

Svåra samtal – förståelse och verktyg för att hitta vägar vidare

29.9.2026

Tom Pakkanen

klinisk rättspsykolog, FD

Målet: skapa förutsättningar för konstruktiv dialog

Inte primärt:

- hitta ”rätt replik”
- få den andra att hålla med
- övertyga / vinna argumentet

Utan snarare:

Skapa sådana omständigheter där vi kan lyssna, tänka och föra samtalet vidare – också när vi är oense.

Samsyn är alltså inte alltid målet. En konstruktiv dialog kan sluta med att vi fortfarande ser saken olika, men förstår varandra bättre och kan komma överens om **vad som händer härnäst.**

En hållning – inte bara en verktygslåda

Rogersiansk grund:

- **Genuint intresse och vilja att förstå**
- Nyfikenhet snarare än antaganden
- Empati/mentaliserings: *Hur kan situationen se ut från den andres perspektiv?*
- Respekt för den andres perspektiv

Att lyssna ≠ att ge avkall på gränser eller professionellt ansvar

Att förstå ≠ att hålla med

Att validera ≠ att ge rätt

Relationen skapas av två – börja med det du kan påverka

Hur är det med mina egna kommunikationsfärdigheter?

- Hur kommunicerar **jag** när det blir svårt?
- Vad händer med min egen känsloreglering?
- Kan jag upptäcka när jag själv blir defensiv, irriterad eller börjar argumentera?
- Vilken effekt har mitt beteende på den andra?

Modellinläring: vi visar genom vårt eget bemötande hur vi önskar att den andra ska kommunicera.

Det går knappast att kräva lugn, lyssnande, perspektivtagande och respekt av eleven samtidigt som vi vuxna själva tappar just dessa saker.

Trygghet före problemlösning

När situationen upplevs hotfull och affekten stiger försämras förutsättningarna för just det vi behöver: lyssnande, flexibilitet, perspektivtagande och problemlösning.

lugn • förutsägbarhet • agens/autonomi • tillit

Alltså:

Ibland är uppgiften inte ännu att lösa problemet – utan att skapa ett läge där problemet går att prata om.

Fall 1 – ”Det var hen som började!”

Elev–elev | olika
verklighetsbilder

Två elever har hamnat i bråk. Båda upplever att den andra har orsakat situationen, skyller på varandra och har svårt att se sin egen del i det som hänt. När man försöker reda ut situationen börjar de mest argumentera mot varandra.

Lockande väg: Vem började? Vad hände egentligen? Vems version stämmer?

Byt uppgift: Försök förstå de olika perspektiven

Prova: Berätta från början vad som hände, så som du upplevde det. Vad hände sedan?

Hur tror du att den andra uppfattade det som hände?

Fall 2 – ”Det var ju bara på skoj”

Elev–elev / vuxen–elev |
vardaglig gränssättning

I korridoren ser du ett samspel mellan några elever som du reagerar på. Tonen är hård och en elev verkar bli utsatt. När du ingriper säger eleverna att de bara skojar och att du gör en stor sak av ingenting.

Fastna inte i frågan: Var det mobbning eller inte?

Mobbning börjar inte som mobbning. ([Huuki m.fl., 2026](#))

Reagera på det du faktiskt ser.

Prova: *Det kan mycket väl ha varit menat som skoj. Jag reagerade ändå på hur det såg ut för <eleven>. Hur märker ni att det fortfarande är roligt för alla?*

Oavsett hur det var menat behöver vi stoppa det här nu.

Fall 3 – ”Du har ingen rätt att ta min telefon”

Elev–lärare | konflikt och maktkamp

En elev använder sin telefon under lektionen. Du ber eleven lämna ifrån sig den. Eleven vägrar och börjar argumentera: ”Du har ingen rätt att ta min telefon. Alla andra får ju ha sina!”

Lockande respons: *Det har jag visst. Reglerna säger att...*

Fråga dig: Vad är mitt mål just nu?

Prova: *Jag hör att du tycker att det här är orättvist. Vi kan prata om det efter lektionen. Just nu behöver telefonen läggas undan.*

Du kan lägga den i väskan eller lägga den på katedern.

