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.

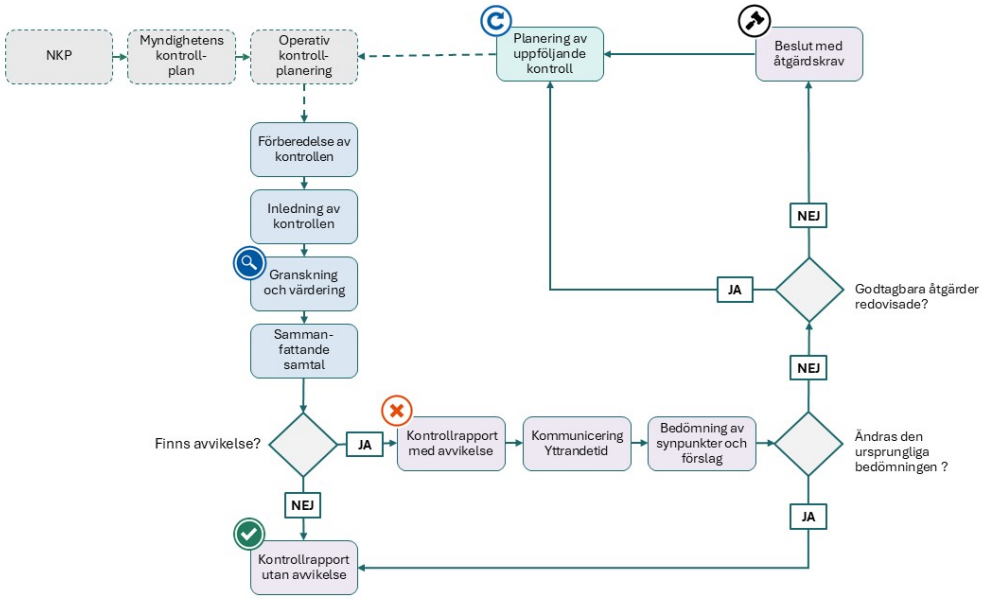
Kontrollprocessen beskriver hur en planerad kontroll kan gå till. Processen beskriver de olika moment som ingår vid ett kontrolltillfälle. På den här sidan ger Livsmedelsverket några tips på metoder och tekniker som kan underlätta dialogen mellan inspektören och verksamhetsutövaren vid en kontroll.

Samtalet genom kontrollprocessens olika steg

Kontrollprocessen är en beskrivning av det arbetssätt och de moment som Livsmedelsverket anser bör ingå vid det enskilda kontrolltillfället. Kontrollprocessen är en del av God kontrollsed. När kontrollen genomförs enligt modellen så bidrar det till att myndighetens kontroll blir: *verkningsfull*, *rättssäker och riskbaserad*.

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. Genom god kommunikation skapas dialog och kraven och förväntningarna blir tydliga för båda parter.



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

Förberedelse av kontrollen

Vid förberedelsen av kontrollen tar du bland annat ställning till om kontrollen ska genomföras oanmäld eller vara föranmäld. Valet beror på vilken slags kontroll det är du ska göra, till exempel om det är en planerad kontroll, en uppföljande kontrollen eller en händelsestyrd kontroll, och vad du ska kontrollera.

Är kontrollen föranmäld startar dialogen redan när du informerar om att du kommer att göra en kontroll, ger information om syftet med kontrollen och kanske begär in underlag och information inför kontrollbesöket. För att skapa en bra dialog är det viktigt att du finns tillgänglig för att svara på frågor inför kontrollbesöket.

Inledning av kontrollen

I inledning av kontrolltillfället läggs grunden för samtalet och samspelet. Du som inspektör presenterar dig

och ger information om syftet med kontrollen och hur kontrollen kommer att gå till.

Med struktur och en bra planering av kontrolltillfället blir kontrollen tydligare för den du möter. Berätta om vad du kommer göra, hur lång tid det kan tänkas ta och vad kontrollen kan komma att resultera i. Att få veta det gör kontrollen mer begriplig och leder till ett bättre kontrolltillfälle.

För att skapa ett bra samtal är det viktigt att bjuda in till dialog. Det gör du bland annat genom att ge den du träffar utrymme att berätta och ställa frågor och visa att du som inspektör är intresserad av att lyssna och förstå verksamheten. I inledningen är det ofta klokt att avsätta lite tid för kallprat.

Möt den du träffar med respekt och bekräftelse. Var närvarande, ha fokus och uppmärksamhet och lyssna aktivt och intresserat. Försök skapa en lugn miljö, tala tydligt och inte för fort och anpassa din information efter den du möter och försök att undvika krångliga ord eller fackspråk.

Tumregler för samtal vid inledande kontroll

- Gör klart vem du är – särskilt viktigt vid ett första möte. Presentera dig med namn och roll.
- Ge den du träffar en bild av vad kontrollbesöket kommer att handla om, hur lång tid det kommer att ta och vad som kommer hända efter besöket.
- Skapa delaktighet. Öppna upp för, och bjud in till, dialog och 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.

