

Strukturert informasjonsinnhenting

En profesjonell samtale om
private tema

Første oppgave

Hva er rollen din som flylege?

- Hvem og hva skal dere ivareta?
- Hvordan er det å stå i spennet mellom det flypersonell og luftfartstilsynet?
- Er det tilfeller hvor det er utfordrende?

Vi trenger metode for å være noe
mer enn bare mennesker

Ivar Fasing og Asbjørn Raklev i Kripos

Metodisk tilnærming

- Struktur
- Teknikker

Faseinndelt strukturert intervjumetode

1. Forberedelse
2. Kontaktetablering
3. Temasondering
4. Avslutning

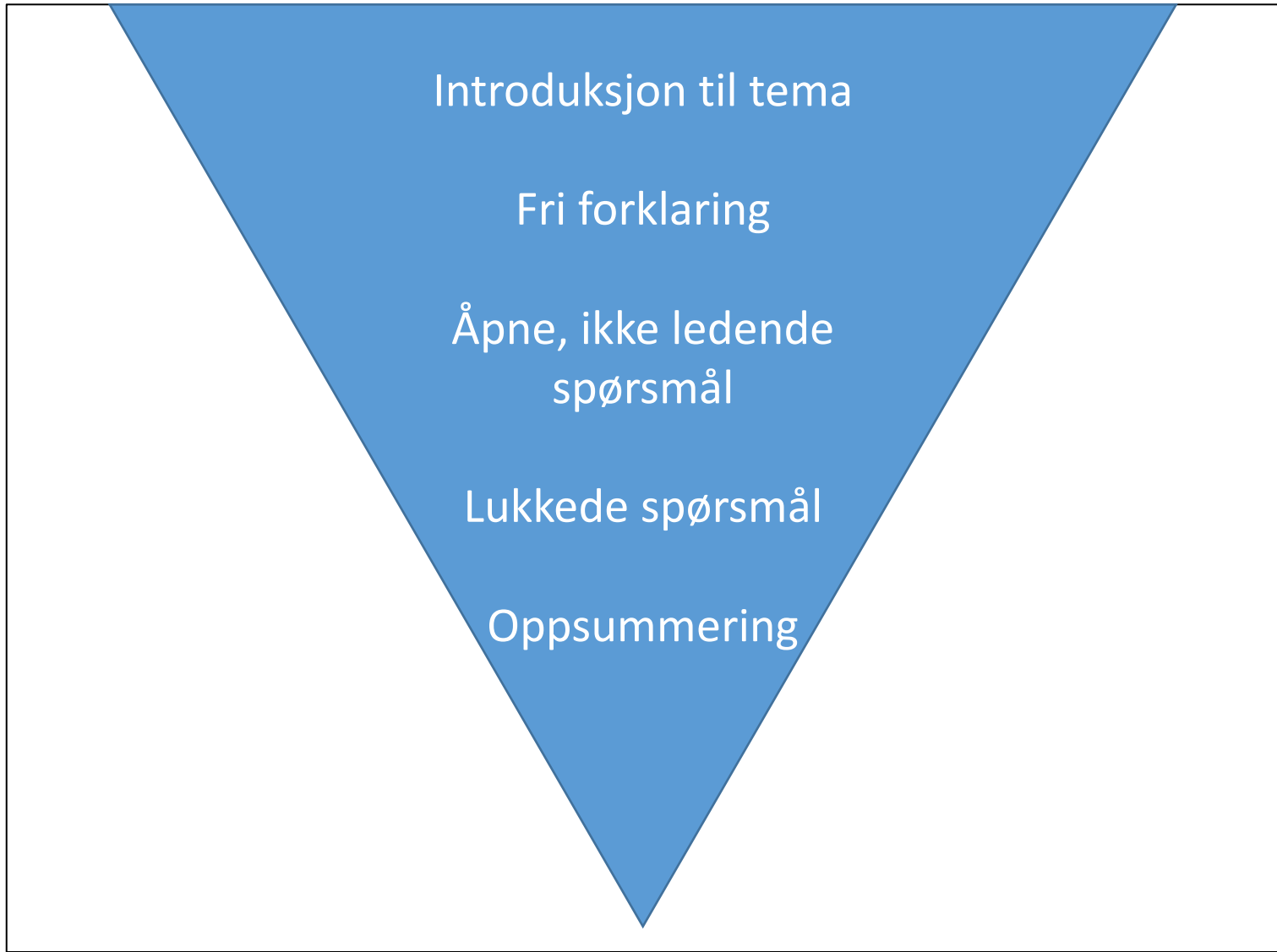
Forberedelses fasen

- Hva vet jeg om flypersonell fra før?
- Hva vet jeg om personen fra før?
- Hva gjør disse opplysningene med meg?
- Står jeg i fare for å lete etter opplysninger som bekrefter det jeg allerede tror?
- Hvordan motvirke effekten av forutinntatthet?

Kontaktetablering

- Hvordan må jeg fremstå for at personen skal ha tillit til meg?
- Få til en god start

Temasondering



Introduksjon til tema

Formålet er å introdusere temaet konkret og tydelig uten å være ledende ved at vi forklarer hva som er tema og hvorfor temaet er viktig.

Bidrar til å skape fokus, bedre konsentrasjon og å senke stress hos den vi snakker med.

Hvert nye tema innledes av denne fasen.

Fri fortelling – fortell, forklar, beskriv

- I denne fasen gir vi personen anledning til å forklare seg fritt med egne ord. Det er viktig å unngå unødvendige avbrytelser og oppfølgingsspørsmål i denne fasen.
- Vi har oppmerksomheten rettet mot den som forteller og er aktivt lyttende.

Fri fortelling om det temaet du som lege har bestemt at dere skal snakke om!

