



**Stockholms universitet**

Institutionen för pedagogik och didaktik

**Kursansvariga:**

Daniel Hailemariam

Aino Collmar

[daniel.hailemariam@edu.su.se](mailto:daniel.hailemariam@edu.su.se)

[aino.collmar-froding@edu.su.se](mailto:aino.collmar-froding@edu.su.se)

**Studiehandledning**  
**Det professionella samtalet I (7,5 hp)**  
**Vårterminen 2021**

# Välkommen till kursen ”Det professionella samtalet”

## Kursens innehåll

Kursen behandlar grunderna kring interaktion och kommunikation i professionella samtal i institutionella sammanhang. Centrala begrepp och perspektiv på meningsskapande i mellanmänsklig kommunikation och interaktion belyses. Professionella förhållningssätt och strategier för samtalsledare i institutionella samtal introduceras. Vidare behandlas olika grundläggande samtalsmetoder samt metoder för analys av samtal och kursdeltagarna får möjlighet att träna sig i att leda och analysera samtal.

## Undervisning

Undervisningen utgörs av föreläsningar, seminarier, grupparbete och tillämpning av och reflektion kring samtal i grupp. Kursens seminarier och tillämpningar är obligatoriska. Vid frånvaro från obligatorisk undervisning ska studenten komplettera med skriftliga och muntliga uppgifter.

## Examination

Kursen har ett antal studieuppgifter som måste genomföras enligt anvisning för att bli godkänd på kursen och för att få betyg och 7,5 högskolepoäng (se nedan). Kursen examineras genom individuell skriftlig examination (redogörelse/analys av ett autentiskt samtal). Betyget på denna uppgift blir hela kursens betyg med förutsättning att övriga uppgifter är genomförda och godkända enligt anvisningar i studiehandledningen.

Som betyg på kursen används en sjugradig målrelaterad betygsskala med graderna (i fallande ordning) A, B, C, D, E, Fx och F. Betygskriterierna hittar du nedan (bilaga 1). Tillämpning av samtal i grupp bedöms som Godkänt eller Underkänt.

Meddelade målrelaterade betygskriterier är bindande. För att få slutbetyg på kursen krävs lägst betyget E. Studerande som fått lägst betyget E får inte genomgå förnyad examination för högre betyg. Betygen F och Fx är underkända betyg. För betyget F gäller omprov, för Fx ges komplettering som lämnas in inom två veckor efter att kompletteringsuppgift har meddelats av lärare, därefter gäller omprov. För varje kurstillfälle ska minst två examinationstillfällen erbjudas. En student, som utan godkänt resultat har genomgått två prov för en kurs eller en del av en kurs, har rätt att få en annan examinator utsedd, om inte särskilda skäl talar mot det. Framställan härom ska göras till institutionsstyrelse/prefekt.

Övergångsbestämmelser gäller när kursplanen upphävs. I sådant fall har studenten rätt att examineras en gång per termin enligt föreliggande kursplan under en avvecklingsperiod på tre terminer.

## Kursens innehåll

- 1) Grundläggande teorier om kommunikation
- 2) Begreppen empati och empowerment
- 3) En grundläggande modell för professionella samtal
- 4) Det aktiva lyssnandet och framåtsyftande metoder i samtal
- 5) Professionellt förhållningssätt och bemötande
- 6) Tillämpning av samtal med återkoppling på färdigheter och förhållningssätt

## Förväntade studieresultat

För godkänt resultat på kursen ska studenten kunna:

- 1) redogöra för grundläggande teorier och begrepp avseende interaktion och kommunikation i institutionella sammanhang,

- 2) analysera och kritiskt granska ett eget genomfört samtal med hjälp av grundläggande metoder för professionella samtal,
- 3) diskutera professionella förhållningssätt i relation till institutionella samtals förutsättningar och villkor.

