

Velkommen

Aftenforedrag ved UOL

Onsdag 29. januar 2025

Thomas Østergaard Pedersen

Optometrist og MPH

Adjunkt på KEA



Aftenens overskrifter

HVAD SKETE DER LIGE DER?????

Kender du situationen, hvor du meget overrasket og forundret vender tilbage til bagkontoret og tænker ”Hvad skete der lige der?” efter en samtale med en kunde, der er gået helt skævt?

SÅ KOM til aftenforedrag

...og bliv klogere på **folks reaktioner ---- og dine egne!**

Vi vil komme ind på **kommunikationsmodeller**, hvor vi med masser af eksempler bliver klogere på, hvordan vi kan styre samtalen, så både vores kunder/patienter bliver trygge, men ikke mindst, at vi selv bliver trygge og undgår stress.

BONUS --- fra kunde til patient

Vores kundegruppe vil over de næste år skifte fra at være raske kunder til at være **syge patienter** – jeg vil denne aften give tips og tricks til hvordan du kan **kommunikere effektivt og trygt** med denne nye kundegruppe.

Hilsen thomas

Agenda

Aftenens overskrifter

HVAD SKETE DER LIGE DER?????

Kender du situationen, hvor du mager overskrifter og forordet vender tilbage til baggrundstext og tænker "Hvad skete der lige der?" eller en overskrift med en kreds, der er glød ved siden af?

SÅ KOM til at høre om
...og hvor vigtigt er **folks reaktioner** — og dine egne!

Vil du kunne ind på **kommunikationsmodeller**, hvor et stort mængde af eksempler
bliver brugt til, hvordan vi kan styre vores egen kommunikation og lære noget, men
ikke må det, at vi selv bliver trykke og undgå stress.

BONUS — fra kreds til patient

Vores sundhedsgruppe vil gerne de næste år arbejde fra at være en kreds til at være en patient — og
at denne aften giver tips og tricks til hvordan du kan **kommunikere effektivt og
trykt** med din nye kredsgruppe.

Helen Thomas



Hvem er jeg

Hvad siger litteraturen?



Modeller og Teori

© 2013 Læse og Lære. Alle rettigheder forbeholdes. Læse og Lære er et registreret varemærke.



Hvordan kommer du i gang?



Spørgsmål



Hvem er jeg



Dette billede efter Ukendt forfatter er licenseret under [CC BY](#)



Dette billede efter Ukendt forfatter er licenseret under [CC BY-SA](#)



