

EFFEKTIVE KOMMUNIKASJONSSTRATEGIER

2003 Ole Johan Hovland

1. **Dele “her & nå” situasjonen:**
Tar utgangspunkt i den aktuelle situasjonen – tar pasienten på alvor.
 2. **Ekthet:**
Spontan, stemmekvalitet (kongruens i hva du sier ↔ hvordan du sier det)
 3. **Åpenhet:**
Formidler personlige ideer, opplevelser (forståelse)
 4. **Empati:**
Innlevelse, medlevelse ≠ sympati, medfølende.
 5. **Respekt** (se tilbake, i øynene):
Akseptere pasientens rett til å tenke, føle og gjøre det som tenke, føle, gjøres (NB! Ikke det samme som å godta, være enig i)
 6. **Omsorg/varme:**
Stemme-kvalitet (intensitet)
 7. **Konkretisering:**
Klargjøring og presisering.
 8. **Spørsmålsstilling:**
Informasjon, poengtere, Sokratiske utspørring
 9. **Ivaretaende konfrontasjon:**
Påpeking, rette oppmerksomheten mot/på.
-
0. **Ved høyt angstnivå:**
Lede oppmerksomheten vekk fra seg selv og over på noe som interesserer.