

Samtalets trygga ledarskap

Prostatacancerförbundet · 27 oktober 2026 · 17.45-19.30

Tryggare samtal – i telefon och i grupp

Vem är Gunilla?

Med samtalet och frågan i fokus arbetar jag som

Utbildare

Moderator

Coach och samtalsterapeut

Jag möter också människor i livets svåra samtal genom mina uppdrag som

Biträdande övervakare inom Kriminalvården

Handledare på Mind/Självvmordslinjen

En första reflektion

När du tänker på de samtal du möter i ditt uppdrag ...

Vilken känsla förknippar du oftast med dem?

Skriv gärna ett eller två ord i chatten.

Vi samlar några tankar utan att fördjupa oss i dem just nu.

Det här vill jag ge er under våra 90 minuter

Konkreta verktyg för att bli tryggare i att:

- Förstå vad personen eller gruppen behöver av samtalet.
- Skapa en tydlig ram, även när någon annan tagit initiativet.
- Ställa frågor och möta det som frågorna väcker.
- Lyssna, bemöta starka känslor och hjälpa samtalet vidare.

Vad får er att känna er trygga i samtal?

Det här återkommer i era svar:

- Att lyssna och visa genuint intresse
- Att ha kunskap – och kunna säga att man inte vet
- Öppenhet, delaktighet och trovärdighet

”Att jag har viss kunskap om frågan men att jag också kan säga att jag inte vet men kan ta reda på eller hänvisa vidare.”

Vad upplever ni som svårt i samtalen?

Det här beskriver ni:

- Rädsla att säga fel eller bli missförstådd
- Sorg, ilska, tystnad och andra starka reaktioner
- Att förstå vad personen egentligen behöver

”Att vara mer lyssnande samt noggrann med ordval när man svarar och viktigt att behålla lugnet så samtalet inte blir värre”

Vad vill ni utveckla för att bli tryggare?

Era önskemål handlar bland annat om:

- En tydligare samtalsstruktur
- Frågor som utvecklar samtalet
- Förmågan att bemöta känslomässiga reaktioner

”Skulle vilja bli bättre på att utveckla resonemang och inte bara svara ja eller nej.”

Ett viktigt perspektiv

- Den som ringer äger sin berättelse.
- Du som svarar ansvarar för att skapa goda förutsättningar för samtalet.

Du kan styra samtalets riktning utan att ta över dess innehåll.

Vanliga fallgropar

När omtanken gör samtalet svårare än det behöver vara

- Vi vill ge svar innan vi förstått behovet.
- Vi blir kvar länge i det svåra utan att hjälpa samtalet vidare.
- Vi undviker att avbryta fast samtalet tappar riktning.

God vilja behöver också ett samtalsledarskap.

Samtalshygien

Goda förutsättningar redan innan samtalet har kommit igång

Plats

Så ostört som situationen tillåter.

Tid

En realistisk tidsram som vi också använder.

Roll

Vad vi kan bidra med och vad vi inte ansvarar för.

Enkla förberedelser med ett tydligt samtalsledarskap gör skillnad.

Det mjuka samtalsledarskapet

Att vara varm och empatisk – och samtidigt tydlig och strukturerad.

- Lyssna och visa genuint intresse.
- Ta ansvar för samtalets ram och riktning.
- Våga fråga, avbryta och föra samtalet vidare.

En tydlig ram begränsar inte människan – den skapar utrymme för samtalet.

Samtalets flöde

Att lyssna, stanna kvar – och varsamt hjälpa samtalet vidare



Tid går – och vi behöver orka hålla över tid.

Paus
5min

Nio hållpunkter för tryggare samtal

Samma grundprinciper – olika samtalssituationer.



Enskilda samtal

Förstå behovet, skapa en ram och hjälpa samtalet framåt.



Gruppsamtal

Skapa delaktighet, fördela utrymme och hålla en gemensam riktning.

Strukturen är ett stöd – inte ett manus som måste följas.

1. Fånga upp behovet – och sätt ramen

Olika ingångar – samma ansvar för samtalets struktur.

Inkommande samtal

”Vad skulle du framför allt vilja prata om idag?”

Lyssna in behovet och berätta sedan hur du kommer att leda samtalet och vilken tid ni har.

Gruppsamtal

”Syftet med våra träffar är att dela erfarenheter och ge varandra möjlighet att lyssna och reflektera. Idag har jag förberett ett enkelt upplägg för oss.”

Presentera syfte, agenda, tidsram och hur du kommer att leda samtalet.

