



**Stockholms universitet**  
Institutionen för pedagogik och didaktik

**Kursansvarig:**  
Daniel Hailemariam [daniel.hailemariam@edu.su.se](mailto:daniel.hailemariam@edu.su.se)

# Studiehandledning

## Det professionella samtalet (7,5 hp)

### Höstterminen 2022

En kurs som ingår i Kandidatprogrammet i pedagogik och folkhälsovetenskap

#### Institutionen för pedagogik och didaktik

Stockholms universitet  
Institutionen för pedagogik och didaktik  
106 91 Stockholm

Besöksadress:  
Frescativägen 54  
[www.edu.su.se](http://www.edu.su.se)

Daniel Hailemariam  
Telefon: 073-776 2407

# 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. Kursen kommer beröra följande områden:

- 1) Grundläggande teorier om kommunikation
- 2) Centrala begrepp som aktivt lyssnande, empati och empowerment
- 3) En grundläggande modell för professionella samtal
- 4) 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 och teorier för professionella samtal,
- 3) Diskutera professionella förhållningssätt i relation till institutionella samtals förutsättningar och villkor.

## 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 uppgifter.

## Upplägg och undervisning

Kursen går på hel fart i början av höstterminen 2022. 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.

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

## Examination

Kursen har ett antal studieuppgifter som måste genomföras enligt anvisning för att bli godkänd på kursen och för att få 7,5 högskolepoäng. Kursen examineras genom individuell skriftlig examination (redogörelse/analys av ett autentiskt samtal). Betyget på den individuella skriftliga uppgiften 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).

Meddelade målrelaterade betygskriterier är bindande. 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 examinerare utsedd, om inte särskilda skäl talar mot det. Ansökan om det görs 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.

## Schema

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

## Kontaktuppgifter

1. Om du har frågor om kursens innehåll och uppgifter, kontakta kursansvarig lärare Daniel Hailemariam som enklast nås via e-post: [daniel.hailemariam@edu.su.se](mailto:daniel.hailemariam@edu.su.se)
2. Vid administrativa frågor som rör t.ex. registrering, studieavbrott etc, kontakta kursadministratör Peter Skoglund som enklast nås via e-post: [peter.skoglund@edu.su.se](mailto:peter.skoglund@edu.su.se)
3. Support för lärplattformen Athena hittar du som en flik när du har loggat in där.
4. För teknisk support kan du vända dig till Serviceportalen på universitetets hemsida: <https://www.su.se/utbildning/studentservice/mitt-universitet>

## Plagiering och fusk

Det är givetvis tillåtet att citera andra källor, men såväl direkta citat som 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. Man får inte heller kopiera sina egna texter som man fått godkända i andra kurser, sk. självplagiat. Ett exempel på plagiat är att ordagrant eller nästan ordagrant skriva av en text (detta innefattar även delar av en text och enstaka meningar) 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. Andras text kan exempelvis utgöras av kurslitteratur och/eller texter du funnit på nätet eller en studiekamrats hemtentamen. Plagiat betraktas som ett grundläggande brott, inte enbart mot en etablerad forskningsetisk kod, utan även mot ett allmänt förhållningssätt vad gäller egna och andras texter. Plagiat är otillåtet fusk och blir alltid föremål för ett disciplinärende, som kan leda till avstängning. Vid SU kontrolleras texterna mot en databas.

Som student vid Stockholms universitet ansvarar du för din egen utbildning. Som en del i ditt ansvar ingår att känna till de regler som finns för studier, examination och för att vistas i lokaler och utnyttja resurser. Enligt de regler som gäller för universitetet får disciplinära åtgärder bland annat vidtas mot student som:

med otillåtna hjälpmedel eller på annat sätt försöker vilseleda vid prov eller när en studieprestation annars ska bedömas, stör eller hindrar undervisning, prov eller annan

verksamhet inom ramen för utbildningen. Disciplinärenden behandlas i Stockholms universitets disciplinnämnd. Påföljden kan bli varning eller avstängning för en tid av 1-6 månader. Information om Stockholms universitets regler för examination och disciplinärenden finns på Stockholms universitets webbsida [www.su.se/regelboken](http://www.su.se/regelboken). Lärare är skyldig att anmäla grundad misstanke om fusk till rektor.

