

# Kommunikasjonstips

## Sørg for en god start

- Skap relasjon
- Lytt aktivt
- Still åpne spørsmål
- Gi støtte, ros og anerkjennelse
- Identifiser hovedproblemet og responder

## Gode formuleringer kan være:

*Jeg skal hjelpe deg*

*Beklager at jeg avbryter deg, det er noen spørsmål jeg trenger svar på...*

*Bruk gjerne innringers navn i samtalen*

*Så bra at du ringer*

*Dette må vi finne ut av sammen*

*For å kunne hjelpe deg best mulig trenger jeg...*

*Har jeg forstått deg rett .....*

*Er det noe mer jeg burde vite om?*

*Takk for god hjelp / god informasjon*

## Unngå:

Negativt ladede ord

Skyldbetyngende fraser

Å love for mye

Å gå i forsvar

Å be innringer roe seg ned

Medisinsk terminologi

**Vær den høfligste – alltid!**