



S:t Lukas Stockholm AB

Samtalskonst

Ulrika Melander
VD/verksamhetschef, organisationskonsult,
leg. psykoterapeut
S:t Lukas i Stockholm AB

Samtalets struktur

1. Förberedelser

2. Inledning.

- Presentation, syfte med samtalet. Ramar och tid.

3. Innehåll

- Information
- Öppna, breda frågor
- Lyssna, fånga upp frågor
- Fånga upp och fördjupa känslomässigt material

4. Avslutning

- Summering
- Nästa steg

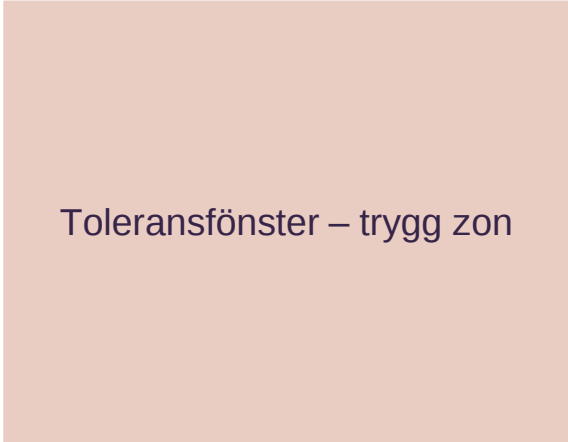
5. Efterarbete



Ångestnivå-Komfortgräns

Toleransfönster

Hyper aktivering – fight/flight



Toleransfönster – trygg zon

Hypo aktivering – frysrespons

Dancing, not wrestling

- Utforskande
- Samarbetande
- Be om lov
- Den du talar med äger problemet
- Bekräfta



Allians

Flexibel, Ärlig, Respektfull, Pålitlig, Genuin,
Trygg, Varm, Intresserad, Öppen

Steven J Ackerman 2003



S:t Lukas Stockholm AB

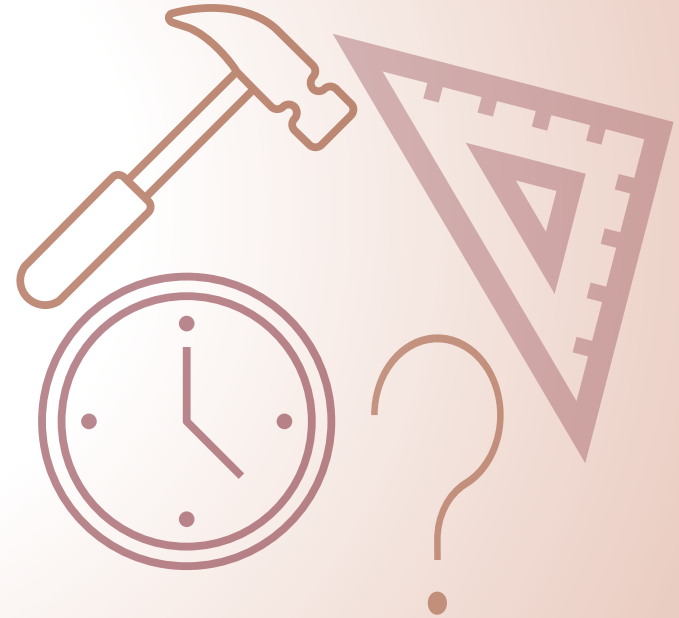
Kommunikation består av:

- Det som sägs med hjälp av ordet
- Tonfall, betoningar och andra ljud
- Kroppsspråk och mimik



Samtalets verktyg

Frågor, slutna och öppna
Lyssna aktivt
Tystnad/pauser
Tydlighet
Icke verbal kommunikation
Spegling
Sammanfattning/summering



Att formulera frågor

Slutna frågor

Slutna frågor ger korta svar oftast formulerade som "ja" eller "nej"

Har du...

Kan du...

Är det så att...

Kommer du att...

Har du tänkt...

Öppna frågor – processfrågor

Öppna frågor leder ofta till berättelser och beskrivningar. De öppnar upp för längre mer utvecklande svar.

Vem?

Vilka?

När?

Var?

Hur?

På vilket sätt?

Vad skulle hända om...?

Vill du berätta...

Kan du beskriva...





Spegling

- Att med egna ord återge det medparten sagt
- Spegla både fakta och känslor
- Att spegla är att återge till skillnad från att tolka
- En spegling är neutral, icke-värderande
- Att spegla innebär att visa förståelse

Be om lov

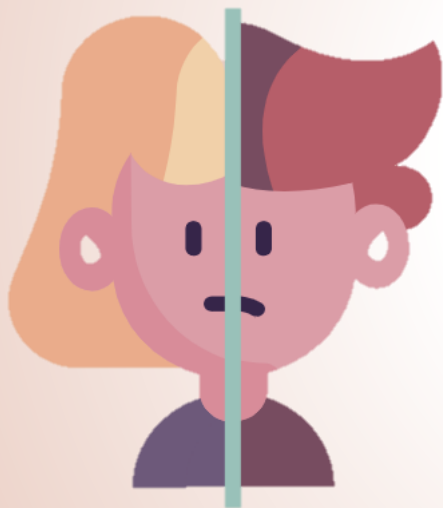
”Skulle jag kunna få berätta om några vanliga besvär man kan ha under rehabiliteringen?”

”Vill du att jag kommer med ett förslag på hur du kan göra?”

”Jag har en teori om varför det blir så svårt för dig. Orkar du höra den?”



Mentalisering –att se sig själv utifrån och andra inifrån



Medfödd förmåga som vi utvecklar hela livet

Att kunna tänka kring sina egna känslor och tankar

Att kunna tänka kring andras känslor, tankar och försöka förstå andras intentioner

Vara öppen, nyfiken, ”icke-vetande”

Förmåga som försämras av stress och oro



Inställning

att förhålla sig öppen, nyfiken, respektfull och accepterande underlättar lyssnande

Några tumregler:

- Uppmuntra berättande
- Be om klargörande
- Ställ öppna frågor
- Lyssna efter fakta, känslor och tolkningar
- Återge vad du förstått (parafrasera)
- Sammanfatta
- Reflektera känslor – Tystnad



S:t Lukas Stockholm AB

Välkommen att kontakta mig

Ulrika Melander

08 – 556 08 205

ulrika.melander@sanktlukas.se

www.sanktlukas.se/stockholm