Samtala i kontrollprocessen

Här ger Livsmedelsverket vägledning om hur kraven i lagstiftningen kan uppnås. Vägledningen är inte bindande och utesluter inte andra sätt att uppfylla kraven.

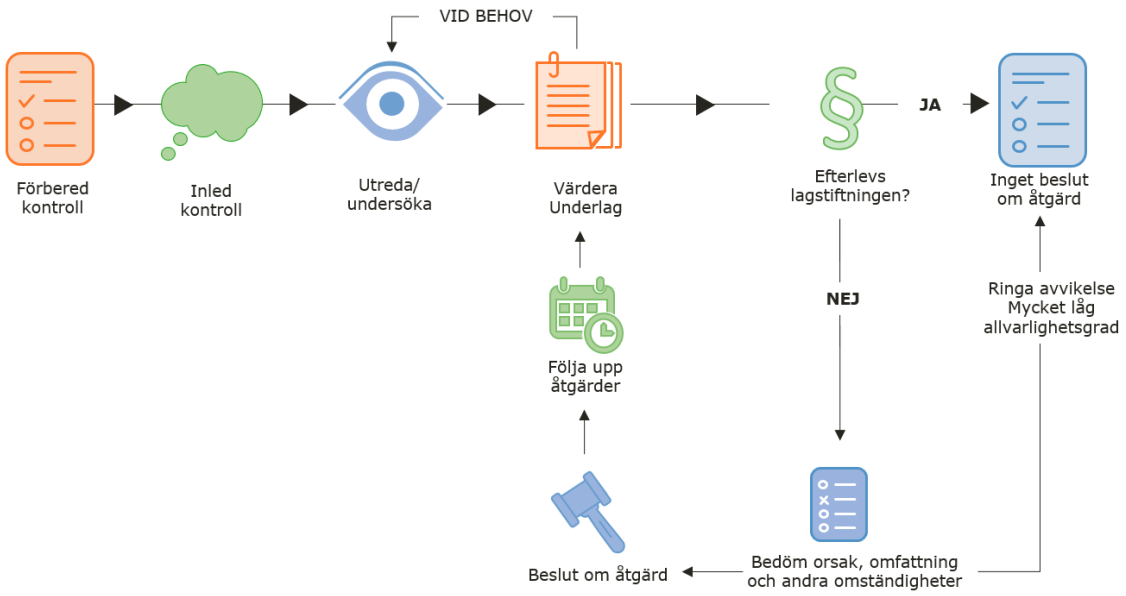
Kontrollprocessen har olika steg. Här ger vi tips på metoder och tekniker som kan underlätta kommunikationen i processen.

Sju viktiga steg i processen

Kontrollprocessen ska ge en metodik för bland annat objektiv granskning och sakliga bedömningar som är väl grundade i lagstiftningen. Det är den mer tekniska (formella, juridiska, naturvetenskapliga) sidan av processen.

Kontrollprocessen

I kontroll sker möten mellan människor, den som utför kontroll och den eller de som blir kontrollerade. Den bästa möjliga dialogen mellan inspektör och aktör ska alltid eftersträvas i kontrollen. Du som inspektör har ett särskilt ansvar att använda samtalet som ett verktyg för att kontrollen ska vara verkningsfull och för att visa aktören respekt.



Läs mer här nedanför om några av kontrollprocessens steg där kommunikation har stor betydelse.

Inled kontroll

Här läggs grunden för samtalet och samspelet. Inspektören presenterar sig och ger information. Det gäller dock att inte översköljа den andre med information, utan ge utrymme för den andre att berätta något eller att ställa frågor.

En viktig ”dörröppnare” är att bjuda in till dialog. Det gör man bland annat genom att visa att man är villig att lyssna. I inledningen är det ofta klokt att avsätta lite tid för ”kallprat” om sådant som är neutralt och inte laddat.

Med struktur och en bra planering av kontrollbesöket blir kontrollen tydligare för den du möter. Berätta om syftet med kontrollen, om vad som kommer göras (tidsramar, kontrollområden med mera) och vad kontrollen kan komma att resultera i. Att få veta det gör kontrollen och inspektören mer begriplig, mindre suspekt och mindre hotande.

Möt den andre med respekt och bekräftelse. Var närvarande, ha fokus och uppmärksamhet på den andre och lyssna aktivt. Försök skapa en lugn miljö, tala tydligt och inte allt för snabbt.

