

Det svåra samtalet

I detta förändringssammanhang finns det tre möjliga svarsalternativ:

1. De frågor jag kan besvara – frågor som jag kan svaret på och det är naturligt för organisationen att jag besvarar dem och att den information jag ger är jag "fri" att ge.

- Svar: Svaret ges – baserat på fakta. Undvik spekulationer och gissningar och avhåll dig från att bidra till ryktesspridning

2. De frågor jag inte kan besvara

- Svar: Det kan jag inte svara på.
- Om du får följdfrågan "Varför?": "Jag har inget svar"

3. De frågor jag skulle kunna besvara, men inte kan/får besvara just nu

- Svar: "Det kan jag inte svara på".
- Om du får följdfrågan "Varför?": "Jag besvarar frågan då det finns någon konkret information att ge".
- Om du därefter får frågan "Vem bestämmer när den kan besvaras": "Det är ointressant vem som bestämmer vad. Jag kan just nu inte ge dig ett svar och det ber jag dig respektera".
- eller: "Jag hoppas du har förståelse för att det under en period finns situationer där alla frågor inte har ett svar. Under denna period har vi beslutat att inte ge "halva" svar eller svar som senare visar sig vara oriktiga. Jag hoppas att du kan se det förnuftiga i att vänta med svar som riskerar att vara inkorrekta."
- Det är helt ok att man som ledare ger uttryck för förståelse för frustrationer och det kan upplevas som svårt att behöva vänta på svar. Det viktiga är att vara lojal med de beslut som ledningen fattat!