

Kommunikation der gør en forskel

Jette Ammentorp, professor og forskningsleder, Enheden for Sundhedstjenesteforsikring/Center for Patientkommunikation

Jette Ammentorp indleder med, at hele salen laver en danseøvelse, hvor to og to skal følges ad efter melodien Taco's – "Puttin' on the Ritz". Det skaber latter, hurtige relationer mellem de to, der danser og lynhurtigt meget bedre forståelse for at følge hinandens rytmer, holde øjenkontakt og mange flere relationelle følelser opstår på de to minutter. Jette Ammentorp siger, at det ville jo være let, hvis vi bare kunne danse med vore patienter/borgere for at få en relation, men så let er det desværre ikke. Derfor er det vigtigt, at vi kender til kommunikation der gør en forskel.

Jette Ammentorp fortsætter med at sætte ord på, hvorfor kommunikation med borgerne kan være så vanskelig. Det kan skyldes, at det kan være vanskeligt at motivere borgeren, borgeren kan mangle indsigt, der er ikke altid overensstemmelse i borgerens og de pårørendes ønsker og opfattelser. Jette Ammentorp vil derfor komme ind på, hvordan vi motiverer andre til ændret adfærd. Hvad er vores opgave som sundhedsprofessionelle? Og hvad skal der til for at blive motiveret og ændre adfærd?

Jette Ammentorp siger, at det er vigtigt først at huske på, hvad der skal til i den optimale kommunikation. For det første skal der skabes en relation til dem, man kommunikerer med og med sig selv. Derefter er det væsentligt, at den er præget af autenticitet, nærvær og evnen til at improvisere. Jette Ammentorp fortsætter med



at citere Søren Kierkegaard: "Når det i sandhed skal lykkes en at føre et menneske hen til et bestemt sted, først og fremmest må passe på at finde ham der, hvor han er, og begynde der". Hun mener, at det er der, vi skal finde patienten, idet alle mennesker ønsker at blive accepteret, anerkendt og beundret. Men det kan være svært, fordi som patient bliver man sårbar og mister grebet, føler sig ikke som en del af fællesskabet, og man mister måske oplevelsen af tilknytning.

Jette Ammentorp mener her, det er vigtigt, at vi ved hvad vores opgave er og skelner mellem: *Cure* - behandling, der har fokus på diagnostisering, at kurere sygdom og/eller symptomer og opnå bedst mulig overlevelse, og *Healing* – helbredelse, der har fokus på handlinger til formål, at hjælpe det syge menneske tilbage til sit eget

sunde selv, til det højeste mulige niveau. Det sidste bør være vores mål med kommunikationen.

Oftentimes skal en person ændre opfattelse eller adfærd, for at få det bedre. Det kan være vanskeligt. Jette Ammentorp orienterer om den selvbestemmelses-teori (SDT), hvor indre og ydre motivationsfaktorer ikke er additiver, og hvor ydre motivationsfaktorer kan underminere indre, hvilket jo ofte gør en adfærdsændring så vanskelig. Hvis vi skal motivere patienten, skal vi derfor vide, at mennesker motiveres af autonomi, kompetence og samhørighed. Dette betyder således, man har en oplevelse af, at man selv sidder i førersædet i sit liv, kan træffe valg, der er overensstemmelse med værdier, ikke er offer for omstændighederne og ikke genstand for andres vilje. Desuden skal personen tro på, at ens handlinger har virkning, at man kan udrette noget og kan gøre en forskel. På det emotionelle plan er det også væsentligt, at personen føler sig holdt af, føler sig som en del af et fællesskab og føler tilknytning.

Herefter spørger Jette Ammentorp salen, om det er genkendeligt i forhold til, hvad der motiverer dem, og tilkendegivelser tilbagegives. Herefter sætter Jette Ammentorp ord på, hvad vi kan gøre for at skabe en god kommunikation. Vi kan sikre os, at vi har: en fælles dagsorden, lytter aktivt og stiler mod en fælles beslutningstagen. Desuden, at vi går til opgaven med en anerkendende tilgang, hvor vi afdækker ressourcer og sætter dem i spil, arbejder konkret med barrierer (tanker, overbevisninger) og tydeliggør vores visioner og mål.

Når vi skal arbejde med at skabe tilknytning, kan man referere til tilknytning i relation til de nærmeste og til andre, eks. i relationen med andet sundhedspersonale. Desuden tale til et sted dybere i en selv og f.eks. til naturen (specielt oplevet gennem sanserne) - eller til andet, der opleves større end en selv, som til en gud.

Jette Ammentorp afslutter med at sige, at hvis man skal arbejde med den gode kommunikation til patienter, så skal man også arbejde med indsigt ved at reflektere over sine udfordringer, og hvad man gerne vil opnå. Desuden overveje, hvem kan hjælpe, og hvordan du kommer i gang. Desuden kan det være godt at tale med andre om eksistentielle temaer, genhører samtaler og modtage supervision af en kollega. Et egentligt kommunikationskursus er også en mulighed.