Tumregler för samtal vid inledande kontroll

- Gör klart vem du är – särskilt viktigt vid ett första möte. Presentera dig med förnamn och efternamn.
- Ge den andra en bild av vad kontrollbesöket kommer att handla om och vad som kommer hända.
- Berätta vad du ska göra, varför du ska göra det och varför du gör på det sätt du gör.
- Uttryck tydligt vad du vill ha ut av kontrollbesöket och lyssna in vad den andre har att säga.
- Skapa delaktighet. Öppna upp för, och bjud in till, frågor. Var lyhörd och observant.
- Möt den andre med respekt och bekräftelse, det gör du bland annat genom närvaro och att ha fokus och full uppmärksamhet på den du möter. Ha ögonkontakt, var tydlig och lyssna.
- Vid oanmälda kontroller gäller att hantera överraskningsmomentet och visa förståelse.

Utreda/undersöka

Samtalet under själva kontrollen handlar om att få fram uppgifter som ska tjäna som underlag för bedömning av efterlevnad. Du som inspektör ska som samtalsledare leda – ta initiativet - och inte bli ledd. Samtidigt ska du värna om den andres delaktighet, till exempel genom att löpande tala om vad du gör, förklara varför du ställer vissa frågor och beskriva det du ser och hör så det blir en gemensam verklighet.

Den undersökande karaktären hos samtalet gör att frågandet blir ett märkbart inslag. Utfrågning är en viktig kontrollteknik. Om vi vill ha upplysningar är det viktigt att våra frågor inte låter som ett förhör. Som samtalsledare är det bra att lägga band på sina egna tendenser att fråga allt för mycket och lyssna allt för lite.

Frågor kan ibland skapa irritation. Personer kan ta illa vid sig, bli arga eller irriterade av att bli utfrågade om det görs helt utifrån samtalsledares referensram. Bra frågeteknik och frågor som är relevanta för kontrollens syfte minskar risken för att frågeställaren upplevs som tjatig eller förvirrande. Oavsett om du tror att du kan uppfattas som tjatig så är det viktigt att ändå orka ställa alla de frågor du behöver för att få ett tillräckligt bra underlag och inte ”backa” för att du tror att du kan uppfattas som jobbig.

Tumregler för samtal vid utredning och undersökning

- Samtalet under kontrollbesöket handlar om att få fram fakta, som ska tjäna som underlag för slutsatser och bedömning om det förekommer bristande efterlevnad. Som samtalsledare gäller det nu att leda och ha initiativ, och inte att bli ledd, samtidigt som du värnar om den andres delaktighet. Det gör du till exempel genom att löpande tala om, och vara tydlig med vad du gör, förklara varför du ställer vissa frågor och beskriva det du ser och hör så det blir en gemensam verklighet.
- Skapa balans mellan öppna och slutna frågor.
- Ett alternativ till att fråga efter en muntlig redogörelse är att be någon visa. *Visa mig hur du brukar …*
- Ställ inte en rad frågor i snabb följd. Då finns risk att den andre känner sig förhörd. Man kan mjuka upp sitt frågande genom att stanna upp och till exempel spegla, sammanfatta eller be någon visa. Var tydlig – fråga om en sak i taget.
- Låt gärna nästa fråga haka på det senaste svaret. Frågor som hör logiskt ihop med den andres svar skapar en känsla av att man arbetar tillsammans snarare än att man blir styrd av samtalsledaren.
- Undvik ledande frågor.
- Frågeordet ”varför” bör undvikas. Det kan uppfattas som negativt, förmanande och anklagande och leder ofta till försvarsställning hos den tillfrågade. Varför kan ersättas med till exempel ”hur kommer det sig att …”
- Lyssna på svaren! Vad sägs? Vad sägs inte? Hur sägs det?
- Fråga om du inte förstår svaren. Fråga för att kontrollera om du förstått svaret rätt.

Utvärdera underlag

Inspektören stämmer av de uppgifter som hen fått fram i sin undersökning/utredning. Det kan vara olika sorters iakttagelser så som mätvärden eller påståenden. De ska presenteras för livsmedelsföretagaren som också ska få möjlighet att lämna synpunkter på underlaget. I formell mening kommuniceras underlaget med

livsmedelsföretagaren.

Är livsmedelsföretagarens synpunkter sakliga och korrekta ska de beaktas, och inspektören kan korrigera sitt underlag. Är invändningarna inte sakliga eller korrekta så noteras de som invändningar, men påverkar inte i sak. Inspektören lyssnar och tar till sig där det är sakligt motiverat, men förhandlar inte.

Efterlevs lagstiftningen?

Inspektören bedömer om bestämmelser i lagstiftning uppfylls eller inte, alltså jämför underlaget mot vad som föreskrivs i bestämmelserna.

Bedöm orsak, omfattning och andra omständigheter

I den här delen ingår att utreda orsak till avvikelsen för att ta reda på vilken verkningsfull åtgärd myndigheten behöver vidta. Detta blir en form av utredning/undersökning där frågandet åter hamnar i centrum.