I samtal under kontrollens gång bör du som inspektör vara ett bollplank för att stödja verksamhetsutövaren i sitt ansvarstagande och i sina tankar om hur hen kan göra för att uppfylla bestämmelserna i lagstiftningen. Myndighetens uppgift är både att kontrollera och att ge råd och information för att underlätta för företagen att göra rätt.

Granskning och värdering

Samtalet under själva kontrollen handlar om att samla in fakta för bedömning av om verksamheten uppfyller lagstiftningens krav inom de områden kontrollen gäller. Din roll som inspektör är att leda samtalet. Samtidigt ska du värna om företagarens delaktighet. Det gör du till exempel genom att löpande tala om vad du gör, förklara varför du ställer vissa frågor och beskriva det du ser och hör. Då blir det en dialog och en gemensam verklighet.

Den undersökande karaktären hos samtalet gör att frågandet blir ett märkbart inslag. Utfrågning är en viktig kontrollteknik. Men om du vill ha upplysningar är det viktigt att dina frågor inte låter som ett förhör.

Bra frågeteknik och frågor som är relevanta för kontrollens syfte minskar risken för att frågeställaren upplevs som tjatig eller förvirrande. Men oavsett om du tror att du kan uppfattas som tjatig är det ändå viktigt att orka ställa alla de frågor du behöver för att få ett tillräckligt bra underlag.

Tumregler för samtal vid utredning och undersökning

- Skapa balans mellan öppna och slutna ja- och nej-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 du möter känner sig förhörd istället för att det blir en dialog. 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 svaret du har fått visar att man lyssnar och skapar en bra dialog.
- 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?

- Reflektera över svaren. Fråga om du inte förstår och för att kontrollera om du förstått svaret rätt. Ett sätt att göra det på är att återberätta vad du har hört och fråga om du har förstått rätt.

Värdering

Du som inspektör stämmer av de uppgifter som du fått fram i din granskning. Det kan vara olika sorters iakttagelser så väl som mätvärden eller påståenden. Presentera dessa för verksamhetsutövaren, så att hen får möjlighet att lämna synpunkter på underlaget.

Om verksamhetsutövaren har synpunkter på underlaget och de är sakliga och korrekta ska de beaktas, och du kan korrigera ditt underlag. Är invändningarna inte sakliga eller korrekta noterar du de som invändningar, men de påverkar inte i sak. Du som inspektör lyssnar och tar till dig där det är sakligt motiverat, men förhandlar inte.

Bedöm orsak, omfattning och andra omständigheter

I det här steget ingår att utreda orsak till avvikelsen för att ta reda på vilken lämplig åtgärd myndigheten behöver vidta för att säkerställa att verksamhetsutövaren åtgärdar avvikelsen och förebygger att den upprepas. Du som inspektör kan behöva ställa fler frågor för att kunna bedöma orsak och omfattning till avvikelsen och andra omständigheter som har betydelse för bedömningen av myndigheten åtgärd. Presentera bedömningen och förklara den för verksamhetsutövaren så att hen får ta del av kontrollens resultat och förslår skälet till bedömningen. Detta görs vid det sammanfattande samtalet.

Sammanfattande samtal

Vid det sammanfattande samtalet gäller det att göra en sammanfattning av kontrollen. Här går du igenom vad som har kontrollerats. Du ska förklara för företagaren vilka brister - avvikelser från lagstiftningen - som du anser finns, motivera dessa samt prata om vad som händer efter kontrollen och att verksamhetsutövaren har möjlighet att yttra sig över innehållet i kontrollrapporten.

I det här steget redovisar du som inspektör resultatet av kontrollen. Även här är dialogen viktig. Verksamhetsutövaren ska få möjlighet att lämna synpunkter och ställa frågor, till exempel om lagstiftningen eller frågor om en avvikelse och få råd och stöd. Din uppgift som inspektör är precis som tidigare att sammanfatta svaren och/eller det som verksamhetsutövaren framför. Det kan vara ett enkelt sätt öka förståelsen för vad som behöver göras och varför, men också reda ut eventuella missförstånd. Det underlättar också för verksamheten att göra rätt och undvika eller åtgärda avvikelser.

Börja med det som är positivt och fungerar bra. Om resultatet innebär avvikelser är det viktigt att du formulerar dig så att beskrivningen av avvikelserna inte uppfattas som om de innehåller krav på hur avvikelsen ska åtgärdas. Vid det sammanfattande samtalet bör verksamhetsutövaren få möjlighet att ta ställning till hur hen tänker göra för att avvikelsen ska upphöra och förebyggas så att den inte inträffar igen.

Som inspektör behöver du vara lyhörd och lyssnande så att ni förstår varandra. Om verksamhetsutövaren ogillar eller inte håller med om din bedömning kan ni ibland behöva komma överens om att ni helt enkelt inte är överens. I sådana fall är det särskilt viktigt att informera om möjligheten att överklaga myndighetens kommande beslut och att det kan finnas en fördel att få ärendet prövat.

