

# Den gode omsorgssamtale

– tips og råd til, hvordan du som  
tillidsvalgt støtter din kollega

Arbejds miljø i industrien



bfa-i.dk



Pjecen er udarbejdet af Cabi for BFA Industri, der er det fælles arbejdsmiljøforum for arbejdsmarkedets parter indenfor industrien.

Indholdet er udtryk for parternes fælles holdning til emnet.

Alle aktuelle udgivelser fra BFA Industri kan fås ved henvendelse til organisationerne eller downloades fra [www.bfa-i.dk](http://www.bfa-i.dk).

Tak til virksomheden MAN Diesel & Turbo, som har bidraget med fotos og interviews med tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter



**bfa-i.dk**

Tryk: Dystan & Rosenberg ApS

Foto: Ole Hartmann

Oplag: 1.000 eksemplarer • August 2019

Genoptryk: 2.000 eksemplarer • Januar 2023

ISBN 978-87-93916-01-2





## Indhold

### 4

Du gør en vigtig forskel

### 6

Tilbyd din støtte når du spotter tegn på mistriivsel

### 8

Når din kollega skal til en omsorgssamtale

### 10

Før omsorgssamtalen: Gode råd til formødet

### 16

Under omsorgssamtalen: Gode råd til dig som bisidder

### 17

Efter omsorgssamtalen: Tal samtalen igennem

## Du gør en vigtig forskel

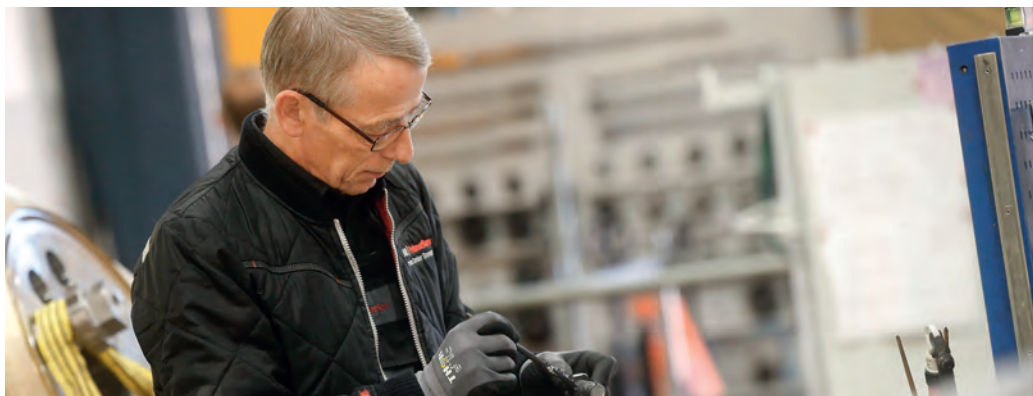
Som tillids- eller arbejdsmiljørepræsentant har du sammen med ledelsen et særligt ansvar for at arbejde for et godt og tillidsfuldt arbejdsmiljø, hvor dine kolleger trives. I er den trio, som i et tæt samarbejde kan gøre en vigtig forskel for medarbejderne i virksomheden.

I denne pjece finder du tips og gode råd til, hvordan du kan støtte dine kolleger i dialogen med ledelsen, når der er noget på spil. Lederen har et stort ansvar for arbejdsmiljøet som sådan, men medarbejderne har ligeledes et ansvar for at lægge kortene på bordet, når der er udfordringer, I skal finde løsninger på.

Du er måske den, der først ser, hvis en kollega mistrives, og kan reagere inden det fx kommer til en sygemelding. Men du kan også spille en vigtig rolle, hvis kollegaen er

indkaldt til en omsorgssamtale. Det kan du gøre ved at hjælpe din kollega både før, under og efter samtalen.

Derfor er det relevant, at du får viden, redskaber og konkrete samtaleteknikker med i rygsækken, som du kan tage frem og bruge, når du skal forberede dig og være med som bisidder. Så er du godt klædt på til at hjælpe din kollega med at forberede sig og på den måde skabe størst mulig grad af tryghed ved at deltage i en omsorgssamtale.