Kea

KØBENHAVNS ERHVERVSAKADEMI



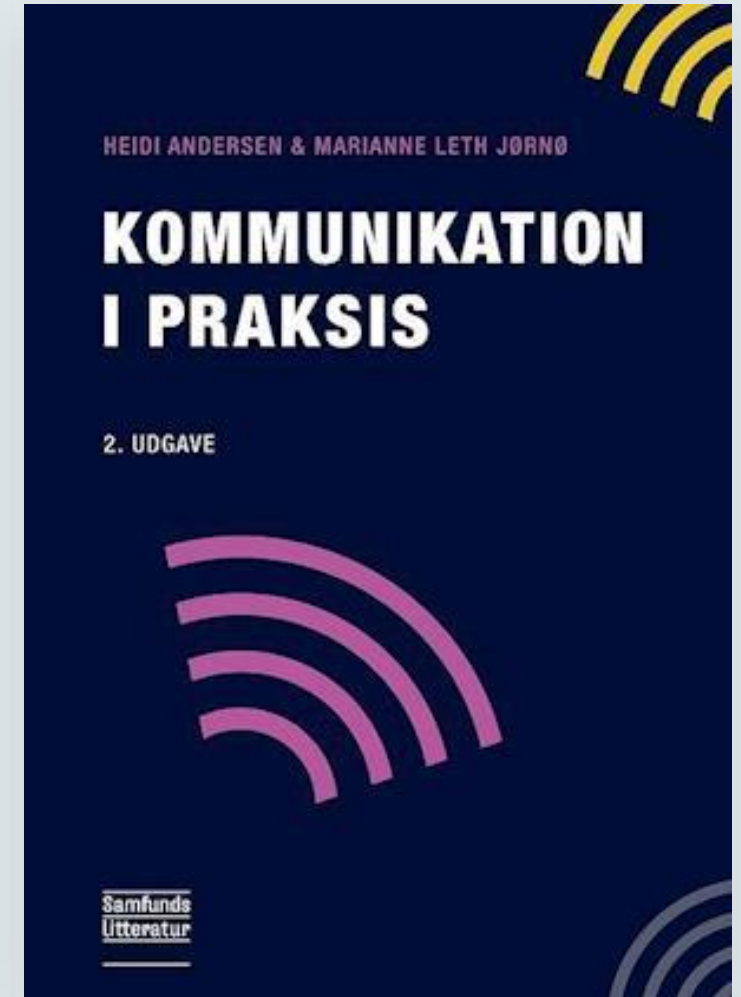
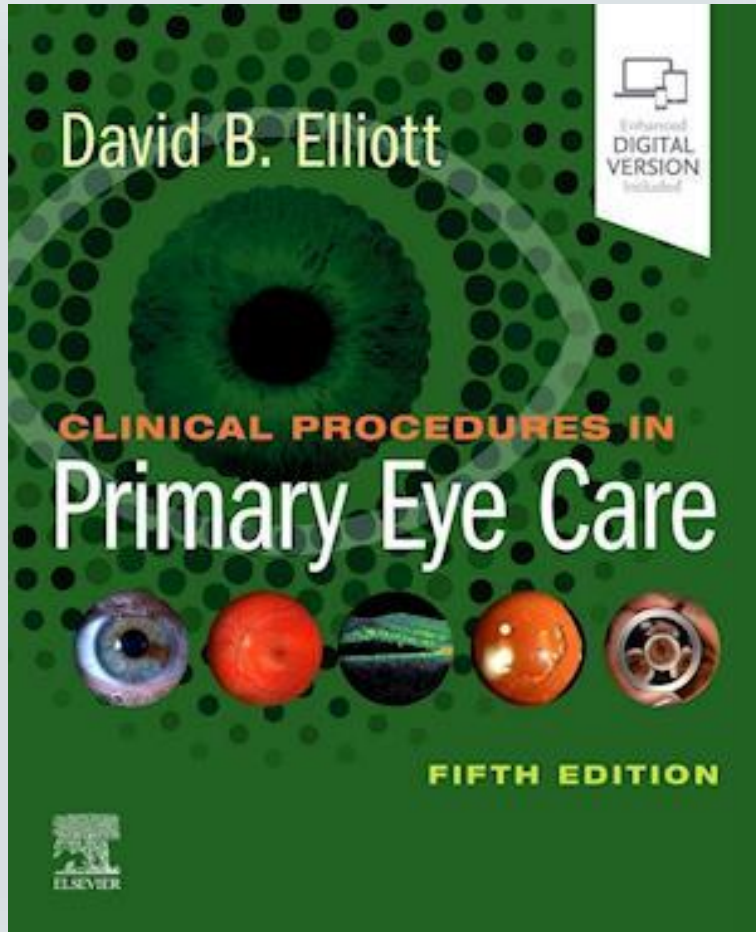
DANIA ERHVERV

Hvad siger litteraturen?



Modeller og Teori

Litteratur



Hvad er kommunikation?

kommunikation substantiv, fælleskøn

BØJNING -en, -er, -erne

UDTALE [komuniga'ʧo'n]  

Betydninger

1. udveksling af informationer, budskaber og meddelelser mellem personer, dyr eller maskiner, især ved benyttelse af tegnsystemer, fx sprog

Afsender

indkodning

meddelelse af budskab

afkodning

modtager

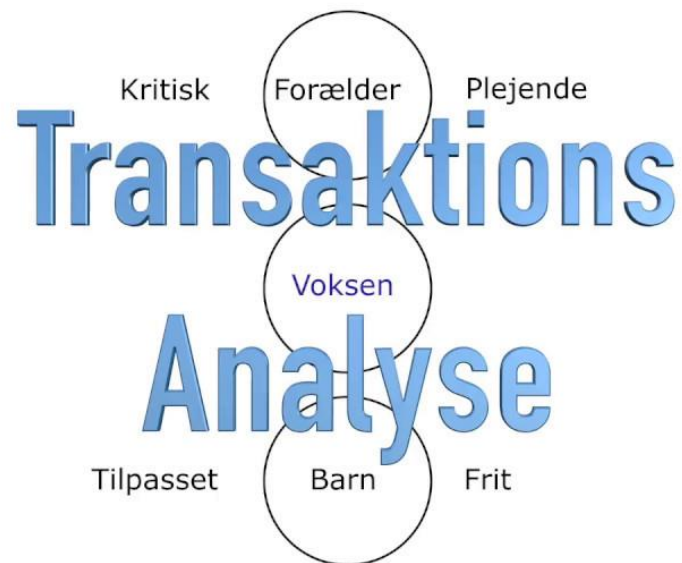


Dette billede efter Ukendt forfatter er licenseret under CC BY

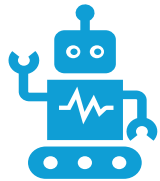
Transaktions- analyse

- Udviklet af psykiater Eric Berne
- Alle mennesker indeholder 3 jeg tilstande, som de kan afsende beskeder fra
- Forældre, barn og voksen

