



### Tips och förslag för en effektiv anställningsintervju

Diskutera!

- Vad kan jag tänka på för att få ut maximalt av intervjun?
- Hur gör jag för att skapa god kontakt?
- Hur skapar jag förtroende hos den andre, så att jag får fram det jag behöver veta?
- Vilka signaler bör jag reagera på?
- Vilka fallor finns det?

376

### Intervjumethodik

- Strukturerad intervju; fastställt frågebatteri att utgå ifrån.
- Komplettera med färdighetstest/arbetsprov/assessment

377

### Förberedelser inför första intervjun

- Behandla den sökande som du skulle behandla din mest värdefulla kund!
- Hur skulle du själv vilja bli bemött om DU sökte detta jobb?
- Förbered en proffsig presentation av organisationen.
- Presentera även tjänsten på ett sanningsenligt sätt.
- Gå noga igenom kandidatens handlingar i förväg.
- Förbered lämpliga frågeområden och frågor utifrån kravspecifikationen och kandidatens handlingar.

378

*Från SL&O's rekryteringsguide*

### Tips om intervjuteknik

- Lugn och ostörd miljö.
- Förbered de frågeområden och frågor du vill ställa i förväg, så att du kan fokusera på samtalet under intervjun.
- Ställ en fråga i taget.
- Undvik ledande frågor och ja- eller nejfrågor.
- "Hur kommer det sig att...?" bättre än "varför?"
- Be om förtydliganden och exempel.
- Spegla - visa ditt intresse och kontrollera att du förstått rätt.
- Avsluta med att sammanfatta det du tycker dig ha hört.
- Fråga om du missförstått eller om kandidaten vill tillägga något.
- Anteckna under intervjun, och komplettera den efteråt.
- Skriv ner dina intryck och din bedömning direkt efter intervjun.

379

*Från SL&O's rekryteringsguide*

### Intervjuupplägg

- Företaget beskriver sin verksamhet och den aktuella tjänsten.
- Kandidaten berättar om sin bakgrund och aktuell tjänst.
- Diskussion om kandidatens kunskap och kompetens.
- Frågor rörande kandidatens personlighet och värderingar.
- Frågor kring kandidatens framtida mål.
- "Frågor för att utröna om kandidaten är rätt person för tjänsten och tjänsten rätt för denne" (*härlig formulering, varför krängla till det, min anmärkning?!?*)
- Diskussion kring ersättningsnivåer.
- Eventuellt genomförande av test eller personlighetsprofilanalys.
- Återkoppling på test eller personlighetsanalys.
- Avstämning rörande fortsatt process, berätta om den fortsatta rekryteringsprocessen.

380

*Från SL&O's rekryteringsguide*

### Lyssna aktivt

- Lyssna mer, prata mindre.
- **Anpassa dina frågor efter kandidatens svar (jfr Lindelöw).**
- Visa att du lyssnar.
- Ögonkontakt
- Kroppsspråk
- Visa intresse
- Uppmuntra
- "Berätta mer!"
- Spegla (omformulera)
- Sammanfatta

381

Från SLSO's rekryteringsguide

### Vanliga intervjufrågor (följ upp med följdfrågor)

- Beskriv din senaste/nuvarande tjänst.
- Vilka är dina starka respektive svaga sidor?
- Vilken roll tar du i en grupp?
- Beskriv någonting som du har gjort bra respektive mindre bra hittills i karriären.
- Berätta om en konfliktsituation som du har varit med om.
- Hur påverkas du av stress?
- Vad motiverar dig?
- Vilka egenskaper har en bra respektive dålig chef?
- Vilka långsiktiga yrkesmål har du? Vad gör du om fem år?
- Vilken typ av företagskultur tilltalar dig?
- Vem är du privat?
- Lön, bonus, semester och förmåner - hur är det idag?
- Föreslå tre referenser.

