

Struktur

Den strukturerte samtalen

Eksempel på samtale med bevissthet om egen atferd, holdninger, ferdigheter og fagkunnskap i møtet med brukeren.

1. Hvis kunden har bedt om samtalen

Før møtet:

- * Hva slags tanker har du når du går inn til møtet?
- * Hva slags følelse har du når du går inn til møtet?
- * Hva slags kroppsreaksjoner har du når du går inn til møtet?
- * Hvordan har du forberedt deg, faglig og mentalt?

Under møtet:

- * Hvordan møter du brukeren?
- * Hvordan åpnes samtalen?
- * Hvordan lytter du til brukerens budskap?
- * Hvilke spørsmål stiller du for å klargjøre budskapet?
- * Hvordan stiller du spørsmålene?
- * Hvordan svarer du på spørsmål og reaksjoner?
- * Hva oppfatter du er målet med samtalen?
- * Har brukeren fått avlevert sitt budskap?
- * Har du fått nok informasjon til å ta avgjørelser?
- * Hvordan møter du brukerens behov / krav?
- * Hvordan avleverer du din endelige avgjørelse?
- * Hvordan avslutter du møtet?

Etter møtet:

- * Hva slags tanker har du etter møtet?
- * Hva slags følelser har du etter møtet?
- * Hva slags kroppsreaksjoner har du etter møtet?
- * Hvordan reflekterer du rundt egen mestring av møtet?
- * Ser du noe mønster hos deg selv?
- * Hvordan tar du vare på deg selv?
- * Hva slags faglig etterarbeid gjør du?

2. Hvis du har bedt om samtalen

Før møtet:

- * Hva slags tanker har du når du går inn til møtet?
- * Hva slags følelse har du når du går inn til møtet?
- * Hva slags kroppsreaksjoner har du når du går inn til møtet?
- * Hvordan har du forberedt deg, faglig og mentalt?

Under møtet:

- * Hvordan møter du brukeren?
- * Hvordan åpnes samtalen?
- * Hvordan avleverer du ditt budskap?
- * Hvordan lytter du til kundens reaksjoner?
- * Hvordan reagerer du på kundens reaksjoner? (tanker, følelser, kropp)
- * Hvordan svarer du på kundens reaksjoner?
- * Hvilke spørsmål stiller du i oppfølgingen av reaksjonene?
- * Hvordan stiller du spørsmålene?
- * Har du fått avlevert ditt budskap tilfredsstillende?
- * Har kunden forstått budskapet?
- * Har kunden fått nok tid til å respondere på budskapet?
- * Har du fått nok informasjon til å ta avgjørelser?
- * Hvordan avleverer du din endelige avgjørelse?
- * Hvordan avslutter du møtet?

Etter møtet:

- * Hva slags tanker har du etter møtet?
- * Hva slags følelser har du etter møtet?
- * Hva slags kroppsreaksjoner har du etter møtet?
- * Hvordan reflekterer du rundt egen mestring av møtet?
- * Ser du noe mønster hos deg selv?
- * Hvordan tar du vare på deg selv?
- * Hva slags faglig etterarbeid gjør du?