Transaktionsanalyse 1



JEG tilstande



Voksen - jeg'et

Analytisk, logisk, saglig og rationel



Barne – jeg'et

Trods, impulsivitet, spontanitet, nysgerrighed, fantasi og kreativitet, krævende og følelsespræget



Forældre-jeg'et

Kritiske

- Sætter grænser, truende, dømmende, kontrollerende, taler oppefra og ned, direktiver, råd og påbud

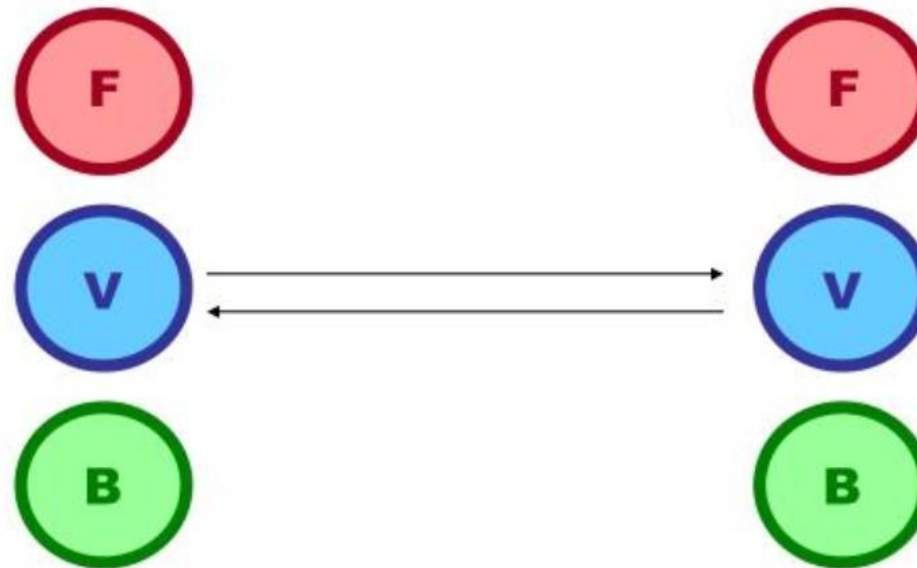
Omsorgsfulde

- Beskyttende, trøstende, lyttende, omsorgsfuld og medfølelse

Parallele transaktioner

Læreren: "Hvad er $15 + 7$?"
Eleven: "22"

"Ved du hvor mine briller er?"
"På skrivebordet"



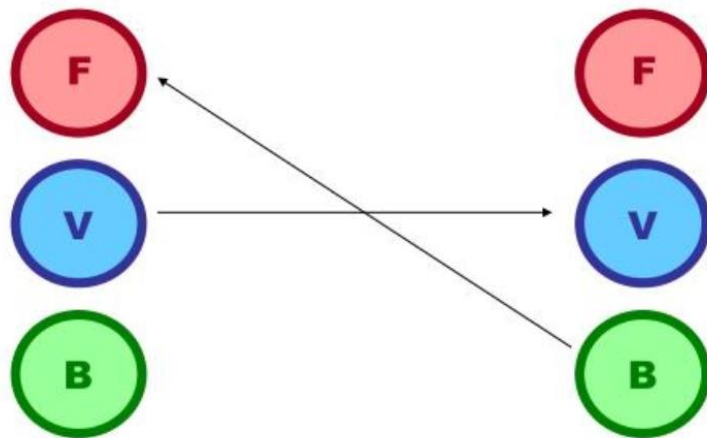
Krydsede transaktioner

Læreren: "Hvad er $15 + 7$?"

Eleven: "Hvorfor er det altid mig, der skal høres?"

