

**Aarhus Universitetshospital**

# **Kommunikationsworkshop**

**For hygiejnekontaktpersoner**

18. september 2023

**Niels-Ulrik Kofoed**

***NUKommunikation***

# Program

- Kl. 12.00 - 12.15 Velkommen, introduktion og opvarmning
- kl. 12.15 – 14.00 Værktøjer, **øvelser og refleksioner**
- Kl. 14.00 – 14.15 Kaffepause
- kl. 14.15 – 15.15 Casetræninger
- Kl. 15.15 – 15.30 Afslutning og fokuspunkter
- Kl. 15.30 Slut

Cirkatider!

**Byd ind og del jeres oplevelser og erfaringer**



# Værktøjer og øvelser

# Temaer

- At vejlede kollegaer
  - At blive lyttet til
  - Personlig autoritet
  - Dit personlige Hvorfor
- Assertiv kommunikation og adfærd samt aktiv lytning
- Konstruktiv positiv feedback
- Vi oplever verden subjektivt

# **At vejlede kollegaer**

Lighedspunkter med uformel ledelse

# Personlig autoritet – at blive lyttet til

Den Store Danske Ordbog:

- evne til at påvirke andres handlemåde eller opfattelse i kraft af indre egenskaber og ikke i kraft af ydre magtbeføjelser

## Hvordan?

Vise vejen - Walk the talk

Temaet og budskabet skal være relevant

Måden som du kommunikerer budskabet:

- Klart formet og kommunikeret budskab
- Assertiv kommunikation
- Taletempo, talevolumen mm.

Det skal være vigtigt for dig – HVORFOR?



# HVORFOR?



# Øvelse – Hvad er dit personlige HVORFOR?

## Ift. din rolle som hygiejnekontaktperson

- Fortæl din sidemand hvad dit HVORFOR er.
- Hjælpespørgsmål:
  - Hvorfor er det vigtigt for dig?
  - Hvad driver dig?
  - Hvad gør dig glad ved arbejdet?
  - Hvad vil du forandre? For dig selv, for dine kollegaer, for patienterne og de pårørende?
  - Hvorfor har det overhovedet betydning for dig, dine kollegaer, for patienterne og de pårørende?
  
- Ca. 6 minutter



# **Assertiv kommunikation**

Og adfærd

# Assertiv kommunikation og adfærd

**At kunne og turde udtrykke sine følelser, meninger og behov klart, utvetydigt og ærligt med respekt for sig selv og den anden**

Den Danske Ordbog

# Grundlæggende reaktionsmønstre

Vigtigt at kende sit eget mønster.

- Slås / aggressiv - potentielt konfliktoptrappende
  - Angribe, forsvare sig, give tilbage med samme mønt, være aggressiv, være sarkastisk mv.
  - Fokus: Mine rettigheder
- Flygte / submissiv – konfliktafspændende - på den korte bane
  - Undvige, bøje af ignorere, tage maske på, fortrænge, indordne sig, bagatellisere, lade som ingenting mv.
  - Fokus: Dine rettigheder
- Åbne / assertiv - konfliktafspændende
  - Erkende situationen, konfrontere den, turde møde problemet og modstanderen, tage og bevare kontakten, undersøge, være tydelig mv.
  - Fokus: Mine og dine rettigheder

# Ekstra info: Reaktionsmønstre - kendetegn

<b>Aggressiv</b>	<b>Submissiv</b>	<b>Assertiv</b>
Anmassende	Undvigende	Direkte
Arrogant	Undskyldende	Ansvarlig
Uforskammet	Uklar	Ærlig
Dominerende	Hæmmet	Klar
Grov	Martyr	Accepterende
Hævngerrig	Selvfor nægtende	Tilgivende
Sarkastisk	Beklagende	Handlekraftig
Hersende	Offer	Selvstændig
Bebrejdede	Hjælpeløs	Dristig
Generaliserende	Afhængig	Spørgende
Truende	Frygtsom	Venlig
Magtudøvende	Magtesløs	Indre styrke