”Før var det altid tillidsrepræsentanten, der tog sig af det psykiske arbejdsmiljø. Det er ændret med lovgivningen. Vi er nu fælles om det og ser ikke så meget på, om det er tillidsrepræsentanten eller arbejdsmiljørepræsentanten. Vi har fokus på, hvad der er bedst for medarbejderen, og hvad vi kan gøre i fællesskab”



Arbejdsmiljørepræsentant, MAN Diesel & Turbo

## Lighed og forskelle i jeres roller

### Fælles

Som tillidsvalgte har I et særligt ansvar for og fælles interesser i at arbejde for en sund arbejdsplads med gensidig tillid og godt arbejdsmiljø. Det fælles ved jeres roller er fx, at:

- Samarbejde med ledelsen i det daglige
- Deltage i udvikling og forbedring af arbejdspladsen
- Arbejde med trivsel og psykisk arbejdsmiljø
- Tilbyde at være bisidder for kolleger

Der er helt naturligt også en del forskelle ved jeres roller:

### Tillidsrepræsentantens rolle fx:

- Fokus på gruppen af medlemmer
- Sikrer medlemmernes rettigheder i forhold til overenskomsten
- Arbejder for indflydelse og forbedringer
- Forhandler løn og arbejdsvilkår med ledelsen

### Arbejdsmiljørepræsentantens rolle fx:

- Fokus på hele arbejdspladsen/enheden
- Er en del af arbejdsmiljøorganisationen
- Er med til at lave arbejdspladsvurdering (APV)
- Arbejder for at forebygge arbejdsskader, nedslidning, stress og mobning
- Arbejder med ergonomi og arbejdsstillinger

Brug hinanden og samarbejd som et stærkt makkerpar, der understøtter det gode arbejdsmiljø.

## Tilbyd din støtte når du spotter tegn på mistrivsel

Der er ingen tvivl om, at det til hver en tid er lederens ansvar at tage hånd om sygemeldte medarbejdere og medarbejdere, der mistrives. Men når kolleger mistrives eller ændrer adfærd på en bekymrende måde, så er det ofte kollegerne, der opdager det først.

Som tillidsvalgt kollega kan arbejdsmiljørepræsentant og tillidsrepræsentant spille en væsentlig rolle i forhold til at få sat tidligt ind, hvis der er noget på spil.

Det kan være, at du lægger mærke til, at en kollega pludselig bliver meget glemsom eller opfarende, møder ustabilt eller usoigneret, laver mange fejl, virker ked af det eller er i meget dårligt humør. Det kan også være, at du ser kollegaen bevæge sig besværet i nogle bestemte situationer eller hører ham ømme sig.

### Reager i tide

Hvis du reagerer på de her tegn, kan du måske være med til at forebygge en sygemelding. Ellers ville din kollega måske gå alt for længe med nogle uløste problemer, som han eller hun kunne have fået hjælp til på et tidligt tidspunkt. Som tillids- eller arbejdsmiljørepræsentant har du i kraft af din rolle et særligt ansvar for at reagere.

Dit vigtigste redskab er at sige, hvad du ser, og spørge, om der noget galt. Sig fx: *Jeg har lagt mærke til, at du tager dig til ryggen og ømmer dig flere gange om dagen. Hvad er der galt med din ryg?* Eller: *Jeg har bidt mærke i, at du på det seneste ofte svarer meget vredt, når din sidemand spørger dig om noget.*

### Reager når du spotter:



- Klager fra kollegerne
- Tegn på sygdom eller sorg/krise
- Konflikter
- Symptomer på stress eller depression
- Ubalance mellem arbejds- og privatliv
- Tegn på misbrug
- Problemer i familielivet

*Samtidig synes jeg ikke, at du ser ud til at være i så godt humør, som du var for bare tre måneder siden. Er der noget, du har lyst til at tale om?*

Vær opmærksom på, at du kan opleve at skulle spørge mange gange, før du får et ærligt svar. De fleste af os har en tilbøjelighed til ikke at ville vise andre, hvis der er noget galt. Men bliv alligevel ved, hvis du oplever, at der er noget galt. Hver gang giver du din kollega en mulighed for at få snakket om det, der er på spil.



