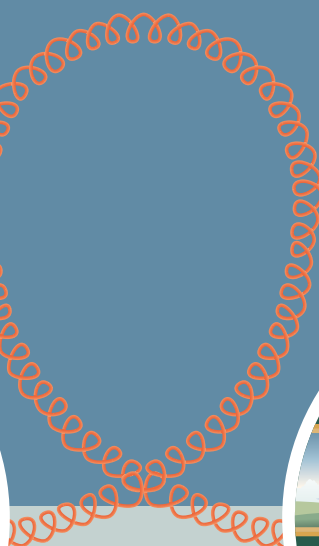


INSPIRATIONSGUIDE

TIL GODE TELEFONISKE SAMTALER
I SUNDHEDSVÆSENET



AKTIV PATIENTSTØTTE
www.aktivpatientstoette.dk



KORT OM AKTIV PATIENTSTØTTE

Aktiv Patientstøtte er en national indsats, der afprøver om telefoniske samtaler kan øge udvalgte patienters livskvalitet, mestringssevne samt reducere indlæggelser. Patienterne inviteres til projektet på baggrund af deres statistiske risiko for akutte og forebyggelige indlæggelser. Et Aktiv Patientstøtteforløb strækker sig typisk over 4 – 9 måneder, hvor patienten har samtaler af ca. 15 minutters varighed med den samme sygeplejerske 1-4 gange om måneden. Indsatsen er som udgangspunkt uafhængig af diagnose og konkrete behandlings- eller rehabiliteringsforløb. Patientstøtten er et supplement til det øvrige sundhedsvæsen. Aktiv Patientstøtte indgår i regeringsstrategien (2015) *”Jo før – jo bedre. Tidligere diagnose, bedre behandling og flere gode leveår for alle”*. Aktiv Patientstøtte har støtteenheder i alle regionerne og har samtidigt et stort forskningssetup, hvor forskere undersøger flere perspektiver af indsatsen. Indsatsen startede op i 2017.

VELKOMMEN TIL EN INSPIRATIONS GUIDE TIL TELEFONISKE SAMTALER

På sundhedsområdet foregår dialogen og relationen med borgeren i stigende grad over telefon eller video. Hermed opstår behovet for at kunne mestre kommunikative værktøjer og redskaber, der sikrer en god dialog på borgerens præmisser, uden parterne sidder over for hinanden. Når sundhedsprofessionelle kombinerer disse kompetencer med en høj sundhedsfaglig ekspertise, ser vi nye typer af virtuelle dialoger. Disse dialoger kan hjælpe og støtte borgeren gennem gode forebyggende, behandlende eller rehabiliterende indsatser.

Netop disse typer af dialoger er den primære interventionsform i det nationale projekt "Aktiv Patientstøtte". Her har ca. 90 specialuddannede sygeplejersker fra hele landet gennemgået et intensivt kompetenceudviklingsprogram og udviklet en høj faglighed i støttende og hjælpende samtaler over telefon med udvalgte borgere. Sygeplejerskerne er trænet i veldokumenterede redskaber og metoder fra forskning om kommunikation, motivation, adfærd, relationsarbejde og coachingpsykologi.

Det er netop deres omfattende erfaring, som vi ønsker at stille til rådighed for alle i sundhedsvæsenet, der arbejder med telefoniske eller digitale dialoger med borgeren. Inspirationsguiden er udarbejdet på baggrund af input fra 48 sygeplejersker, der har delt deres bedste råd og konkrete formuleringer fra korte og lange samtaler med borgere. Aktiv Patientstøtte har gennemført næsten 16.000 samtaleforløb siden opstarten i 2017. Dermed ligger tusindvis af timers praktisk erfaring til baggrund for inspirationsguiden.

Vi håber, du vil få glæde af guiden. Du kan læse mere om sygeplejerskernes kompetenceudvikling og den faglige praksis i Aktiv Patientstøtte på projektets hjemmeside: www.aktivpatientstoette.dk.

