







**01** Indledning ................................................. 2

**02** PDSA ................................................... 3

**03** Kommunikationsmodel .......... 5

**04** Methods ........................ 7









**PDSA Learning Cycle** (let og overskueligt)



**Motion**:

Forestil dig en højtstående person, der har brug for hjælp til at blive en del af et netværk og have lettere adgang til eller finde samlere i andre europæiske lande med samme interesse for frimærkesamling.

* Brug PSDA-modellen til at implementere din plan.
* Beskriv og del med andre, hvad der lykkedes, og hvad der ikke lykkedes, og hvordan du foretog justeringer.









Risiko for fejl =



**Motion**:

Tænk på en situation, du har været i, hvor kommunikationen IKKE var optimal;

* Indsæt kommunikationen i modellen
* Analyse hvor i modellen det ikke fungerede
* Forklar kolleger baseret på modellen
* Beskriv, hvordan du vil gøre det anderledes og hvorfor









**Aktiv lytning**

* Undgå at styre højttaleren
* Undgå at komme med løsninger
* Undgå at tænke på højttaleren

**Svarmodellen**

Kognitiv – bruges til at indhente og give faktuelle oplysninger

Affektiv – søger ind i den andens følelser

**Papegøjemetoden og omskrivning**

Papegøje – gentag sætning eller ord

Omskrivning - gentag det, du har forstået med dine egne ord, og den anden vurderer, om det forstås korrekt.

**Værktøjskassen**

**Om samtalen**:

De 4 lag af samtale (kliché, fakta, mening, følelse)

**Verbale teknikker**:

Svar; Udvidende/afgrænsende, kognitiv / affektiv, dækkende / konfronterende

Gentagelser, genoptagelse, pauser

**Nonverbale teknikker**:

Berøring, kropssprog

**Øvelse:**

Du har sagt ja til at hjælpe en borger med at finde Apps, der kan hjælpe med at styre dagligdagen og huske at tage medicin og holde aftaler med læge, familie og venner. Hun har fået en ny smartphone og er meget usikker på, om hun kan finde ud af det hele.

Lav et rollespil 2 og 2 og spil igennem, hvordan du vil nærme dig opgaven og brug alle teknikkerne ovenfor.

Diskuter og evaluer sammen og kom med forslag til, hvordan du vil klare dig næste gang.