

2019-04-06

## Studiehandledning

### PAO: Personalarbete I: Professionella samtal (7.5 hp)

SOD240  
VT 2019

Kursledare: Gustav Lymer

#### Inledning

Välkommen till kursen *Personalarbete I: Professionella samtal* (7,5 hp). Den här kursen är en delkurs inom *Personalvetenskap* (30 hp), som ingår i kandidatprogrammet *Personal, Arbete och Organisation (PAO)*. Kursen ges av Institutionen för pedagogik och didaktik (<http://www.edu.su.se/>). Denna studiehandledning innehåller specifik information om kursens förväntade studieresultat, innehåll, uppläggning, examination och bedömning samt övergripande studentinformation.

#### Lärarnas kontaktuppgifter

Kursen har en kursledare och 4 kurslärare. Kursledaren ansvarar bland annat för kursens planering utifrån kursplanen, kursutvärdering och information på institutionens kurshemsida och kurssajten i läroplattformen Mondo. Kursledaren är Gustav Lymer ([gustav.lymer@edu.su.se](mailto:gustav.lymer@edu.su.se)).

Kurslärarna ansvarar för kursens genomförande och undervisning. Kurslärarna är också kursens examinatorer.

Kursen har 4 kurslärare:

Föreläsningar: Gustav Lymer ([gustav.lymer@edu.su.se](mailto:gustav.lymer@edu.su.se)).

Seminarier G1: Aino Collmar Fröding ([aino.collmar-froding@edu.su.se](mailto:aino.collmar-froding@edu.su.se))

Seminarier G2: Carles Fuster Sansalvador ([carles.fuster.sansalvador@edu.su.se](mailto:carles.fuster.sansalvador@edu.su.se))

Seminarier G3: Lisa Tönus ([lisa.tonus@edu.su.se](mailto:lisa.tonus@edu.su.se))

**Om du har studieadministrativa frågor** som rör sig t.ex. antagning och kursregistrering, registrering till omexamination, betygsrapportering på LADOK, mm. får du kontakta [ian.henshaw@edu.su.se](mailto:ian.henshaw@edu.su.se).



2019-04-06

## Kursens upplägg och innehåll

Delkursen *Personalarbete 1: Professionella samtal* (7,5 hp) innehåller grunderna kring professionella samtal och kommunikation i institutionella sammanhang. Professionella förhållningssätt vid institutionella samtal introduceras och centrala begrepp inom kommunikativa teorier och metodiska utgångspunkter med fokus på samtalsanalys belysas. Vidare behandlas olika grundläggande samtalspraktiker från psykologiska, sociologiska samt pedagogiska perspektiv, och kursdeltagarna får möjlighet att träna sig i att leda och analysera samtal.

## Förväntade studieresultat

Efter avslutad kurs förväntas studenten kunna:

- Redogöra för teorier om kommunikation i institutionella sammanhang
- Analysera och kritiskt granska ett genomfört samtal med hjälp av grundläggande metoder för samtalsanalys
- Diskutera professionella förhållningssätt i relation till institutionella samtalsförutsättningar och villkor

## Undervisning

Undervisningen utgörs av föreläsningar, seminarier och självständigt grupparbete. Kursens seminarier är obligatoriska. Vid frånvaro från obligatorisk undervisning ska studenten komplettera med skriftliga uppgifter (se [Frånvaro](#) nedan)

### Föreläsningar

I kursen ingår 3 föreläsningar som är gemensamma för alla seminariegrupper. Notera att föreläsningarna *inte* nödvändigtvis summerar kurslitteraturen, utan snarare sätter den i ett vidare sammanhang där även andra källor kan komma att inkluderas. Läsanvisningar ges innan kursstart.