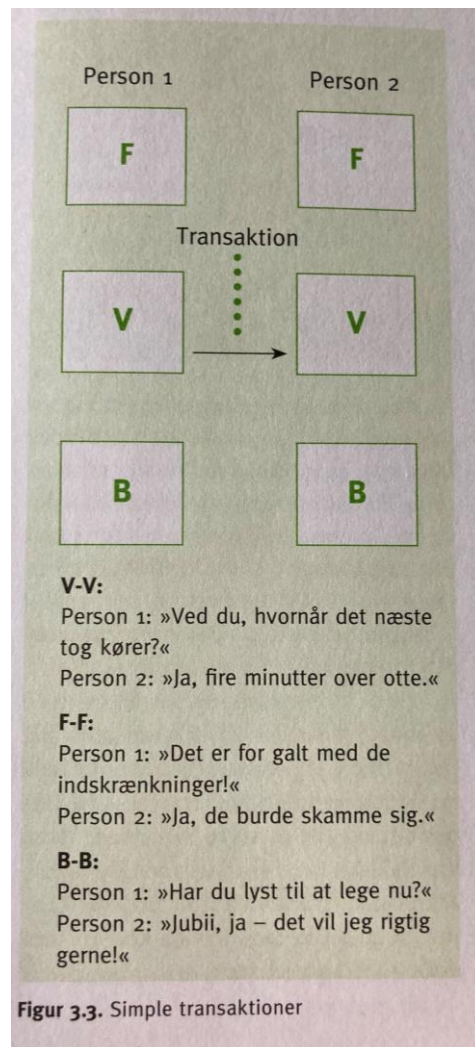
"Ved du hvor mine briller er?"

"Du skal altid give mig skylden for alting"