382

Från SLSO's rekryteringsguide

### Tips för en bra intervju

- Gör en punktlista i förväg över vad som krävs för att klara arbetet.
- Utforma en frågelista utifrån dessa krav.
- Det är du som arbetsgivare som måste ställa alla frågor du vill ha svar på. Den sökande har ingen skyldighet att berätta självmant.
- Läs igenom meritförteckningen före intervjun. Den arbetssökande har sannolikt förberett sig och förväntar sig att möta någon som har läst ansökningshandlingarna ordentligt.
- Anteckna under och efter intervjun.
- Redan under intervjuerna bör du fråga om löneanspråk, så att du vet att det finns möjligheter för er att komma överens.

Källa: www.verksam.se

### Kravprofil

- Beskriv befattningen - arbetsuppgifter och ansvar.
- Vilken utbildning behövs för att kunna utföra arbetet?
- Hur mycket praktisk erfarenhet tycker du krävs?
- Vilka personliga egenskaper är lämpliga?
- Vilken lön och andra anställningsvillkor kan du erbjuda?

Källa: www.verksam.se

### Checklista för platsannonser

- Ledig befattning, eventuell titel
- Arbetsuppgifter och ansvarsområden
- Vilka kvalifikationer som krävs
- Anställningsform
- Tillträdesdag
- Vilka uppgifter du vill ha av den sökande
- Vart ansökningshandlingarna ska skickas
- Hur den sökande kan få mer information
- Ansökningstidens utgång
- Beskrivning av företaget

Källa: www.verksam.se

### Efter intervju bör du ha fått en uppfattning om den sökandes

- Personliga egenskaper
- Arbetslivserfarenhet
- Arbetsmoral, livsfilosofi och självkännedom
- Ledaregenskaper
- Utvecklingsmöjligheter och framtidsplaner

Källa: www.verksam.se

### Var förberedd

- Det krävs att du är väl förberedd för att det ska bli en bra intervju.
- Den arbetssökande har sannolikt förberett sig och förväntar sig att möta någon som har läst ansökningshandlingarna ordentligt.

Källa: [www.verksam.se](http://www.verksam.se)

### En smula metodik

- Den sökande kan vara nervös och det är viktigt att du kan förmedla en avslappnad stämning. En lättäm ton gör också den sökande mer öppen och därmed får du mer information.
- Börja med att presentera företaget och arbetsuppgifterna på ett konkret och tydligt sätt.
- Därefter kan du ställa dina frågor.
- Börja med lätta frågor och gå sedan mot de svårare efterhand.
- Det är du som arbetsgivare som måste ställa alla frågor du vill ha svar på. Den sökande har ingen skyldighet att berätta självmant.
- Anteckna under intervjun så att du kommer ihåg vad den sökande svarar. Genom att anteckna lär du dig också vilka frågor som fungerar bra och vilka som bör tas bort eller utvecklas.

Källa: [www.verksam.se](http://www.verksam.se)

### Tips för en bra intervju

- Gör en punktlista i förväg över vad som krävs för att klara arbetet.
- Läs igenom meritförteckningen en extra gång precis före intervjun.
- Underlätta för den sökande att känna sig väl till mods. Intervjun ska vara en dialog, inte ett förhör.
- Lyssna noga på vad den sökande säger.
- Ställ öppna frågor som inte kan besvaras med ett ja eller nej. Ställ följdfrågor.
- Låt tystnaden tala ibland.

Källa: [www.verksam.se](http://www.verksam.se)

### Ställ samma frågor till alla

- Skriv ner en frågelista.
- Håller du dig till listan får alla sökande samma frågor, vilket också underlättar när du efteråt ska jämföra svaren mellan de sökande.
- Kravprofilen ligger till grund för vilka frågor du kan ställa till de sökande.
- Frågorna ska vara relevanta utifrån kravprofilen (???, *min anmärkning*) och alla sökande måste få ungefär samma frågor.
- Om någon upplever en fråga som kränkande ska frågan kunna motiveras med stöd av kravprofilen.
- Risken för diskriminering minskar om du har färdiga frågor som alla ska besvara.

