

Svåra samtal – Det svåra samtalets sju delar

Möta starka känslor, ta emot anklagelser, personer som går i försvar, du ska lämna oönskade besked eller ge återkoppling på ett beteende, du måste ställa krav. Det är några exempel på vad som kan uppfattas som ett svårt samtal. Fler exempel:

- Samtal om attityd- eller beteendeproblem
- Konfliktsamtal
- Prestationssamtal
- Lämna oönskade eller svåra besked
- Ta emot anklagelser och hot
- Samtal med aggressiva eller psykiskt labila personer

Vanliga fallgropar hos samtalsledare

Kanske pratar du för mycket själv? Eller har svårt att hålla dig själv tillbaka? Är du en god lyssnare? Kan du lyssna på orden och bakom orden? Är du för hjälpsam och ger förslag på lösningar som andra är kapabla att svara på själv? Glömmer du att ge bekräftelser? Har du en otydlig struktur på ditt samtal? Fallgroparna är många och möjligheterna att bli en bättre samtalsledare tar aldrig slut.

Det svåra samtalets sju delar

Hur vanligt är det inte att vi hoppar över flera steg för att skynda på att ett beslut tas? De sju stegen i förändrings- och problemlösningsamtal är (Robert De Board i Våga lyssna):

1. Lägg fram sakfrågan, problemet
2. Identifiera problemets kärna
3. Samtala om varför det är ett problem
4. Undersöka känslor i samband med problemet
5. Fråga efter tänkbara lösningar
6. Samtala om konsekvenser av olika beslutsalternativ
7. Ta beslut om handling

Få tips från samtalsproffsen

I boken Svåra samtal får du tillgång till fjorton samtalsexperter råd om hur de samtalar med mördare, om självmordshot, sexuella övergrepp, en allvarlig diagnos, meddelar dödsfall till anhöriga eller om uppsägning. Möt samtalsproffs från helt skilda verksamheter som dagligen leder riktigt svåra samtal



Bok Svåra samtal innehåll

1. Om konsten att leda samtal

- Samtalskompetens
- Vad gör ett samtal svårt?
- Hur blir du en bra samtalsledare?
- Svåra professionella samtal
 - Prestationssamtal
 - Samtal om attityder och beteenden
 - Krissamtal
 - Uppsägningssamtal

2. Intervjuer

Intervjuer med fjorton samtalsexpert

3. Svåra samtal i praktiken

Verktyg från de intervjuade

Bra samtal lönar sig

Vem kan bäst lära ut samtalskonst än de som dagligen leder riktigt svåra samtal?

1. Ulf kriminalinspektör
2. Lars överläkare och docent i onkologi
3. Anders överläkare och docent i obstetrik
4. Marja psykologi inom rättspsykiatri
5. Elisabeth volontär inom BRIS
6. Elin handläggare på FK
7. Ralph handläggare på Migrationsverket
8. Monica jurist på DO
9. Fredrik präst och kyrkoherde
10. Ingrid LSS handläggare i kommun
11. Christer rektor och skolledare
12. Eva kanslichef statlig myndighet
13. Sofia chef på akutsjukhus
14. Ann-Louise chefssjuksköterska

KÖP Svåra samtal här

Komlitt förlag, AdLibris, Bokus