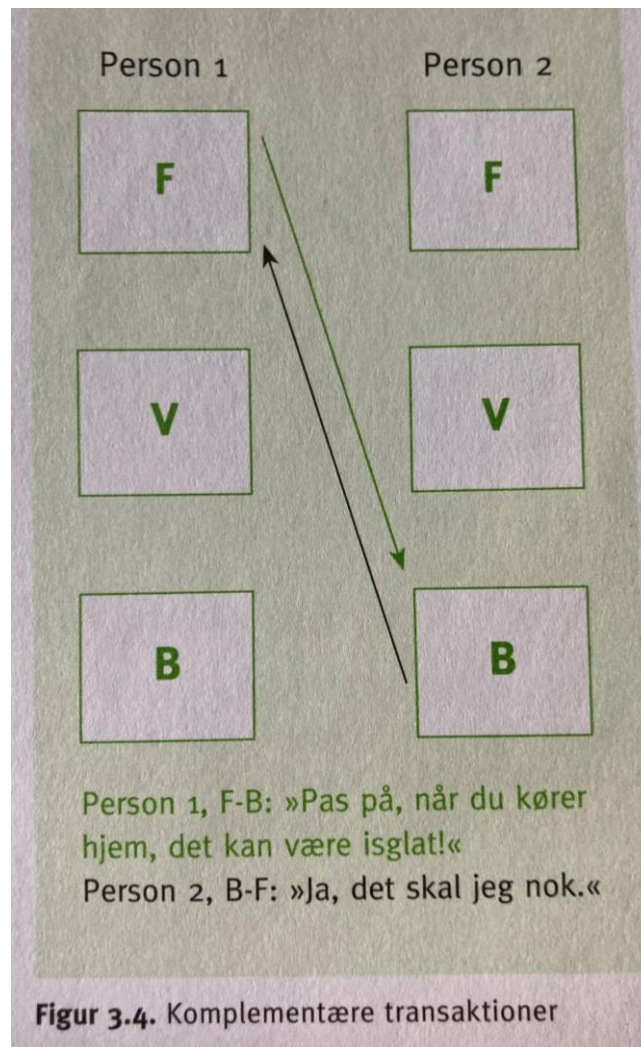


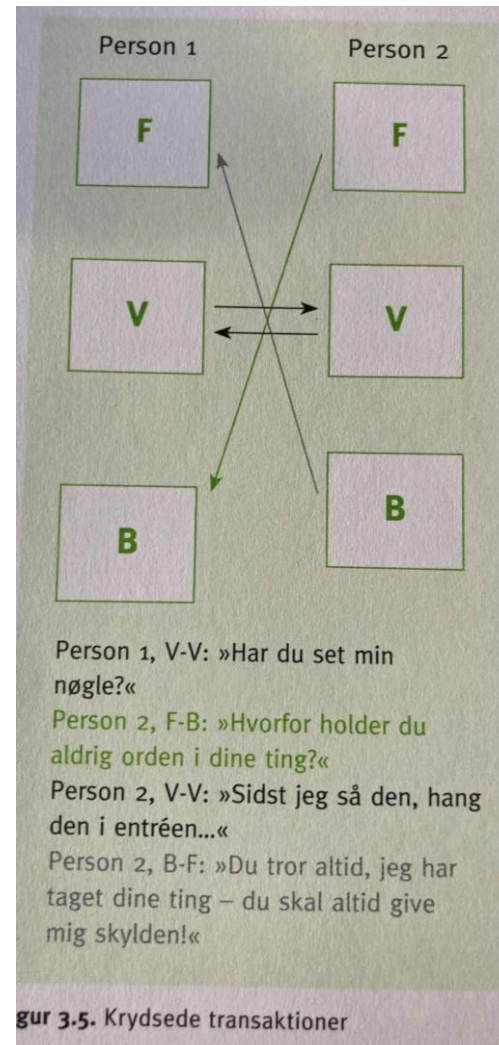
Krydsede Transaktioner

- Svaret kommer fra en anden egotilstand end den, startbemærkningen var rettet imod
- Markerer et brud i samtalen
- Uenighed eller misforståelser
- Samtalen kan ikke fortsætte, der må ske noget nyt



Figur 3.3. Simple transaktioner





EKSEMPEL:

- Patient, taler fra sit barne-jeg og fra-lægger sig ubevidst ansvaret: »Hvorfor må jeg ikke få de sovetabletter, så jeg kan passe mit arbejde?« (B-F).

Hvis man som læge ikke er opmærksom på transaktionens forløb, er det let at komme til at svare med forældre-jeg'et:

- Læge: »Du ved jo godt, at Sundhedsstyrelsen fraråder det.« (F-B).

-
- Lægen kunne med fordel have prøvet igen med den simple V-V-transaktion for at få patienten op i voksen-jeg'et
 - "Lægen: "Tror du, der kunne være andre muligheder end sovepiller?" (V-V)

Har I andre?

- Kunde ønsker ikke omsorg (F-B/V-V)
- Far!! – jeg er jo blevet 21 år (F-B/V-V)
- Mand i 7-11 (V-V/F-B)

Hvordan kan du påvirke
samtalen?



Verbale teknikker

Gensvar

- udvidende/afgrænsende
 - Lukkede og åbne spørgsmål
- kognitive/affektive
 - konkrete svar/følelsesmæssige svar
- tildækkende/konfronterende
 - lukke ned/lukke op



Verbale teknikker

- gentagelser
 - gentag dele af patientens udsagn (styr samtalen)
- resume
 - lav kort resume, som patienten kan acceptere eller uddybe
- pauser
 - brug pauser til at tænke over næste skridt og give patienten tid til refleksion over hvad der er sagt
- sprogbrug
 - undgå værdiladede ord (hysterisk)
- vejviser
 - stop op og sig hvad der nu skal ske

NON verbale teknikker



kroppens sprog – ved samtale og ved undersøgelse

- Stemmen
 - vrede, taler lavt, grådlabil
- øjenkontakt
 - undgåelse, aggression eller appel
- ansigtsudtryk
 - glad, træt, anspændt etc.
- kropssprog
 - rank/sammensunket, åbent/lukket
- motorik/gestik
 - rolig/urolig, nervøs eller tapper med foden
- Berøring
 - I tvivl - lad vær

Konkrete forslag
til den gode
samtale



Kunde vs. patient

Aspekt	Kunde	Patient
Formål	Salg, service og kundetilfredshed	Sundhed, behandling og pleje
Tone	Afslappet og kommerciel	Formelt, empatisk og omsorgsfuldt
Indhold	Produkter, tjenester, priser og tilbud	Medicinsk information, behandlingsplaner
Forventninger	Hurtige svar, effektiv service, problemløsning	Klar information, fortrolighed, støtte
Feedback	Kundeanmeldelser, tilfredshedsundersøgelser	Patienttilfredshed, behandlingsresultater

SPIKES

SPIKES Embrace a Patient-first Approach to Advance Care Planning Conversations



VITAS[®]
Healthcare

Source: Baile, W. F., Buckman, R., Lenzi, R., Glober, G., Beale, E. A., & Kudelka, A. P. (2000). SPIKES—a six-step protocol for delivering bad news: application to the patient with cancer. *The oncologist*, 5(4), 302-311.