## **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.

Stöd i dina studier

Vid Stockholms universitet finns också möjlighet att, utöver den ordinarie undervisningen, få extra stöd i sina studier.

## **Studie-och språkverkstaden**

Vid Studie-och språkverkstaden på Stockholms universitet kan du bl. a få hjälp med studieteknik och akademiskt skrivande. Studie-och språkverkstaden erbjuder både föreläsningar, seminarier och personlig handledning. Information om tjänster och kontaktuppgifter hittar du via följande adress

<https://www.su.se/utbildning/studera-vid-universitetet/studie-och-spr%C3%A5kverkstaden>

## **Studera med funktionsnedsättning**

Om du har en dokumenterad funktionsnedsättning, t.ex. dyslexi, har du möjlighet att få särskilt pedagogiskt stöd. Exempel på stödinsatser kan vara anteckningshjälp, talböcker, förlängd tentamenstid eller teckenspråkstolkning. Du ansöker om särskilt pedagogiskt stöd hos Studentstöd på Stockholms universitet

<https://www.su.se/utbildning/studera-vid-universitetet/studera-med-funktionsneds%C3%A4tning>

Därefter kan det utfärdas ett intyg som gäller för studier på universitetet.

Det är ditt ansvar som student att innan kursen börjar kontakta studievägledarna vid Institutionen för pedagogik och didaktik på e-post adressen [studievagledare@edu.su.se](mailto:studievagledare@edu.su.se). Studievägledare kommer i sin tur att kontakta kursansvarig om vilket stöd du behöver.

## Obligatorisk kurslitteratur

Askheim, Ole Petter & Starrin, Bengt (red) (2007). *Empowerment i praktiken*. Stockholm: Gleerups

Egan, Gerard (2014). *The Skilled Helper: A Problem-management and Opportunity-development Approach to Helping*. Chapters: Empathy and Empowerment. Brooks/Cole, Cengage Learning. (Valda delar – finns som pdf på Athena)

Hilmarsson, Hilmar Thór (2017). *Empati - Nyckeln till samarbete i professionella samtal*. Lund: Studentlitteratur.

Holm, Ulla (2003). *Empati – att förstå andra människors känslor*. Natur och kultur. Sid 41-52. (Finns som pdf på Athena)

Hägg Kerstin & Kuoppa, Svea Maria. (2007). *Professionell vägledning – med samtalet som redskap*. Lund: Studentlitteratur.

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

Rautalinko, Erik (2019). *Samtalsfärdigheter: stöd, vägledning och ledarskap*. Stockholm: Liber.

## Referenslitteratur

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

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

# Studieuppgifter

## 1. Lyssnaövning

Uppgiften handlar om att lyssna på ett professionellt samtal och reflektera individuellt och i grupp. Ni i era studiegrupper ska lyssna till en och samma avsnitt av Radiopsykologen: <https://sverigesradio.se/radiopsykologen> eller [www.sverigesradio.se](http://www.sverigesradio.se)

Tillvägagångssätt

- a) Kom överens i gruppen vilket avsnitt ni ska lyssna till
- b) Lyssna till avsnittet enskilt innan ni ses i gruppen (det kan vara bra att lyssna till samtalet flera gånger)
- c) Diskutera samtalet i gruppen utifrån följande frågor
  - Sammanhangsmarkeringar
  - Vilka frågor ställs (varför, effekten av frågorna)
  - Hur hanteras/följs upp svaren
  - Hur görs omformuleringar och sammanfattningar? Vad har de för effekt?
  - Annat som du/ni tänker på
- d) Skriv ett gemensamt protokoll
  - Vilket avsnitt ni valde
  - Svar och reflektioner utifrån punkterna ovan (punkt för punkt)
  - För- och efternamn på dem som deltog aktivt

