

De fleste lærer at tale....

Men det er ikke alle, der lærer at samtale





Hjælp først dig selv....

- **Klinikkens fælles tone**

Du er med til at præge stemningen hver dag. Husk at dele ud af dit overskud, når du har det.

Økologisk overskudsdeling

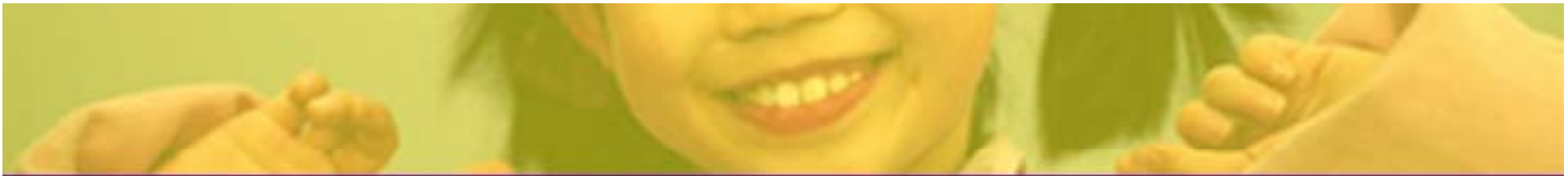
- **Servicekommunikation**

- Når stemningen blandt kollegaerne er god bliver det meget nemmere at have overskud til patienterne.

- **Tag ansvar**

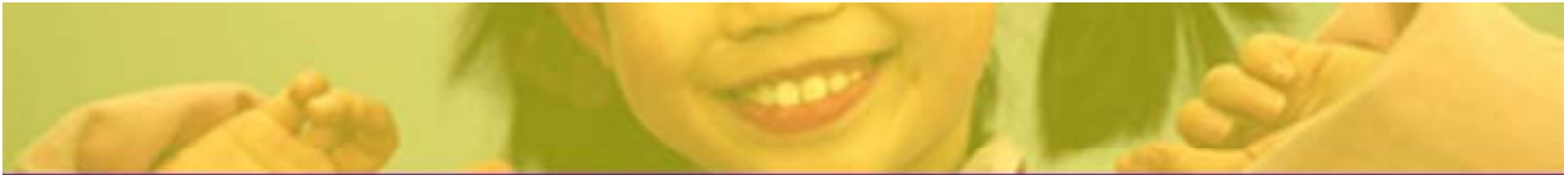
Det nemmeste er at skyde skylden for problemer, dårlig stemning og almindelig irritation over på andre.

Men god kommunikation og godt kollegaskab starter med at du selv tager ansvar. Hvad kan du gøre for at forbedre situationen?



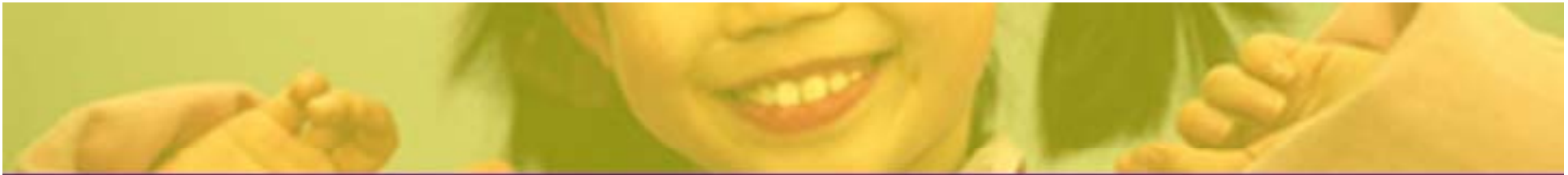
Tre gode råd

- **Sig fra**, fordi kun du kan sætte grænsen eneste ,der har dem
- **Sig til**, fordi alle kan få brug for hjælp
- **Sig pyt!** Fordi man skal vælge sine kampe med omhu