Avslutande samtal

Bedömningen presenteras och förklaras (motiveras) för livsmedelsföretagaren så att denna får ta del av kontrollens resultat.

Även här ska livsmedelsföretagaren få möjlighet att lämna synpunkter och ställa frågor. Om resultatet innebär avvikelser ska livsmedelsföretagaren få möjlighet att ta ställning till hur hen tänker göra för att avvikelsen ska upphöra. Om livsmedelsföretagaren ogillar eller inte håller med om inspektörens bedömning så får inspektör och livsmedelsföretagaren bli överens om att man inte är överens. Ingen förhandling i sak.

I det här steget ger inspektören feedback till livsmedelsföretagaren. I de fall det innebär att visa på avvikelser och behov av rättelse kan motstånd väckas. Livsmedelsföretagaren hamnar i ett ”förändringsläge” vilket kan trigga olika försvarsbeteenden i form av undanflykter, motargument, aggressivitet, hjälplöshet och liknande. Metoder och tekniker för att ge feedback, och för att hantera människor i förändring, är då viktiga.

Tumregler för avslutande samtal

- Var inte för prestigeinriktad men våga ta diskussion om det behövs.
- Det som framförs muntligt ska vara samma som i efterföljande rapport/beslut.
- Ge positiv feedback om det finns grund för det.

  Ge negativ feedback konstruktivt:
- Berör det konkreta sakförhållandet, inte personen i allmänhet. Ha synpunkter på vad personer gör, inte på hur en person är.
- Var specifik och konkretisera så att det blir gripbart, generalisera inte. Undvik att förstärka med ord som ”aldrig” och ”alltid”. Sådana tillägg är oftast uttryck för ens egen irritation, snarare än sakligt korrekta.
- Använd ”jag-budskap” i stället för ”du-budskap”
  Du-budskap – ”Du gjorde …” är anklagande.
  Jag-budskap – ”Jag har sett … + objektiva omständigheter” är inte lika anklagande och utpekande.
- Ge kritik när ingen är i affekt, det är lättare både att uttrycka sig och ta till sig om man är lugn.
- Framför kritik då det finns tid för samtal och när inga obehöriga hör. Lyssna och ge den andre utrymme, han eller hon kan också behöva tid för att bearbeta vad du kommenterat och kritiserat.

Avsluta kontrollbesöket i tid, respektera i möjligaste mån den överenskommelse ni gjort om tid och sluttid. Förbered livsmedelsföretagaren för framtiden genom att berätta om vad som händer sen. En tydlig gemensam bild av vad som hänt och vad som är nästa steg skapar trygghet och rätt förväntningar.

Följa upp åtgärder

Uppföljning av bristande efterlevnad skiljer sig inte från andra kontrollbesök som process betraktat. Ur kommunikationssynvinkel är det dock en viss skillnad.

Uppföljande kontroll görs utifrån krav på livsmedelsföretagaren att åtgärda avvikelser. Inspektören kan därför behöva förbereda sig för att hantera negativa känslor, särskilt om avvikelserna inte helt har accepterats av företagaren eller hen har en ovilja att åtgärda avvikelserna.

Det kan naturligtvis också vara tvärtom, att inspektören möts av positiva känslor i de fall människor är stolta över, och vill visa upp, förbättringar de åstadkommit. Det gäller att vara beredd på antingen eller.

Vad kan förväntas av dig som inspektör?

Viktiga delar i kontrollprocessen är att du som inspektör i inledningen anger ett tydligt syfte med kontrollen samt hur kontrollen kommer att gå till. Är livsmedelsföretagaren inte bekant med de bestämmelser som kontrollen fokuserar på, presentera dem.

De iakttagelser som görs i kontrollen ska presenteras, och företagaren ska ha möjlighet att kommentera dem. Det kan bidra till förståelse hos företagaren men innebär också att kommunicera underlag för beslut.

Presentera och motivera slutsatsen om efterlevnad, alltså om det underlag man fått fram visar på att bestämmelser efterlevs eller ej. Låt företagaren fråga om något är oklart. Det ska också vara tydligt om myndigheten kräver att företaget ska göra något med anledning av bristande efterlevnad. Ett sådant krav ska vara ett beslut med tydlig innebörd, som är väl motiverat och ska kunna överklagas.

I samtal under kontrollens gång kan inspektören vara ett bollplank för att stödja företagaren i sitt ansvarstagande och i sina tankar om hur hen kan agera.

När du som inspektör gjort det här har du gjort vad som rimligen kan förväntas.

Senast uppdaterad 11 januari 2023 Ansvarig grupp SV_KL