SPIKES

SPIKES-protokollen er en metode til at give dårlige nyheder på en empatisk og effektiv måde. Den består af seks trin:



SPIKES

Her er et eksempel



1. ****S - Setting****: Lægen vælger et privat rum på hospitalet og sørger for, at der ikke er forstyrrelser. De sætter sig ned med patienten og sikrer, at de har nok tid til samtalen.



2. ****P - Perception****: Lægen spørger patienten: "Hvad ved du allerede om dine seneste testresultater?" Dette hjælper lægen med at forstå patientens nuværende viden og bekymringer.



3. ****I - Invitation****: Lægen siger: "Jeg har nogle vigtige resultater at dele med dig. Er du klar til at høre dem nu, eller vil du hellere tage det i små bidder?"



4. ****K - Knowledge****: Lægen forklarer: "Desværre viser dine seneste tests, at din kræft er vendt tilbage. Jeg ved, det er svært at høre, men jeg vil forklare, hvad det betyder, og hvad vi kan gøre fremadrettet."

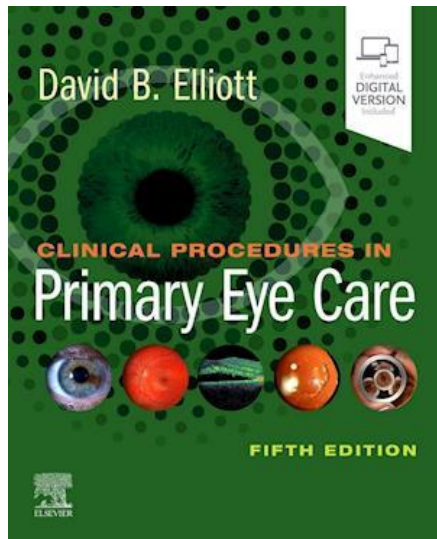


5. ****E - Emotions****: Lægen giver patienten tid til at reagere og siger: "Jeg kan se, at dette er meget overvældende. Det er helt naturligt at føle sig ked af det eller bange. Jeg er her for at støtte dig."



6. ****S - Strategy****: Lægen diskuterer de næste skridt: "Vi har flere behandlingsmuligheder, som vi kan overveje. Jeg vil gerne tale med dig om dine præferencer og hvad der vil være bedst for dig."

De 5 R'er



Repeat/remind

Results

Recommend

Recall

Record

Reasure

1. Gentag/Påmind: Gentag de symptomer, patienten har rapporteret.
2. Resultater: Beskriv dine resultater og diagnosen, der forklarer symptomerne, i lægmandstermer.
3. Anbefal: Anbefal den bedste tilgængelige behandling, der vil løse problemet.
4. Genkald: Angiv, hvornår du gerne vil se patienten igen. Link dette til prognosen for tilstanden.
5. Registrer: Registrer dine diagnoser og behandlingsplaner.
6. Berolig: Bruges når det er passende, for at berolige patienten

Reaktioner

Sorg reaktion

Chokfasen: Personen kan ikke tænke klart og reagerer med apati, rastløshed eller aggression.

Reaktionsfasen: Forståelse for hændelsen opstår, og følelser som angst og tristhed dominerer. Behovet for at tale med andre er stort.

Reparationsfasen: Fokus skifter gradvist væk fra sorgen, og glæde og interesse i omverdenen genfindes.

Nyorienteringsfasen: Personen ser fremad og planlægger livet videre, men kan stadig opleve tilbagefald til tidligere faser.

Det er vigtigt at forstå, at der ikke findes én rigtig måde at sørge på.

Sorg reaktioner - hvad skal behandler gøre?

