



kurs
kompis

AP113 God kommunikasjon



kurs
kompis

AP113 God kommunikasjon

Det kan være nyttig å diskutere med kollegaer etter et e-læringskurs. Kurskompis gir deg muligheten til dette! Med et ferdig opplegg kan du trene på å omsette teori til praksis, enten alene eller sammen med andre.

Kurskompis tar inntil 30 minutter å gjennomføre, og er en frivillig aktivitet. I tillegg har vi i denne kurskompisen også forslag til praktisk trening som kan gjøres i ekte kundemøter.



Diskusjonsoppgaver

Gjennom diskusjonsoppgaver som er laget til dette kurset kan du reflektere, diskutere og dele erfaringer med en eller flere kollegaer. På den måten vil du lære mer, og bidra til at dine kollegaer også lærer mer. Diskusjonsoppgaver kan også brukes til egen refleksjon.

Tips til gjennomføring

- Gjennomfør e-læringskurset først
- Velg en som leder diskusjonen
- Skriv ut Kurskompis eller vis på skjerm
- Sett av tid (30 min), enten i sammenheng eller delt opp i mindre bolker.
- Involver alle i diskusjonen, og la alle slippe til med innspill
- Still gjerne oppfølgingsspørsmål til det som blir diskutert, eks.;
«Har du eksempler på slike situasjoner? Hva kan vi gjøre bedre/ annerledes i en slik situasjon?»
- Om dere opplever at noen oppgaver er mer relevante og nyttige å bruke tid på enn andre, så prioriter det som er viktigst for dere.



Diskusjonsoppgaver

I kurset «AP113 God kommunikasjon» har du sett apotekansatte som reflekterer over ulike utfordringer knyttet til kommunikasjon i apotek. Gjennom kurset har psykolog Arnstein Finset kommet med tips og konkrete forslag til hva du kan gjøre for å kommunisere på en god måte i slike situasjoner.

Utfordrende situasjoner i eget apotek

- I hvilke situasjoner kan det være utfordrende eller vanskelig å få til god kommunikasjon med kunden? Nevn én situasjon hver.
- Velg én av situasjonene dere synes er utfordrende, og diskuter denne videre.
 - Hva gjør denne situasjonen utfordrende?
 - Hva lærte dere i kurset som kan brukes i denne situasjonen?
 - I møte med lignende situasjoner fremover, er det noe dere vil gjøre annerledes?

Kommunikasjon i eget apotek

1. Diskuter:

Hva er dere generelt gode på når det gjelder kommunikasjon, og hva kan dere forbedre ut ifra det dere har lært i kurset?

2. Tren på ekte kundemøter:

Med bakgrunn i det dere har diskutert, kan dere nå bli enige om hvordan dere ønsker å trene i apoteket. En mulighet er å velge **ett** tema fra kurset, og bruke ekte kundemøter til å trene på **ett** punkt (se bak). Eks.: tema: «Gi nyttig informasjon», punkt: «Si én ting av gangen og vent på respons».

Sett av en bestemt tidsperiode til treningen, f.eks. bestemte dager eller en bestemt uke. Ha gjerne et diskret øye med hverandres kundemøter når det er naturlig, slik at dere senere kan reflektere sammen. Treningen kan også utføres alene ved å reflektere over egne kundemøter.

3. Reflekter etter treningen:

Bli enige om dere skal reflektere sammen i ledige stunder underveis, eller sette av en bestemt tid og samle opp refleksjoner for en dag/periode.

Punkter til refleksjon:

- Når var det vanskelig/lett å si eller gjøre det du skulle trene på?
- Hva skjedde videre i kundemøtet etter at du sa eller gjorde det du trente på?

Til slutt i møtet, oppsummer kort i felleskap hvordan dere har blitt enige om å trene og reflektere.

Tips til hva dere kan trene på i hverdagen:



Ta initiativ til dialog

Utfordre deg selv på å starte en dialog med hver kunde du møter i reseptur eller selvalg.

- Vis interesse fra første øyeblikk (hils, øyekontakt, smil, oppmerksomhet).
- Ta aktivt initiativ - si alltid en kort kommentar eller still et spørsmål før du leverer ut varen. Unngå å bruke standardfraser som er like for hver kunde.



Kartlegg kundens informasjonsbehov

- Kartlegg kundens erfaring med produktet og hvilken informasjon legen har gitt.
- Bevisst still åpent eller lukket spørsmål ut ifra det du tenker er mest hensiktsmessig.
- Spør om det er noe mer kunden lurer på.
- Ved sensitive temaer, vurder om du bør stille spørsmål, eller gå direkte til å gi informasjon. Ev. begrunn at du spør/informerer når du tenker dette er hensiktsmessig.



Gi nyttig informasjon

- Prioriter hva du må si og hva som kan vente.
- Si én ting av gangen og vent på kundens respons.
- Gi informasjon om ett legemiddel av gangen, og punktvis (eks.: «det er 3 ting...»).
- Tilpass informasjonen ved å gjøre informasjonsgivningen til en dialog fremfor en monolog.
- Sjekk forståelse ved å gjøre informasjonsgivningen til en dialog fremfor en monolog.



Møt følelser empatisk

- Forebygg at bekymring utvikler seg til irritasjon - lytt etter hint i måten kunden snakker på.
- Anerkjenn kundens følelser - «det høres ikke greit ut».
- Hold deg rolig, lytt og vis forståelse hvis kunden uttrykker sinne/irritasjon.
- Sett grenser tydelig, men vennlig.