## Upplägg och undervisning

Kursen går på halvfart under våren 2021. Undervisningen är koncentrerad och förlagd till fyra obligatoriska heldagar (se schemat nedan). Kursdagarna kommer att innehålla föreläsningar, seminarier och träning i samtalsmetodiska färdigheter. Övrig tid består av litteraturstudier och studieuppgifter som ska genomföras enskilt och i grupp. Vid första sammankomsten delas kursdeltagarna in i mindre studiegrupper för att bland annat samarbeta och göra studieuppgifter under kursens gång.

Kursen är processinriktad vilket innebär att den i stor utsträckning bygger på kursdeltagarnas behov och erfarenheter. För att uppnå kursens syften krävs inslag av färdighetsträning i grupper där kursdeltagarna reflekterar och ger återkoppling på varandras insatser och texter.

Athena blir kursens digitala plattform. Du kommer få inloggning till plattformen i samband med din registrering på kursen.

## Schema

Kursens schema finns på webben på [schema.su.se](https://schema.su.se). Du kan se schemat genom att logga in efter att du har registrerat dig på kursen.

På grund av restriktioner kring Covid 19 har Stockholms Universitet under första delen av vårterminen helt och hållet gått över till distansundervisning. Det betyder att vi under våra första kursdagar (28 och 29 januari 2021) kommer att träffas via universitetets emötestjänst Zoom.

Här hittar du mer information:

1) Stockholms universitet information om coronaviruset till studenter och medarbetare: <https://www.su.se/corona/information-till-studenter-och-medarbetare-om-coronaviruset-1.490556>

2) Information om Zoom: <https://serviceportalen.su.se/sv-se/article/1103512> Vi kommer att bjuda in er via en länk som vi lägger ut här i Athena!

## Plagiat och fusk

Det är givetvis tillåtet att citera andra källor, men direkta citat eller indirekta referat måste alltid vara försedda med korrekta och fullständiga referensuppgifter. Att kopiera eller skriva av ett kortare eller längre avsnitt och ange sig själv som författare till texten är förbjudet. Det betraktas som plagiat. Ett exempel på plagiat är att ordagrant eller nästan ordagrant skriva av en text och inte ange varifrån detta kommer. Plagiat kan även anses vara fallet om du använder andras text så att du får den att framstå som din egen. Plagiat är otillåtet fusk och blir alltid föremål för ett disciplinärende, som kan leda till avstängning. Vid SU kontrolleras texterna mot en databas. Lärare är skyldig att anmäla grundad misstanke om plagiat eller fusk.

## Kursvärdering

Kursen utvärderas genom en digital enkät som blir tillgänglig vid kursens slut. Länk till kursvärderingen läggs ut på Athena. När enkäten stängs kommer era svar att skickas till kursansvarig lärare som gör en sammanställning med förslag på åtgärder utifrån era

synpunkter. Ni och framtida studenter kommer att kunna ta del av sammanställningen via kursens Athena sida samt på webben.

## **Obligatorisk kurslitteratur**

Bohlin, Henrik & Eklund, Jakob (red.) (2013). Empati – teoretiska och praktiska perspektiv. Studentlitteratur.

Engström A. och Lundin, M (2018). Personalvetenskapliga perspektiv på kommunikation. Stockholm: Liber.

Hägg Kerstin & Kuoppa, Svea Maria. (2007). Professionell vägledning - med samtalet som redskap. Studentlitteratur.

Jensen, Per, Ulleberg, Inger (2013). Mellan orden - kommunikation i praktiken. Lund: Studentlitteratur.

Norrby, Catrin (2014). Samtalsanalys; så gör vi när vi pratar med varandra. Lund: Studentlitteratur (del II).

## **Referenslitteratur**

Crafoord, Clarence (2005) Människan är en berättelse. Natur och Kultur. Kapitel 5 Att Lyssna. (Kommer finnas som PDF på Athena)

Holm, Ulla (2003). Empati - att förstå andra människors känslor. Natur och kultur. Sid 41-52. (Kommer finnas som PDF på Athena)

Kinge, Emelie. (2000). Empati hos vuxna som möter barn med särskilda behov. Studentlitteratur. Sid 50-62 samt 70-78. (Kommer finnas som PDF på Athena)

Sundelin, Åsa (2015). Vägledningens innersta rum. I Lovén, Anders (red.) (2015). Karriärvägledning: en forskningsöversikt. Lund: Studentlitteratur.