### Seminarier

I kursen ingår totalt 5 seminarietillfällen som är uppbyggda kring kurslitteraturen och de förväntade studieresultaten. Du kommer att ingå i en seminariegrupp om ca 20–25 personer som leds av en kurslärare. **Notera att kursens seminarier är obligatoriska och att komplettering krävs vid frånvaro** (se [Frånvaro](#) nedan). Notera också att du till varje seminarietillfälle förväntas ha läst och satt dig in i den obligatoriska kurslitteratur som finns angiven i schemat nedan. På så vis kommer du och dina kurskamrater att ha en gemensam grund att stå på vid de tillfällen ni arbetar tillsammans. Tänk på att införskaffa litteraturen i god tid och gör gärna ett eget "lässchema" som är förenligt med livet utanför studierna.

Till varje seminarium finns obligatorisk litteratur att läsa (utvalda kapitel och artiklar). Inför varje seminarium ska du ha läst den utvalda litteraturen **och ta med 3–5 frågor och funderingar kring innehållet av litteraturen.**



2019-04-06

### *Skriftliga studieuppgifter och arbete i mindre basgrupper*

I varje seminariegrupp kommer studenterna att delas in i mindre grupper om ca 5–6 deltagare. Grupparbetet ska resultera i två skriftliga studieuppgifter, som skrivs efter seminarium 2. Uppgifterna består av reflektioner och diskussioner kring några av kurslitteraturens centrala begrepp och/eller idéer, samt inspelning och analys av ett eget genomfört samtal (se nedan för mer detaljerade instruktioner).

Syftet med studentgrupparbete är också att du ska få tillgång till ett forum där du har möjlighet att mer ingående diskutera dina frågor och funderingar utifrån kurslitteraturen och den egna undersökning som ingår inom ramen för examinationsuppgiften. Medan den större seminariegruppen lämpar sig för diskussioner som rör generella frågor kan alltså studentgrupperna med fördel behandla mer specifika frågor som rör den egna läsningen och egna funderingar.

### **Frånvaro**

Seminarierna är obligatoriska. Frånvaro från ett seminarium kompenseras genom en individuell skriftlig uppgift som ska lämnas in före examinationen, senast 9/6. Kompletteringsuppgift till varje tillfälle består av en jämförande och diskuterande text som bygger på den obligatoriska *och någon del av den valbara litteraturen* avsedd för seminariet man missat. Texten ska omfatta 1000 ( $\pm$  200) ord.

### *Frånvaro vid grupparbete gällande studieuppgifterna:*

Om man pga. sjukdom eller andra orsaker inte har bidragit till sitt grupparbete som skulle ha resulterat i studieuppgifterna 1 & 2 (se tabellen nedan) ska man skriva studieuppgifterna också individuellt och lämna in senast 9/6.



2019-04-06

### **Föreläsningar, lästips**

#### *Föreläsning 1:*

Jensen & Ulleberg (2013), Kap 1–2

Norrby (2014), Kap 2–3, 6

#### *Föreläsning 2:*

Jensen & Ulleberg (2013), Kap 14–18

#### *Föreläsning 3:*

Norrby (2014), Kap 14

### **Seminarier och skriftliga uppgifter**

---

Seminarium 1	Samtalsanalys som metod
--------------	-------------------------

Under seminarium 1, som är ett litteraturseminarium, får du kunskap om grundläggande begrepp inom samtalsanalys gällande tal och interaktion. Ta med frågor, funderingar och slutsatser utifrån din läsning av den aktuella litteraturen. Vara beredd att presentera dina funderingar i din respektive grupp.

#### Inför Seminarium 1 läs:

Norrby (2014), Kap 7–13 (obligatorisk)

Sundberg (2009) (obligatorisk)

Adelswärd (1995) (valbar)

Landqvist (2012) (valbar)

---

Seminarium 2	Sociala interaktioner i institutionella sammanhang
--------------	--

Under seminarium 2, som är ett litteraturseminarium, får du kunskap om kommunikation som innefattar inte bara verbala utan också icke-verbala resurser som används i samtal och påverkar kommunikationen, samt deltagarnas uppfattningar av olika samspelsregler. Ta med frågor, funderingar och slutsatser utifrån din läsning av den aktuella litteraturen. Var beredd att presentera dina funderingar i din respektive grupp. Vi kommer också att ha korta samtalsövningar där du får öva på professionella samtal. *Vid seminariet introduceras även de två skriftliga studieuppgifterna (se nästa sida).*