Protokollet skickas till Daniel så fort ni har gjort uppgiften men senast vid kursavslut. Mejla till: ([daniel.hailemariam@edu.su.se](mailto:daniel.hailemariam@edu.su.se))

## 2. Kommunikation - litteraturseminarium

Syftet med uppgiften är att bearbeta grundläggande kommunikationsteoretiska begrepp och reflektera kring dessa. Seminariet bygger på kursens litteratur med fokus på följande begrepp:

- a) Samtalsledaren: människosyn, förhållningssätt, empati, bemötande, empowerment
- b) Samtalsstruktur: börja, avsluta, ramar, sammanhangsmarkeringar
- c) Samtalsfärdigheter: frågor, aktivt lyssnande, omformuleringar, sammanfattningar
- d) Eget/egna tema/teman

Tillvägagångssätt

- a) Var och en läser litteraturen och formulerar flera frågeställningar med koppling till teman ovan som du skulle vilja diskutera i din studiegrupp.
- b) Skicka dina frågeställningar till de övriga i din grupp
- c) Ta del av och diskutera varandras frågeställningar vid ett gruppseminarium på valfritt sätt
- d) 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)). Meddela Daniel så snart ni har gjort uppgiften men senast vid kursavslut.

## 3. Samtalsövningar

I kursen ingår också tillämpning och träning av samtal med utgångspunkt från Fas 1. Träningen kommer att ske i mindre grupper tillsammans med en extern 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 dilemman kan vara kopplad till din yrkesroll eller något i livet som inte är ”löst”. Men dilemman 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 studiekamrater. Mer information ges vid kursstart.

#### 4. Individuell skriftlig examination - Samtalsanalys

Den betygsgrundande individuella examinerande uppgiften är att skriva en samtalsanalys som bygger på 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.

##### 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*. Samtalet bör pågå i ca 30 – 45 minuter. Det är inte ett krav att samtliga tre faser ska genomföras i samtalet men du ska åtminstone förhålla dig till Fas 1 och eventuellt Fas 2.

Samtalet ska spelas in på ljudfil för att du ska kunna analysera dig själv i efterhand. Gör klart för den du samtalar med att det är endast du och *eventuellt* en lärare som ska lyssna på samtalet och att ljudfilen kommer att raderas efter du har blivit godkänd på kursen. Ljudfilen är för dig för att spola fram och tillbaka för att kunna analysera samtalet. Observera att ljudfilen skickas till din lärare *endast* om din lärare begär att få lyssna till samtalet. Du raderar ljudfilen när du har fått ditt betyg.

##### 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, föreläsningar 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 samtalade 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?

### **Stödfrågor**

Se Bilaga 2 under ”Att skriva samtalsanalys” för stödfrågor för att analysera ett professionellt samtal.

### **Formalia:**

Samtalsanalysen ska bestå av:

- a) Försättsblad: uppgiftens namn, kursens namn och termin, ditt för- och efternamn, din e-post adress)
- b) Text max 7 sidor (försättsblad och litteraturlistan räknas inte i detta). Observera ingen transkribering.
- c) Litteraturlista. Referenshanteringssystem: APA systemet
- d) Typsnitt: Times New Roman 12 punkter, 1,5 radavstånd.

Lägg din samtalsanalys i mappen *Examination - Samtalsanalys* på Athena senast **onsdag 28 september 2022 kl. 18.00. Senast onsdag 5 oktober 2022 för dem som har intyg om förlängt skrivtid.**

