Stockholms universitet

2024-06-11

Studiehandledning

Professionella samtal (7,5 hp)

Kurskod PE14GN

Höstterminen 2024

Kursansvarig: Lisa Tönus

Institutionen för pedagogik och didaktik

Stockholms universitet
Institutionen för pedagogik och didaktik
106 91 Stockholm

Besöksadress:
Frescativägen 54
www.edu.su.se

Telefon: 08-16 20 00 (vxl)

Inledning

Välkommen till den fristående kursen *Det professionella samtalet I*. 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 och som kursdeltagare får du också träna praktiskt på att leda och analysera samtal i mindre grupp under handledning.

Kontaktuppgifter

Kursansvarig lärare: Lisa Tönus lisa.tonus@edu.su.se
Lärare: Annika Davén annika.daven@edu.su.se
Utbildningsadministratör: Thérèse Nicander therese.nicander@edu.su.se

Universitetskonto och Athena

När du blir registrerad på kursen kommer du få tillgång till ett universitetskonto och läroplattformen Athena där kursens information och kommunikation i huvudsak sker. Kursens upplägg och detaljplanering kommer att finnas publicerad på Athena senast en vecka före kursstart. Information om Athena, schema samt litteraturlista hittar du i följande länk: Institutionen för pedagogik och didaktik
Du kan se schemat genom att logga in efter att du har registrerat dig på kursen: schema.su.se

Kursens upplägg och 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. Kursdeltagarna får också möjlighet att träna sig i att leda och analysera samtal.

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

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. Kursen ges på halvfart vilket innebär att undervisningen är koncentrerad och förlagd till fyra obligatoriska heldagar se schema (Time edit).

Kursdagarna kommer att innehålla föreläsningar, seminarier och övning i samtalsmetodiska färdigheter. Tiden mellan träffarna 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.

Förväntade studieresultat

För godkänt resultat på kursen ska studenten kunna:
- redogöra för grundläggande teorier och begrepp avseende interaktion och kommunikation i institutionella sammanhang,
- analysera och kritiskt granska ett eget genomfört samtal med hjälp av grundläggande metoder och teorier för professionella samtal,
- diskutera professionella förhållningssätt i relation till institutionella samtals förutsättningar och villkor.

Examination och betygsättning

Kursen examineras genom en individuell skriftlig examination i form av hemtentamen, tillämpning av samtal i grupp och gruppuppgifter.
Individuell skriftlig examination bedöms med en sjugradig målrelaterad betygsskala (A-F). Tillämpning av samtal och gruppuppgifter bedöms med betygsgraderna U/G. Betyg på kursen baseras på den individuella skriftliga examinationen.
Betygssättning sker enligt en målrelaterad sjugradig betygsskala: Godkända betyg (i fallande ordning)
A = Utmärkt
B = Mycket bra
C = Bra
D = Tillfredsställande
E = Tillräckligt
Underkända betyg
Fx = Underkänd, något mer arbete krävs
F = Underkänd, mycket mer arbete krävs

För att få slutbetyg på kursen krävs lägst betyget E samt genomförda och godkända delar.
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 examinator, därefter gäller omprov. För varje kurstillfälle ska minst två examinationstillfällen erbjudas. Examination som inte lämnas in i tid enligt tidsangivelse i denna studiehandledning kommer inte att bedömas. Studerande som fått lägst betyget E får inte genomgå förnyad examination för högre betyg.

Ordinarie tentamenstillfälle: Inlämning senast 2 oktober kl. 23.59 i mapp på Athena.
För studenter med intyg, förlängd tid: Inlämning senast 9 oktober kl. 23.59 i mapp på Athena.

Omtentamenstillfälle 1: Inlämning senast 6 oktober kl. 23.59 i mapp på Athena.

Stockholms universitetet är en statlig myndighet och omfattas av principen om allmänna handlingars offentlighet.

Plagiering

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 eller AI-genererad 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.

Fusk

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. Lärare är skyldig att anmäla grundad misstanke om fusk till rektor.

Betygskriterier

A För betyget A, ska uppgiften, förutom de kriterier som nämns under E, D, C och B präglas av en logisk framställning och problematisering med genomgående 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 genomgående 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 genomgående mycket goda kunskaper och förståelse i förhållande till uppgiftens syfte, instruktion och genomförande.

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 sammantaget mycket goda kunskaper och förståelse i förhållande till uppgiftens syfte, instruktion och genomförande.

C 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 visar goda kunskaper och en jämn förståelse i förhållande till uppgiftens syfte, instruktion och genomförande.

D 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 sammantaget tydligt 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 sammantaget goda kunskaper och förståelse i förhållande till uppgiftens syfte, instruktion och genomförande.

E 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 kunskap och förståelse i förhållande till uppgiftens syfte, instruktion och genomförande.

Fx 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.

F Uppgiften går ej att bedöma p.g.a. stora brister i förhållande till uppgiftens syfte, instruktion och genomförande.

Kursvärdering

Kursen utvärderas genom en digital enkät som blir tillgänglig vid kursens slut.