#### Inför Seminarium 2 läs:

Jensen & Ulleberg (2013), Kap 8, 11–13 (obligatorisk)

Jakobsen et al (2010) (valbar)

Llewellyn & Hindmarsh (2010), Kap 3 (valbar)



2019-04-06

**Skriftlig studieuppgift 1 (grupparbete):**

Efter seminarium 2 ska ni utförligt beskriva hur Jensen & Ullebergs (2013) beskrivning av egenskaper av samtal och Norrbys (2014) beskrivning av samtalsanalys enligt er åsikt kan komplettera varandra. Utgå från litteraturhänvisningen till seminarium 1 och 2. Utöver det ska ni beskriva ett par organisatoriska problem som kan uppmärksammas och undvikas med hjälp av en god kommunikation. Ge ett par konkreta exempel utifrån er tidigare erfarenhet/observationer eller tidigare kunskap om vanliga problem som kan uppstå i kommunikation i organisationer. Referera till litteraturen. Använd APA referensstil. Typsnittet ska vara Times New Roman 12 punkter, 1,5 radavstånd. Texten ska omfatta 1000 ( $\pm$  200) ord. Lämna in uppgiften på Mondo ("Uppgifter").

**DEADLINE: 21/5 kl 12:00**

**Skriftlig studieuppgift 2 (grupparbete): Inspelning och analys av eget samtal**

I den mindre studiegruppen ska ni genomföra ett eget 'professionellt samtal'. I varje grupp ska ni turas om att samtala i par medan de andra ska lyssna och ge feedback efter samtalet. Samtalen ska utgå ifrån ett case relaterat till ett arbetsrelaterat dilemma som delas ut på Seminarium 2. Samtalet ska vara ca. 8–10 minuter. Alla samtal som genomförs ska spelas in med hjälp av video (tex mobiltelefon eller liknande, se till att ljud och bild är bra). Ni ska använda *ett av de inspelade samtalen* till den andra studieuppgiften och också under seminarium 5.

Välj 3 sammanhängande minuter av ett av de samtal som ni spelat in, som ni tycker är intressanta. Transkribera de 3 minuterna. Efter transkribering, med hänsyn till Bjørndals (2017) "konstruktiva samtal", identifiera aspekter som visar på aktivt lyssnande och skriv kort om vad ni anser som positivt i samtalet och vad som skulle kunna förbättras. Ni får också använda Jensen och Ullenberg (2013). Referera till litteraturen. Använd APA referensstil. Typsnittet ska vara Times New Roman 12 punkter, 1,5 radavstånd. Texten ska omfatta 1000 ( $\pm$  200) ord. Lämna in uppgiften på Mondo ("Uppgifter").

**DEADLINE 24/5 kl 12:00**

Seminarium 3

Stödsamtal i praktik

Inför seminarium 3 läser du om konstruktiva stödsamtal och under seminariet får ni öva på samtal i form av rollspel. Fokus ligger på samtalsfärdigheter och förhållningssätt som aktivt lyssnande, empati, frågor och återkoppling. Vi kommer att gemensamt reflektera kring kommunikation och professionella samtal. Vid seminariet kommer också ges tid till att lyfta frågor kring Skriftlig studieuppgift 2.

Inför Seminarium 3 läs:

Bjørndal (2017), Kap 7–12 (obligatorisk)

Kryger Aggerholm & Asmuß (2016) (valbar)



2019-04-06

---

Seminarium 4

Analys av samtal

---

Inför seminarium 4 ska ni ha läst ett antal texter (artiklar, samt utdrag ur avhandlingar etc) där samtalsutdrag analyseras (denna litteratur meddelas senare). Seminariet delas in i två delar:

I första halvan ska ni i era respektive grupper diskutera de olika samtal som beskrivs och analyseras i de texter ni läst. Ni ska ta hänsyn till de slutsatser som författarna till texterna kommer fram till. Diskutera förbättringsbara aspekter i samtalen och hur ni skulle själva genomföra likadana eller andra typer av samtal i institutionella sammanhang. Reflektera kritiskt över samtalen utifrån Bjørndal (2017) och Jensen & Ulleberg (2013). Utgå från begrepp som makt och maktlöshet, institutionell kontext och interkulturell kompetens. Reflektera också över hur författarna till seminarietexterna använt samtalsanalys som metod i sina studier.

