

Det svåra samtalet

Boka tid
Förbered dig

Tala i egen person – inte genom andra
Objektiv fakta – känslor egenupplevda

Våga vara tyst – lyssna mer än du pratar
Var lösningsorienterad – se framåt

Tänk på:

Vänta inte – det blir inte bättre senare!
Var saklig och förberedd
Låt det ta tid
Kränk inte personen – prata beteende/handling

Mottagarens reaktioner:

Steg 1 Förneka
Steg 2 Höra
Steg 3 Förstå
Steg 4 Acceptera
Steg 5 Bearbeta