# Studieuppgifter

## 1. Presentation senast innan första träffen

Presentera dig på Athena i forumet ”Presentation”. Berätta kort om din utbildning, yrke och vad som gjort att du sökt dig till kursen.

## 2. Målformulering senast innan första träffen

Syftet med denna uppgift är att du ska formulera mål för vad du vill uppnå genom att delta i kursen. Skriv några korta rader på Athena i forumet ”Målformulering” och ta med dig texten till den första träffen. Uppgiften kommer att ligga till grund för samtal med andra kursdeltagare.

Utgå gärna från dessa frågor i din målformulering:

- Vad vill du träna, lära och/eller utveckla under den här kursen?
- Vilka steg har du redan tagit i riktning mot detta?
- Vilka kunskaper har du redan idag som du har användning av i professionella samtal?

Spara texten till kursavslutningen.

## 3. Lyssnaövning (senast innan andra träffen)

Efter de första kursdagarna blir den första studieuppgiften att prova aktivt lyssnande och grundläggande samtalsfärdigheter med fokus på Fas 1 enligt Hägg & Kuoppas samtalsmodell (d v s lyssna, omformulera, sammanfatta och ställa öppna frågor) i ett autentiskt samtal och reflektera kring detta.

- Genomför ett samtal med någon där du tillämpar aktivt lyssnande och Fas 1 färdigheter.
- Skriv ner dina reflektioner kring aktivt lyssnande utifrån ditt genomförda samtal och skicka till din studiegrupp på valfritt sätt.
- Ta sedan del av varandras reflektioner och genomför ett gruppsamtal om allas bidrag: kommentera, reflektera, samtala om varandras tankar och erfarenheter kring aktivt lyssnande.

Meddela kursansvarige när denna uppgift är genomförd och vilka som deltog aktivt – med för- och efternamn. ([daniel.hailemariam@edu.su.se](mailto:daniel.hailemariam@edu.su.se))

## 4. Kommunikation - litteraturseminarium

Syftet med uppgiften är att bearbeta grundläggande kommunikationsteoretiska begrepp och reflektera kring detta.

- Läs (individuellt) kapitlen i boken *Mellan orden – Kommunikation i praktiken* (kap. 1, 2, 13 – 16)
- Formulera en frågeställning som du skulle vilja diskutera i din studiegrupp.
- Skicka din/dina frågeställningar till de övriga i din grupp
- Ta del av och diskutera varandras frågeställningar på valfritt sätt

Meddela kursansvarige när denna uppgift är genomförd och vilka som deltog aktivt – med för- och efternamn. ([daniel.hailemariam@edu.su.se](mailto:daniel.hailemariam@edu.su.se))

## 5. Samtalsövningar

Under den andra fysiska träffen kommer ni att tillämpa och träna samtalsmetoder med utgångspunkt från Fas 1 i mindre grupper tillsammans med en handledare. Till dess ska du ha läst *Professionell vägledning – med samtalet som redskap* och *Mellan orden - kommunikation i praktiken*.

Som utgångspunkt för dessa samtal ska du ta med dig en autentisk frågeställning eller ett autentiskt dilemma som du kan tänka dig att samtala om och bli vägledad kring. Frågeställningen eller dilemmat kan vara kopplad till din yrkesroll eller något annat i livet som inte är ”löst”. Men dilemmat ska vara ditt (inte någon annans) och det ska vara autentiskt (inte påhittad).

Under tillämpningen kommer ni i gruppen att växla mellan att vara samtalsledare, berättare och feedbackgivare. Du kommer att få återkoppling på dina insatser som samtalsledare från handledare och dina gruppmedlemmar. Mer information ges vid kursstart.

