

Lyckas med dina svåra samtal

Bli bättre på att möta människor

Som chef eller medarbetare i offentlig sektor möter du medborgare, användare och brukare i många olika typer av samtal, där en del kan bli riktigt svåra. Som chef ingår också uppgiften att samtala med medarbetare. I dessa samtal måste du vara professionell och nå syftet med samtalet, än om det är svårt.

Vad är egentligen ett svårt samtal?

Att leda svåra samtal kan vara meningsfullt, men också krävande. Svårigheten kan handla om att lämna allvarliga besked, att möta hotfulla personer eller att hantera dina egna känslor då du vet att din information och ditt besked gör en annan person ledsen.

Fingertoppskänslan viktig

Hur orkar du samtala med människor som är ledsna och arga, att inte dras in och bli för involverad? Ibland samtalar vi med personer som har stora behov och höga förväntningar samtidigt som våra resurser som individer och organisationer är begränsade. Här blir fingertoppskänslan viktig.

Tips på hur du leder svåra samtal

Vem är bättre skickad att lära andra hur man leder svåra samtal och ger svåra besked, än den som gör det dagligen? Katarina Weiner Thordarson har intervjuat personer som i den nya boken *Svåra samtal - goda råd från erfarna samtalsledare* delar med sig av värdefulla verktyg och goda råd.



” För läsare med lång erfarenhet av att hålla i svåra samtal blir texten ett igenkännande och en slags bekräftelse på egna tankar. För den som är på väg in i yrket eller nyligen avslutat sin utbildning kan denna bok bli en god fortsatt vägledning.”

Agneta Bagge, leg sjuksköterska
lärarutbildning vid Linköpings Universitet

” Katarinas nya bok fyller det tomrum som finns mellan teoretiskt och praktiskt inriktad litteratur i samtalets svåra konst. ... För mig kommer den att vara en inspirationskälla som jag vet jag kommer att återgå till flera gånger.”

Kent Fridell, Programdirektor och sektionschef
Karolinska Institutet





I *Svåra samtal* får du läsa om olika kategorier av svåra samtal: prestationssamtal, samtal om beteenden, krissamtal och uppsägningssamtal.

Bokens beställningsnummer: 7345-246-5
Pris 229 kr + moms (204 kr vid köp av 5 ex eller fler)

Beställ på tfn 08-709 59 90, www.skllkommentus.se eller med talongen nedan.

Författaren Katarina Weiner Thordarson har under 40 år arbetat med både enkla och komplicerade samtal som sjuksköterska och chef inom sjukvård. Hon har även utbildat andra i samtalsmetodik. Katarina har på SKL Kommentus Media tidigare givit ut Succéboken Professionellt bemötande.

Beställning sänds till SKL Kommentus Media, 117 99 Stockholm. Tfn 08-709 59 90, fax 08-709 59 80
www.skllkommentus.se

Jag beställer ex av **Svåra samtal** (pris se ovan) 7345-246-5

Beställare (namn)

Organisation

Leveransadress

Fakturaadress (med fakturareferens)

Tfn Epostadress

Läs mer och beställ i nätbutik www.skllkommentus.se.
Eller beställ med denna blankett,
eller på telefon 08-709 59 90.
Moms 6 % och porto tillkommer.