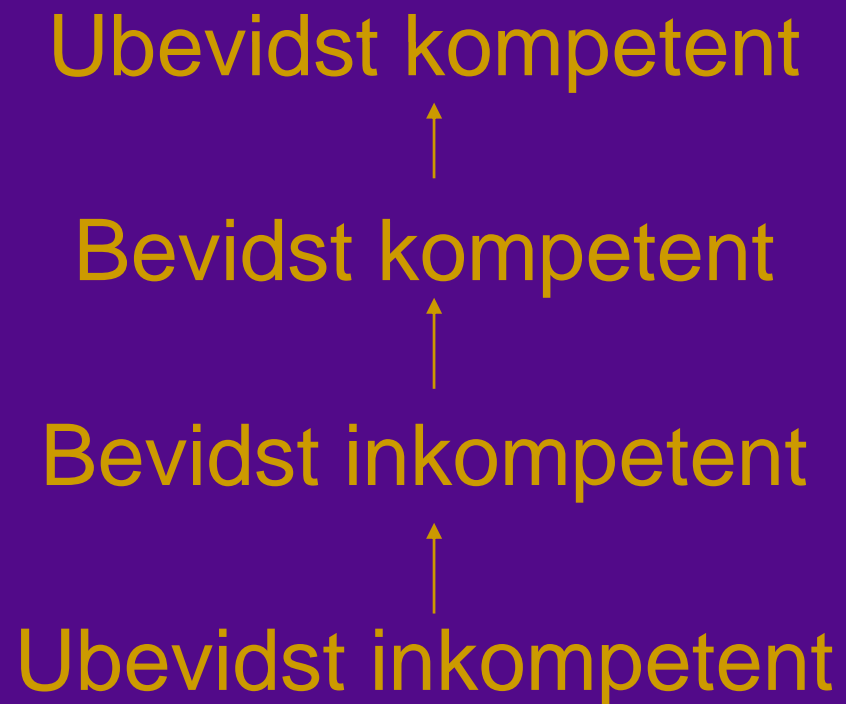


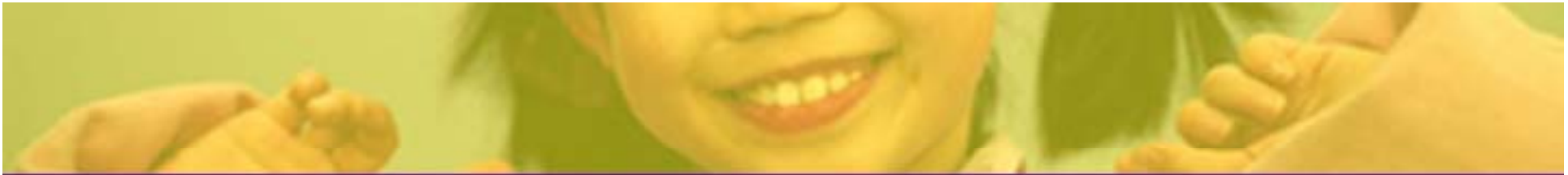
De klassiske reaktioner

- Min far er større end din far (aggressiv)
- Trappetalen (passiv)
- Mor er ikke vred... (indirekte aggressiv)