## 6. Individuell skriftlig examination - Samtalsanalys

Den betygsgrundande individuella examinerande uppgiften är att skriva en samtalsanalys utifrån ett genomfört autentiskt samtal. Syftet är att fördjupa kunskapen om det professionella samtalets teori och metod samt befästa kunskaper om dig själv som samtalsledare genom att koppla ihop teori med praktik. Hela analysen ska vara max 6 sidor. Försättsblad, transkribering och referenslista tillkommer.

### Tillvägagångssätt

Ta kontakt med någon person som du vill genomföra ett autentiskt professionellt samtal med. Det kan vara någon på din arbetsplats eller i din bekantskapskrets. Men personen ska vara myndig och inte vara någon som står dig för nära. Om du mot förmodan samtalar med en person som du har en nära relation till bör du i din analys problematisera hur relationen kan påverka ett professionellt samtal.

Samtalet bör pågå i minst 25 minuter. Det är inte ett krav att samtliga tre faser ska genomföras i samtalet men du ska som samtalsledare åtminstone förhålla dig till Fas 1 och eventuellt Fas 2.

Spela in samtalet på ljudfil för att du ska kunna analysera dig själv i efterhand. Gör klart för den du samtalar med att det endast är du och eventuellt en lärare som ska lyssna på samtalet och att ljudfilen kommer att raderas efter du har blivit godkänd på kursen. Personen du samtalar med ska skriva under ett ”samtyckes blankett” som du hittar på Athena.

### Samtalsanalysen

Du ska analysera ditt samtal med **fokus på dig själv som samtalsledare**. Analysen och dina resonemang ska vara förankrad i kursens litteratur, teorier, metoder och centrala begrepp. Observera att analysen ska fokusera på *dig* som samtalsledare, *dina* samtalsfärdigheter och *ditt* förhållningssätt och inte på samtalets innehåll eller personen du samtalade med.

Utgå från följande rubriker:

### **Inledning**

En kort beskrivning av den du samtalat med och syftet med samtalet samt en sammanfattande beskrivning av samtalet. Vilket/vilka behov eller problem definierades av dig och den du samtalade med? Detta ska begränsas till max en halv A4 sida.

### **Förhållningssätt**

Reflektera och analysera kring ditt förhållningssätt med koppling till litteraturen. Beskriv hur du förstått begreppen empati och empowerment och hur ditt förhållningssätt påverkade samtalet och uppfattades av den du samtalade med.

### **Samtalsfärdigheter**

Vilka samtalsfärdigheter använde du och vilka konsekvenser fick det? Finns det andra metoder eller färdigheter du kunde ha använt? I vilken fas/faser bedömer du att samtalet rörde sig i? (Hägg och Kuoppas modell).

### **Perspektivvidgning**

Vad tänker du om perspektivvidgning i samtalet? Breddades din samtalspartners perspektiv och i så fall på vilket sätt? Om inte, hur hade du kunnat gå vidare i samtalet och vad hade du velat göra annorlunda?

### **Utvärdering**

Hur reagerade den du samtalade med på dina färdigheter och ditt förhållningssätt? Vad tror du att den du samtalade med fick ut av samtalet?

### **Reflektioner**

Gör en sammanfattande analys med dina viktigaste reflektioner kring dig som samtalsledare i det samtal du genomfört. Vad var bra och vad kan bli bättre?

### **Formalia:**

Samtalsanalysen ska bestå av:

- a) Försättsblad: uppgiftens namn, kursens namn och termin, ditt för- och efternamn, din e-post adress)
- b) Text minst 5 sidor max 6 sidor
- c) Litteraturförteckning. Referenshanteringssystem: Harvard systemet
- d) Typsnitt: Times New Roman 12 punkter, 1,5 radavstånd.