God læselyst og god fornøjelse.

Venlig hilsen

Sygeplejersker og ledere i det nationale projekt Aktiv Patientstøtte

INTRODUKTION TIL INSPIRATIONSGUIDEN

Gode dialoger er et håndværk, som du kan lære gennem opbygning af kommunikative og relationelle kompetencer, træning og refleksioner om egen praksis. Herigennem udvikler du din intuition og timing. Med tiden kan du række ubesværet ned i rygsækken med kommunikative redskaber og - gennem dialogen - hjælpe borgeren med det, han eller hun har brug for.

Inspirationsguiden består af sygeplejerskernes egne bedste råd og konkrete erfaringer med redskaberne fra dialoger med borgere. Hermed er guidens fokusområder et godt sted at finde inspiration til at prøve nye ting af. Etablering af en god dialogisk praksis handler også om at etablere en systemisk grundforståelse af kommunikation og relationen til borgeren. Derfor refererer vi undervejs til redskabernes ophav og teoretiske afsæt. Du finder en komplet litteraturliste i guidens afsluttende del. Herfra kan du finde viden om teori og baggrund for redskaberne.

Støttesygeplejerskerne har anvendt de præsenterede fokusområder i en bred palette af samtale typer – både i forhold til længde og indhold. Derfor er der god mulighed for, at du kan bruge redskaberne, uanset fra hvilken del af sundhedsområdet, du møder borgeren.

Vi opfordrer dig til at bruge guiden pragmatisk. Brug fokusområderne enten til inspiration, introduktion til en ny dialogisk faglighed eller måske som en hjælpsom påmindelse om det, du gør i forvejen. For at fremstå autentisk og troværdig er det afgørende, at du udvikler din egen personlige stil og gør redskaberne til dine egne.

Hvert afsnit kan læses for sig, men rækkefølgen er ikke tilfældig. I guiden følger fokusområderne samtals kronologi; de første fokusområder handler således om den gode samtals første faser osv. Guiden kan derfor også give inspiration til, hvordan du kommer fra start til slut i en god dialog.

Inspirationsguidens indhold:

1. Sæt retning for samtalen
2. Etablér en god relation
3. Hold samtalen på sporet
4. Del din erfaring og viden
5. Vær nysgerrig og brug nøgleord
6. Brug aktivt dit toneleje
7. Stil spørgsmål, der skaber refleksion
8. Fokuser på ressourcer og løsninger
9. Afslut samtalen godt
10. Diverse råd og greb



1. SÆT RETNING FOR SAMTALEN

.....

Det er vigtigt, at du tager styringen for samtalen indledningsvis. Jo klarere et fælles billede af samtalels formål, form og forventninger, du kan etablere med borgeren, desto større chance har I for, at det bliver en god samtale.

Hovedmålet i den indledende fase er at lave en **kontrakt**, der peger frem mod, hvad udbyttet af samtalen skal være. På den måde skaber du en rød tråd. Det bliver derved lettere at holde samtalen på sporet og undgå misforståelser ift. din rolle i samtalen¹.

AFKLAR INDLEDNINGSVIST MED BORGEREN

- Hvor lang tid har I til samtalen?
- Hvad er formålet med samtalen?
- Hvad er din rolle - fx hvad du kan hjælpe med og hvordan?
- Hvordan er strukturen for samtalen - Fx skal du primært videregive information, eller skal borgeren finde egne løsninger?

