

Empatisk kommunikasjon

Empatisk kommunikasjon er en samtaleform som legger til rette for gode menneskemøter.

Ved hjelp av 4 trinn med spørsmål (snu kortet) kan du enklere snakke med personen om hva som er viktig her og nå.

Som hjelper må du først etablere kontakt og sikre at personen føler seg trygg.

Empatisk kommunikasjon handler om «å finne den andre der den er».

Råd - Hvordan uttrykke empati?

- **Anerkjennelse** – «Jeg ser at dette er en vanskelig situasjon for deg..»
- **Speling** – «Fortvilet, sier du?»
- **Påpekning** – «Jeg ser at dette går inn på deg»
- **Bekreftelse** – «Det er forståelig at du føler..»
- **Støtte** – «Du er ikke alene i dette- vi skal gjøre vårt beste for å støtte..»
- **Partnerskap** – «Dette kan vi finne ut av sammen»
- **Ros** – «Det er fint at du sier ifra- det viser hvor mye du bryr deg.»



Utviklingssenter for
sykehjem og hjemmetjenester

AGDER (Vest)

FILM OM EMPATISK
KOMMUNIKASJON



4 trinn i empatisk kommunikasjon

1. Fortell

Personen forteller sin historie
(opplevelse, tanke og bekymring)

2. Følelser

Du hjelper personen med å sette
ord på sine følelser

3. Tanker og refleksjoner

Du hjelper personen til å
reflektere over sin situasjon

4. Oppsummering

Sikre en felles forståelse av det
som har blitt snakket om, og
eventuelt dele dine egne tanker
og refleksjoner

Ref: Brudal, L. (2014) Empatisk Kommunikasjon



Utviklingssenter for
sykehjem og hjemmetjenester

AGDER (Vest)

Eksempler på gode spørsmål

Trinn 1

- «Hva har skjedd?»
- «Jeg vil gjerne høre hva du tenker om/rundt..»
- «Du nevnte.., fortell meg mer om det.»
- «Hva er viktig for deg nå?»

Trinn 2

- «Hvordan opplever du situasjonen?»
- «Hvordan påvirker denne situasjonen deg?»
- «Det som du forteller nå, hvordan kjennes det på kroppen?»
- «Hvordan har du det, egentlig?»

Trinn 3

- «Hva tenker du om det du har fortalt?»
- «Hva betyr det for deg?»

Trinn 4

- «Nå skal jeg forsøke å oppsummere kort det vi har snakket om..»
- «Har jeg oppfattet deg riktig?» (Hvis nei) «Hva mer ønsker du å fortelle meg?»
- «Ønsker du å høre hva jeg tenker om det du har fortalt?»

Benytt gjerne rådene som er gitt på forrige side aktivt i samtalen; anerkjennelse, speiling, påpeking, bekreftelse, støtte, partnerskap og ros.