En tydlig ram gör det lättare att vara närvarande.

2. Förbered användbara frågor

Tre frågetyper – tre olika funktioner

Slutna – klargör

”Har du fått information om din behandling?”

Öppna – utforskar

”Vad funderar du mest över just nu?”

Sammanfattande – stämmer av

”Om jag förstår dig rätt är det ovissheten som bekymrar mest. Stämmer det?”

En fråga i taget. Ge plats för svaret.

När frågan möter en reaktion

Förbered inte bara din fråga – förbered hur du kan möta svaret.

”Vad funderar du mest över just nu?”

TYSTNAD

Ge tid

”Jag är kvar.”

GRÅT

Bekräfta

”Vi tar det lugnt.”

ILSKA

Stå stadigt

”Jag hör din frustration.”

KRAV PÅ SVAR

Tydliggör rollen

”Vi kan sortera frågorna.”

LÅNG BERÄTTELSE

Hjälp att prioritera

”Vad är viktigast nu?”

Välj ditt nästa steg efter det som faktiskt händer – inte efter ett färdigt manus.

En samtalskedja – när personen blir upprörd

Ett exempel på hur du kan behålla lugnet och varsamt föra samtalet vidare.

1 DU FRÅGAR

"Vad funderar du mest på just nu?"

2 PERSONEN REAGERAR

"Ni förstår ju ingenting! Alla säger olika!"

3 DU BEKRÄFTAR

"Jag hör att du är både arg och frustrerad."

4 PERSONEN INVÄNDER

"Men vad ska du kunna göra åt det?"

5 DU KLARGÖR OCH SORTERAR

"Jag kan lyssna och hjälpa dig att sortera. Vad är viktigast att vi börjar med?"

Stanna kvar • Bekräfta • Sortera • Hjälp samtalet vidare

3. Etablera tryggt lyssnande

Låt din trygghet höras och märkas redan från början.

- Möt personen med lugn röst och vänligt tempo.
- Visa genuint intresse – lyssna färdigt innan du svarar.
- Ge plats åt tystnad utan att skynda vidare.

Du behöver inte ha alla svar för att förmedla trygghet.

4. Var tydlig med din roll

Du håller i samtalets ram och riktning – utan att behöva ha alla svar.

Individuella samtal

Lyssna, ställ frågor, håll riktningen och dela erfarenheter när det är relevant.

Gruppsamtal

Håll i ramen, fördela ordet och hjälp gruppen att behålla riktningen.

Du behöver inte kunna besvara alla frågor för att våga samtala om dem.

5. Hjälp samtalet vidare

Att lyssna är viktigt. Att våga hjälpa samtalet vidare är också omtanke.

Flöde

Lyssna → Sortera → Fråga → Riktning

Individuella samtal

”Du har berättat om flera saker som är svåra just nu. Vad känns viktigast för dig att vi stannar vid?”

Gruppsamtal

”Vi har hört flera viktiga erfarenheter. Vad skulle vi vilja utforska lite mer tillsammans?”

Du kan bekräfta det svåra utan att låta hela samtalet stanna där.

6. Använd dina samtalsregler

Reglerna blir hjälpsamma först när du vågar använda dem.

- Avbryt vänligt när någon talar länge.
- Styr tillbaka när samtalet hamnar på sidospår.
- Fördela ordet utan att tvinga någon att prata.

Avisera reglerna i början. Aktivera dem när de behövs.

Formuleringar att ha i bakfickan

Steg 6 · När du behöver ta tillbaka ledarskapet

Avbryta

”Får jag stanna upp dig en liten stund, så att jag är säker på att jag förstått?”

Styra tillbaka

”Det här är också viktigt, men jag vill hjälpa oss tillbaka till det vi började med.”

Fördela ordet

”Tack för dina tankar. Jag skulle gärna höra hur ni andra ser på det här.”

Bjuda in utan krav

”Är det någon som inte sagt något ännu och som vill dela en tanke?”

Hitta formuleringar som känns naturliga i din egen mun.

När flera vill komma till tals

Ett sätt att hålla i gruppsamtalet när flera behov och reaktioner finns samtidigt.

En deltagare berättar länge, en annan vill invända – och en tredje är tyst.

1 Stanna upp och bekräfta

"Jag vill stanna upp här en liten stund.

Det är flera viktiga saker som kommer fram."

2 Fördela ordet

"Jag skulle vilja släppa in några fler

perspektiv innan vi går vidare."