” GODE FORMULERINGER

- Hvad ønsker du at få ud af samtalen?
- Hvad er det vigtigste for dig at få talt om i dag?
- Hvad ønsker du særligt støtte til/svar på nu?
- Hvad vil du gerne være klogere på, når vi to har talt sammen i dag?
- Når vi er færdige, hvad vil du så gerne være afklaret omkring?
- Vi har x minutter til rådighed. Kan du fortælle, hvad du har lyst til at tale om? - og gerne også lidt om, hvordan det er vigtigt for dig?
- Hvordan kan jeg bedst hjælpe dig til, at du får svar på det, du har brug for?
- Nu har du indledningsvist fortalt om x og y. Hvis du skal prøve at sige, hvad der er vigtigst for dig at tage fat i, hvad er det så?
- Hvad har du opnået, hvis samtalerne med mig bliver til et godt forløb?
- Vi har et kvarter sammen, så lad os sammen prøve at finde ud af, hvad der vil være vigtigt, vi bruger tiden på i dag?

1 Kap. 4 i Systemisk Coaching – en grundbog (2019)



2. ETABLÉR EN GOD RELATION

.....

Når borgeren føler sig anerkendt i jeres relation, er der allerede en god chance for, at det bliver en god samtale. Relationsarbejde kan dog ikke sættes på formel. Det afhænger i høj grad af din grundindstilling til borgeren. Borgeren skal opleve ærlig interesse, empati og føle sig set, hørt og forstået². Også – og særligt – når samtalerne er svære og omhandler tunge eller alvorlige emner.

GODE GREB

- Vær til stede, og sørg for, at du kan holde fokus i forhold til dine omgivelser, teknik mm.
- Parkér din egen dagsorden og gode råd indledningsvist i samtalen
- Brug lyde, der viser, at du lytter og giver plads fx "mm" og "ja"
- Brug spejling: Genfortæl hvad du hører borgeren sige (uden at overdrive)
- Vær aktivt lyttende og vis med din kommunikation, at borgeren er den vigtigste lige nu
- Giv plads til pauser.



GODE FORMULERINGER

- Hvor sidder du? (Borgeren fortæller). Jeg sidder selv ...
- Jeg fornemmer, at du bliver berørt af vores samtale. Er det rigtigt fornemmet? Jeg vil meget gerne lytte til dine tanker om X, hvis du er komfortabel med det?
- Jeg er lidt stille lige nu, men jeg lytter til din fortælling.
- Det, jeg hører, der fylder hos dig, er ...
- Hvad har jeg endnu ikke helt forstået, som er vigtigt for dig at fortælle?
- Hvordan kan jeg hjælpe? Hvordan finder vi bedst en måde, du kan bruge min faglighed som sygeplejerske på?
- Jeg forstår godt, at det udfordrer dig / at du synes, det er vanskeligt.
- Vi har god tid. Jeg vil gerne høre dine tanker.
- Vil du ikke starte med at fortælle om din oplevelse?
- Jeg er interesseret i at høre om, hvem du er. Hvad kan du fortælle?
- Jeg kan huske, at du fortalte X. Hvordan går det med det?
- Jeg oplever, at X fylder meget for dig. Er det rigtig forstået?

2 Kap. 3. i Systemisk Coaching – en grundbog (2019)



3. HOLD SAMTALEN PÅ SPORET

Når samtalen er godt i gang, er det vigtigt at holde den røde tråd og fastholde fokus på samtaleens formål. Det metodiske greb kaldes "time-out" og henviser til, at du undervejs i samtalen stopper op, og I sammen evaluerer og eventuelt justerer på samtaleens indhold³. Det bidrager til, at tiden bliver brugt på det vigtigste for borgeren.

GODE GREB

- Stop op et øjeblik og evaluer sammen; taler vi om det vigtigste?
- Henvis til samtaleens formål, hvis samtalen mister fokus eller går ud ad et sidespor.
- Tal med borgeren om, hvorvidt han bliver klogere på sine behov undervejs.