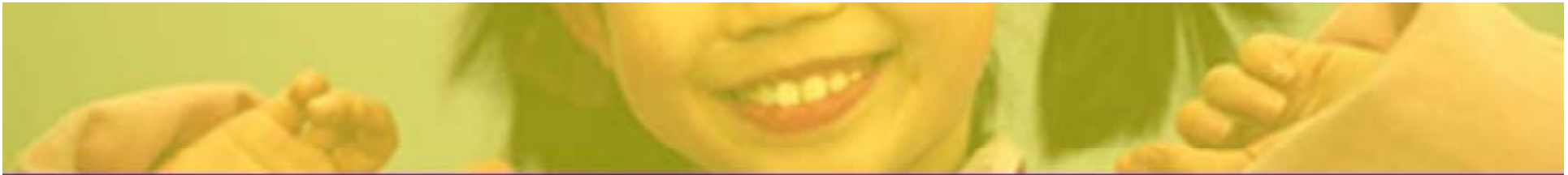
Kompetencestigen





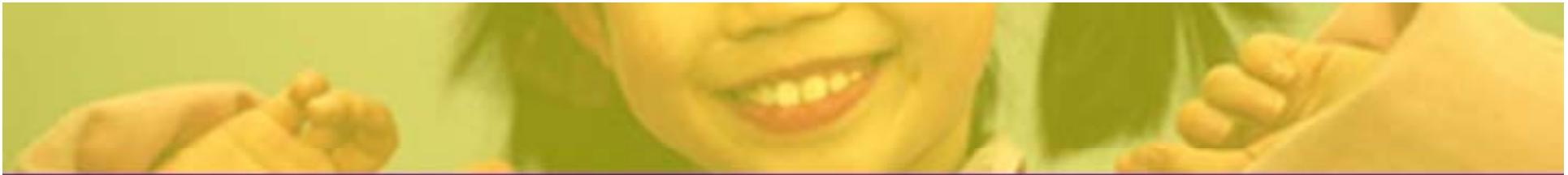
Bevidst kompetent

- Når du bliver presset må du træde et skridt nedad kompetencestigen og blive bevidst kompetent. Kun på den måde kan du træffe et reelt valg i forhold til reaktion eller løsning.
- Og du har altid et valg!



Man skal vælge sine kampe med omhu

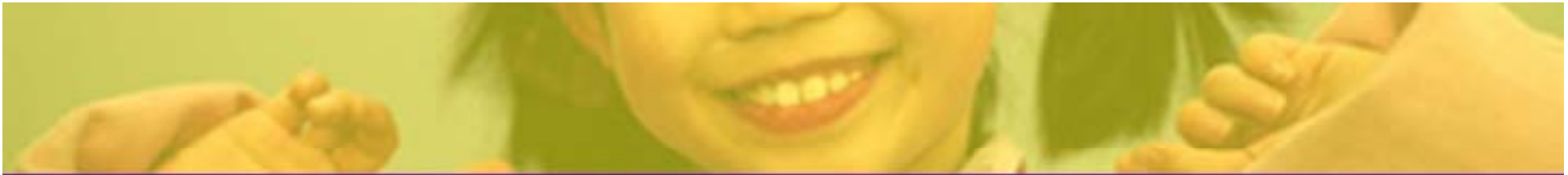
- Gå til kamp med fredelige våben dvs. brug dine kommunikationsværktøjer
- Gå i ly for bygen i håb om, den driver over. Lad enkelte sure patienter passere og glid af på det. Måske trænger de bare til at brokke sig.
- Tag det humoristiske valg. Træd et skridt tilbage og prøv at få øje på komikken.



