

## Samtalsmetodik

### **B**li professionell i rollen som samtalsledare

Uppgradera dina metoder som empatisk och förtroendeingivande samtalsledare redan idag.

#### Vad ingår i samtalsmetodik

Samtalsledarens uppgift är att ge samtalet en struktur bestående av en inledning, mittfas och en avslutning. I samtalets inledning tas syftet med samtalet upp och den andres förväntningar. Några exempel på kompetens som samtalsledare bör ha är

- Vara professionell men inte privat
- Ställa frågor professionellt
- Lyssna
- Empatisk förmåga
- Ge bekräftelser
- Läsa av kroppsspråk
- Bedöma känslomässig balans
- Härbärgera och orka lyssna på tunga frågor
- Påverka andras attityder och beteenden
- Avläsa om den andre är mottaglig för information

#### Att lyssna

Samtalsledaren har olika uppgifter. En av dessa är att lyssna. Det är inte ovanligt att samtalsledare pratar för mycket själva. Till och med så mycket som 70-80 % av det gemensamma talutrymmet. Då blir det bara 20-30 % kvar som samtalsledaren kan lyssna på och som den andre känner sig lyssnad till.

#### Ställa frågor

En annan uppgift som samtalsledaren är att ställa frågor. Frågorna ska inte vara ledande eller ge möjlighet att bara svara *Ja* eller *Nej* på.

Johann Wolfgang von Goethe som levde 1749-1832 har sagt att om du vill få ett klokt svar måste du också kunna fråga klokt. En klok fråga öppnar upp och får den du talar med att utveckla sitt svar. I vissa samtal kan en person undvika frågan eller svara svävande. Presterande frågor är en frågemetodik som syftar till att få den andre att jobba under samtalet och utveckla sitt svar.

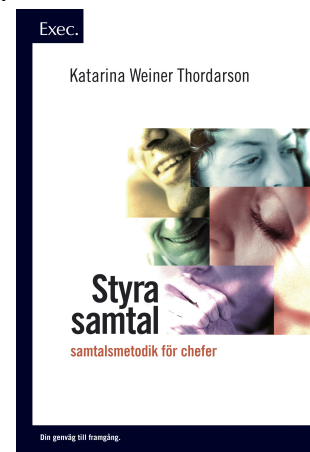
**Samtalsutbildning** och **Samtalsledarspel nu** med Katarina Weiner Thordarson!

#### Bygga samtalsklimat

En tredje uppgift är att skapa förtroende och få den andre att känna sig som en viktig och betydelsefull person. Om andra ska öppna sig är det inte tillräckligt att ställa frågor och lyssna på svar. Samtalsledaren behöver bygga upp ett samtalsklimat och ge bekräftelser. Det innebär att flika in små ord som visar att du vill den andre väl, att de duger, att du är intresserad av den fråga som tas upp, att du bryr dig och att man kan lita på dig.

#### Styra samtal 2005 - Svåra samtal 2011

Här får du tillgång till mängder av samtalsverktyg och autentiska exempel.



#### TIPS - Samtalsledarspelet

Till böckerna finns ett Samtalsledarspel.

#### Utbildning med författaren

Läs mer om Samtalsledarspelet och om Samtalsutbildning [www.weiner-t.com](http://www.weiner-t.com)