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



## Schema HT2022

### Vecka 34 & 35

Datum	Tid	Lärare	Sal	Innehåll
22 augusti				Från och med det här datumet finns information om kursen på Athena.
29 augusti	09.00 – 12.00	Daniel Hailemariam	1511 Frescativägen 54	Introduktion till kursen, gruppindelning, planering av kursen.  Innehåll: Kommunikation, professionalism och professionella uppdraget
30 augusti	09.00 – 12.00	Daniel Hailemariam	2403	Innehåll: fortsättning från 29 augusti
	13.00 – 16.00	Daniel Hailemariam	2519	Innehåll: självkännetdom, människosyn, de egna behoven
1 september	09.00 – 12.00	Daniel Hailemariam	2427	Innehåll: förhållningssätt, bemötande, empati, empowerment, makt
	13.00 – 16.00	Daniel Hailemariam	2527	Övningar & case studies

### Vecka 36

Datum	Tid	Lärare	Sal	Innehåll
5 september				
6 september				
7 september				
8 september				
9 september				Litteraturseminarium i studiegrupperna

**Vecka 37**

Datum	Tid	Lärare	Sal	Innehåll
12 september	09.00 – 12.00	Daniel Hailemariam	2511	Innehåll: samtalsfärdigheter, samtalsmodell
13 – 15 september				Självstudier
16 september	12.00 – 13.00	Daniel Hailemariam	1503	Introduktion till samtalsträningen
	13.00 – 17.00	Externa handledare	2427, 2503, 2511, 2527, 2531	Obligatorisk samtalsträning i mindre grupper med handledare

**Vecka 38**

Datum	Tid	Lärare	Sal	Innehåll
19 september	09.00 – 12.00	Aino Collmar	1503	Innehåll: perspektivvidgning, framåtsyftande metoder & handlingsplaner
	13.00 – 16.00		1503	Obligatorisk samtalsträning i mindre grupper utan handledare  Avslutning (kl. 15.00 – 16.00)
20 – 23 september				Självstudier

**Vecka 39**

Datum	Tid	Lärare	Sal	Innehåll
26 – 27 september				Självstudier
28 september	Kl. 18.00			Sista datum för att lämna in samtalsanalysen på Athena.  5 oktober 2022 för dem som har intyg för förlängt skrivtid.

## 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 sitt förhållningssätt. 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.

### Att skriva samtalsanalys:

stödfrågor för att analysera ett professionellt samtal

---

#### SYFTE MED SAMTALSANALYS

Syftet med samtalsanalys är för att ytterligare befästa och fördjupa kunskapen om det professionella samtalets teori och metod relaterat till dig själv och din roll som samtalsledare. Du ska analysera ditt/dina samtal med fokus på dig som samtalsledare. Analysen ska förankras i och underbyggas med kursens litteratur, teorier, metoder och centrala begrepp. Därför förutsätter vi att du är förtrogen med kursens litteratur och innehåll som behandlas på föreläsningarna.

Den här bilagan och frågorna nedan är endast som stöd i ditt skrivande med frågor som du kan ställa till dig själv och till samtalet/samtalen du ska analysera. Du måste inte svara på varenda fråga – men frågorna ger dig redskap för att analysera. Själva samtalsanalysen ska vara i löpande text med rubriker och underrubriker.

#### INLEDNING

En kort beskrivning av den du samtalat med och syftet med samtalet samt en sammanfattande beskrivning av dilemmat. Detta ska begränsas till max 1 A4 sida.

1. Vilket/vilka behov eller problem definierades av dig och den du samtalade med?
2. Vilka ramar för samtalet presenteras och hur presenteras dem?
3. Hur påbörjas samtalet?
4. Vad är syftet med samtalet och hur klargörs detta syfte?
5. Hur bemöter du som samtalsledare berättarens berättelse?
6. Hur har du som samtalsledare förberett dig inför detta samtal och hur har det påverkat dig?

#### FÖRHÅLLNINGSSÄTT

Reflektera och analysera kring ditt förhållningssätt i det genomförda samtalet med koppling till litteraturen.

1. Vad kännetecknar relationen mellan dig och berättaren?
2. Hur närvarande är du i samtalet?
3. Hur har du som samtalsledare arbetat med empati och empowerment?
4. Hur uppfattades ditt förhållningssätt av den du samtalade med?