TIL KAMP MED FREDELIGE VÅBEN

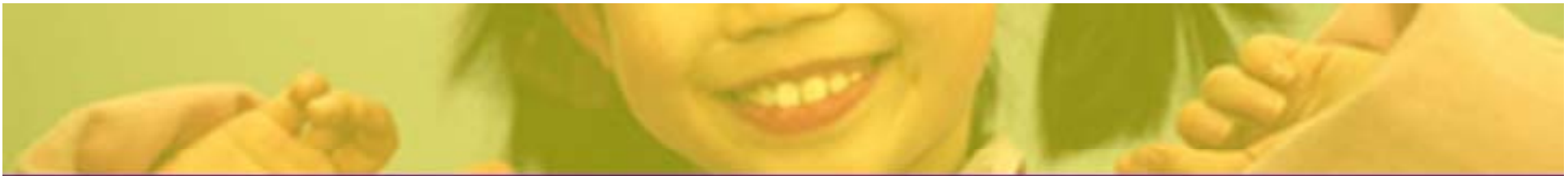
Marts 2008

Karen-Marie Lillelund



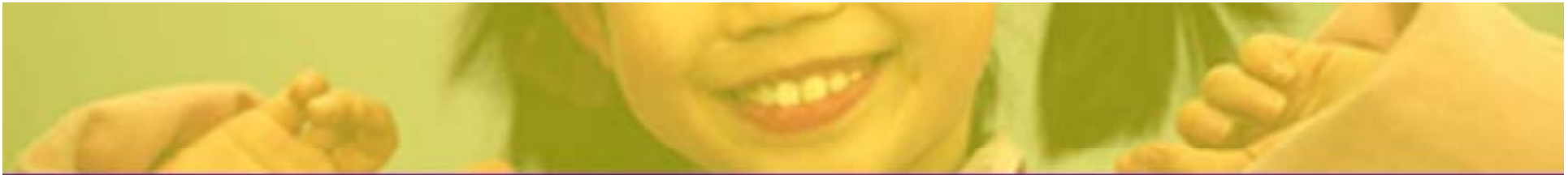
Værdiafklaring

- Når vi kommunikerer fylder konkrete budskaber kun 5%.
- De sidste 95% er udveksling af værdier.
- Forsøg at undgå vurdering, når du skal give kritik eller bede om en ændring.



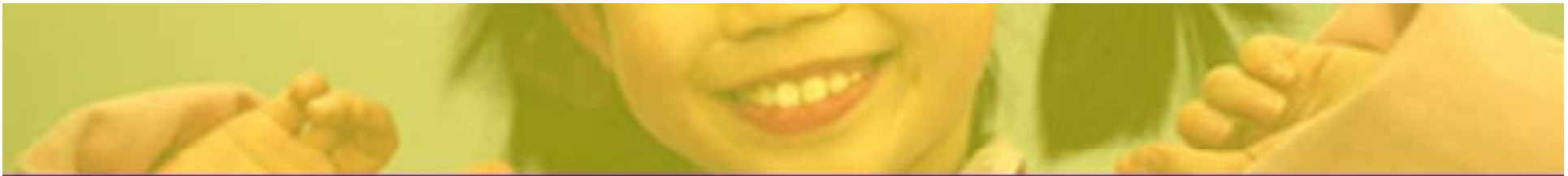
Iagttagelse uden vurdering

- Per var gal på mig i går, uden nogen grund
- Britta melder altid afbud
- Anders spurgte ikke om min mening under mødet
- Ulla arbejder for meget
- Henrik er aggressiv
- Kirsten var den der kom først hver dag i denne uge
- Bo sagde til mig, at gult ikke klæder mig
- Lotte er bange for tandlæger



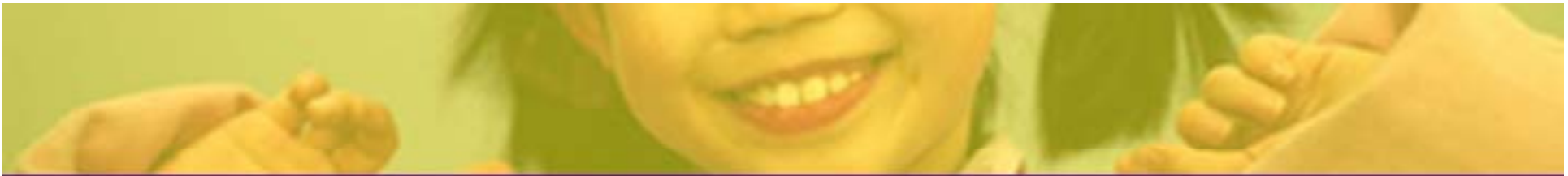
Bed om det, du gerne vil ha'

- Hvad ønsker du dig? (ændring)
- Hvad får du? (adfærd)
- Hvad føler du? (behov)
- Hvad ønsker du dig? (bed om ændring)



Sig nej!

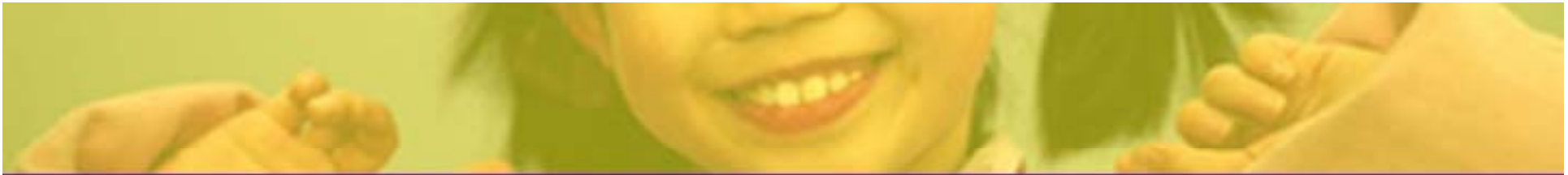
- Brug ordet "NEJ"
- Foreslå et evt. alternativ.
- Vær opmærksom på den andens følelser og spørg evt. til dem.
- Afslut situationen, skift emne eller gå.