Källa: [www.verksam.se](http://www.verksam.se)

### Ställ samma frågor till alla

- Skriv ner en frågelista.
- Frågorna ska vara relevanta utifrån kravprofilen och alla sökande måste få ungefär samma frågor.

Källa: [www.verksam.se](http://www.verksam.se)

### Exempel på intervjufrågor

- Berätta lite om dig själv.
- Beskriv ditt senaste jobb.
- Vilken av dina tidigare anställningar har du tyckt bäst om? Varför då?
- Varför vill du arbeta här?
- Vilka är dina styrkor respektive svagheter?
- Inom vilka områden skulle du vilja bli bättre?
- Vad betyder samarbete för dig?
- Hur fungerar du under stress?
- Vad har du för lönekrav?

Källa: [www.verksam.se](http://www.verksam.se)

### Diskriminera inte

- Det finns känsliga frågor som du ska vara försiktig med att ställa.
- Du kan fråga om vad som helst så länge det är relevant för arbetsuppgifterna och alla sökande får samma fråga.
- Var medveten om diskrimineringslagen. Du får till exempel inte variera frågorna baserat på kön, sexuell läggning, etnisk tillhörighet, religion eller funktionshinder.
- Det är den sökande som avgör om en fråga är diskriminerande.

Källa: [www.verksam.se](http://www.verksam.se)

### Ställ bara frågor som är relevanta för arbetsuppgifterna

- **Frågor om civilstånd, sexuell läggning och om den sökande tänker skaffa barn är sällan relevanta.**
- **Undvik också att fråga om facklig aktivitet, politisk tillhörighet, eventuella sjukdomar, alkoholkonsumtion och kroppsvikt.**
- Försök att ha ett öppet sinne och bedöm den sökande efter dennes faktiska kvalifikationer.

Källa: [www.verksam.se](http://www.verksam.se)

### Stresstesta

- Nästan alla är trevliga i medgång. Hur reagerar personen när hon *inte* får som hon vill?
- Gå emot, ifrågasätt, provocera litet lätt. Se hur personen hanterar det.
- "Så säger alla. Varför ska vi tro på just dig?"
- I vilka situationer blir det lätt konflikter och svårigheter i kontakten med andra?
- Hur gör du för att hantera överbelastning och undvika utmattning och utbrändhet?
- Beskriv två stressande arbetssituationer som du nyligen varit med om. Hur reagerade du då, och hur hanterade du situationen?

395

### Motivationstesta - värderingar och livsmål

- Vad är det allra viktigaste för dig i ditt liv?
- Vad vill du att det ska stå på din gravsten?
- Föreställ dig att din partner, bästa vän, ditt barn, en nära arbetskamrat och en tidigare chef skulle hålla ett kort tal på din begravning. Vad skulle du vilja att de säger? Vad tror du att de skulle säga?

396

### Motivationstesta - detta jobb

- Varför vill du ha det här jobbet?
- Varför vill du arbeta med just det här?
- Varför vill du jobba just här?
- Vad brukar du få ut för egen del av att göra ett gott arbete?
- Vad hoppas du få ut för egen del av arbetet hos oss?
- Vad kan vi räkna med att få av dig?

397

### Färdighetstesta

- Komplettera med färdighetstest/arbetsprov/assessment.
- Låt den sökande visa vad hon går för i en så realistisk situation som möjligt.
- Ge sedan återkoppling och se hur personen tar emot den.

398

## Några fallgropar

- Man vill ersätta en person och söker en likadan, i st f att titta på det faktiska behovet.
- Man söker någon som är lik en själv.
- Rädsla för att rekrytera någon "för bra" av rädsla för konkurrens.
- Taskig arbetsplats -> taskigt urval kandidater. Den bästa av de sökande är inte nödvändigtvis någon man egentligen vill ha.

