

KOMMUNIKASJON

En kommunikasjonsmodell

Rammer

Intensjon/hensikt

Metode

Evaluering og læring

Rammer

- Tid
 - Spontan samtale?
 - Forberedt samtale?
- Sted
- Hvem som er tilstede

- Eventuelt endre rammene for å få nye "åpninger".

Intensjon/hensikt

- Hva er målet med samtalen?
- Møte forberedt så langt det er mulig
- ”Se” pasienten – vil han prate nå?
- Svar er ikke alltid så viktig – la pasienten tenke selv, ”så noe på indre bane”
- La vedkommende oppleve at du er der og at du er interessert i svaret

Metode

- Informasjon
- Veiledning – for å skape en refleksjon
- Råd
- Opplæring
- Forskjellige kommunikasjonskanaler ut fra ulike perspektiver

Nøkkelspørsmål:

- Hva er viktigst for deg nå?
- Hva tenker du på nå?

Metode

- Den angstfylte pasienten
 - Avtale tid, være klar på hvor lang tid en har til rådighet. Agenda på bakgrunn av forrige gang.
 - Hensikt: ventil
 - Metode: hvordan har du hatt det siden sist? I dag? Hva er bra/ikke bra? Hva kan du gjøre med det som ikke er bra? Utfordre i forhold til ensomhet/mestring/trygghet/selvtillit. Unntakskartlegging av angsten.
- Den usorterte pasienten
 - Tømming, forventningsavklaring, problemavklaring, sortering
 - Enkelhetsprinsippet

Metode

- Den depressive pasienten
 - Ofte klart definerte problemer, men ønsket situasjon er noe uklar
- Den følelsesmessige pasienten
 - Fremme normalitet
 - Preget av ambivalens når det gjelder ord
 - enkelthetsprinsippet
- Den stille pasienten
 - Forutsigbarhet
 - Ta hint og følge opp dem
 - En til en, ikke pårørende eller andre
 - Sted

Evaluering og læring

- Hva fungerer hos denne pasienten?
 - Gjør mer av det!

Noe å tenke på....

Må pasientene snakke om det vonde og vanskelige med oss? Har de andre de kan snakke med som de heller foretrekker?

Vi må tåle å være den som pasienten ikke åpner seg til, tåle at andre lykkes bedre. Hvem sitt behov skal vi dekke?

Unngå forforståelse, still heller spørsmål:

- Jeg ser at du er engstelig -> hvordan har du det?
- Ja, det skjønner jeg -> gjør vi egentlig det?!? -> Ja, det hører jeg!
- "Nice to know, need to know" ->den vanskelige pasienten

Noe å tenke på....

Pasientens forforståelse av hjelperne: den kan jeg ta opp *det* med, den kan jeg ta opp *det* med.

Stillhet som maktmiddel

- Pasienten må tenke selv
- Pasienten føler at han må si noe/svare

Gi støtte, men samtidig utfordre. Gi anerkjennelse.

Identifisere ressurser og styrke dem

- Spissformulerte spørsmål
 - Hva er bedre akkurat nå?
- Finne unntakene
 - Når har du ikke angst?

Noe å tenke på....

Lukkede spørsmål for å avklare (er det sann at...?)

Åpne spørsmål for å skape medvirkning og refleksjon

Ressursidentifiserende spørsmål

Styrkebaserte spørsmål

- Jo mer innsyn i hvem en er/ hvilke ressurser en har, jo større mulighet til medvirkning.
- Må etterspørres
- Overtydlig på mål, manipulerende?, spissformulerte spørsmål, finne unntakene, finne "nøkkelen" til hver enkelt pasient.

Når pasienten spør... hva svarer du?

Skal jeg dø nå?

- Hva tror du?
- Hva tenker du?

Viktige poeng

Nøkkelspørsmål: Hva er viktigst for deg nå?

Ikke så viktig med svar eller respons fra pasienten, det er viktigere å "så noe på indre bane" så det kan komme i gang en refleksjon.