”Jeg kunne se og lugte det. Han var begyndt at drikke lidt for meget. Der var vist problemer derhjemme. Det er utrolig svært at åbne den samtale op.

Jeg snakkede lidt om vind og vejr og gnavede mig længere og længere ind – og fik skabt tilliden. Jeg sagde: ”Jeg synes du ser lidt træt ud. Har du ikke sovet? Eller har du bare fået for mange bajere?”

Jeg sagde, hvad jeg så. Han endte med at få hjælp, og det ser ud til, at det er gået i sig selv igen. Helt ubevidst holder jeg lidt ekstra øje med ham.”

Arbejdsmiljørepræsentant, MAN Diesel & Turbo

## Husk, at du ikke er leder

Får I åbnet op for snakken, er det vigtigt, at du lytter og stiller nysgerrige spørgsmål, så du hjælper din kollega på vej.

Du skal naturligvis være meget opmærksom på, at du ikke begynder at indtage en lederrolle eller et lederansvar. Hvis det viser sig, at kollegaen faktisk døjer med noget, som har betydning for arbejdssituationen, og som I tænker, der skal gøres noget ved, så er det vigtigt, at du taler med vedkommende om, at der skal en samtale med lederen til. For det

er i samarbejdet med lederen, der kan findes hjælp og løsninger, og det er lederen, der har kompetencen til at sætte noget i værk.

Giv gerne kollegaen information om jeres politikker på området og eksempler på løsninger, du kender til.

Det virker motiverende at få viden om, hvad der helt konkret har været gjort i andre tilfælde. Tilbyd at hjælpe kollegaen med at forberede sig til samtalen og fortæl, at man kan tage en bisidder med – fx dig.

## Når din kollega skal til en omsorgssamtale

Når din kollega skal til en omsorgssamtale med sin leder, kan du støtte vedkommende ved at stille dig til rådighed som bisidder og hjælpe før, under og efter samtalen.

Din kollega kan helt frit vælge, hvem vedkommende ønsker som bisidder, men det er en rigtig god idé, at du som tillidsrepræsentant eller arbejdsmiljørepræsentant stiller dig til rådighed.

Det er en god idé, hvis du er opmærksom på at få fortalt dine kolleger, at de kan bruge dig som bisidder ved samtaler med ledelsen – fx på klubmøder, til personalemøde eller ved opslag, hvor det kan ses af alle.

### Du er en uvildig part

Du kender arbejdsituationen, virksomhedens politikker og praksis. Du kender lederen og vil ofte før have deltaget i den type samtaler og ved noget om, hvordan det foregår. Og så er du ikke personligt og følelsesmæssigt involveret på samme måde, som en ægtefælle eller en anden person tæt på medarbejderen typisk vil være. Så tilbyd dig som bisidder, hvis der er behov for en. Du kan betragte din rolle som bisidder ud fra tre faser:

### De tre faser i bisidderjobbet

#### Før samtalen

Forbered samtalen og forventningsafstem sammen med kollegaen. Det skaber tryghed. Få tips på s. 10-13.

#### Under samtalen

Deltag evt. i samtalen. Det skaber ro, tryghed og støtte. Få tips på s. 14-15.

#### Efter samtalen

Tag en snak om samtalen. Det hjælper kollegaen med at huske, hvad der konkret blev sagt og aftalt. Og hav et ekstra øje for din kollega i den følgende tid. Få tips s. 16-17





”Når en kollega er indkaldt til en omsorgssamtale, tager jeg lige en snak med ham eller hende inden.



Vi snakker om, hvad en omsorgssamtale er, og hvordan den forløber. Så føler kollegaen sig mere tryk inden.

Jeg kan fx sige: ”Hør her, vi afskediger ikke folk, fordi man er stresset eller sygemeldt. Læg det væk og lad os snakke om, hvad vi kan gøre, for at du hurtigere bliver frisk igen. Du vil måske blive tilbudt at starte langsomt op eller noget andet.”