399

## Några saker du kan göra för att öka tillförlitligheten i bedömningen

- **Metodik**
  - Många samtal.
  - Långa samtal.
  - Flera som närvarar vid samtalen.
  - Andra gör egna intervjuer. Varför inte "360-graders evaluering" redan här?
  - Alla inblandade intervjuare skriver ner sina egna intryck. Först därefter diskuterar ni era bedömningar.
- **Goda samtalsfärdigheter**
  - Öppna frågor, be kandidaten berätta fylligt.
  - Be om konkreta exempel på tidigare insatser och hur kandidaten löst dilemman.
  - Dra dig inte för att ställa okonventionella frågor, om du bara har ett bra syfte med dem!

400

"Alla är trevliga i en timme - sedan är de sig själva."

401

*Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöw*

## Några saker du kan göra för att öka tillförlitligheten i bedömningen

- **Skapa kontakt**
  - Du behöver skapa kontakt och få personen att känna sig väl mods för att nå bakom fasaden.
  - Försök skapa en avspänd stämning, hjälp den andre att slappna av.
  - Intrussera dig för en andre inte bara som arbetskraft utan också som människa.
  - Försök hitta det personen är allra mest intresserad av och prata om det tidigt i intervjun. Hur ser hans liv ut? Vilka drömmar har han? Återkoppla och bekräfta.
  - Låt dig bli berörd, visa att det han berättar intresserar dig.
  - Validera. Vanligt, förståeligt och normalt att tänka och känna så.
  - Tacka för det den andre berättar, visa att du känner dig berikad.

402

## Några saker du kan göra för att öka tillförlitligheten i bedömningen

- **Lyssna efter personens djupaste värderingar.**
  - Lyssna efter kongruens mellan djupare värderingar och faktiskt liv. Låter personen sina värderingar påverka hur han lever sitt liv, eller är det mest färdiga?
  - "Vad är viktigast för dig i livet?"
  - "Vad skulle du vilja att dina anhöriga säger om dig när du gått bort? Din chef? Dina arbetskamrater?"
  - "Vad tror du att de faktiskt *skulle* säga om du gick bort imorgon?"
  - "Berätta för mig om några saker många gör, men som du själv aldrig skulle göra i ditt liv!"
  - [Samma fråga om arbetet.]
  - "Alla säger ju så. Handeln på hjärtat, på två minuter: Vad är så bra med just dig, varför skulle vi anställa just dig?"

403

## Några saker du kan göra för att öka tillförlitligheten i bedömningen

- **Reflektera och analysera**
  - Lyssna efter känslorna under orden. Hänger personen "ihop", finns det kongruens mellan ord, tankar, känslor, kroppspråk, attityder och beteenden?
  - Övervinn dina eventuella tendenser till behagsjuka. Du måste våga ställa även besvärliga frågor och ifrågasätta.
  - Ifrågasätt diskrepanser och motsägelsefulla uppgifter.

404

## Fallgropar i intervjun

- Första intrycket får för stort spelrum, de initiala känslorna får vägleda vårt senare beteende i intervjun, bedömningen och analysen
  - Positivt första intryck -> uppmuntran -> den intervjuade slappnar av, ger längre svar, mer information framkommer. Samt att intervjuarens minne och tolkning styrs av det positiva intrycket.
  - Negativt första intryck -> tvärtom.
- Studier har visat att
  - Vi tenderar att föredra människor som påminner om oss själva.
  - Den information som kommer först och sist har större påverkan.
  - Vi gärna generaliserar från mycket begränsad information både i positiv och negativ riktning.
  - Stereotyper skapar förväntningar och påverkar vårt omdöme.

405

Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöv

## Fallgropar i intervjun

- Den intervjuade förställer sig, mer eller mindre medvetet. **Kanske inte alltid i första hand för att få jobbet, utan för att få intervjuarens acceptans.**

*[Folk som inte har Aspergers syndrom kan vanligen räkna ut vad intervjuaren vill höra, min anm.]*
- Vi söker *själva* uppskattning och bekräftelse, vilket riskerar leda till övertrevlighet och svårigheter att ställa de rätta frågorna.

