

Det svåra samtalet

L^yckas leda svåra samtal professionellt

Har du tillgång till alla verktyg för att få ett samtal som är på väg att spåra ur, tillbaka på rätt spår? Uppgradera dina metoder som empatisk och tydlig samtalsledare.

Kategorier av svåra samtal

Vilka samtal räknas som svåra och vilka kan kallas komplicerade? **Några autentiska exempel:**

Karin arbetar på en vårdmottagning och har regelbundna samtal med Anna som är i medelåldern. Anna kan plötsligt och utan förvarning kasta ur sig att hon tänker ta livet av sig genom att hoppa ner från bron på järnvägsspåret, samtidigt som hon rusar ut ur rummet och springer ut från mottagningen.

Morgan som är på besök på Försäkringskassan säger att han inte har en av- och på-knapp när det gäller sin aggressivitet. Han sökte ekonomisk ersättning och det sannolika var att denna inte skulle beviljas. Morgan hade tidigare slagit ner folk på stan och berättade att han inte kunde kontrollera sig när ilskan kom.

Läs fler autentiska exempel i boken!

I boken **Svåra samtal – goda råd från erfarna samtalsledare** delas svåra samtal in i 4 grupper:

1. **Prestationssamtal** - som vanligtvis leds av chefen och som handlar om medarbetarens resultat.
2. **Samtal om attityder och beteenden** – handlar om andras förhållningssätt
3. **Krissamtal** – sker med personer vilka har drabbats av en allvarlig händelse, diagnos eller trauma
4. **Uppsägningsamtal** - med personer som inte får vara kvar på arbetsplatsen eller i sin nuvarande funktion

Vad gör ett samtal svårt

Vad handlar egentligen svårigheten om? Och vad är det som gör samtalen svåra? Några exempel är

- Samtalets djup – djupa samtal är i allmänhet svårare att leda än ytliga
- Samtal med aggressiva och hotfulla personer
- Att lämna allvarliga besked och avslag
- Då andra inte tar in information tex på grund av kognitiva, motivations eller känslomässiga orsaker
- Att ta emot anklagelser mot din person eller hur du skött ditt jobb

Bok Svåra samtal 2011

Få tillgång till mängder av samtalsverktyg och autentiska exempel. I boken intervjuas 14 riktigt erfarna samtalsledare som delar med sig av verktyg som de använder i svåra situationer.



Johann Wolfgang von Goethe som levde 1749-1832 har sagt att om du vill få ett klokt svar måste du också kunna fråga klokt. Konsten att ställa frågor är inget du lär dig en gång för alla. Det är en process där du ständigt har möjlighet att bli ännu skickligare.

Påverka attityder och beteenden

I flera samtal behöver du påverka andras beteenden. I boken **Professionellt bemötande**, att möta kunder i offentlig verksamhet 2009 och 2011, får du tillgång till metoder för det.

Samtalsledarspelet 2011

Tips – till böckerna finns ett Samtalsledarspel.

Boka utbildning med författaren

Läs mer på www.weiner-t.com

Samtalsutbildning och Samtalsledarspel nu med Katarina Weiner Thordarson!