Under andra halvan av seminariet ska ni titta på ett kort professionellt samtal som ni hittar på lärplattformen Mondo i filmsamlingen. Ni får transkriptionen av samtalet i samma mapp. Genom att titta på videon och med hjälp av transkriptionen ska ni i era respektive grupper diskutera (a) samtalets faser och episoder, (b) förhållningsättet, (c) samtalsfärdigheterna, och (d) perspektivvidgningen i samtalet, samt (e) utvärdera samtalet (samtalets innehåll är inte i fokus i det här seminariet). Tänk på samtalets institutionella kontext och de implikationer som samtalet kan ha för deltagarna.

---

Seminarium 5

Samtalsanalys av ett institutionellt samtal

---

Syftet med seminarium 5 är att ni ska diskutera hur man transkriberar och analyserar ett samtal i ett institutionellt sammanhang så att ni bekantar er med olika delar av examinationsuppgiften. Under seminarium 5 ska ni reflektera över *hela det samtal som ni valt under seminarium 3*. Diskutera hur transkribering kan påverka er förståelse av samtalet. Beskriv och diskutera (a) samtalets faser och episoder, (b) förhållningsättet, (c) samtalsfärdigheterna, och (d) perspektivvidgningen i samtalet, samt (e) utvärdera samtalet som helhet (samtalets innehåll är inte i fokus i det här seminariet). Fundera över samtalet ur ett psykologiskt, pedagogiskt och organisatoriskt perspektiv. Vilka implikationer kan ett sådant här samtal ha för personal-, arbetslivs- och organisationsfrågor? Använd Norrby, Bjørndal, och Jensen & Ulleberg som utgångspunkter i era diskussioner.

Inför Seminarium 5 läs:

Asmuß (2013) (obligatorisk)

Bjørndal (2017), Kap 1–4 rekap.

Norrby (2014), Kap 8–14 rekap.

Bulöw et al. (2017) Kap "Resultat" s 22–63 (valbar)



2019-04-06

## Kunskapskontroll och examination

Kursen examineras genom en individuell skriftlig uppgift. Uppgiften består i att transkribera, analysera och diskutera ett tillhandahållet samtalsmaterial, utifrån de teman som presenteras på kursen. Uppgiften lämnas ut efter sista seminariet. *Hemtentamen skrivs 30/5-9/6.* Betygssättning på kursen sker enligt en målrelaterad sjugradig betygsskala baserad på den individuella skriftliga rapporten:

### *Godkända betyg*

A = Utmärkt

B = Mycket bra

C = Bra

D = Tillfredsställande

E = Tillräckligt

### *Uderkända betyg*

Fx = Uderkänd, något mer arbete krävs

F = Uderkänd, mycket mer arbete krävs

För godkänt betyg på kursen krävs lägst betygsgraden E samt genomförda och godkända obligatoriska skriftliga uppgifter (inklusive kompletteringsuppgifter vid frånvaron). Examination som inte lämnas in i tid enligt tidsangivelse i studiehandledningen kommer inte att bedömas.

För betyget Fx har studenten 10 arbetsdagar på sig att lämna in komplettering.

För varje kurstillfälle ska minst två examinationstillfällen erbjudas.