Lägg din samtalsanalys i mappen *Examination - Samtalsanalys* på Athena senast **17 mars 2021**. Dessutom ska du posta din analys i utskrivet format senast 17 mars 2021 till:

Daniel Hailemariam (märk: profssam)  
Institutionen för pedagogik och didaktik  
Stockholms universitet  
Frescativägen 54  
106 91 Stockholm

Betyget på samtalsanalysen blir betyget för hela kursen med förutsättning att övriga obligatoriska studieuppgifter är godkända.



## **7. Från målformulering till mål- och handlingsplan**

Utifrån den målformulering du gjorde vid kursens start ska du nu vid kursslut utvärdera och kommentera något kring din kompetens i relation till professionella samtal och utifrån kursens innehåll och hur du vill gå vidare.

- a) Var står du idag?
- b) Vilka styrkor har du som samtalsledare?
- c) Finns det något särskilt du vill utveckla?
- d) Vad blir ditt nästa steg?
- e) Vad kommer t.ex. dina arbetskamrater att märka av att du har gått denna kurs?

Skicka in din mål- och handlingsplan i utskrivet format tillsammans med samtalsanalysen.

## Schema VT2021

Datum	Tid	Lärare	Sal	Innehåll
<b>20 januari</b>				Kursen startar på Athena. Från och med det här datumet finns information från kursledarna på Athena.  Gå in på Athena och presentera dig (uppgift 1).
<b>28 januari</b>	10.00 – 16.00	Daniel Hailemariam	Vi träffas via en Zoom länk. Länken blir tillgänglig på Athena på morgonen	Introduktion till kursen, gruppindelning, föreläsning: Professionella samtal – teori och metod
<b>29 januari</b>	09.00 – 16.00	Daniel Hailemariam	Vi träffas via en Zoom länk. Länken blir tillgänglig på Athena på morgonen	Fortsättning från 11 sep. samt en modell för samtal

### Mellan perioden

Tid för litteraturstudier och studieuppgifter som ska genomföras enskilt och i grupp.

Datum	Tid	Lärare	Sal	Innehåll
<b>9 mars</b>	09.00 – 10.00	Daniel Hailemariam	Om inget annat anges kommer vi träffas via en Zoom länk	Gemensam uppstart: information om feedback och samtalsövningarna
	10.00 – 16.00	Olika handledare	Meddelas samma dag	Samtalsövning med handledare i mindre grupper
<b>10 mars</b>	09.00 – 11.00	Aino Collmar	Om inget annat anges kommer vi träffas via en Zoom länk	En modell för samtal och framåtsyftande metoder i samtal
	12.00 – 15.00		Meddelas samma dag	Samtalsövning i mindre grupper utan handledare
	15.00 – 16.00	Daniel Hailemariam		Gemensam avslutning
<b>17 mars</b>				Kursen avslutas. Sista datum för att lämna in alla uppgifter på Athena
				Kursen utvärderas genom en digital enkät. En länk läggs ut på Athena eller skickas på mejl till samtliga registrerade studenter.
<b>Vecka 14</b>				Betyg registreras med förutsättning att alla uppgifter har kommit in.