Krisefaser

- Behandlerens rolle

Chokfasen

- Rumme, evt strukturere

Reaktionsfasen

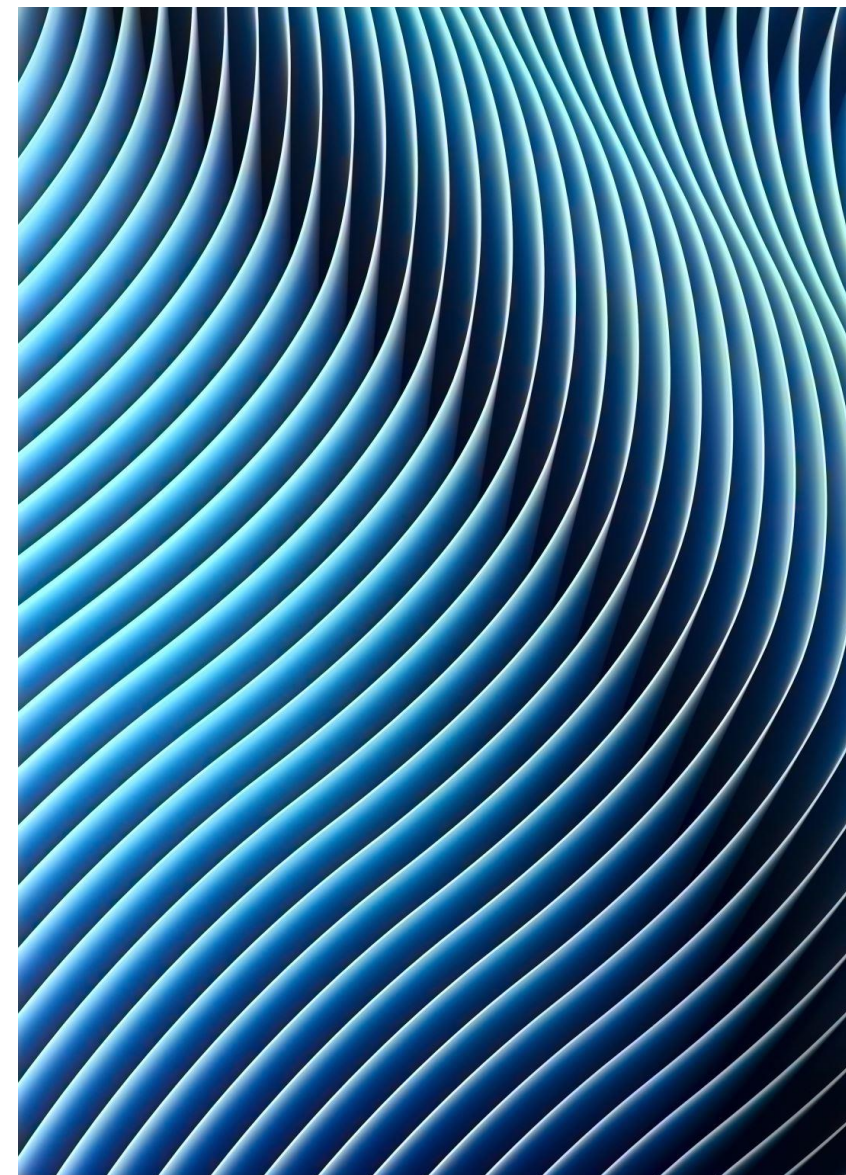
Undgå unødige undersøgelser
Hør klagen, før den bliver til en sag

Bearbejdningsfasen

Få patienten til at gøre tabet op

Ny-orienteringsfasen

- Støtte patienten i at se fremad

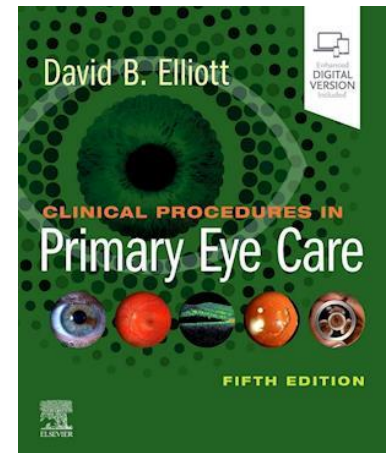


Hvorfor er det svært?



