

kvalitet
i kommunikasjonen

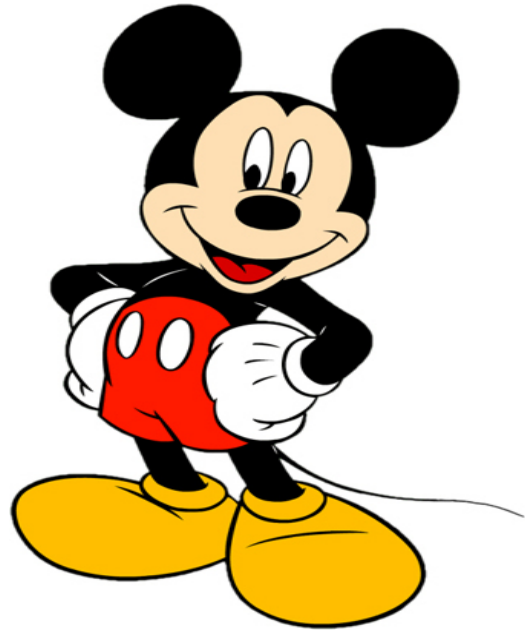
he i

ord

stemme

kropp

tilstedeværelse



sortert

feedback

1. Objektivt/ FAKTA:

Beskriv en konkret ting du har sett eller hørt. Få aksept.

2. Subjektivt/ EFFEKT:

Hvilken effekt hadde dette på deg? Eller på pasienten?

3. Forslag/ RÅD:

Gi et råd eller forslag til forbedring.
Vær konkret.

Trene på tilbakemelding

B forteller om en hendelse i 1 minutt til A

A gir sortert feedback på noe B gjorde bra

1: Beskriv objektivt 2: Subjektiv effekt 3: Råd

Feedback fra B på effekt og hvordan det opplevdes



Hvorfor
sortere
feedback?

GI TILBAKEMELDING

SORTERT
—
FEEDBACK

1. FAKTA / OBJEKTIVT - BESKRIV HVA DU SER ELLER HØRER – FÅ AKSEPT!
2. EFFEKT / SUBJEKTIVT - HVA GJØR DET MED DEG? HVA TROR DU DET GJØR MED KUNDEN?
3. GI ET RÅD - FORSLAG TIL FORBEDRING.



MOTTA TILBAKEMELDING

POSITIV HOLDNING — LYTT UTEN Å AVBRYTE — IKKE GÅ I FORSVAR — BE OM UTDYPING
DERSOM NOE ER UKLART — TA MED DET SOM GIR VERDI FOR DEG — SI TAKK

FOR.
AND
RE

©FORANDRE.ORG



SORTERT
—
FEEDBACK

FOR.
AND
RE

OBJEKTIVT/FAKTA – YTRE: BLIKK – ENERGI – ORDVALG – KROPPSSPRÅK – TEMPO – VOLUM

SUBJEKTIVT – INDRE: ENGASJERENDE – INVOLVERENDE – BELÆRENDE – KJEDELIG – INSPIRERENDE

FORSLAG TIL RÅD: FLERE SPØRSMÅL – AKTIV LYTTING – MER DIALOG – FORTSETT MED DET

casetraining

hvor

hvem

hva

katastrofe

hva tar du
med deg?