GÅ I LY FOR BYGEN I HÅB OM, DEN DRIVER OVER

Marts 2008

Karen-Marie Lillelund

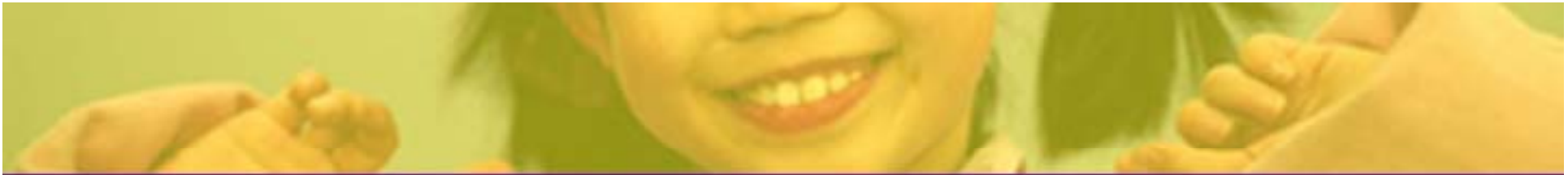


1. Inviter til smil

Fordi du ikke kan ændre andres
adfærd, kun din egen

2. Se det sjove...

Fordi du kan vælge en positiv
livsindstilling

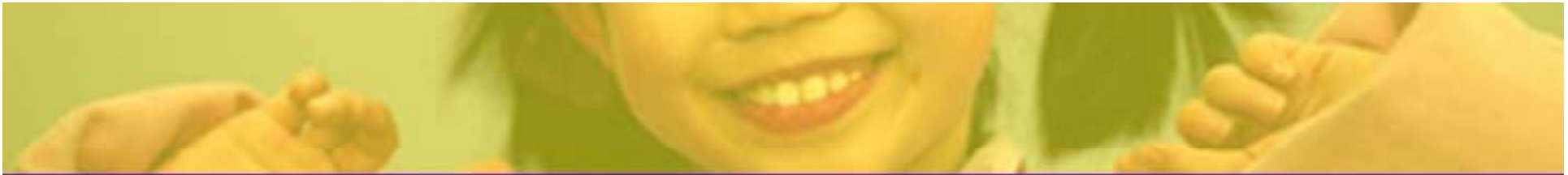


3. Leg med kommunikationen...

Fordi legen overrasker
og bringer smilet frem

4. Le for livet...

Fordi når du ser det sjove i en situation, kan
du overleve den

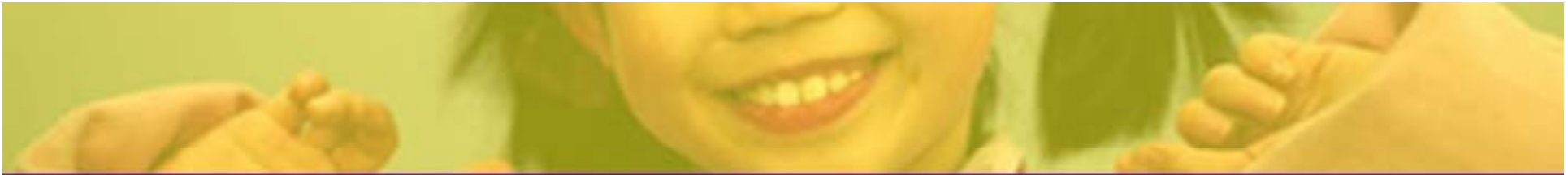


5. Træn din fantasi...

Fordi humoristisk sans også handler
om at tænke kreativt

6. Tag humoren alvorligt...

Fordi så bliver livet ikke så tungt.



Det kan godt være klogt
- selv om det er sjovt

Se mere på www.nytpotentiale.dk