## Betygskriterier för samtalsanalysen för kursen Det professionella samtalet I, (7,5hp)

Betyg	Betygskriterier
<b>A</b>	För betyget A, ska uppgiften, förutom de kriterier som nämns under E, D, C och B präglas av en logisk framställning och problematisering med <b>genomgående</b> väl underbyggda, fördjupade och självständiga resonemang som genomgående tydligt vilar på teoretiskt inläst kunskap i uppgiftens helhet, dess genomförande och analys. Studenten redogör och exemplifierar <b>genomgående</b> tydligt för och granskar fördjupat och självkritiskt det inspelade samtalet i relation till relevanta begrepp och teorier för det professionella samtalet, sin tillämpning av samtalsmetodiska färdigheter, den egna rollen som samtalsledare, samt det egna agerandet och sittförhållningssätt. Studenten visar <b>genomgående mycket goda kunskaper och förståelse</b> i förhållande till uppgiftens syfte, instruktion, och genomförande.
<b>B</b>	För betyget B, ska uppgiften, förutom de kriterier som nämns under E, D och C, i sammantaget mycket tydlig grad vara logisk i sin uppbyggnad, visa prov på problematisering med väl underbyggda och självständiga resonemang som tydligt vilar på teoretiskt inläst kunskap i uppgiftens helhet, dess genomförande och analys. Studenten redogör och exemplifierar sammantaget mycket tydligt för och granskar självkritiskt det inspelade samtalet i relation till relevanta begrepp och teorier för det professionella samtalet, sin tillämpning av samtalsmetodiska färdigheter, den egna rollen som samtalsledare, samt det egna agerandet och sitt förhållningssätt. Studenten visar <b>sammantaget mycket goda kunskaper och förståelse</b> i förhållande till uppgiftens syfte, instruktion och genomförande.
<b>C</b>	För betyget C, ska uppgiften, förutom de kriterier som nämns under E och D, i tydlig grad vara genomförd och inlämnad enligt studiehandledningens anvisningar för uppgiftens syfte, instruktion och genomförande. Samtalsanalysen är logiskt uppbyggd, innehåller underbyggda och självständiga resonemang som är väl förankrade i kursens litteratur, föreläsningar och seminarier i uppgiftens helhet, dess genomförande och analys. Studenten redogör och exemplifierar tydligt för och granskar det inspelade samtalet delvis självkritiskt i relation till relevanta begrepp och teorier för det professionella samtalet, sin tillämpning av samtalsmetodiska färdigheter, den egna rollen som samtalsledare, samt det egna agerandet och sitt förhållningssätt. Studenten <b>visar goda kunskaper och en jämn förståelse</b> i förhållande till uppgiftens syfte, instruktion och genomförande.
<b>D</b>	För betyget D, ska uppgiften, förutom de kriterier som nämns under E, i sammantaget tydlig grad, vara genomförd och inlämnad enligt studiehandledningens anvisningar för uppgiftens syfte, instruktion och genomförande. Samtalsanalysen har en logik i sin uppbyggnad, är förankrad i kursens litteratur, föreläsningar och seminarier. Studenten redogör <b>sammantaget tydligt för</b> , ger exempel och granskar det inspelade samtalet i relation till relevanta begrepp och teorier för det professionella samtalet, sin tillämpning av samtalsmetodiska färdigheter, den egna rollen som samtalsledare, samt det egna agerandet och sitt förhållningssätt. Studenten visar <b>sammantaget goda kunskaper och förståelse</b> i förhållande till uppgiftens syfte, instruktion och genomförande.
<b>E</b>	Uppgiften är i tillräcklig grad genomförd och inlämnad enligt studiehandledningens anvisningar och studenten visar förståelse för uppgiftens syfte, instruktion och genomförande. Samtalsanalysen är i tillräcklig grad förankrad i kursens litteratur, föreläsningar och seminarier. Studenten redogör i tillräcklig grad för, ger exempel och granskar det inspelade samtalet i relation till relevanta begrepp och teorier för det professionella samtalet, sin tillämpning av samtalsmetodiska färdigheter, den egna rollen som samtalsledare, samt det egna agerandet och sitt förhållningssätt. Studenten visar i tillräcklig grad <b>kunskap och förståelse</b> i förhållande till uppgiftens syfte, instruktion och genomförande.
<b>Fx</b>	Uppgiften är bristfällig vad gäller innehåll och/eller formalia, är ej inlämnad enligt anvisningarna i studiehandledningen för uppgiftens syfte, instruktion och genomförande och måste därför kompletteras enligt lärarens anvisningar. Studenten visar otillräckliga kunskaper och bristfällig förståelse i förhållande till uppgiftens syfte, instruktion och genomförande.
<b>F</b>	Uppgiften går ej att bedöma p.g.a. stora brister i förhållande till uppgiftens syfte, instruktion och genomförande.