406

Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöv

## Hur undviker man riskerna vid intervjun?

- Lita inte på din intuitiva bedömning **[men använd dig av den, min anm].**
- Samla in så mycket relevant information som möjligt.
- Utgå från och fråga om det som ingår i kravspecifikationen.
- Likvärdiga förutsättningar och frågor till alla sökanden.
- Gärna stöd av en frågemall.
- Tre väsentliga verktyg att använda:
  1. Förhållningssätt i intervjun
  2. Frågetekniken
  3. Intervjuns struktur

407

Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöv

## 1. Förhållningssättet i intervjun

### Bemötandet

- Skapa en **positiv och trygg atmosfär** som präglas av intresse för personen
- Få den andre att känna sig välkommen
- Var nyfiken och intresserad
- Prata inte för mycket själv, fråga och lyssna istället
- Försök få till stånd en **öppen dialog** där ohämmad social anpassning motverkas
- Flera intervjuare har sina fördelar, men skapar mer spänning och ökar den intervjuades hämning och självzensur
- Anteckna under intervjun, annars glömmet du väsentliga bitar

408

Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöv

## 2. Frågetekniken

- Håll frågorna
  - Korta
  - Raka
  - Enkla: en i taget
  - **Öppna: inte ledande, avslöjar inte vilka förväntningar som finns på svaren och kan inte besvaras med ja eller nej**
- Vad?
- Vilka?
- Hur? På vilket sätt...?
- Varför? Vad var det som...?
- Berätta om...
- **Det här var spännande. Berätta mera!**

409

Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöv

## 2. Frågetekniken

- **Inled med en mycket bred och öppen fråga.**
- Fortsätt med ytterligare öppna, undersökande frågor om sådant personen redan tagit upp.
- Avsluta med klargörande frågor för att förtydliga oklarheter
- Begränsa antalet slutna frågor då dessa lätt inger "förhörskänsla".

410

Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöv

### Frågor att undvika

- **Ledande** - det får inte framgå vilket svar som är "rätt" eller "bäst"
- Flervals - de alternativ vi ger riskerar vara ledande
- Dubbla - lyssna klart på svaret på första frågan först
- Maraton - undvik att framhäva dig själv med märkliga frågor, egna resonemang och historier. Du får gärna vara personlig men inte alltför privat.
- Tvetydiga
- Kritiska - undvik att öppet värdera personens svar och åsikter
- Diskriminerande - man får fråga om diskrimineringsrelaterade saker men inte använda svaren som beslutsunderlag. Därför klokast att inte fråga.
- Hypotetiska - [?] säger möjligen inget om hur personen verkligen skulle agera, men kanske något om hans värderingar. "Antag att du vann hundra miljoner på Lotto och aldrig behövde arbeta en dag till. Vad skulle du då ägna din tid åt?"

411

Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöw

### Kompetensbaserad intervjuteknik

- Avser att genom en strukturerad intervju utvärdera önskade kompetenser med hjälp av konkreta exempel.
- Vilka är uppgifterna, vilka är omständigheterna och hur handlar personen då?
- Inte generaliserade formuleringar och personliga åsikter, utan vad och hur personen faktiskt gör. Vilka beteenden har personen tidigare uppvisat?
- Intervjuaren undersöker vad personen hade för mål eller försökte åstadkomma, hur han agerade och vilket resultat det gav.

412

Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöw

### Kompetensbaserad intervjuguide

- Lämpliga frågor formuleras för de efterfrågade kompetenserna.
- Försök först förstå de konkreta sammanhangen där personen använder kompetensen ifråga.
- Fråga först brett, t ex "Hur brukar du göra när du hamnar i tidsbrist och har svårt att hinna med dina uppgifter på arbetet?"
- Därefter får den sökande beskriva konkreta situationer där han behövt använda det aktuella kompetensområdet.
- Försök få personen att prata om faktiska händelser, och be om detaljer. "Kan du berätta om ett sådant tillfälle?"