GODE FORMULERINGER

- Lad os lige stoppe et øjeblik. Hvor er vi på vej hen i forhold til det, vi aftalte tidligere?
- Må jeg have lov til at afbryde dig kort? Er det det rigtige, vi taler om?
- Nu nævnte du før X. Det vil jeg gerne lige vende tilbage til, fordi ...
- Lad os lige prøve at tage et helikopterperspektiv. Taler vi om det rigtige, eller skal vi ændre fokus?
- Jeg kan høre, at vi nu bevæger os et andet sted hen, end det vi aftalte til at starte med. Skal vi tilbage til det? Eller er det her vigtigere for dig at tale om?
- Jeg stopper dig lige et øjeblik. Jeg springer lige tilbage til x. Er det okay med dig?
- Er det her det rigtige, vi taler om lige nu? Er vi på rette vej, når vi nu taler om X, eller hvad tænker du?
- Godt. Jeg oplever, at vi kan gå enten denne vej eller denne vej i vores samtale. Hvad tænker du om retningen og indholdet for det, som vi taler om?
- Det lyder som om, der er rigtig meget der fylder. Hvad vil være det vigtigste, vi fortsætter med at tale om?
- Nu hvor der er 10 minutter tilbage af vores samtale, hvad er så det vigtigste at få afklaret?

3 Kap. 4. i Systemisk Coaching – en grundbog (2019)



4. DEL DINE ERFARINGER OG VIDEN

Som sundhedsprofessionel vil du ofte have vigtig viden og erfaring, der er relevant at dele med borgeren. Stil denne viden respektfuldt til rådighed, så borgeren selv kan danne sin holdning i forhold til egen situation. UGU (Undersøge – Give – Undersøge) er en trinvis metode, der strukturerer din videndeling effektivt, så borgeren får ejerskab og kan anvende din viden bedst muligt i kombination med egen viden og erfaringer⁴.

UGU-METODEN

- Undersøg: Vær opmærksom på altid at spørge/afklare, om borgeren har behov for din viden, før du giver den. Lad derefter borgeren selv dele sine erfaringer og tanker om et givent emne, før du deler dine perspektiver.
- Giv: Del din viden, erfaringer eller gode råd respektfuldt og åbent.
- Undersøg: Spil altid bolden tilbage til borgeren efter dine input. Undersøg, hvordan det giver mening for borgeren, og hvordan borgeren kan bruge det.



GODE FORMULERINGER

- Måske jeg må høre, hvad du selv har gjort dig af tanker, før jeg deler mine erfaringer?
- Før jeg deler mine erfaringer fra andre sammenhænge, kan du måske fortælle mig lidt om, hvad du selv har gjort?
- Har du brug for, at jeg siger noget om det? Har du brug for mit råd/min vejledning?
- Jeg er nysgerrig på, hvordan du spiser i forhold til din diabetes? Ok, må jeg dele mine erfaringer også?
- Det kan være, at det kan kaste lys over sagen på en anden måde - med det jeg får øje på. Hvad siger du til at høre det?
- Godt. Jeg hører, at du er optaget af x. Her vil jeg have nogle sygeplejefaglige perspektiver, der måske vil kunne hjælpe dig. Må jeg dele dem med dig?
- Jeg er lidt i tvivl om, hvordan jeg lige skal reagere på det, du siger. Har du brug for mit råd, eller er der noget, du har mere brug for fra mig?
- Vil du have lyst til, at jeg fortæller lidt om, hvad jeg ved om x? Hvad tænker du om det? Giver det mening for dig, det jeg lige har fortalt?
- Nu har jeg delt nogle perspektiver og erfaringer, men det er jo ikke sikkert, de giver mening for dig. Hvordan kan du bruge de perspektiver?
- Til sidst: Hvordan er denne viden brugbar for dig?

4 Den motiverende samtale i teori og praksis (2013) og Motivational Interviewing (2010).



5. VÆR NYSGERRIG OG BRUG NØGLEORD

.....

Nysgerrighed og nøgleord kan effektivt hjælpe til, at borgeren føler sig set, hørt og forstået. Samtidig kommer borgerens fortælling og oplevelser i centrum og udfoldes. Nysgerrighed og nøgleord kvalificerer den hjælp og støtte, som du kan give borgeren, fordi de tager udgangspunkt i borgerens egne ord og virkelighed⁵.