# Ekstra info: Reaktionsmønstre - kendetegn – kropssprog

<b>Aggressiv</b>	<b>Submissiv</b>	<b>Assertiv</b>
Bevægelse hen imod situationen:	Bevægelse væk fra situationen:	Situationen ses i øjnene:
Fremadlænet kropsholdning	Vigende/lukket kropsholdning	Naturlig, åben afslappet kropsholdning
Løftet hoved Hævet, overlegen stemme	Bøjet hoved	Afslappede hovedbevægelser
Peger imod den anden	Flakkende eller nedslået blik, begrænset øjenkontakt	God øjenkontakt
Sammenknebne øjne og snerre-mimik	Tøvende, usikker, lav stemmeføring	Rolig og tydelig stemme
	Vrider hænder	Håndgestus i overensstemmelse med ordene

# **Klappøvelse**

## **Niveau 3**

Et assertiv værktøj

# **Aktiv lytning**

# Aktiv lytning – et assertivt værktøj

Evnen til:

- At kunne indleve sig i modpartens verden
- At skabe kontakt, bekræfte at du har forstået
- At have et kropssprog, som viser at du er aktiv og interesseret

Effekt:

- Færre misforståelser
- Skabe sympati og gensidig respekt

Undlad:

- At vurdere og bedømme
- At bringe egne meninger, ideer og gode råd på banen
- At tale om dig selv

## Nysgerrighed

Tilsidesæt dine egne fordomme, ideer, argumenter og teorier, og vær nysgerrig

## Omformulering

Brug dine egne ord til at forklare, hvad den anden person lige har sagt.

## Stil åbne afklarende spørgsmål

Få yderligere information ved at stille spørgsmål som kræver mere end et ja/nej svar. Fx HV-spørgsmål.

## Gentagelser

Tilkendegiv at du har forstået ved at gentage de eksakte ord personen har brugt.

## Forståelsescheck

Uddyb din forståelse - undersøg din "teori" om, hvad den anden tænker eller føler.

## Vær tålmodig

Tillad pauser og lad vær med at afbryde - det kan tage tid for andre at formulere det de vil sige.



# Ekstra info: Aktiv lytning – praktiske forslag

- Omformuler det sagte med dine egne ord – undersøg om du har forstået det rigtigt – ikke vurdere
  - "Mener du, at...", "Som jeg opfatter dit synspunkt, så...", "Din opfattelse er altså, at..."
- Afspejle de bagvedliggende følelser – vise at du forstår de følelser som ligger bag den andens ord
  - "Det lyder som om du er utilfreds med...", "Jeg ville blive vred hvis det skete for mig...", "Jeg kan forestille mig, at det har været belastende..."
- Stil uddybende spørgsmål – hjælper både dig og den anden med at forstå situationen bedre
  - "Du nævnte...har du lyst til at mere om det?", "Hjælp mig lige med at forstå...", "Du sagde at...hvordan reagerede du på det?"
- Brug dit kropssprog til at vise interesse og vise at du lytter
  - Hold fx øjenkontakt, nik og sid i en åben kropstilling

# Aktiv lytning – eksempel!!!



The Big Bang Theory: Emergency Room (Clip) | TBS,  
[https://youtu.be/36HDTMf15No?list=PLkRaBK25GgmHXtl5Set4b9jQ4Xfv-0\\_YW](https://youtu.be/36HDTMf15No?list=PLkRaBK25GgmHXtl5Set4b9jQ4Xfv-0_YW)

Et assertiv værktøj

# **Konstruktiv positiv feedback**

# Konstruktiv positiv feedback – Fokus

## Afsender

- Timing
  - Bed om tilladelse
  - Kort og præcis
  - Mulighed for respons
  - Anerkendelse
- 
- *Tal så andre får lyst til at lytte*

## Modtager

- Vær ærlig – er du klar?
  - Tillid
  - Lyt!
  - Reflekter + filtrer
  - Afklarende spørgsmål
  - Anerkendelse
- 
- *Lyt så andre får lyst til at tale*

# Konstruktiv positiv feedback – Hvordan?

## **Fokus på**

- Konkret adfærd
- Specifik situation
- Tag ansvar – brug Jeg og Du
- Foreslå alternativer

## **Undgå**

- At rette det mod personen
- Ikke specifikke situationer
- At tale på andres vegne
- At kritisere

# At forme budskabet - forslag

## Vælg det rette tidspunkt og sted!

Hold det så kort og præcist som muligt:

- Klargør at du taler som hygiejnekontaktperson (funktion)
  - Omstændigheder – hvad, hvor, hvornår
  - Feedback - hvad har du observeret **inkl. det positive**
  - Anerkend at det kan være udfordrende
  - Vejledning – forslag til alternativ måde, gerne med udgangspunkt i Jeg-form
  - Giv personen plads til at respondere, og anerkend hvor muligt
- 
- Indlad dig ikke i diskussioner om relevans og de specifikke forholdsregler – de er givne
  - Tage det ikke personligt hvis personen anfægter noget
  - Blive på egen banehalvdel

# Ekstra info: Øvelse – konstruktiv positiv feedback

## Træning af konstruktiv positiv feedback med én eller flere kollegaer

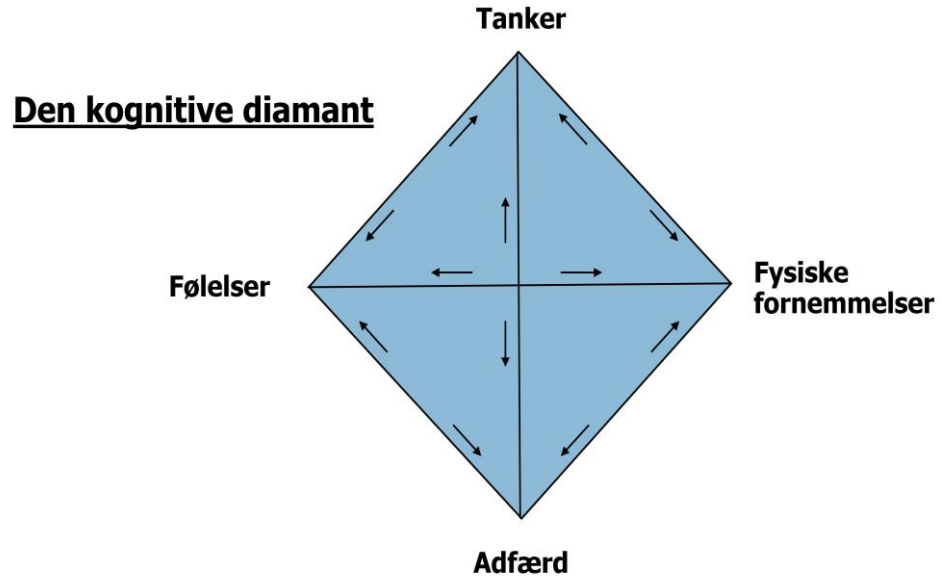
- Den som træner at give feedback:
  - Tænk på en feedback, som du skulle give i din rolle som hygiejnekontaktperson, og som du syntes var svær at give. Eller en konkret feedback, som du skal give, og som du gerne vil træne.
  - Beskriv **kort** situationen (ikke selve feedbacken) for din kollega(er) herunder omstændighederne (anonymiseret).
  - Giv feedbacken til din træningspartner.
- Den som modtager feedback:
  - Lyt til feedbacken og mærk hvad den gør ved dig.
- Observatører (hvis I er mere end to kollegaer som træner sammen):
  - Noter observationer.
- Efter træningsrunden – den som modtog feedbacken og eventuelle observatører:
  - Giv konstruktiv positiv feedback til kollegaen som trænede.
- Skift roller.