413

Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöw

### Kompetensbaserad intervjuguide, exempel

**SJÄLVGÄENDE.** Tar ansvar för sin uppgift. Strukturerar själv sitt angreppssätt och driver sina processer vidare.

- Vad har du för ansvar eller åtaganden i ditt arbete? Hur förhåller du dig till detta? Hur mycket anser du att du bör stämma av, fråga eller rapportera för att kunna driva dina frågor vidare? Kan du beskriva ett konkret exempel?
- Beskriv en större uppgift du fått ansvar för. Vad gällde det? Vilka var förutsättningarna? Hur gick du tillväga? Vad var det största problemet? Hur löste du det? Hur gick det? Är detta typiskt för dig? Kan du ge ett annat exempel?
- Har du någon gång satt igång något som inte blev avslutat? Vad var det? Vad hade? Vad var det som gjorde att det gick som det gick?

"SJÄLVGÄENDE. Notera om den sökande tar eller avisar ansvar och om det finns en säkerhet i att den sökande inte behöver stämma av mer än vad som kan anses nödvändigt. Notera också om det finns konkreta indikationer på förmåga att själv strukturera en uppgift och uppnå resultat och vilken komplexitet uppgiften i så fall haft."

414

Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöw

### Samma struktur för samtliga intervjuer

1. TVÅ intervjuer av de intressantaste kandidaterna, sammantaget två-tre timmar. Det handlar om en mångmiljoninvestering!
2. Kort info om organisationen, befattningen, intervjuens upplägg.
3. Utbildningsbakgrund.
4. Arbetslivserfarenhet och nuvarande arbetssituation.
5. Framtidsplaner.
6. Kunskapsrelaterade frågor (vilka områden som ska undersökas styrs av kravspecifikationen).
7. Kompetensbaserad intervjumoment om nyckelfärdigheter och förhållningssätt enligt kravspecifikationen.
8. Frågor relaterade till övriga krav.
9. Möjlighet för den intervjuade att ställa frågor till er.

415

Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöw

### Första intervjun

Ömsidigt syfte. Båda gör en bedömning av den andre. **Stämma av förväntningar.**

1. Kort info om organisationen, befattningen, intervjuens upplägg.
  - Informera om er, så att mindre lämpade hoppar av i tid.
2. Utbildningsbakgrund.
3. Arbetslivserfarenhet och nuvarande arbetssituation.
  - Vilka val och prioriteringar framkommer? Varför valt som han gjort?
  - Hoppjerka eller långliggare?
  - Långsiktig planering med röd tråd, eller händelsestyrd?
  - Leta fakta, tolka, vad säger detta om personen?
  - Hur har han funnit sig till rätta? Anpassningsbar till olika miljöer?
  - Luckor i CV'n, som personen inte nämner eller vill berätta om?

416

Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöw

## Första intervjun

4. Framtidsplaner.
  - **Varför söker han just detta jobb?**
  - Vilka förväntningar och förhoppningar har han?
  - **Vad vet han redan om er och arbetet han söker?**
  - **Vet han vilka krav som kommer att ställas på honom?**
  - Mål i arbetslivet på längre sikt?
  - **Vad tycker han är roligt, vad brinner han för?**
  - **Är han på väg mot något han vill hos er, eller på väg bort från något som inte fungerar?**
  - **Kan ni infria hans önskemål om utveckling och nya utmaningar?**

417

Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöw

## Första intervjun

5. Kunskapsrelaterade frågor
  - Vilka områden som ska undersökas styrs av kravspecifikationen.
  - Tidigare utbildningar och erfarenheter säger inte något säkert om vilka kunskaper personen faktiskt har.
  - **Relatera eventuella kunskapsbrister till motivation och inlärningsförmåga.**
6. Kompetensbaserat intervjumoment om
  - Nyckelfärdigheter och förhållningssätt enligt kravspecifikationen.
  - Välj ett eller ett par nyckelkompetenser här, eller spara det helt till andra intervjun.
7. Frågor relaterade till övriga krav.
8. Sökandens egna frågor
  - **Skämmåla inte!**

418

Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöw

## Andra intervjun

- Fokuserar på de kompetenser som inte täcktes med den första intervjun.
- Använd "kompetensbaserad intervjuteknik".