## Plagiat

Det är givetvis tillåtet att citera andra källor, men såväl direkta citat som indirekta referat måste alltid vara försedda med korrekta och fullständiga referensuppgifter. Att kopiera eller skriva av ett kortare eller längre avsnitt och ange sig själv som författare till texten är förbjudet. Det betraktas som plagiat. Man får inte heller kopiera sina egna texter som man fått godkända i andra kurser, sk. självplagiat. Ett exempel på plagiat är att ordagrant eller nästan ordagrant skriva av en text (detta innefattar även delar av en text och enstaka meningar) och inte ange varifrån detta kommer. Plagiat kan även anses vara fallet om du använder andras text så att du får den att framstå som din egen. Andras text kan exempelvis utgöras av kurslitteratur och/eller texter du funnit på nätet eller en studiekamrats hemtentamen. Plagiat betraktas som ett grundläggande brott, inte enbart mot en etablerad forskningsetisk kod, utan även mot ett allmänt förhållningssätt vad gäller egna och andras texter. Plagiat är otillåtet fusk och blir alltid föremål för ett disciplinärende, som kan leda till avstängning. Vid SU kontrolleras texterna mot en databas.



2019-04-06

## Fusk

Som student vid Stockholms universitet ansvarar du för din egen utbildning. Som en del i ditt ansvar ingår att känna till de regler som finns för studier, examination och för att vistas i lokaler och utnyttja resurser. Enligt de regler som gäller för universitetet får disciplinära åtgärder bland annat vidtas mot student som:

- med otillåtna hjälpmedel eller på annat sätt försöker vilseleda vid prov eller när en studieprestation annars ska bedömas,
- stör eller hindrar undervisning, prov eller annan verksamhet inom ramen för utbildningen.

Disciplinärenden behandlas i Stockholms universitets disciplinnämnd. Påföljden kan bli varning eller avstängning för en tid av 1–6 månader. Information om Stockholms universitets regler för examination och disciplinärenden finns på Stockholms universitets webbsida [www.su.se/regelboken](http://www.su.se/regelboken). Lärare är skyldig att anmäla grundad misstanke om fusk till rektor och disciplinnämnden.

## Rätt till anteckningsstöd (och förlängd skrivtid)

Med en varaktig, dokumenterad funktionsvariation har man rätt till anteckningsstöd och får man särskilt pedagogiskt stöd. Institutionen för Pedagogik och Didaktik beslutar INTE om en student ska få särskilt stöd utan det sker av Studentstöd ([studentstod@su.se](mailto:studentstod@su.se)). Informationen får man [här](#). Med ett intyg från Studentstöd kontaktar man vår administratör Malin Gustafsson ([malin.gustafsson@edu.su.se](mailto:malin.gustafsson@edu.su.se)) som tar emot intyget och kontaktar kursledaren för att informera om studentens rätt till stöd. OBSERVERA att en student ansvarar själv för att berätta om det stöd hen har rätt till för seminarielärarna och kursledaren.

## Omexamination

Betyg F är underkänt betyg som används för att beskriva ett bedömningsunderlag till omprov. Omexamination äger rum tidigast inom 25 arbetsdagar och max 35 arbetsdagar efter första examinationstillfället. Observera att examinationer i maj omexamineras i juli/augusti.

Studenten som inte deltagit i första examinationstillfälle (ordinarie) måste anmäla/omregistrera sig kursadministratör till nästa examinationstillfälle (senast 10 dagar innan examinationstillfället). Student som fått F vid examination/omexamination måste anmäla/omregistrera sig till nästa examinationstillfälle (senast 10 dagar innan examinationstillfället). Student som är underkänd vid andra omexaminationstillfällen erbjuds ytterligare ett par omexaminationstillfälle (ett tredje och fjärde tillfälle) i samband med påföljande terminsstart (anmälan/omregistrering till omexamination ska ske senast 10 dagar innan varje examinationstillfälle).

## Kursvärdering

Kursen utvärderas genom en digital enkät som blir tillgänglig vid kursens slut. Länk till kursvärderingen läggs antingen ut på Mondo eller skickas på mejl till samtliga registrerade studenter.