#### SAMTALSFÄRDIGHETER

Är konkreta, handfasta verktyg som används i samtal. Här skriver du vilka färdigheter du har använt, hur du har använt de och varför just dessa? Kunde du ha gjort på annat sätt?

1. Vilka samtalsfärdigheter använde du och vilka konsekvenser fick det? Varför just dessa?
2. Finns det andra metoder eller färdigheter du kunde ha använt?
3. Vad kunde du ha gjort annorlunda?
4. Hur relevanta är dina frågor/inlägg för att uppnå syftet med samtalet?
5. Vilka frågor ställs? Hur fungerade dem?
6. Vilka frågor var relevanta utifrån berättarens behov och vilka utgick ur din egen agenda?
7. Hur lyssnade du?
8. Var det något som hindrade dig i ditt lyssnande?
9. Vilka faktorer försvårade respektive underlättade samtalet?
10. Hur bekräftas berättaren av dig som samtalsledare?
11. Vilka färdigheter känner du dig mest bekväm med?
12. Vilka färdigheter behöver du utveckla?

#### PERSPEKTIVVIDGNING/VÄNDPUNKT (där det ingår i uppgiften)

1. Vad tänker du om perspektivvidgning i samtalet?
2. Breddades din samtalspartners perspektiv och i så fall på vilket sätt?
3. Om inte, hur hade du kunnat gå vidare i samtalet och vad hade du velat göra annorlunda?
4. Vilka vändpunkter finns i samtalet? (då berättaren gör en ”tankevända” eller formulerar en ny insikt)
5. Hur uppnåddes dessa vändpunkter?
6. Vilka vändpunkter kan du identifiera?
7. Vilken tankeprocess kan du identifiera hos berättaren?
8. Vilka samtalsfärdigheter bidrog till perspektivvidgningen?
9. Vilka relevanta perspektivutvidgande frågor ställde du?
10. Hur utmanar du berättaren?

## ICKEVERBALT

1. Med vilken känsla gick du in i samtalet?
2. Vad förmedlade du med ditt kroppsspråk?
3. Vilka känslor såg du hos berättaren?
4. Vilka känslor aktualiseras hos dig när du tänker på samtalet?
5. Vilka känslor uppstod under samtalet?
6. På vilket sätt hanterar/använder du tystnaden?

## AVSLUTNING/REFLEKTIONER

1. Hur kopplas samtalet till framtida konkreta handlingar för dig som samtalsledare?
2. Hur avslutas samtalet?
3. Hur ska samtalet följas upp? (om det ingår i uppgiften)
4. Hur blev det med ramarna som presenterades i inledningen? Kunde de angivna ramarna hållas? Om inte – varför?
5. Vilka var dina styrkor i samtalet?
6. Vad kunde gjorts annorlunda?
7. Hur reagerade berättaren på dina färdigheter och ditt förhållningssätt?
8. Vad tror du att den du samtalade med fick ut av samtalet?
9. Be den du samtalade med om en kort utvärdering av dig som samtalsledare.
10. Vad lärde det dig genom samtalet och vad kan du ta med dig för att främja din egen professionella utveckling som samtalsledare?

## NYCKELORD

1. **Analysera** (se vad något består av): söka, tolka, undersöka, granska, välja, värdera, pröva, förstå, urskilja. Använda begrepp, metoder, modeller
2. **Reflektera**: (böja bakåt, vrida på) Att reflektera innebär att föra en inre dialog med sig själv (eller med någon annan) om samtalet man genomförde. Man tittar närmare på det man har just genomfört – en mental process där man försöker re-strukturera sina erfarenheter. Frågorna oftast börjar med: Vad? Vem? Vilka? Varför? Hur?
3. **Resonera** (växla perspektiv: diskutera, jämföra, kommunicera): Å ena sidan ... å andra sidan, däremot, eftersom, samtidigt så, men...
4. **Argumentera** (ange skäl): berätta, redogöra, kommentera, beskriva, ge omdöme, framföra, bemöta, formulera, ge exempel, uttrycka, ge förslag, motivera, framställa.