

# Svåra samtal – Goda råd från erfarna samtalsledare, 2011

ISBN: 978-91-7345-246-5 Författare: Katarina Weiner Thordarson

## Innehåll

### 1. OM KONSTEN ATT LEDA SAMTAL

Samtalskompetens	9
Vad gör ett samtal svårt?	14
Hur blir du en bra samtalsledare?	20
Svåra professionella samtal	26
Prestationssamtal	27
Samtal om attityder och beteenden	33
Krissamtal	41
Uppsägningssamtal	45

### 2. INTERVJUER

ANDERS, docent och överläkare i gynekologi	51
ANN-LOUISE, chefsjuksköterska på akutsjukhus	59
CHRISTER, rektor och skolledare	67
ELISABETH, volontär i BRIS telefonjour	74
ELIN, handläggare på Försäkringskassan	84
EVA, kanslichef statlig myndighet	93
FREDRIK, präst och kyrkoherde	96



## **Svåra samtal – Goda råd från erfarna samtalsledare, 2011**

ISBN: 978-91-7345-246-5 Författare: Katarina Weiner Thordarson

INGRID, LSS handläggare kommun	105
LARS, docent och överläkare onkologi	116
MARJA, psykolog inom rättspsykiatri	125
MONIKA, jurist på DO Diskrimineringsombudsmannen	137
RALPH, förvarshandläggare på Migrationsverket	146
SOFIA, chef på akutsjukhus	161
ULF, kriminalpolis	168
<b>3. SVÅRA SAMTAL I PRAKTIKEN</b>	177
Verktyg från de intervjuade	182
Litteratur	194

**Sida 2/2**

Läs recensioner: [http://www.weiner-t.com/recensioner\\_svara\\_samtal\\_goda\\_rad.pdf](http://www.weiner-t.com/recensioner_svara_samtal_goda_rad.pdf)