419

Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöw

## Bedömning av den sökande

1. Direkta och indirekta observationer
    - Direkta observationer under intervjun.
    - Indirekta observationer utifrån uppgifter som framkommer vid intervjuerna.
  2. Sammanställning och skattning.
  3. Bedömningsmatrisen.
  4. Referenstagning.
- Färgburksanalogin - hur mycket av den önskade kompetensen finns det?
  - Våganalogin - gruppera alla indikationer på positiva och negativa beteenden, balansera för och emot.

420

Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöw

## Sammanställning och skattning

- Bedöm varje kriterium i kravspecifikationen för sig.
- *Exempel: "SJÄLVGÅENDE. Notera om den sökande tar eller avvisar ansvar och om det finns en säkerhet i att den sökande inte behöver stämma av mer än vad som kan anses nödvändigt. Notera också om det finns konkreta indikationer på förmåga att själv strukturera en uppgift och uppnå resultat och vilken komplexitet uppgiften i så fall haft."*
- Tre- eller femgradig skala.
- Definiera varje skalsteg.
- Skalan kalibreras med målgruppen så att svaren fördelar sig jämt.
- Varje intervjuare gör en egen skattning innan man diskuterar med de övriga.
- Därefter sambedömning i hela gruppen.

421

Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöw

## Bedömningsmatrisen

Kravspecifikation	Kalle	Lisa
Utbildning		
a)		
b)		
c)		
Erfarenhet		
a)		
b)		
c)		
Kunskap		
a)		
b)		
c)		
Kompetens		
a)		
b)		
c)		
Övriga krav		
a)		
b)		
c)		

422

Från Kompetensbaserad personalstrategi av Malin Lindelöw



Var observant på dina egna reaktioner och känslor i samtalet

- Arg/förbannad?
- Ledsen?
- Besviken?
- Orolig?
- Rädd?
- Misslyckad?
- Glad?
- Nöjd?
- Fantastisk?
- Förälskad?

Känslorna är ditt roder, så var tacksam för dem och lyssna noga

424

Vilka verktyg har vi?

- Kärlek
- Empati och medlidande
- Humor
- Sunt förnuft
- Kunskap och erfarenhet
- Äkthet
- Vårt eget liv
- Vår egen person



425

Forskning visar att...

...avgörande för psykoterapieresultatet är:

- Värme
- Empati
- Äkthet



426

En terapeutisk allians är vanligen en förutsättning för ett gott behandlingsresultat

428

Vad menas med "terapeutisk allians"?

Den terapeutiska relationen/alliansen

1. Affektiv relationell komponent inkluderande det känslomässiga bandet och anknytningen mellan patient och behandlare.
2. Samarbetsaspekt - man är överens om behandlingens mål och medel.



God kommunikation är inte fullt så svårt som det påstås



Man kommer väldigt långt genom att vara äkta, skapa förtroende, visa respekt, ta den andre på allvar och visa att man vill den andre väl.

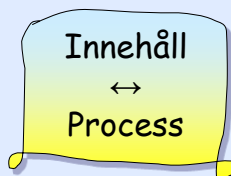
Om jag bryr mig på riktigt och visar litet hyfs förlåter andra mig en hel del.

430

## Det viktigaste

- Sällan fråga om teknik eller metod.
- **Gott hjärta, sunt förnuft, tid och basala kunskaper** om psykologi och psykisk ohälsa är det viktigaste.
- Kunskaperna ger dig självförtroende och skapar trygghet och tillit hos patienten.

"Vården" är det som sker mellan mig och patienten



**Innehåll:** Det vi gör / talar om.

**Process:** Sättet som vi gör det på, hur vi talar med varandra.

Det är alltid vi - och inte patienten - som har ansvaret för samspelets kvalitet.

