

Svåra samtal – Det svåra samtalets sju delar

Samtal med mördare, rättshaverister, om självmordshot, sexuella övergrepp, en allvarlig diagnos, uppsägning, meddela dödsfall till anhöriga är några exempel på vad som kan uppfattas som ett svårt samtal.

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

Samtalsledarens fallgropar

Pratar för mycket själv? Har svårt att hålla sig själv tillbaka? Lyssna på mer än orden? Läsa av kroppsspråket? För hjälpsam och ger förslag på lösningar? Skapa delaktighet och ansvar? Ger bekräftelser? En otydlig samtalsstruktur? Fallgroparna är många och möjligheterna att bli en bättre samtalsledare har inget slut.

Det svåra samtalets sju delar – enligt De Board

Kanske hoppar du över flera steg för att skynda på att komma till beslut. De sju stegen i förändrings- och problemlösningsamtal (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

Låt samtalsproffsen tipsa dig

Få tillgång till fjorton samtalsexperter råd om hur de samtalar med mördare, rättshaverister, 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

KÖP här: Komlitt förlag, AdLibris, Bokus. Nu som kurslitteratur på Uppsala universitet.



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

- Krisamtal

- Uppsägningssamtal

2. INTERVJUER

Intervjuer med fjorton samtalsexperter

3. SVÅRA SAMTAL I PRAKTIKEN

Verktyg från de intervjuade

Bra samtal lönar sig

Låt dig inspireras av samtalsproffs från helt skilda verksamheter:

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

Läs även - Möta kunder med psykisk ohälsa

Tips i kommunikation och kontakter