Ibland kan avvikelser och behov av rättelse väcka motstånd. Det kan trigga olika försvarsbeteenden, till exempel frustration, undanflykter, motargument, aggressivitet, hjälplöshet med mera. Det är viktigt att se och förstå verksamhetsutövaren i dessa lägen. Metoder och tekniker för att ge feedback, och för att hantera människor i förändring, är då viktiga. Har du iakttagelser som inte du bedömer är avvikelser kan du informera om dessa och ge råd och stöd så att verksamhetsutövaren blir uppmärksam på det du har iakttagit och själv kan ta ställning till eventuella åtgärder eller förändringar. Råden får dock inte uppfattas som tvingande.

Rådgivning till företag

Tumregler för avslutande samtal

- Börja med det som är positivt.

- Våga diskutera och svara på frågor om det behövs.
- De slutsatser om kontrollens resultat som framförs muntligt ska vara samma som i efterföljande rapport
- Håll dig till konkreta sakförhållanden, faktabaserat. Ge till exempel synpunkter på vad en person 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 negativ återkoppling 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 kontrollen i tid. Försöka hålla dig inom de tidsramar du gav vid det inledande samtalet. Om kontrollen tagit längre tid än planerat bör du förklara varför tiden har blivit längre. Förbered verksamhetsutövaren för framtiden genom att berätta om vad som händer efter kontrollen. En tydlig gemensam bild av vad som är nästa steg skapar trygghet och rätt förväntningar.

Följa upp avvikelser

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

Uppföljande kontroll görs ibland utifrån beslut om att verksamhetsutövaren ska åtgärda avvikelser och förhindra att de återupprepas. Du som inspektör kan därför behöva förbereda dig för att hantera negativa känslor, särskilt om avvikelserna inte helt har accepterats av verksamhetsutövaren eller hen har en ovilja att åtgärda avvikelserna.

Även om myndigheten inte har fattat något beslut innebär uppföljningen en kontroll av att verksamhetsutövaren har förstått och tagit till sig informationen i kontrollrapporten. Du som inspektör ska följa upp att verksamhetsutövaren förstått att de inte följer lagstiftningen och om de har förändrat sitt sätt att arbeta på grund av detta.

Det kan naturligtvis också vara tvärtom, att inspektören möts av positiva känslor när verksamhetsutövaren är stolt över, och vill visa upp, förbättringar hen åstadkommit. Det gäller att vara beredd på antingen eller.

Råd som du dokumenterat i rapporten ska inte följas upp på motsvarande sätt som avvikelser, däremot kan verksamhetsutövaren vilja visa upp förbättringar som gjorts utifrån dessa också. Det behöver du också vara beredd på.

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. Om verksamhetsutövaren inte känner till de bestämmelser som kontrollen fokuserar på är det bra att kortfattat förklara reglerna och hänvisa till var hen kan läsa mer.

Presentera iakttagelser av betydelse så att verksamhetsutövaren får möjlighet att kommentera dem och ställa frågor. Det kan bidra till förståelse hos verksamhetsutövaren men innebär också att kommunicera underlag inför ett eventuellt myndighetsbeslut.

Presentera och motivera slutsatsen om efterlevnad, alltså om det underlag du fått fram visar på bristande efterlevnad eller ej. Låt verksamhetsutövaren fråga om något är oklart och var öppen för dialog och diskussion.

Ta del av Livsmedelsverkets filmer om God kontrollsed och samtal i kontrollprocessen

Kort film: God kontrollsed – om rollen som inspektör och vikten av att vara en god kommunikatör

Filmen beskriver rollen som inspektör, vikten av att behandla alla verksamhetsutövare lika dant och med respekt, vikten av att vara tydlig och objektiv i rollen som inspektör och att vara en god kommunikatör.

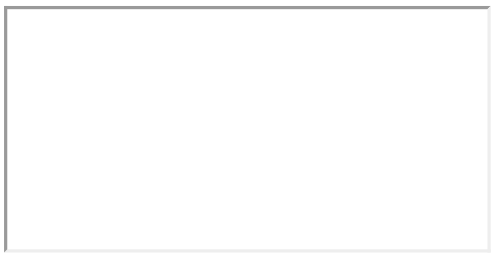
Filmen är cirka två minuter lång. Klicka på “T” för att starta svensk text.



Kort film: Exempel på god kontrollsed – om livsmedelskontrollens roll, om språksvårigheter och att visa respekt

Filmen tar upp vikten av att som inspektör behandla alla lika. Med ett systematiskt arbetssätt är det lättare ett genomföra en kontroll även om man inte förstår varandra. Genom att fokusera på att få till en god dialog är det lättare att få till en god kontroll även om den inte går som planerat. Som inspektör är det viktigt att alltid visa respekt för verksamhetsutövaren.

Filmen är cirka 3 minuter lång. Klicka på “T” för att starta svensk text.



Kort film: Exempel på god kontrollsed – om uppdraget livsmedelskontroll och god kommunikation

Filmen beskriver uppdraget livsmedelskontroll och syftet med kontrollen. Filmen tar upp hur man som inspektör genom god kommunikation och genom att visa respekt kan hanterar en oanmäld kontroll och även ge råd i samband med kontrollen.

Filmen är cirka 3,5 minuter lång. Klicka på “T” för att starta svensk text.



Senast uppdaterad 17 november 2026 Ansvarig grupp ROR_LLK