

Svåra samtal – Goda råd från erfarna samtalsledare

Förlag: SKL Kommentus Media AB, 2011

ISBN: 978-91-7345-246-5

Författare: Katarina Weiner Thordarson

KÖP Svåra samtal här: [Komlitt](#), [Adlibris](#), [Bokus](#)
Samarbetsavtal mellan [SKL Kommentus](#) och [Komlitt förlag](#)
Boken finns som E-bok. Kurslitteratur på Uppsala univ.



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
Krisamtal	41
Uppsägningsamtal	45

2. INTERVJUER

ANDERS, docent och överläkare i gynekologi	51
ANN-LOUISE, chefsjuksköterska	59
CHRISTER, rektor, skolledare	67
ELISABETH, volontär i BRIS	74
ELIN, handläggare på Försäkringskassan	84
EVA, kanslichef	93
FREDRIK, präst och kyrkoherde	96
INGRID, LSS handläggare	105
LARS, docent och överläkare onkologi	116
MARJA, psykolog inom rättspsykiatri	125
MONIKA, jurist på DO	137
RALPH, förvarshandläggare på Migrationsverket	146
SOFIA, chef på sjukhus	161
ULF, kriminalpolis	168

3. SVÅRA SAMTAL I PRAKTIKEN

Verktyg från de intervjuade	182
Litteratur	194