Tillidsrepræsentant, MAN Diesel & Turbo

## Afdramatisér samtalen

Nogle vil være usikre før omsorgssamtalen, og det er helt naturligt. En leder forbereder sig til en omsorgssamtale, og det er en stor fordel, hvis også medarbejderen er forberedt. På den måde hjælper du også kollegaen med at afdramatisere det. Nerverne har det som regel bedre, når man er velforberedt. Mind kollegaen om, at en omsorgssamtale handler om at drage omsorg.

## Bisidder ved samtale med lederen



Mange overenskomster, lokalaftaler eller personalepolitikker giver din kollega ret til at have en bisidder med til en samtale med ledelsen. Kollegaen kan selv vælge, hvem man ønsker at have med. Et naturligt valg vil være tillidsrepræsentant eller arbejdsmiljørepræsentant.

## Før omsorgssamtalen: Gode råd til formødet

Når du skal hjælpe din kollega med at forberede sig til en omsorgssamtale, er det en god idé at holde et formøde og tale situationen igennem sammen.

I din rolle som tillidsvalgt vil du indimellem opleve, at der kan komme vanskelige emner på bordet, som du skal forholde dig til.

I dette afsnit får du nogle grundlæggende samtaleteknikker, du kan læne dig op af, når du står i en konkret situation, hvor noget er på spil.

Brug teknikkerne på de følgende sider til at komme tættere ind til kernen og til at hjælpe din kollega med på forhånd at tænke de vigtigste ting igennem.

### Formødets tre faser:

1. Indledning: Indled og sæt rammen
2. Undersøgelse: Lyt og vær nysgerrig
3. Aftaler: Lav klare aftaler og opsummér

### 1. Indledningsfasen

Start formødet med at afstemme forventningerne til hinanden.

Husk at fortælle din kollega, at I sammen har et fortroligt rum. Og spørg til, hvad han eller hun har brug for hjælp til.

Afklar fx om kollegaen bare har brug for en hånd på skulderen, hvis det bliver svært under samtalen, eller om han eller hun også har brug for at tale forløbet igennem efterfølgende.

Rids gerne op, hvilken form for støtte, du kan bidrage med i den konkrete situation.

Gennemgå fx virksomhedens relevante politikker eller retningslinjer og fortæl om, hvordan en samtale typisk foregår.

Forbered også kollegaen på, hvilke spørgsmål han eller hun kan forvente, at lederen stiller. Kom også gerne med eksempler på, hvad du har erfaring med, at der kan komme ud af samtalen.



### Modstand i samtalen



Du kan godt opleve, at din kollega viser modstand mod at tale ærligt om, hvad der er på spil. Her er det vigtigt, at du holder fast i din nysgerrighed. Sig åbent, at det virker som om, vedkommende ikke vil tale om det. Spørg, hvad det handler om. Måske er der tale om angst for noget ukendt, eller det kan dreje sig om en problematik, som ikke er helt erkendt. Hvis du overser modstanden, kan I nemt komme til at tale helt ved siden af hinanden. Bevar roen, brug pauser, vær nysgerrig og undersøg, hvad modstanden handler om.

## 2. Undersøgelsesfasen – de gode samtaleteknikker

I undersøgelsesfasen kan du for alvor hjælpe din kollega med at blive klar over, hvad der er på spil, og hvad der er vigtigt for vedkommende.

### Teknik: Brug åbne spørgsmål!

Karakteristisk for åbne spørgsmål er, at de ikke kan besvares med et 'ja' eller et 'nej' – fx:

- *Hvordan vil du beskrive, hvad du går og døjer med for tiden?*
- *Hvad oplever du, at det betyder for din arbejdssituation?*
- *Hvilke tanker har du gjort dig om, hvad der er det vigtigste, du får sagt til din leder?*
- *Hvad, tænker du selv, kan forbedre din situation?*
- *Hvad tænker du, at arbejdspladsen ville kunne hjælpe dig med?*

De åbne spørgsmål hjælper dig med at lytte, så du får din kollega til at beskrive situationen fra sit eget perspektiv. Åbne spørgsmål sikrer desuden, at du ikke lægger din kollega ord i munden. På den måde træner du så at sige din kollega til at kunne formulere de væsentlige ting til omsorgssamtalen med lederen.

