

Kommunikationskursus

**Indlede samtalen
og skabe kontakt**



Hvorfor er indledningen så vigtig?

- Førstehåndsindtrykket
- Scenen sættes
- Kontakten startes
- Emner og problemer omtales
- En plan for samtalen tegner sig
- "Roden til alt ondt eller godt"

Mål for indledning af samtalen

- At skabe en tryk situation og første kontakt.
- At blive bevidst om patientens følelsesmæssige tilstand.
- At afdække alle problemer eller emner - så vidt muligt - som patienten ønsker at drøfte.
- Lave en fælles dagsorden med patienten.
- Sørge for, at relationen til patienten bliver et samarbejde.

Skabe kontakt - hvorfor?

- Får patienten til at føle sig forstået og accepteret.
- Gavner formålet med samtalen.
- Er en forudsætning for rådgivning og støtte.
- Udvikler og vedligeholder relationen over tid.
- Engagerer patienten i samarbejdet.
- Mindre risiko for konflikt.
- Øger både læge- og patienttilfredshed.

Skabe kontakt – hvordan?

- Hils på patienten
- Sikre sig patientens navn (identitet)
- Præsenter sig selv
- Forklare sin rolle
- Vise interesse, respekt og omsorg



Fælles dagsorden (agenda setting)

- Samarbejde om at lave patientens og lægens dagsordens-punkter til en fælles dagsorden
- Indhold
- Rækkefølge

Lytte opmærksomt - hvorfor er det vigtigt?

- Lægens afbrydelser forhindrer patienten i at fortælle om sine problemer
- Kun 23% af patienterne fik mulighed for at gøre deres første sætning færdig.
- 94% af alle afbrydelser endte med at lægen tog ordet.
- Hvis patienterne fik lov til at gøre sin første udtalelse færdig, gav det et signifikant fald i senere problemer.
- Det problem, som patienten først omtaler, er ikke nødvendigvis hovedproblemet.
- De fleste patienter, som fik mulighed for at fuldføre deres første udsagn, brugte mindre end 60 sekunder – ingen brugte mere end 150 sekunder.
 - *Beckman & Frankel(1984)*

Lytte opmærksomt

- Lytte og vente
- Opmuntre patienten til at tale
- Nonverbale færdigheder
- Hentydninger

Screening

- Undersøge, om alle problemer og emner, som patienten vil tale om, er nævnt.
- Ofte efter opsummering – *mangler der noget?* Indenfor samme emne -eller i det hele taget

Nonverbal kommunikation

- Kropsholdning:
 - sidder / står
 - anspændt / afslappet
- Afstand
- Berøring
- Bevægelser
- Ansigtstudtryk
- Øjenkontakt
- Stemme og tale
- Forhold til tid:
 - præcis/ for sent/ for tidligt/for længe/ forhastet/ langsom
- Fysisk fremtræden
- De fysiske rammer

Accept

- Anerkende patientens synspunkter og følelser
- Anerkende patientens ret til sin egen måde at opfatte situationen på.
- Vise sin anerkendelse af patientens bidrag
- **Accept er ikke nødvendigvis enighed**