GODE GREB

- Nysgerrighed er den drivkraft, der sikrer, at du undersøger forskellige perspektiver og aspekter i samtalen. Nysgerrighed giver dig et indblik i borgerens situation, og giver især borgeren mulighed for selv at blive klogere på sin situation.
- Nøgleord fungerer som "nøgle" til en dør, der åbner for logikken hos den anden. Spørg ind til de ord, borgeren bruger i sin fortælling/beskrivelse.

” GODE FORMULERINGER

- Du siger [nøgleord]. Vil du uddybe det?
- Når du siger [nøgleord]. Hvad ligger der i det for dig?"
- Du fortæller, at lægen har sagt, at du har X diagnose. Hvad tænker du om det?
- Jeg hører dig bruge [nøgleord] flere gange i vores samtale. Det virker på mig, som om [nøgleord] er et vigtigt tema eller ord for dig. Kan du prøve at sætte flere ord på og uddybe, hvad det betyder for dig?
- Du fortæller, at [nøgleord/eller central sætning] Kunne du prøve at sige noget mere om det?
- Jeg bed mærke i, at du tidligere nævnte ordet [nøgleord], da du beskrev dit humør. Vil du sætte lidt flere ord på omkring den beskrivelse?
- Hvad får dig til at bruge netop det ord?
- Du sagde tidligere, at [nøgleord] er vigtigt. Prøv at forklare mig, hvorfor du fremhæver det?
- Når du indledende fortæller, at du er bekymret for Corona. Hvad tænker du så på helt konkret? Hvad går din bekymring på?
- Når du siger sådan, hvad betyder det så for dig?

5 Kap. 2 og 5 i "Systemisk Coaching – en grundbog (2019)"



6. BRUG DIT TONELEJE AKTIVT

Tonelejet er et vigtigt redskab i digitale samtaler. Kunsten er at bruge det, så det bedst understøtter dine intentioner. Tonelejet kan skabe engagement, nærvær og en oplevelse af "følelsesmæssigt medsving" hos borgeren. Derfor er tonelejet afgørende for såvel etableringen af en god relation samt effekten af dine spørgsmål, råd og input⁶.

GODE OVERVEJELSER

- Undgå monotont toneleje.
- Leg med dit toneleje. Ofte er et lyst toneleje mere inviterende og åbnende.
- Lad dit toneleje "gå op", når du er nysgerrig.
- Virk interesseret, begejstret og energisk, så borgeren føler sig "set og hørt" over telefonen
- Fornem borgerens toneleje og match det aktivt.
- Du kan smile gennem telefonen. Du kan vise medfølelse gennem telefonen. Modtagelsen af vigtig information afhænger af tonelejet.
- Et toneleje der går op mod slutningen af en sætning er med til at løfte samtalen i en positiv retning. Det lyse toneleje indbyder til deltagelse og yderligere samtale.
- Er patienten bekymret og urolig, kan et roligt dybere stemmeleje virke beroligende.
- Er borgeren meget vred, frustreret eller ked af det, er det særlig vigtigt, at tonen er rolig og omsorgsfuld.
- Rolig og langsom tale kan ofte være med til at tale patienten ned.
- Lyst toneleje kan bruges til at betone anerkendelse af de resultater, som borgeren har opnået.

6 Virtual Coach, Virtual Mentor (2010)



7. STIL SPØRGSMÅL DER SKABER REFLEKSION

Dine spørgsmål bestemmer, hvordan borgeren reflekterer og bliver klogere på sin egen situation. Derfor er det vigtigt at arbejde aktivt med, hvilke spørgsmål du stiller, så de understøtter det, borgeren har brug for fx refleksion eller afklaring.

Til at skabe refleksion, nye erkendelser og et rigere billede på egen situation er cirkulære spørgsmål velegnede. Disse spørgsmål kan være fortidsrettede (antropologspørgsmål) eller fremtidsrettede (fremtidsforskerspørgsmål)⁷.