### Teknik: Brug pauser aktivt

Når du bruger de åbne spørgsmål i samtalen, er det måske første gang, at din kollega formulerer sig over for en anden om, hvad der faktisk er galt.

Derfor er det vigtigt, at du holder pauser i samtalen og giver din kollega tid til at tænke sig om. Vær bevidst om det, da vi ofte har det lidt svært med stilheden. Men tit er det pausen, der giver plads til at få tænkt sig godt om.

### Gode råd:

- Vær reelt nysgerrig efter, hvad der er på spil
- Lyt mere end du taler
- Stil ét spørgsmål ad gangen
- Stil gerne samme spørgsmål igen
- Vend gerne tilbage til et emne, som måske ikke blev belyst nok tidligere i samtalen
- Spørg ind til det, du ikke forstår

### Teknik: Brug jeg-sprog

Det er vigtigt, at du lader kollegaen selv formulere, hvad der på spil, og hvad det betyder. Det bruger du bl.a. de åbne spørgsmål til. Hvis du skal inddrage dine egne betragtninger i samtalen, er det vigtigt, at du udtrykker det i 'jeg-sprog' frem for at fortolke kollegaens adfærd. Sig fx:

- *"Jeg har lagt mærke til, at du ømmer dig" i stedet for "Du har jo dårlig ryg".*
- *"Jeg oplevede både i mandags og i onsdags, at du svarede i en meget vred tone, da Kim spurgte dig om noget" i stedet for "Du virker meget vred for tiden".*

### Teknik: Brug spørgsmål, der sætter tanker i gang

Hvis din kollega er meget bekymret over at skulle til en omsorgssamtale med sin leder eller overhovedet ikke kan forestille sig løsningsmuligheder, kan du støtte vedkommende ved at stille nogle spørgsmål, som hjælper med at tænke nogle situationer igennem. Fx:

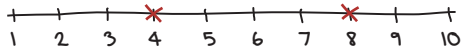
- *Hvad er det værste, du kan forstille dig, der kan ske til samtalen?*
- *Hvad kan du forestille dig, at din leder vil komme med af forslag?*

- *Hvad tror du, din partner ville give dig af gode forslag i den her situation?*
- *Hvad er det bedste, du kan forestille dig, der kan komme ud af samtalen, hvis du kunne ønske helt frit?*

### Teknik: Brug skalaspørgsmål

Som hjælp til at bedømme en situation, der fx handler om, hvor svært det er, hvor ondt det gør, hvor meget det fylder eller lignende, kan du bruge skalaspørgsmål:

Tegn en streg fra 1-10, hvor 1 er det mest negative og 10 er det mest positive.



Spørg nu ind til, hvor på skalaen din kollega synes at fungere på jobbet med de udfordringer han eller hun har, og markér det på skalaen.

Hvis kollegaen vurderer at være på 4, kan du spørge videre: *"Hvordan fungerede du for et år siden?"*. Hvis vurderingen ryger op på 8, har du nu et meget konkret udgangspunkt for jeres videre snak om, hvad det er vigtigt for kollegaen at få talt med sin leder om.

### 3. Aftale- og opsummeringsfasen

Efter I har talt situationen igennem, er det vigtigt at stoppe op og se på, om I har brug for at lave nogle konkrete aftaler.

Det kan fx være nødvendigt at undersøge eller afklare bestemte problemstillinger inden omsorgssamtalen. Eller lave aftaler om at snakke sammen inden.

Hvad end I laver af aftaler, så sørg for at tjekke, at I begge har forstået det samme.