Fri fortelling

- Fortell, forklar, beskriv
- Unngå å bruk ordet *litt*

Åpne, nøytrale og fokuserte spørsmål

Hva slags spørsmål vi stiller, og hvordan spørsmålene stilles, påvirker informasjonen vi får fra den vi snakker med.

Derfor er det viktig at vi benytter spørsmål som er åpne og verdinøytrale. Jo mindre ledende vi er jo mer tillit kan vi ha til svarene vi får.

Hva er åpne spørsmål?

Gode spørsmål begynner ofte med; fortell, forklar, beskriv, eller spørreordene hva, hvem, hvor, hvorfor, hvordan, hvilke

-Uten svaralternativer på slutten

Bruk stillhet som metode når du har stilt spørsmålet

Lukkede spørsmål-Ja/Nei spørsmål

- Føler du deg frisk?
- Er det noe som plager deg?
- Trener du ofte?
- Spiser du sunt?

Oppsummeringer

Oppsummering for å bekrefte kommunikasjon: har jeg forstått deg riktig når..

Oppsummering for å tilkjenne *at* og *hva* du har hørt den andre si: du forteller meg at...

Oppsummering for å binde sammen personens og ditt budskap: du sier at... SAMTIDIG er det slik at..

Avsluttende oppsummering: du har fortalt meg..så har jeg fortalt deg..så har vi blitt enige om..

Når du ikke vet hva du skal si - oppsummer

Avslutningsfasen

- Forklar hva som skal skje videre
- Lukk vanskelige tema
- Sørg for at personen kan gå ut med verdighet

En ting til som vi må huske på

Impulskontroll

Impulskontroll

Evnen til å holde tilbake

- Korreksjonsrefleksen
- Lytteteknikk
- Holde fokus på samtalen

Oppsummering

- Tenkemåte
- Struktur
- Teknikker

Lesetips:

John Nessa: Har du møtt Mao?

Svein Tore Bergestuen: Som du spør får du svar

Ta gjerne kontakt med meg på tlf 41 21 67 41