OM SPØRGSMÅLSTYPERNE

- Cirkulære spørgsmål er gode, til at skabe refleksion og udforske/åbne for nye perspektiver/muligheder.
- De hjælper borgeren til at komme hele vejen rundt om sin situation.
- De støtter patienten i at se på "sig selv", "udfordringen" og "løsningerne" fra flere perspektiver.
- De giver et bedre grundlag at træffe beslutninger ud fra.



GODE FORMULERINGER

ANTROPOLOGSPØRGSMÅL

- Hvad ville andre fx en specifik kollega/ven fortælle om din situation?
- Hvad vil være den største forskel på det, andre fortæller, og det som du selv oplever? I hvilke sammenhænge har du oplevet, at det har været vanskeligst at håndtere udfordringen? Og i hvilke har det faldet dig nemmere?
- Hvordan håndterer du normalt udfordringer som denne? Hvilke gode erfaringer har du?

FREMTIDSFORSKERSPØRGSMÅL

- Hvordan ønsker du, at dit liv ser ud om 10 år? Prøv at beskrive det detaljeret for mig.
- Hvis din veninde skulle give dig et råd nu, hvad ville hun så sige?
- Om et halvt år hvad ville du så gerne kunne gøre? Eller gøre mere af?
- Forestil dig, at du er i stand til at håndtere udfordringen helt ideelt. Hvad sker der så? Beskriv idealsituationen så konkret som muligt; hvad gør du i situationen? Hvad gør andre? Hvad er forandret?
- Hvad tror du andre vil sige, at der skal til for at håndtere udfordringen?

7 Kap. 6. i Systemisk Coaching – en grundbog (2019) og https://www.youtube.com/watch?v=AGiTJ-Z_y6Q



8. FOKUSÉR PÅ RESSOURCER OG LØSNINGER

Når du fokuserer på borgerens ressourcer, gode erfaringer og løsninger, er det et stærkt afsæt til at hjælpe og støtte borgeren. Det motiverer og forstærker en positiv adfærd hos borgeren, der bygger videre på egne ressourcer, gode erfaringer og velfungerende strategier. En ressourcerorienteret tilgang er beskrevet i eksempelvis litteraturen som "Den løsningsfokuserede tilgang (LØFT)" og "Appreciative Inquiry (AI)"⁸ og indeholder forskellige spørgsmålstyper.

GODE GREB

- Vis med hele din væremåde, at du er på borgerens side og tror på, at borgeren kan lykkes
- Stil mestringsspørgsmål, undtagelsesspørgsmål og skalaspørgsmål
- Tal om det borgeren vil opnå - fremfor det, borgeren ønsker at undgå
- Spørg ind til gode erfaringer og tidligere succeser

” GODE FORMULERINGER

MESTRINGSSPØRGSMÅL

- Når du nu står i en så svær udfordring, som du gør – hvordan løser du så alligevel dine opgaver?
- Hvordan kommer du i gang til trods for, at det er svært?
- Hvad er grunden til, at du ikke giver op?
- Hvilke ressourcer/styrker har du, der kan hjælpe dig i denne situation?
- På hvilken måde kan du bruge dine andre gode erfaringer i denne situation?

UNDTAGELSESSPØRGSMÅL

- Jeg er nysgerrig efter at vide mere om de dage, hvor udfordringen ikke er så stor?
- Hvad var anderledes de dage?
- Hvad gjorde du anderledes? Hvad mere?

SKALASPØRGSMÅL

- På en skala fra 1-10, hvor 10 er der, hvor du gerne vil hen. Hvor er du så nu?
- Hvad har du allerede gjort for at komme op på [nævn borgerens svar – fx 5]?
- Hvor højt vil du gerne op? Hvordan ser det konkret ud, og hvad vil være anderledes?
- Hvad skal der til, hvis du vil bevæge dig op over 8, som du nævner?