Inden du afslutter samtalen, kan det være meget hjælpsomt for din kollega, at du lige ridser de væsentligste ting op, som er kommet frem i jeres forberedelse. De ting, der

er væsentlige for kollegaen at få med i omsorgssamtalen med lederen. Fx

- *Det, der går ud over dit arbejde lige nu, fortalte du var især...*
- *Det, du selv pegede på, som kunne være en hjælp for dig lige nu, var...*
- *Det, du fortalte, du selv har tænkt dig at gøre, var...*
- *Det, du fortalte, at du har brug for din leders hjælp til, var...*
- *Det, du kom frem til, var det allervigtigste at få på bordet inde til omsorgssamtalen, var...*





## Tjekliste til formødet

### Når du indleder mødet:

- Skab et fortroligt rum.
- Sæt rammen og afstem, hvad din kollega har brug for hjælp til.
- Gør det tydeligt, hvilken støtte du kan bidrage med.
- Gennemgå fx virksomhedens politikker eller retningslinjer for den relevante problemstilling (hvis de eksisterer).
- Brug din erfaring og fortæl, hvordan en omsorgssamtale typisk foregår, og hvilke spørgsmål, din kollega kan forvente, at lederen stiller.
- Giv eksempler på, hvad der efter din erfaring kan komme ud af samtalen.

### Når du undersøger, hvad der er på spil:

- Vær reelt nysgerrig efter, hvad der er på spil.
- Lyt mere end du taler.
- Stil ét spørgsmål ad gangen.
- Gentag gerne det samme spørgsmål i løbet af samtalen.
- Vend tilbage til emner, der ikke bliver belyst nok.
- Spørg ind til det, du ikke forstår.
- Brug samtaleteknikkerne på s. 12-13 (brug fx åbne spørgsmål, pauser, jeg-sprog, skalaspørgsmål og stil spørgsmål, der tvinger din kollega til at reflektere, som en vej til at afdramatisere situationen og fokusere på det relevante).

### Når du opsummerer og laver aftaler:

- Forhold dig til, om det er relevant at mødes igen inden omsorgssamtalen.
- Er der noget, I har behov for at undersøge yderligere?
- Lav klare aftaler.
- Gentag de centrale pointer, så du er sikker på, at I har forstået det samme.

## Under omsorgssamtalen: Gode råd til dig som bisidder

Som bisidder er det din rolle at støtte og være ”de ekstra ører”. Ikke at føre ordet eller overtage samtalen på vegne af din kollega. Bryd kun ind, hvis din kollega mangler at stille relevante spørgsmål eller glemmer, hvad han eller hun ville have frem i samtalen, ud fra de aftaler I sammen har lavet i forberedelsen.

Ofte vil blot din tilstedeværelse skabe ro, tryk og støtte. Som bisidder er det vigtigt, at du ikke overtager eller forstyrrer samtalen.

Hvis du har forberedt dig godt sammen med kollegaen, så ved du, hvad der er vigtigt, og du kan have din opmærksomhed på, om det kommer frem. Det kan være, at din kollega bliver berørt og lige har brug for en støttende hånd på skulderen. Bryd kun ind i samtalen, hvis du oplever, at noget af det, I i forberedelsen identificerede som det væsentlige for

kollegaen, ikke kommer frem. Sig fx: *”Du fortalte mig, at der var noget, som var vigtigt at få sagt.”* På den måde støtter du din kollega i selv at få det sagt.

### Tag noter undervejs

Det kan også være en hjælp, hvis du tager noter undervejs. Det vil ofte gøre det nemmere og mere faktuel at tale samtalen igennem med din kollega efterfølgende. Ofte vil dine noter kunne supplere det referat, som lederen som regel skriver.





## Efter omsorgssamtalen: Tal samtalen igennem

Sæt tid af efter omsorgssamtalen til at tale den igennem med din kollega. Det hjælper din kollega med at huske, hvad der blev sagt og aftalt. Og vær opmærksom på kollegaen i tiden efter.

Det er en god idé, at du sætter tid af efter omsorgssamtalen til at tale den igennem med din kollega. Hvis man er meget berørt af noget, kan man ofte have svært ved at huske, hvad der helt konkret blev sagt. Der kan du være en stor hjælp. Tjek efter, at din kollega har hørt, hvad lederen har sagt, og hvilke aftaler, der er indgået. Alt efter hvordan samtalen er gået, er det også en god idé lige at have et ekstra øje for din kollega de følgende dage og få spurgt til, hvordan det går.

