

# 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.

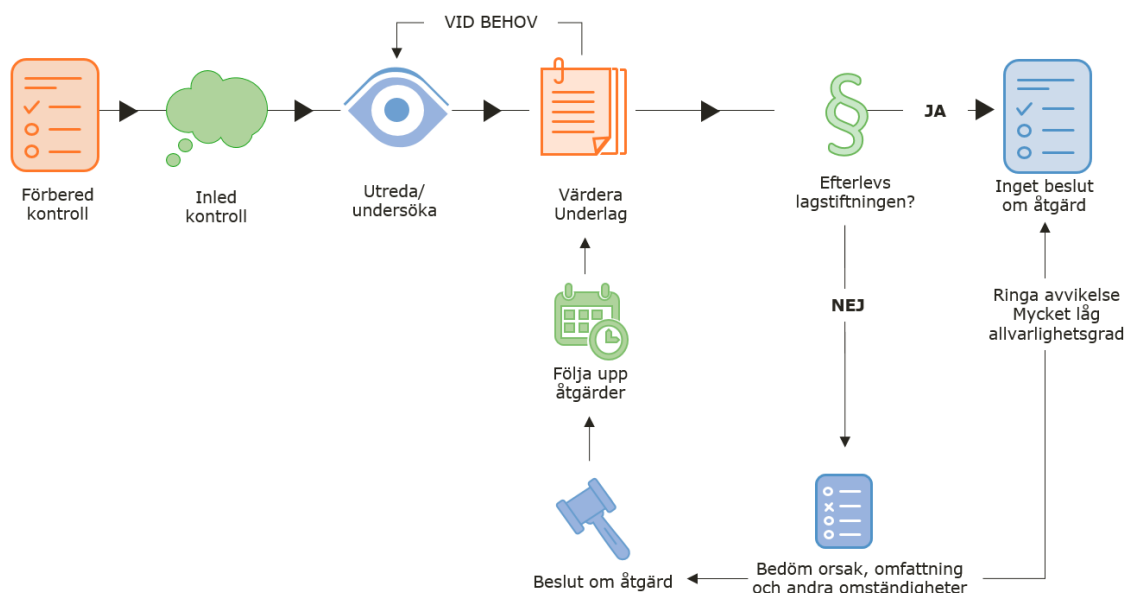
För att beskriva kontrollbesöket har vi på Livsmedelsverket tagit fram en modell för kontrollprocessen. Här ger vi dig som inspektör tips på metoder och tekniker som kan underlätta kommunikationen i processens olika steg.

## Samtalet genom kontrollprocessens olika steg

Kontrollprocessen är en del av God kontrollsed. Om du genomför kontrollbesök 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.



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

## Inled kontrollbesöket

I inledning av kontrollbesöket 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 kontrollbesöket 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 kontrollbesök.

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 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.

## Utreda/undersöka

Samtalet under själva kontrollen handlar om att få fram uppgifter till underlag för bedömning av efterlevnad. Din roll som inspektör är att leda samtalet. Samtidigt ska du värna om företagarens delaktighet. Det gör du exempelvis 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.

Några tips på hur du kan ställa dina frågor:

- "Vad menar du med xxx? Kan du precisera det du just sa?"
- "Hur vet du det? Var kommer den uppgiften ifrån?"
- "Vad har du för underlag/saklig grund till det du nu påstår?"
- "Kan du ge exempel på det?"
- "Kan du beskriva några konkreta situationer...?"
- "Kan du, så noggrant det går, beskriva ...?"
- "Den uppgiften motsäger vad du tidigare sade om xxx?" Hur förklarar du det?"
- "Den beskrivning du gav kring xxx var lite oklar för mig. Kan du berätta en gång till så utförligt du kan?"

Frågor kan ibland skapa irritation. Personer kan ta illa vid sig, bli arga eller irriterade av att bli utfrågade om det görs helt utifrån samtalsledarens referensram.

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

## Utvärdera underlag

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

Om livsmedelsföretagaren 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.

Du bedömer om bestämmelser i lagstiftning uppfylls eller inte, alltså jämför underlaget mot vad bestämmelserna säger.

## 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 företagaren 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 livsmedelsföretagaren så att hen får ta del av kontrollens resultat och förstår skälet till bedömningen. Detta görs vid det avslutande samtalet.

## Avslutande samtal

Vid avslutningen gäller det att göra en sammanfattning av kontrollen. Du ska förklara för företagaren vilka brister som du anser finns, motivera dessa samt prata om vad som händer efter kontrollen.

I det här steget redovisar du som inspektör resultatet för livsmedelsföretagaren. Även här är dialogen viktig och livsmedelsföretagaren ska få möjlighet att lämna synpunkter och ställa frågor, till exempel om lagstiftningen eller frågor om en avvikelse. Det underlättar för företagaren att göra rätt och undvika eller åtgärda avvikelser.

Börja med det som är positivt och fungerar bra. Om resultatet innebär avvikelser ska livsmedelsföretagaren 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 lyssna på företagaren så att ni förstår varandra. Om livsmedelsföretagaren ogillar eller inte håller med om din bedömning kan ni ibland behöva komma överens om att ni helt enkelt inte är överens.

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 företagaren i dessa lägen. Metoder och tekniker för att ge feedback, och för att hantera människor i förändring, är då viktiga.

### 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 kontrollbesöket i tid. Försöka hålla dig inom de tidsramar du gav vid det inledande samtalet. Förbered livsmedelsföretagaren 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 livsmedelsföretagaren 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 företagaren eller hen har en ovilja att åtgärda avvikelserna.

Även om myndigheten inte har fattat något beslut innebär uppföljningen en kontroll av att företagaren har förstått och tagit till sig informationen i kontrollrapporten. Du som inspektör ska följa upp att företagaren 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 företagaren är stolt över, och vill visa upp, förbättringar hen 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. Om livsmedelsföretagaren inte känner till de bestämmelser som kontrollen fokuserar på är det bra att kortfattat förklara reglerna och hänvisa till var företagaren kan läsa mer.

Presentera iakttagelser av betydelse så att företagaren får möjlighet att kommentera dem och ställa frågor. Det kan bidra till förståelse hos företagaren 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 företagaren fråga om något är oklart och var öppen för dialog och diskussion. Efter kontrollbesöket bör företagaren få en kontrollrapport så snart som möjligt. Rapporten ska återspegla det som framkom under kontrollen. Det ska framgå tydligt om myndigheten kräver att företaget ska göra något med anledning av en bristande efterlevnad. Ett beslut ska vara väl motiverat och kunna överklagas.

I samtal under kontrollens gång kan du som inspektör vara ett bollplank för att stödja företagaren 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.