

Bokrecensioner

Svåra samtal – Goda råd från erfarna samtalsledare

Förlag: SKL Kommentus Media AB, 2011
ISBN: 978-91-7345-246-5,
Författare: Katarina Weiner Thordarson



Kent Fridell, programdirektor och sektionschef, Karolinska Institutet

”Det är nu många år sedan jag för första gången träffade på en bok av samme författare, ”Styra samtal”, en bok som jag upplevde mycket användbar då den för mig som chef var praktiskt användbart inriktad. Har också använt denna bok i utbildningssammanhang med medarbetare. Katarinas nya bok fyller det tomrum som finns emellan teoretiskt och praktiskt inriktad litteratur i samtalets svåra konst. Hon fortsätter i denna bok på sin inslagna väg med att göra boken praktiskt användbar genom bokens andra kapitel som bygger på ett stort antal intervjuer med personer som i sitt yrkesliv har att leda svåra samtal. Dessa intervjuer är och kommer att vara en stor inspirationskälla i min egen utveckling att försöka att allt bättre förstå och leda samtal av olika karaktär. Bokens första kapitel är en mer teoretisk genomgång och känns som en mycket bra inledning till de bägge efterföljande kapitlen som bygger på och refererar de genomförda intervjuerna. Jag kan varmt rekommendera Katarinas nya bok och för mig kommer den att vara en inspirationskälla som jag vet jag kommer att återgå flera gånger”.

Agneta Bagge, leg sjuksköterska, lärare och pedagog i Psykiatri i sjuksköterskeutbildningen, utbildningsledare inom psykiatri i Stockholm vid FoUU-enheten , Psykiatri Nordöst, förtroendevald i styrelsen för RSMH

”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 och kan ses som ett komplement till

den flod av litteratur i ämnet samtalsmetodik, oftast på engelska, som mött dem under deras väg mot att nå framgång i sitt värv.

Bokens pedagogiska grepp är att låta intervjupersonernas berättelser om hur deras upplevelse av ofta traumatiska situationer ändå lyckats vändas till goda samtal. Detta gör boken användbar i allehanda utbildningar inom människovårdande yrken och kan vara en vägvisare för de redan yrkesverksamma."

Maria Bertilsson, sektionschef Socialförvaltningen, Haninge kommun

"Jag tror att alla som möter människor i sitt arbete och som har "svåra" och ej svåra samtal kan ha nytta av boken. Man får tips från kollegor, hur de tänker kring svåra samtal och man får även teorier kring samtal. Boken kan även användas i en arbetsgrupp och man kan diskutera tillsammans kring de exempel som finns" ..

Tidningen Chefen i fokus 2011 nr 4

"Katarina Weiner Thordarson har intervjuat 14 personer som i sin vardag samtalar med medarbetare om svåra saker. De representerar en rad olika yrken och branscher: Fredrik är präst, Ulf kriminalpolis, Eva kanslichef på en statlig myndighet och så vidare. Samtliga har det gemensamt att det ingår i deras arbetsvardag att genomföra svåra samtal. Det kan vara uppsägningssamtal, samtal om döden, samtal med medarbetare som inte presterar, lönesamtal etcetera. Har delar de med sig av sina bästa råd och personlig knep, styrkor och svagheter, rädslor och farhågor."

Tidningen Skolledaren 2011/10, Viktoria Hermansson

"Hur ofta hinner skolledare föra samtal med kollegor om samtal? Hur lätt är det för en skolledare att få tag på över tio erfarna samtalsledare som skolledaren kan föra samtal med om samtal? Hur många skolledare är ensamma i rollen som samtalsledare för samtal?"

Svaren på dessa frågor är för de flesta skolledare: Ytterst sällan eller aldrig, svårt för att inte säga omöjligt och oroväckande många. Detta säger något om skolledarrollen men det lämnar jag åt någon annan att reda ut.

Boken ger just vad den utlovar – goda råd om samtal. Efter några år som lärare och skolledare känner man igen sig i en del situationer men icke desto mindre är det nyttigt att läsa dem.

Författaren väver samman grundläggande samtalsteori med rakt återgivna intervjuer av erfarna samtalsledare från olika branscher inom offentlig sektor.

Det grundläggande rådet är att leda samtal utan att prata för mycket själv. En skicklig samtalsledare låter den man samtalar med disponera minst 70 procent av samtalstiden och

vet hur man ska ställa frågor, som utvecklar den samtalades svar, utan att samtalsledaren för fokus till sig själv.

Större delen av boken upptas av de tydligt återgivna intervjuerna med erfarna samtalsledarna och det kan tyckas trivialt, men då författaren ställt samma frågor till alla samtalsledare och återger deras svar i samma ordning är det lätt att jämföra svar och hitta en djupare analys bakom varje fråga.

Bara för att samtalsledarna är erfarna allihop innebär detta inte att de ger samma råd och svar. Det passar kanske bäst att ta råden från fråga 1 från person 3 medan rådet på fråga 5 är lättare att ta till sig från person 9. Det råd som passar den ena kanske blir helt fel strategi för någon annan beroende på till exempel Patricia Tudor Sandahls begrepp "soul print" som Weiner Thordarson låter oss stifta bekantskap med.

Soul print beskrivs som "en människas personliga essens vilken innehåller allt vad du är, har varit och som är det unika för just dig". Författaren menar att gemensamt för alla intervjuade är att de har en tydlig "soul print" som gör att deras förmåga att lyssna med hög närvaro är mycket god. Detta är en av grundstenarna till goda samtal.

Läsaren får dessutom i det sista kapitlet nio verktyg från de intervjuade där råden växlar från att låta den samtalade ta mycket plats genom att lyssna utan att avbryta, till att sätta gränser och klara att sätta stopp om samtalet går överstyr. Dessa två råd visar komplexiteten i en samtalsledares uppdrag och säger mig att alla samtalsledare, erfarna eller nybörjare, aldrig kan sluta lyssna på andra samtalsledares (erfarenheter eller ej) berättelser, för det är genom dessa vi kan bli bättre samtalsledare själva".

Talboks- och punktskriftsbiblioteket

Författare	Weiner Thordarson, Katarina
Titel	Svåra samtal : goda råd från erfarna samtalsledare : [samtal om beteenden, uppsägnings- och avvecklingssamtal, krissamtal, prestationssamtal] / Katarina Weiner Thordarson
Ämnesord TPB/SPSM	Talboksinläsning för högskolestudier
Ämnesord SAB	Arbetspsykologi Psykologi Tillämpad psykologi
Annotation	Förf. har intervjuat 14 personer som i sin vardag samtalar med medarbetare som missköter sig eller inte presterar. I boken får du läsa om olika kategorier av svåra samtal: prestationssamtal, samtal om beteenden, krissamtal och uppsägningssamtal. Ger en introduktion till svåra samtal och inspiration och råd från personer som är skickliga på svåra samtal
Omfång	1 CD-R