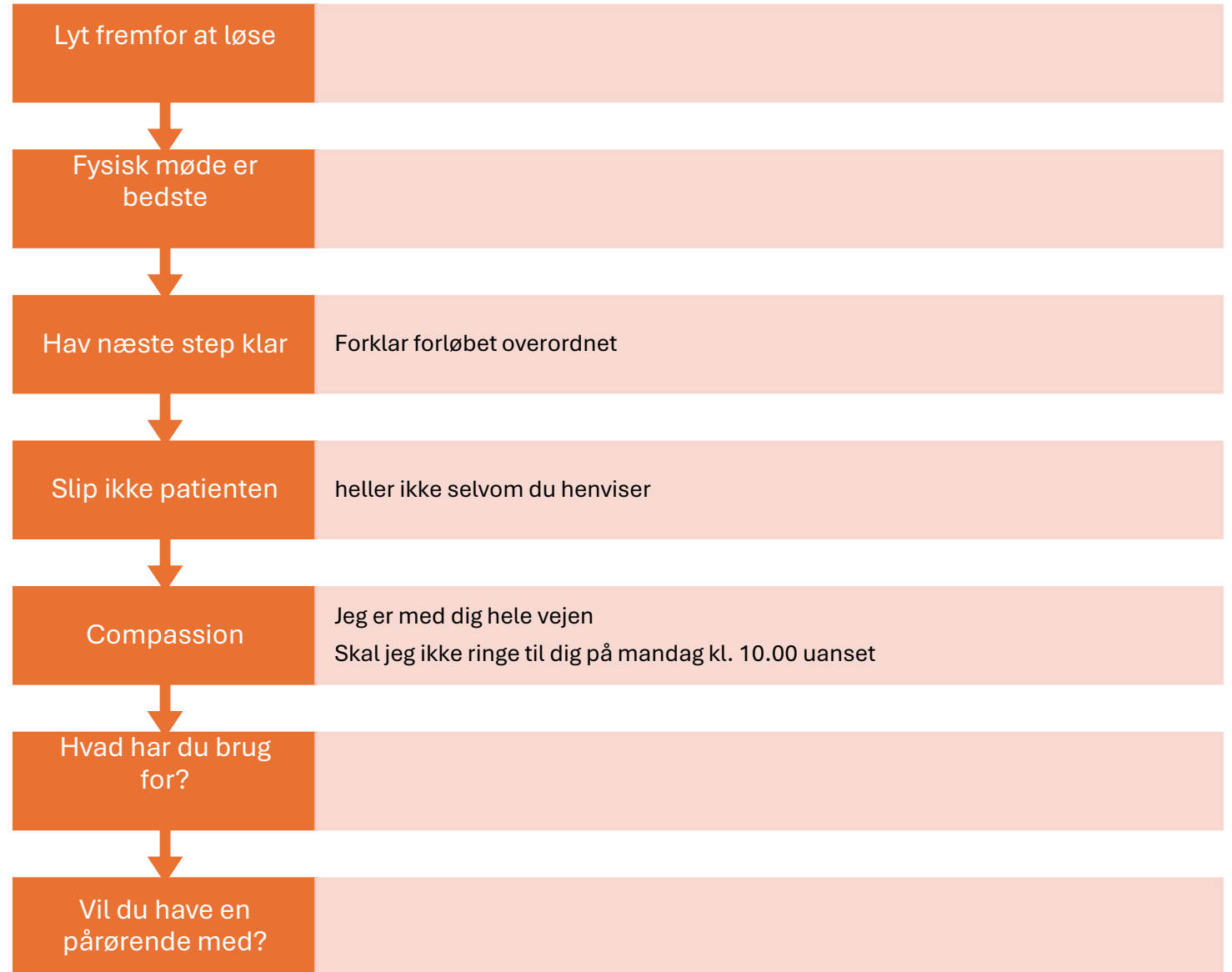
Give dårlige nyheder

- Jeg synes det er svært
 - Jeg får skylden
 - Uvidende om hvordan det skal gøres bedst
 - Ønsker ikke at gøre kunden bange eller ked af det
 - Kender ikke patienten og hvilke ressourcer de har
 - Bekymret for kundes følelsesmæssige reaktion



Mine egne erfaringer

Gode råd



Sværeste dilemmaer



- Ingen yderligere behandling, men accept af situationen
 - ”indre stemme, stol på processen”
- Når patienten bliver overraskelse
- Beroligelse vs. Patienten skal gøre noget aktivt

Egne kunde oplevelser

- Ville drage omsorg, men blev mødt med fornærmelse
- Ville ikke acceptere tingenes tilstand
- Gense kunden uden at det er relevant – omsorg vs. behandling



Del tanker

Jeres hverdag - Fra galt til glat

Summegruppe (streamere må summe med sig selv)

- 2 (3) deltagere
- Beskriv (kort) en situation fra din hverdag, hvor kommunikationen gik helt galt
- Diskuter/overvej
 - Hvad gik galt ?
 - Hvilke redskaber kunne I have brugt, for at samtalen kunne være gået bedre?
 - Brug selvfølgelig gerne aftenens modeller/teorier 😊



Hvordan kommer du i gang ?



Spørsmål

Tak for opmærksomheden

Skriv til:
Thomas_dk99@hotmail.com