**Vi oplever verden subjektivt**



# Den kognitive diamant

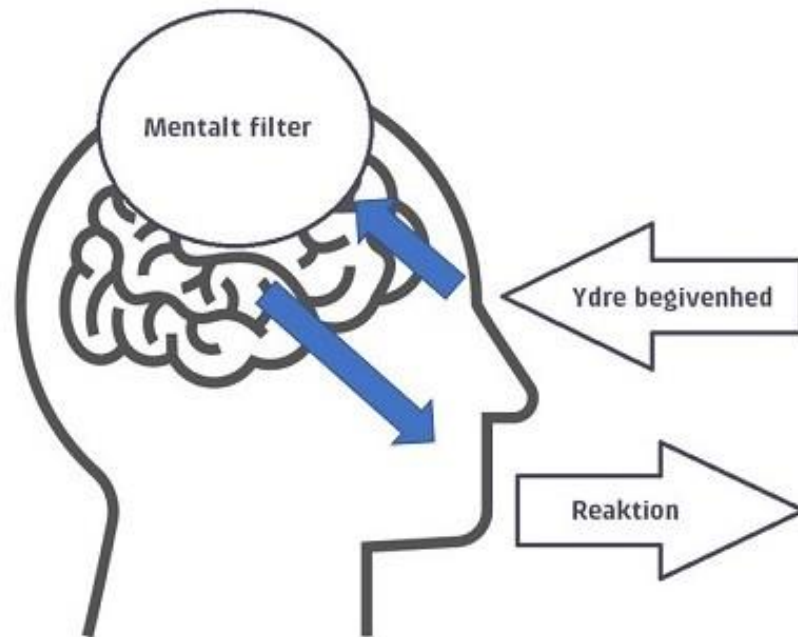
- Vores tanker skaber vores virkelighed
  - Jeg vælger selv min tilstand
- Vi oplever verden subjektiv
  - Mentale filtre



# Mentale filtre – subjektiv oplevelse af verden (1)

## Hovedfiltre:

- Vores fysiske tilstand
  - Fx udhvilet, afslappet, sund, rask, mæt, stresset
- Betoning af vores sanser
  - Visuelt, auditivt, kinæstetisk, audio digitalt
- Karaktertræk – personlighedstræk
  - Fx generalist/detaljeorienteret, logisk tænkende/følelse
- Vores overbevisninger
  - Hvad vi tror om os selv og den verden vi lever
  - Vi lægger mærke til de indtryk som bestyrker overbevisningerne - og ikke det modsatte
- Vores erindringer og erfaringer – vores bagage
  - Alt hvad vi sanser bliver sammenholdt med det vi kender



# Mentale filtre – subjektiv oplevelse af verden (2)

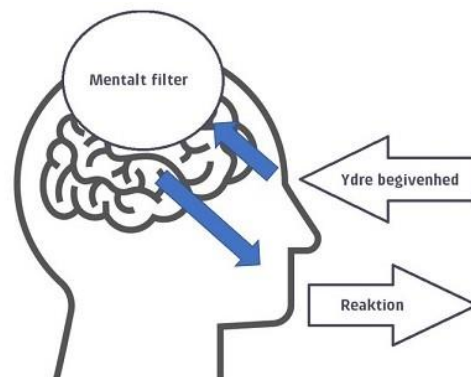
## Konsekvenser - **GUF**:

- **G**eneraliseringer. Vi generaliserer informationer/sanseindtryk for at skabe mening – ellers - som om at opleve verden for første gang
- **U**deladelser
  - Vi udelader en række informationer/sanseindtryk for ikke at overloade vores sind. Vi kan normalt håndtere 7 +/- 2 indtryk af gangen
- **F**orvrængninger/fortolkninger
  - Fx når en person står med kortlagte arme – lukket, afvisende, fryser, behagelige kropstilling eller?

## **Mentale filtre er livsnødvendige for at mennesker kan fungere**

Det er lettere at opnå meningsfuld og empatisk kommunikation hvis vi:

- Forstår vores egne filtre – bedre forståelse af os selv
- Forstår at alle oplever verden igennem deres individuelle filtre – bedre forståelse af andre - vi har ikke patent på sandheden



# Nervøs - eller spændt?



#SimonSays. Simon Sinek.