”Når jeg er med til samtalen, er det først og fremmest for at skabe tryghed for personen. Hovedopgaven er at være der. At kollegaen ved, at jeg er der for hans skyld. Han er ikke Palle alene i verden. Og jeg hører, hvad der bliver sagt. Vi laver også et beslutningsreferat. Fx at vi snakker sammen igen om en uge, eller at kollegaen fra i morgen kommer to timer om dagen. Så ved alle, hvad der er aftalt”

Tillidsrepræsentant, MAN Diesel & Turbo

### Fald ikke i pausefælden!



I en god omsorgssamtale vil der indimellem opstå vigtige pauser, hvor din kollega har brug for at tænke sig om, inden vedkommende kan svare.

Pauserne er vigtige, og hvis lederen kan sin samtaleteknik, bruger han dem bevidst og konstruktivt, ligesom du kan gøre i din forberedelse med kollegaen.

Præcis sådan en pause kan være en udfordring for dig som bisidder, hvis du oplever trang til at tage over og fylde pausen ud.

Men hav is i maven, og lad din kollega få sin tænkepause.

Efter samtalen siger jeg altid: ”Ring nu til mig, hvis der er noget. Hvis du er i tvivl om noget. Ring til mig - eller kom forbi.”

Hvis en kollega har været væk og vender tilbage til jobbet, kigger jeg selv forbi. Jeg får lige hilst på, og hører, hvordan det går.

Vores ledere har også altid døren åben, hvis der er noget”.

Tillidsrepræsentant, MAN Diesel & Turbo

## Til lederen

BFA Industri har også udgivet en pjece til ledere om omsorgssamtaler



## Til medarbejderen

BFA Industri har også lavet en lille lommebog om at forberede sig til omsorgssamtalen, som du kan give din kollega



## Tjekliste – din rolle i før, under og efter omsorgssamtalen



### FØR omsorgssamtalen:

- Gør din rolle som bisidder tydelig for dine kolleger.
- Indkald din kollega til et formøde forud for omsorgssamtalen. Det skaber klarhed og afdratimerer situationen.
- Afstem forventningerne til hinanden og skab et fortroligt rum.
- Forbered din kollega på, hvad han eller hun kan forvente af omsorgssamtalen.
- Undersøg den aktuelle problemstilling og hjælp din kollega med at komme ind til kernen og sætte ord på situationen (lyt fx mere end du taler, stil kun ét spørgsmål ad gangen og spørg ind til det, du ikke forstår). Hent inspiration i samtaleteknikkerne på s. 12-13.
- Gentag de centrale pointer, så du er sikker på, at I har forstået det samme.
- Lav klare aftaler, hvis I har behov for at undersøge noget eller tale sammen igen inden omsorgssamtalen.

### UNDER omsorgssamtalen:

- Skab ro med din tilstedeværelse.
- Husk jeres aftaler.
- Vær opmærksom på ikke at overtage eller forstyrre samtalen mellem din kollega og lederen.
- Hjælp samtalen tilbage på sporet, hvis den kommer væk fra eller helt udenom det, din kollega før samtalen identificerede som værende det væsentligste.
- Støt undervejs i samtalen, fx en hånd på skulderen, hvis din kollega bliver berørt (afhængigt af jeres indbyrdes aftaler).
- Tag noter undervejs.

### EFTER omsorgssamtalen:

- Sæt tid af til at tale samtalen igennem med din kollega.
- Hjælp med at huske, hvad der blev sagt og aftalt under omsorgssamtalen.
- Hold et ekstra øje med din kollega i den kommende tid og følg op på trivslsen.



Dansk Industri  
[www.di.dk](http://www.di.dk)  
Tlf. 3377 3377



CO-industri  
[www.co-industri.dk](http://www.co-industri.dk)  
Tlf. 3363 8000

**Lederne**  
- en verden til forskel

Lederne  
[www.lederne.dk](http://www.lederne.dk)  
Tlf. 3283 3283



**bfa-i.dk**

Som tillidsvalgt spiller du en central rolle, når dine kolleger oplever udfordringer med trivseln eller arbejdsmiljøet. I denne pjece får du konkrete tips og råd til, hvordan du griber din rolle som tillids- eller arbejdsmiljørepræsentant an, når du skal støtte dine kolleger i dialogen med ledelsen.