Fall 4 – Eleven eskalerar

Elev–lärare | först reglera,
sedan samtala

En elev med utåtagerande beteende klarar inte att följa de överenskomna reglerna under lektionen. Eleven vägrar flytta sig till sin bestämda plats, stör andra för att få reaktioner och börjar i protest klippa sönder sitt arbetsmaterial.

Här ändras uppgiften.

Inte: reda ut • övertyga • undervisa • kräva insikt

Istället: sänka affekt • skapa trygghet • sätta nödvändiga gränser

Mindre språk – inte mer: *Jag ser att det här blev för mycket. Vi tar det här senare. Jag behöver att du lägger ner saxen nu.*

Fall 5 – ”Mitt barn säger något helt annat”

Skola–hem |
konkurrerande berättelser

Skolan kontaktar vårdnadshavarna efter en konflikt där deras barn har gjort en annan elev illa. Vårdnadshavaren har redan hört barnets version och säger: ”Det där stämmer inte alls med vad mitt barn berättar. Jag tror faktiskt på mitt barn.”

Lockande respons: *Jag förstår, men vi vet faktiskt vad som hände... Det är inte riktigt så det gick till.*

Byt från korrigering till utforskning

Prova: *Jag hör att ni har fått en annan bild hemma. Berätta gärna vad ert barn har berättat.*

Det skiljer sig på några punkter från det vi har fått fram i skolan. Ska vi titta på var bilderna skiljer sig?

Nyfikenhet är inte godtrogenhet

Fall 6 – ”Ni har inte gjort någonting”

Skola–hem | frustration,
mobbing, förtroendebrist

En vårdnadshavare kommer till mötet frustrerad och arg. Barnet har under en längre tid upplevt sig utsatt i skolan. Föräldern säger: ”Det här har pågått i månader. Vi har sagt till flera gånger och ni har fortfarande inte gjort någonting.”

Lockande respons: *Det stämmer faktiskt inte. Vi har...*

Vad kan föräldern behöva innan skolans redogörelse? (jfr Lloyd-Bostock & Mulcahy, 1994)

Validera känslan/oron – inte nödvändigtvis påståendet.

Prova: *Jag hör att ni är väldigt frustrerade och att ni upplever att det här har fått fortsätta alldeles för länge.*

Vad är ni mest oroliga för just nu? Vad skulle ni behöva se hända för att känna att vi är på väg åt rätt håll?

Jag vill också gå igenom vad vi hittills har gjort och vad vi kan göra härifrån.

Fall 7 – ”Ni ser bara problemen hos mitt barn”

Skola–hem | låsta positioner

Skolan upplever att eleven har återkommande svårigheter och behöver mera stöd. Vårdnadshavaren delar inte skolans bild och vill inte ta emot den hjälp som erbjuds: ”Hemma fungerar det hur bra som helst. Det verkar snarare vara skolan som inte klarar av mitt barn.”

Lätt att fastna i positionerna: Vem har rätt?

Vad finns under positionerna? *Vad är viktigast för dig? Vad är du mest orolig för? Vad vill vi båda att eleven ska få möjlighet till?*

Gemensamt mål? *Vi verkar se ganska olika på vad svårigheterna beror på. Men jag tror att vi delar önskan att <eleven> ska kunna fungera och må bra i skolan.*

Nästa steg? *Finns det något litet nästa steg vi kan prova, även om vi ännu inte är överens om hela bilden?*

Att hitta vägar vidare – några huvudpoänger

Trygghet före problemlösning

När affekten stiger: reglera först. Ibland behöver samtalet vänta.

Förstå först – förklara sedan

Lyssna och utforska innan du korrigerar, argumenterar eller försöker övertyga.

Var nyfiken på perspektivet – utan att ge upp ditt eget

Att förstå eller validera är inte samma sak som att hålla med eller ge rätt.

Håll gränser utan att fastna i maktkamp

Fråga dig: *Vad är mitt mål just nu?*

Sök vägen vidare – inte nödvändigtvis samsyn

Gemensamt mål och ett möjligt nästa steg kan räcka.

Boktips

Tack för er
uppmärksamhet!

tom.pakkanen@abo.fi

www.linkedin.com/in/tompakkanen