2019-04-06

## Betygskriterier

Betyg	
A	<p><b>Utmärkt prestation</b></p> <p>Synnerligen god förmåga att beskriva, transkribera, analysera, reflektera och problematisera skilda kvaliteter i professionella samtal med i stort sett samtliga relevanta teoretiska begrepp och med utgångspunkt i kurslitteraturens centrala begrepp/idéer. Mycket djup och bred diskussion av det utvalda samtalet i relation till organisatoriska, psykologiska och pedagogiska perspektiven gällande personal-, arbetslivsfrågor. Språkbehandling, argumentation och formalia uppfyller samtliga krav på akademisk stringens. Fullständig koherens mellan texters och/eller uppgiftens olika delar.</p>
B	<p><b>Mycket bra prestation</b></p> <p>Mycket god förmåga att beskriva, transkribera, analysera, reflektera och problematisera skilda kvaliteter i professionella samtal med ett stort antal relevanta teoretiska begrepp och med utgångspunkt i kurslitteraturens centrala begrepp/idéer. Djup och bred analys av det utvalda samtalet i relation till organisatoriska, psykologiska och pedagogiska perspektiven gällande personal-, arbetslivsfrågor. Språkbehandling, argumentation och formalia uppfyller mycket högt ställda krav akademisk stringens. Hög grad av koherens mellan texters och/eller uppgiftens olika delar.</p>
C	<p><b>Bra prestation</b></p> <p>God förmåga att beskriva, transkribera, analysera, reflektera och problematisera skilda kvaliteter i professionella samtal med ett flertal relevanta teoretiska begrepp och med utgångspunkt i kurslitteraturens centrala begrepp/idéer. Relativt ingående analys av det utvalda samtalet i relation till organisatoriska, psykologiska och pedagogiska perspektiven gällande personal-, arbetslivsfrågor. Språkbehandling, argumentation och formalia i fyller högt ställda krav på tydlighet. Det finns en tydlig röd tråd i texten/uppgiften och logik i valet av begrepp som behandlas.</p>
D	<p><b>Tillfredsställande prestation</b></p> <p>Förmåga att beskriva, transkribera, analysera, reflektera och problematisera på viss del skilda kvaliteter i professionella samtal med några relevanta teoretiska begrepp och med utgångspunkt i kurslitteraturens centrala begrepp/idéer. Diskuterar det utvalda samtalet i relation till organisatoriska, psykologiska och pedagogiska perspektiven gällande personal-, arbetslivsfrågor. Språkbehandling och formalia utan större brister. I texten/uppgiften finns en form av systematik i valet av begrepp i analysernas olika delar.</p>
E	<p><b>Tillräcklig prestation</b></p> <p>Studenten visar viss förmåga att beskriva, transkribera, analysera och reflektera några skilda kvaliteter i professionella samtal med några relevanta teoretiska begrepp och med utgångspunkt i kurslitteraturens centrala begrepp/idéer. Visar viss medvetenhet i relation till organisatoriska, psykologiska och pedagogiska perspektiven gällande personal-, arbetslivsfrågor. Språkbehandling och formalia uppfyller grundläggande krav på tydlighet. Visst logiskt sammanhang mellan texters och uppgiftens olika delar.</p>
Fx	<p><b>Underkänd, något mer arbete krävs</b></p> <p>Minimikraven kan uppnås genomkomplettering utifrån examinatorns kommentarer. Brister i innehåll, förståelse av centrala teorier, språkbehandling och/eller formalia. Osammanhängande text/uppgift.</p>
F	<p><b>Underkänd, mycket mer arbete krävs</b></p> <p>Så stora brister i kraven för E att examinationerna inte kan kompletteras utan helt måste revideras.</p>

9

## Institutionen för pedagogik och didaktik

Stockholms universitet  
Institutionen för  
pedagogik och didaktik  
106 91 Stockholm

Besöksadress:  
Frescativägen 54  
www.edu.su.se

Telefon: 08-16 20 00 (vxl)  
Telefax: 08-15 83 54  
E-post:  
gustav.lymer@edu.su.se