3 Hjälp gruppen tillbaka

"Om vi återvänder till dagens tema –

vad kan vi ta med oss från det vi just hört?"

Du leder samtalet för gruppens skull – inte för att begränsa någon.

7. Fånga upp vad samtalet gav

Stäm av innan ni avslutar – så att du inte behöver gissa vad samtalet har betytt.

Individuella samtal

”Av det vi har pratat om, är det något som blivit tydligare?”

Gruppsamtal

”Vad tar ni med er från vårt samtal idag?”

Vi får syn på var vi står – och vad personen eller gruppen tar med sig.

8. Sammanfatta det viktigaste

Hjälp samtalet att landa, skapa struktur och ge något tydligt att ta med sig.

Individuella samtal

”Om jag sammanfattar det vi har pratat om, så är det framför allt ... Har jag förstått dig rätt?”

Gruppsamtal

”Jag skulle vilja sammanfatta några av de tankar och olika perspektiv som har kommit fram idag ...”

En sammanfattning hjälper oss att sätta punkt – utan att lämna samtalet oavslutat.

9. Avisera och avsluta tydligt

Påminn om tiden, skapa ett tydligt avslut och våga sätta punkt.

Individuella samtal

”Vi har ungefär fem minuter kvar av den tid vi avsatte. Jag vill gärna att vi hinner avrunda på ett bra sätt.”

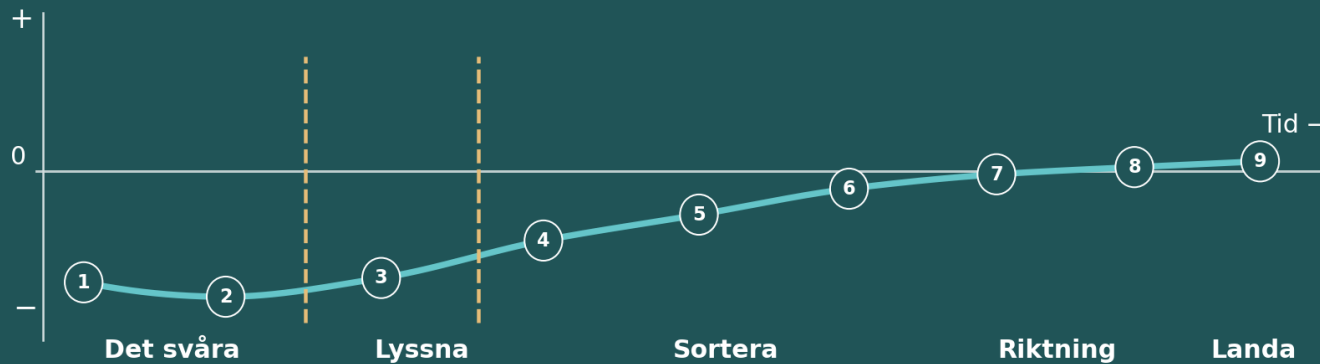
Gruppsamtal

”Nu börjar vi närma oss slutet av vår tid tillsammans. Jag vill gärna att vi hinner fånga upp det viktigaste innan vi avslutar.”

Ett tydligt avslut är en del av ett tryggt samtal – inte ett avvisande.

Nio hållpunkter genom samtalets flöde

Samma modell – från första kontakten till ett tydligt avslut.



BÖRJAN

- 1 Fånga upp behovet och sätt ramen
- 2 Förbered användbara frågor
- 3 Etablera tryggt lyssnande
- 4 Var tydlig med din roll

MITTEN

- 5 Hjälp samtalet vidare
- 6 Använd dina samtalsregler

SLUTET

- 7 Fånga upp vad samtalet gav
- 8 Sammanfatta det viktigaste
- 9 Avisera och avsluta tydligt

Hållpunkterna används flexibelt – och hjälper oss att orka hålla över tid.

Vad tar du med dig?

Välj en sak du vill börja använda i nästa samtal.

- En fråga du vill testa
- En samtalsregel du vill använda
- Ett sätt att avsluta tydligare

En liten förändring kan göra stor skillnad i nästa samtal.

Tack för idag!

- Trygghet i samtal handlar inte om att ha alla svar – utan om att kunna lyssna, skapa riktning och stå stadigt i sin roll.

Min bok – Samtalstrygg

För dig som vill fortsätta utveckla ditt sätt att leda samtal.

Vill du läsa vidare?

Boken *Samtalstrygg* går att beställa direkt av mig.

Pris: 200 kr + porto

Mejla din beställning till:

gunilla.vonperner@telia.com