8 Kap. 7 og 8 i Systemisk Coaching – en grundbog (2019) og Løsningsfokuseret Coaching (2007).



9. AFSLUT SAMTALEN GODT

Det er vigtigt at få bundet en god sløjfe på samtalen ved at samle godt op. Her er det vigtigt, at du og borgeren ser på, hvad udbyttet af samtalen har været, og hvordan næste skridt kan se ud⁹. Derudover kan I evaluere på, hvad der har fungeret godt i samtalen, og hvad der kan justeres til en anden gang.

GODE GREB

- Afklar, om borgeren har fået svar på sine vigtigste spørgsmål
- Spørg ind til borgerens konkrete udbytte
- Spørg ind til, hvad borgeren kan gøre videre herfra
- Afklar, om du skal gøre noget herfra.



GODE FORMULERINGER

- Hvad har dit udbytte været af denne samtale?
- Hvad har været det vigtigste, vi har været omkring i dag?
- Hvad tager du med dig fra vores snak i dag? Hvordan kan du bruge det fremadrettet?
- Vi har nu talt om X og Z. Kan du sætte ord på, hvordan du kan bruge det?
- Vi skal snart til at runde samtalen af. Men inden da vil jeg gerne høre, om der er noget, du ikke har fået nævnt i forbindelse med det, vi har talt om? Noget som du finder vigtigt lige nu?
- Vil du summere op, hvad du tager med herfra i dag? Hvad er næste skridt?
- Hvordan har du oplevet vores samtale? Er der noget, jeg med fordel kan sige eller gøre anderledes?
- Hvordan kan samtalen gøre en forskel for dig fremadrettet?
- Jeg kigger nu på uret og kan se, at tiden så småt er ved at løbe fra os. Der er omkring x minutter tilbage i dag. Er der noget, vi afslutningsvis skal have rundet for i dag? Hvis ikke, er det måske tid til at vi lægger en ny aftale i kalenderen?
- Er der noget, du skal have skrevet ned, før vi slutter?

9 Kap. 4. i Systemisk Coaching – en grundbog (2019)



10. ANDRE GODE OVERVEJELSER

På baggrund af de indsamlede erfaringer følger her en række konkrete råd, som du kan tage med i dine overvejelser¹⁰.

AT BLIVE LYTTET TIL

- Vis at du tør være der sammen med borgeren, selvom temaet er svært
- Vis at du ser og hører personen
- Lyt mere og tal mindre. Herved har borgeren bedre tid til refleksion
- Vær tilstede i samtalen. Borgeren kan mærke, hvis du har fokus andre steder
- Giv plads til small talk, da det understøtter en god relation og viser interesse.

TRANSPARENS – HVAD SKER HOS DIG?

- Sig til, hvis du kommer til at lyde uopmærksom fx "Hvis jeg bliver lidt tavs, er det, fordi jeg skriver de ting ned, som du fortæller mig"
- Del dine tanker ift., hvad du hører og tænker, så det er tilsvarende nemmere for borgeren at tale åbent om eksempelvis svære temaer
- Vær transparent omkring, hvad der sker hos dig - fx hvis noget teknik driller, eller en kollega kommer til at forstyrre
- Gør opmærksom på, at du eks. tager noter samtidig med telefonsamtalen.

TIL DIN EGEN LÆRING OG UDVIKLING

At arbejde med sin egen kommunikation med borgere handler om at træne håndværket, prøve ting af og finde sin egen personlige stil, der trækker på dine styrker og bygger videre på dine erfaringer. For at styrke din egen udvikling kan du overveje at:

- **Fokusere på dine styrker:** Hvad er mine styrker særligt? Hvornår lykkes jeg godt i samtalerne? Hvilke elementer gjorde, at jeg lykkedes?
- **Sætte læringsmål:** Hvad vil du gerne blive endnu bedre til?
- **Få en læringsmakker:** Allier dig med en kollega og giv hinanden feedback på samtalerne
- Få feedback fra borgeren: Bed borgeren om feedback i slutningen af en samtale. Du kan spørge: "Hvad virkede godt i vores snak?", "Hvordan er vi blevet klogere på, hvordan du bliver bedst hjulpet?" eller "Kan du pege på nogle ting i samtalen, som var særligt hjælpsomme?"
- **Tag noter:** Notér efter samtalerne, hvad der gik godt, og hvad du vil justere til næste samtale.