Obligatorisk kurslitteratur

Adelswärd, V. (1995). Institutionella samtal – struktur, moral och rationalitet. Några synpunkter på värdet av samtalsanalys för att studera mötet mellan experter och lekmän. Folkmålsstudier: meddelanden från Föreningen för nordisk filologi, 36, 109-137. (ca 30 s). https://www.fnf.fi/Site/Data/822/Files/Adelsward_fms36.pdf

Egan, G. (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, H. T. (2017). Empati – Nyckeln till samarbete i professionella samtal. Studentlitteratur.

Hägg, K. & Kuoppa, S. M. (2007). Professionell vägledning – med samtalet som redskap. Studentlitteratur.

Jensen, P. & Ulleberg, I. (2013). Mellan orden – kommunikation i praktiken. Studentlitteratur.

Rautalinko, E. (2019). Samtalsfärdigheter: stöd, vägledning och ledarskap. Liber.

Aktuell litteraturlista görs även tillgänglig på kursens hemsida https://www.su.se/utbildning senast två månder innan kursstart.

Referenslitteratur/Valbar litteratur

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)

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%A4ttning

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-postadressen studievagledare@edu.su.se. Observera att vid eventuella omtentor behöver du kontakta studievägledningen på nytt. Studievägledare kommer i sin tur att kontakta kursansvarig om vilket stöd du behöver.

Studieuppgifter

Uppgift 1. Lyssnarövning

Uppgiften handlar om att lyssna på ett professionellt samtal. I era studiegrupper ska ni lyssna till ett och samma avsnitt av Radiopsykologen: https://sverigesradio.se/radiopsykologen.

Tillvägagångssätt

a) Kom överens i gruppen vilket avsnitt ni ska lyssna på
b) Lyssna på avsnittet enskilt innan ni ses i gruppen
c) Diskutera samtalet i avsnittet i gruppen utifrån följande frågor:
    - Uttrycks några sammanhangsmarkeringar?
    - Vilka frågor ställs (syftet med frågorna, vilken typ av frågor, effekten av frågorna)?
    - Hur hanteras svaren och hur följs de upp?
    - Uttrycks några omformuleringar och/eller sammanfattningar?
    - Annat som du/ni tänker på?
d) Skriv ett gemensamt protokoll som ska innehålla
    - Vilket avsnitt ni valde

- Svar och reflektioner utifrån punkterna ovan (punkt för punkt)
- För- och efternamn på dem som deltog aktivt

Protokollet (ca 2 A4-sidor) lämnas in på Athena i mapp ”U*ppgift 1”* senast den 13/9 kl. 17.00.

Uppgift 2. Kommunikation - litteraturseminarium

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

a) Förhållningssätt, empati, bemötande
b) Samtalsstruktur, börja, avsluta, ramar, sammanhangsmarkeringar
c) 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
b) Ta med dig dina frågeställningar till litteraturseminariet
c) Vid seminariet diskuteras frågeställningarna för att skapa en djupare förståelse av kursens centrala begrepp

Seminariet är obligatoriskt och äger rum 13/9 kl. 9-12. Gruppindelning meddelas senare.

Uppgift 3. Samtalsövningar

Uppgiften handlar om att i mindre grupper träna på att leda samtal två gånger (en gång med handledare, en gång utan handledare). Det kan vara bra att ha läst böckerna *Professionell vägledning - med samtalet som redskap* **och** *Mellan orden - kommunikation i praktiken* inför dessa övningar.

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 vägledd kring. Frågeställningen eller dilemmat kan vara kopplad till din yrkesroll eller något i livet som inte är ”löst”. Men dilemmat ska vara ditt (inte någon annans) och det ska vara autentiskt (inte påhittat).

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

Uppgift 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. Det är viktigt att personen är myndig och *inte någon som står dig för nära*. Skulle du mot förmodan samtala med en person som du har en nära relation till, bör du i din analys problematisera det med koppling till litteraturen hur relationen kan påverka ett professionellt samtal. Samtalet bör pågå i ca 30 – 45 minuter. Det är inte ett krav att samtliga tre faser (enligt Hägg & Kuoppa) 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. 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. Hänvisa till litteraturen i dina resonemang.

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 och tillämpat 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? Varför använde du de färdigheterna som du använde? Vad kunde du ha gjort istället?

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?

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

Reflektioner
Gör en sammanfattande analys med dina viktigaste reflektioner kring dig som samtalsledare. Vad gjorde du som var bra? Vad kan bli bättre?

Stödfrågor
Se Bilaga 1 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-postadress.
b) Din analys ska omfatta 5 – 6 sidor (inkluderar inte försättsblad och litteraturförteckning)
c) Litteraturförteckning och referenshanteringssystem enligt parentssystemet ”APA 7”, sidhänvisning ska anges

d) Typsnitt: Times New Roman 12 punkter, 1,5 radavstånd.

Lägg din samtalsanalys i mappen *Examination - Samtalsanalys* på Athena senast **onsdag 2 oktober kl. 23.59.** Vid förlängd skrivtid senast 9 oktober kl. 23.59. Omtentamenstillfälle 1 blir den 6 november. Betyget på samtalsanalysen blir betyget för hela kursen med förutsättning att övriga obligatoriska studieuppgifter är godkända.

Bilaga 1

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 du 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, utrycka, ge förslag, motivera, framställa.