

Den gode samtale kendetegnes af empati, respekt og troværdighed.

Borgeren og regionsmedarbejderen er ligeværdige, men ikke ligestillet.

- Regionsmedarbejderen har ansvaret for at samtalen afvikles i en givende struktur
- Regionsmedarbejderen sikrer præcisering og fokus på det centrale i samtalen
- Regionsmedarbejderen sikrer at borgeren føler sig mødt, hørt og forstået

Samtalen kan med fordel inddeles i 5 (6) faser, som skaber struktur og fremmer kvaliteten.

#### 1. fase: **Åbningsfasen**

- Der bydes velkommen
- Stemmeføring og ordenes atmosfære har betydning for skabelsen af imødekommenhed og tryghed, og giver oplevelsen af at der er tid og interesse i samtalen
- Attitude og kropsholdning "høres" gennem telefonen

Hvis regionsmedarbejderen tager kontakten, indskydes en **Formidlingsfase** efter Åbningsfasen, hvor

- Henvendelsesårsagen beskrives
- Fyldeord kan sløre budskabet
- Anvendelse af negationer kan skabe modstand

#### 2. fase: **Lyttefasen**

- En åben tilgang fremmer forståelsen af problemstillingen.
- Der anvendes aktiv lytning og sikres fælles forståelse gennem en sammenfatning af omdrejningspunktet for samtalen
- Regionsmedarbejderen er bevidst om egne tanker og følelsers betydning for forforståelser og dannelsen af hypoteser

#### 3. fase: **Analysefasen**

- Problemstillinger afdækkes detaljeret og der skabes en fælles forståelse af situationen

#### 4. fase: **Beslutningsfasen / rådgivningsfasen**

- Håndtering af problemstillingen beskrives
- Er der uoverensstemmelser lyttes åbent til forestillinger, forventninger eller bekymringer, som indgår i en revurdering af situationen

#### 5. fase: **Afslutningsfasen**

- Kort opsummering af aftaler
- Håndtering af evt. fremtidige ændringer af situationen
- Sikre at borgeren føler sig afklaret i forhold til at afslutte samtalen