¹⁰ At være der hvor du er (2010).



EFTERSKRIFT

Tak, fordi du har læst med. Vi håber, at du har glæde af inspirationsguiden og har fundet anvendelige greb og inspiration til dine samtaler med borgere.

Vi håber, at guiden kan hjælpe dig til at finde din egen personlige stil og tilpasse de enkelte værktøjer til dine egne dialoger. Vi håber også, at du har fået yderligere blod på tanden til at arbejde aktivt med dine dialogiske og relationelle færdigheder¹¹.

Alt indhold er udvalgt fra 48 specialuddannede og erfarne sygeplejerskers praktiske erfaringer, der er opsamlet i et kvalitativt funderet spørgeskema. De overordnede temaer er prioriteret af sygeplejerskerne, og de konkrete formuleringer er udvalgt på baggrund af antal forekomster i datamaterialet og gengivet med minimale justeringer.

Inspirationsguiden er redigeret og udarbejdet af Jacob Sønderkov¹² fra Dialogisk Design i samarbejde med Annette Lunde Stougaard, projektleder for kompetenceudviklingen i Aktiv Patientstøtte, og Camilla Skanderup Brandt, specialkonsulent i det nationale programsekretariat for Aktiv Patientstøtte.

Har du spørgsmål til tilblivelsen af guiden eller det konkrete indhold, er du velkommen til at kontakte os:

Annette Lunde Stougaard
Mail: annette.stougaard@regionh.dk
M +45 2977 8709

Jacob Sønderkov
Mail: jacob@dialogisk-design.dk
M +45 4141 2162

¹¹ Se eksempelvis Dansk Center for Patientsikkerhed (2020) <https://patientsikkerhed.dk/blogs/videokonsultationer-hitter-corona-pas-paa-patientsikkerheden/>

¹² Kompetenceudviklingen er sket i et samarbejde mellem Aktiv Patientstøtte og Mannaz. Jacob Sønderkov var under sin ansættelse i Mannaz central i kompetenceudviklingen af sygeplejerskerne.



LITTERATUR OG HENVISNINGER

Aktiv Patientstøtte: www.aktivpatientstoette.dk

Clutterbuck, D. og Hussain, Z. et. al. (2010): Virtual Coach, Virtual Mentor, Information Age Publishing

Dansk Center for Patientsikkerhed (2020): Videokonsultationer hitter under corona – men pas på patientsikkerheden: <https://patientsikkerhed.dk/blogs/videokonsultationer-hitter-corona-pas-paa-patientsikkerheden/>

Falk, Bent (2010): At være der hvor du er, Nyt Nordisk Forlag

Karl Tomm om sin spørgsmålstyper: https://www.youtube.com/watch?v=AGiTJ-Z_y6Q

Kim Berg, I og Szabó, P (2007): Løsningsfokuseret coaching, Hans Reitzel

Miller, W.R og Rollnick, S. (2010): Motivational Interviewing, Hans Reitzel

Moltk, H og Molly, A et.al (2019): Systemisk Coaching – En Grundbog, Dansk Psykologisk Forlag

Regeringen (2014): Jo før – jo bedre. Tidligere diagnose, bedre behandling og flere gode leveår for alle: <https://bit.ly/2WvtIWu>

Rosdahl, G. (2013): Den motiverende samtale i teori og praksis, Munksgård



NOTER



NOTER