## Processens kvalitet avgör vårdens kvalitet

Processen består av

- Känslor
- Stämningen, "atmosfären"
- Tonfall
- Kroppsspråk
- Det medvetna och det omedvetna

Alla reagerar på processer, och ju sämre vi mår desto känsligare är vi.

433

Hur känns det för den andre - och hur mycket kommer jag att få veta - om han upplever att...

... jag inte bryr mig om honom?

...jag inte tycker om honom?

...samtalet trökar ut mig?

...jag bara spelar en roll?

434

## Den stora hemligheten...

...är...  
???

...löst enkelt, egentligen...

... försök med...

...litet vanlig enkelt...

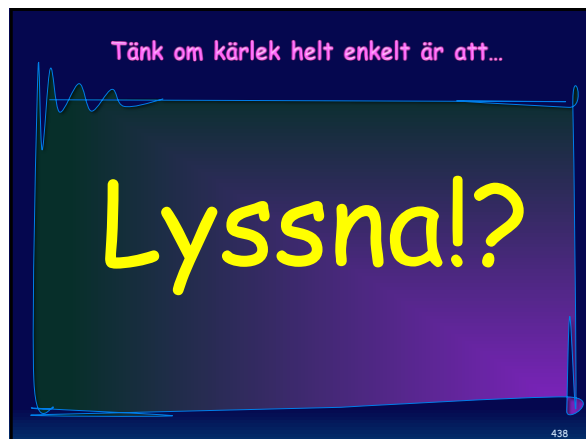
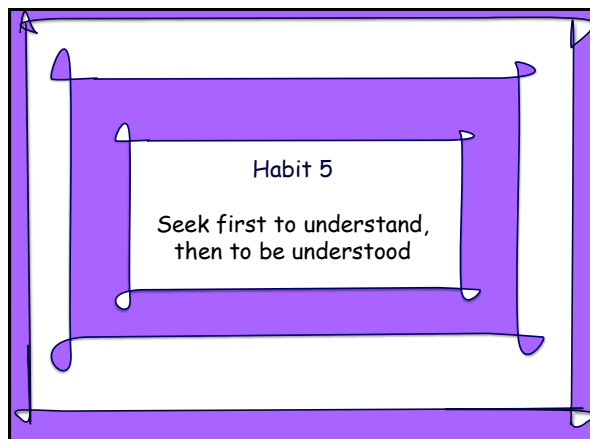
**...vänlighet!**



435

The deepest hunger of the human soul is to be understood.

*Stephen R Covey*



## Vad kan vi lära av Buddha?

Om vi har ödmjukhet kommer vi att se varje situation och varje människa som vår lärare.

*Sökaren nr 1/1986*

## All växt sker i möten med andra



Äkta eller falsk dialog =  
äkte eller falskt möte

Om du bara låtsas får du betala priset  
(ingen relation och ingen växt)



444

## Viktiga övergripande värden för samspelet med andra



## Litet Kay Pollak till hjälp?

Den där har jag fått för att öva på...

...man får aldrig värre än man klarar av!

446

## Hur skulle våra möten med andra bli om...

...vi utgår från att vi **kan lära oss något** av varje människa vi möter?

...vi utgår från att varje möte med en annan är en **möjlighet till glädje och mening** för oss själva, och visar denne vår uppskattning för det vi får?

... vi utgår från att ett äkta möte med en annan **lämnar båda åtminstone en smula förändrade?**



## Vad behöver jag själv för att ge ett gott bemötande?

- På gott humör?
- Utvilad?
- I balans?
- Ostressad?
- Ordning på mitt privata liv?
- Mätt?
- Tillräckligt med tid?
- Tycka om patienten?



När riskerar jag att inte ge ett lika gott bemötande?

- Trött?
- Arg?
- Missnöjd?
- Provocerad?
- Stressad?
- Hungrig?
- Tycker inte om patienten?



Förresten...

...en sak till...  
!  
!!  
!!!  
...ha litet...  
...KUL!!