<https://www.youtube.com/watch?v=0SUTInEaQ3Q>

# Pause



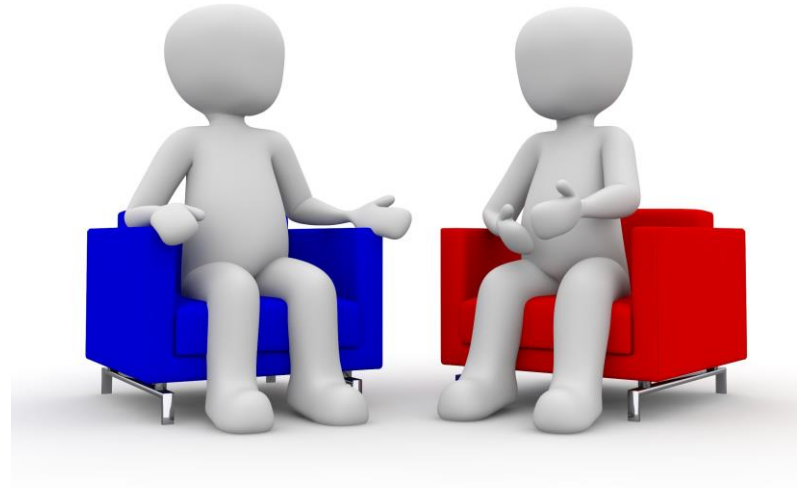
15 minutter

# Casetræninger

# To cases – ca. 25 minutter pr. case

- Jeg læser casen op
- I stiller spørgsmål
- I diskuterer den sammen i grupper på 2-4 personer. ca. 8 minutter
- Frivillig melder sig
- Samtale, 6-8 min.
  - Mulighed for time-out
- Fælles refleksioner, 8-10 min.
  - Hvad oplevede du, som havde samtalen?
  - Hvad oplevede I, som overværede samtalen?
  - Hvad lærte vi af casen?

**Husk – konstruktiv positiv feedback**



# Casetræning

- Den frivillige - stiller sig til rådighed for fælles læring
- Ikke test af den frivillige
- Ikke en rigtig måde - mange måder at gribe den an på
- Den frivillige - vær dig selv – ikke spille en rolle
- Samtaleparten = den der modtager vejledning - spilles af Niels-Ulrik
- Kun Niels-Ulrik spiller en rolle
- Øvrige deltagere er observatører
- Mulighed for Time Out.



**Husk – konstruktiv positiv feedback**



# Cases

# Case 1

Som hygiejnekontaktperson i din afdeling observerer du en overlæge, som foretager en konsultation. Overlægen er en meget erfaren, vellidt og gemytlig person, som også er kendt for at være meget ærekær.

Du observerer følgende:

- Lægen spritter sine hænder, inden han henter patienten (pt) ind i lokalet. Og hjælper derefter patienten op på lejet.
- Lægen undersøger pt's knæ, og benytter bl.a. en reflekshammer fra skabet. Efter at have tjekket pt's reflekser, lægger han reflekshammeren tilbage i skabet.
- Lægens telefon ringer midt i undersøgelsen. Lægen tager telefonen i lommen på kitlen, besvarer opkaldet, lægger telefonen tilbage i lommen.
- lægen hjælper pt op fra lejet og går tilbage til sin computer, kigger på røntgenbillederne og informere patienten om resultatet, mens han klør sig under næsen.
- Lægen giver hånd og siger farvel og dokumenterer herefter, mens han drikker af sin kaffekop.
- Under konsultationen har lægen ikke udført håndhygiejne, benyttet plastforklæder eller rengjort leje eller reflekshammer.

Hvordan vil du som hygiejnekontaktperson gøre lægen opmærksom på dine observationer og manglende afbrydelse af smitteveje?

## Case 2

Som hygiejnekontaktperson i din afdeling observerer du din kollega gå i gang med et større sårskifte. Såret er dybt og fylder det meste af underbenet, og det siver derfra.

Din kollega har været mange år på afdelingen, og er såransvarlig på afdelingen. Derudover har din kollega ofte udtalt, at hygiejne godt kan være lidt hysterisk.

Du observerer følgende:

- Din kollega tager handsker på uden forudgående håndhygiejne og gå hen til patienten, der ligger i sengen.
- Din kollega tager fjernbetjeningen for at køre sengen højere op, tager sengehesten ned, trækker dynen til side og trækker skraldespanden tættere på inden forbindingen fjernes. Din kollega beholder handskerne på efterfølgende.
- Din kollega går herefter hen til patientens sengebord og finder de relevante sårmaterialer. Herefter renses han såret og sætter ny forbindelse på.
- Til sidst tager han sine handsker af, men udfører ikke håndhygiejne. Din kollega har ikke plastforklæde på, mens han udfører sårskift.

Efter din kollega har afsluttet sårskiftet, går han hen til kontoret. Her henvender du dig til ham og fortæller om dine observationer og giver din vejledning.

# Fokuspunkter

# Kontaktdata

[www.niels-ulrik.dk](http://www.niels-ulrik.dk)

[kontakt@niels-ulrik.dk](mailto:kontakt@niels-ulrik.dk)

*NUKommunikation*