

Stefna Akureyrarbæjar

Í mannaússtefnu Akureyrar segir: Til þess að tryggja **hæfni** starfsmanna sinna ætla Akureyrarbær að sjá um að **starfsmannasamtöl fari fram árlega á öllum vinnustöðum með því að**

- í boði verði námskeið um starfsmannasamtöl fyrir stjórnendur og starfsfólk
 - Ábyrgð: Starfsmannaþjónusta
- tryggja eftirfylgni með því að yfirmenn skrái að starfsmannasamtali sé lokið í mannaúskerfi Akureyrarbæjar
 - Ábyrgð: Stjórnendur og starfsmannaþjónusta
- starfsmannasamtalseyðublað og leiðbeiningar verði stjórnendum og starfsfólki aðgengilegt í starfsmannhandbók á heimasíðu Akureyrarbæjar
 - Ábyrgð: Starfsmannaþjónusta

Einnig segir í reglum sem bæjarstjórn Akureyrar hefur sett um símenntun starfsmanna að *símenntunaráætlun skuli unnin í samvinnu yfirmanns og starfsmanns, rædd í starfsmannasamtali og endurskoðuð í framhaldi af því*. Af þessu er ljóst að starfsmannasamtöl eru veigamikill þáttur í því þróunarstarfi sem bæjarstjórn vill að unnið sé á vinnustöðum Akureyrarbæjar.

Undirbúningur

Mikilvægt er að bæði stjórnendur og almennt starfsfólk fái leiðbeiningar í hendur um starfsmannasamtalið, áður en það fer fram, þannig að allir fái tækifæri til að undirbúa sig vel.

Mælt er með því að stjórnendur búi sig vel undir samtölin með því að:

- Boða starfsmenn í samtalið með góðum fyrirvara, a.m.k. viku.
- Taka frá 1 - 2 klukkustundir fyrir samtalið.
- Finna hentugan stað þar sem samtalið getur farið fram, helst ekki á skrifstofu yfirmannsins heldur þar sem yfirmaður og starfsmaður geta ræðst við á jafnréttisgrundvelli, t.d. í fundarherbergi.
- Afhenda starfsmanninum um leið og samtalið er boðað *undirbúningsblað fyrir starfsfólk* ásamt eyðublaðinu, sem stuðst er við í starfsmannasamtalinu, svo að starfsmaður geti undirbúið sig.
- Aflla upplýsinga um starfið svo sem starfslýsingar og/eða erindisbréfs og um hugsanlegar breytingar sem orðið hafa á starfi og verkefnum.

Starfsmannasamtalseyðublaðið

Eyðublaðið hefur verið þróað eftir umfjöllun í starfshópi hjá Akureyrarbæ. Ætlast er til að eyðublaðið sé fyllt út í starfsmannasamtalinu af vandvirkni og varðveitt hjá stjórnanda sem trúnaðarmál.

Um einstök atriði á eyðublaðinu er rétt að benda á eftirfarandi:

- Samtalið á ekki að fjalla um launamál.
- Listinn í frammistöðumatinu (liður 7) er ekki tæmandi og hægt að bæta við hann eftir þörfum. Ástæða er til að fara yfir hvort um sameiginlegan skilning á orðum/hugtökum er að ræða þar sem menn geta lagt mismunandi skilning í þau.
- Mikilvægt er að báðir aðilar undirriti eyðublaðið. Ef annar aðilinn er ósammála einhverju atriði, sem þar kemur fram, á hann að geta þess í athugasemdum eða undirrita með fyrirvara um ákveðna liði.

Starfsmannasamtalið - hagnýt ráð og leiðbeiningar

Mikilvægt er að þú hugsir um það hver tilgangurinn er með samtalinu. Jafnframt verður þú að gera þér grein fyrir því að viðmót þitt hefur áhrif á útkomuna. Starfsmaðurinn hefur ákveðnar væntingar um samtalið og það er þitt að vinna að því að uppfylla þær.

Það er á þínu valdi að gera viðtalið óþvingað, það getur þú gert með því að:

Skapa þægilegt andrúmsloft.

- Sitjið ekki við skrifborðið; yfirmaður andspænis starfsmanni, heldur í þægilegum sætum t.d. horn í horn við borðsenda í fundarherbergi.
- Sjáðu um að þið verðið ekki fyrir neinu ónæði.
- Bjóddu upp á kaffisopa eða te.

Leyfa starfsmanninum að tala:

- Hvettu starfsmanninn til að tala þótt þú þurfir fyrir vikið að bíða þegjandi eftir svari. Það getur verið erfitt en láttu ekki freistast til að grípa fram í og svara þínum eigin spurningum.
- Losaðu þig við þá tilfinningu að þú hafir svör við öllum sköpuðum hlutum.
- Ef talið berst að vandamálum tengdum starfinu, spyrðu þá hvaða lausnir starfsmaðurinn sjái. Oft er hann hæfari til að finna þær en þú.

Athuga hvernig þú talar við starfsmanninn, þ.e. með orðfæri þínu:

- Varastu að segja setningar á borð við: *Nei, heyrðu mig nú* eða *hlustaðu aðeins á mig* sem undirstrika hlutverk þitt sem yfirmanns.
- Notaðu jákvæð hugtök þegar þú gagnrýnir starfsmann.
- Notaðu opnar spurningar til að fá viðbrögð og athugasemdir frá starfsmanninum.

Í starfsmannasamtali ber að leggja áherslu á **hrós**. Ef þú þarft að benda á eitthvað sem betur má fara skaltu ekki byrja eða enda samtalið með því. Komdu ábendingunum á framfæri í miðju samtalsins svo að starfsmaðurinn fari ekki út úr samtalinu með neikvæða upplifun á því í heild sinni.

Hafðu í huga:

- Vertu jákvæð(ur) - viðhorf þitt til samtalsins skiptir máli. Þú ert fyrirmynd!
- Starfsmannasamtöl eru vettvangur fyrir skoðanaskipti og eiga að bæta tengsl starfsmanns og yfirmanns.
- Vertu búin(n) að undirbúa starfsmanninn ef þú þarft að ræða eitthvað óþægilegt.
- Hlustaðu á það sem starfsmaðurinn hefur að segja, þó svo að þú sért honum ekki sammála.
- Ræddu aldrei um þriðja aðila nema þú hafir heimild til að ræða niðurstöðuna við hann.
- Ræddu um starfið og frammistöðuna, ekki persónuna.
- Ef samtalið verður erfitt átt þú sem yfirmaður að stjórna samtalinu.
- Ef önnur mál koma upp en þau eru á dagskrá, skaltu taka frá tíma til að ræða þau.
- Þú berð ábyrgð á að þær upplýsingar, sem eiga að fara lengra, skili sér á réttan stað.
- Þú getur þurft að fá leyfi starfsmanns til að láta upplýsingar úr samtalinu berast áfram, t.d. til næsta yfirmanns.