

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
- Uppsägningsamtal	45
2. INTERVJUER	49
1. ANDERS, docent och överläkare i gynekologi	51
2. ANN-LOUISE, chefssjuksköterska på akutsjukhus	59
3. CHRISTER, rektor och skolledare	67



Svåra samtal – Goda råd från erfarna samtalsledare, 2011

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

4. ELISABETH, volontär i BRIS telefonjour	74
5. ELIN, handläggare på Försäkringskassan	84
6. EVA, kanslichef statlig myndighet	93
7. FREDRIK, präst och kyrkoherde	96
8. INGRID, LSS handläggare kommun	105
9. LARS, docent och överläkare onkologi	116
10. MARJA, psykolog inom rättspsykiatri	125
11. MONIKA, jurist på DO Diskrimineringsombudsmannen	137
12. RALPH, förvarshandläggare på Migrationsverket	146
13. SOFIA, chef på akutsjukhus	161
14. ULF, kriminalpolis	168
	177
3. SVÅRA SAMTAL I PRAKTIKEN	
Verktyg från de intervjuade	182
Litteratur	194

Sida 2/2

Läs recensioner: http://www.weiner-t.com/recensioner_svåra_samtal_goda_rad.pdf