETER NORDBECK är advokat vid advokatfirman Delphi & Co och specialiserad på it-rätt.



MARIANNE EKBLAD är vd för redovisningsbyråen Kontema som erbjuder konsulttjänster inom ekonomi och it.