



SUNDHEDSSTYRELSEN

Temadag 2: Kommunikation og samarbejde

- med mennesker med demens, kollegaer og pårørende



Dagens emner

Indhold

- Hvad skal vi tale om?

- Hvordan taler vi sammen?
- Affektudbrud og triggere
- Konflikt
- Rogivende pædagogik
 - (Her – og – nu konflikthåndtering)

Proces

- Hvad skal der ske?

- At træne refleksion og evnen til at stille nysgerrige spørgsmål
- Øve – for eksempel analyse af triggere
- At få indblik i forskellige metoder

Øvelse

Interview i grupper af 3

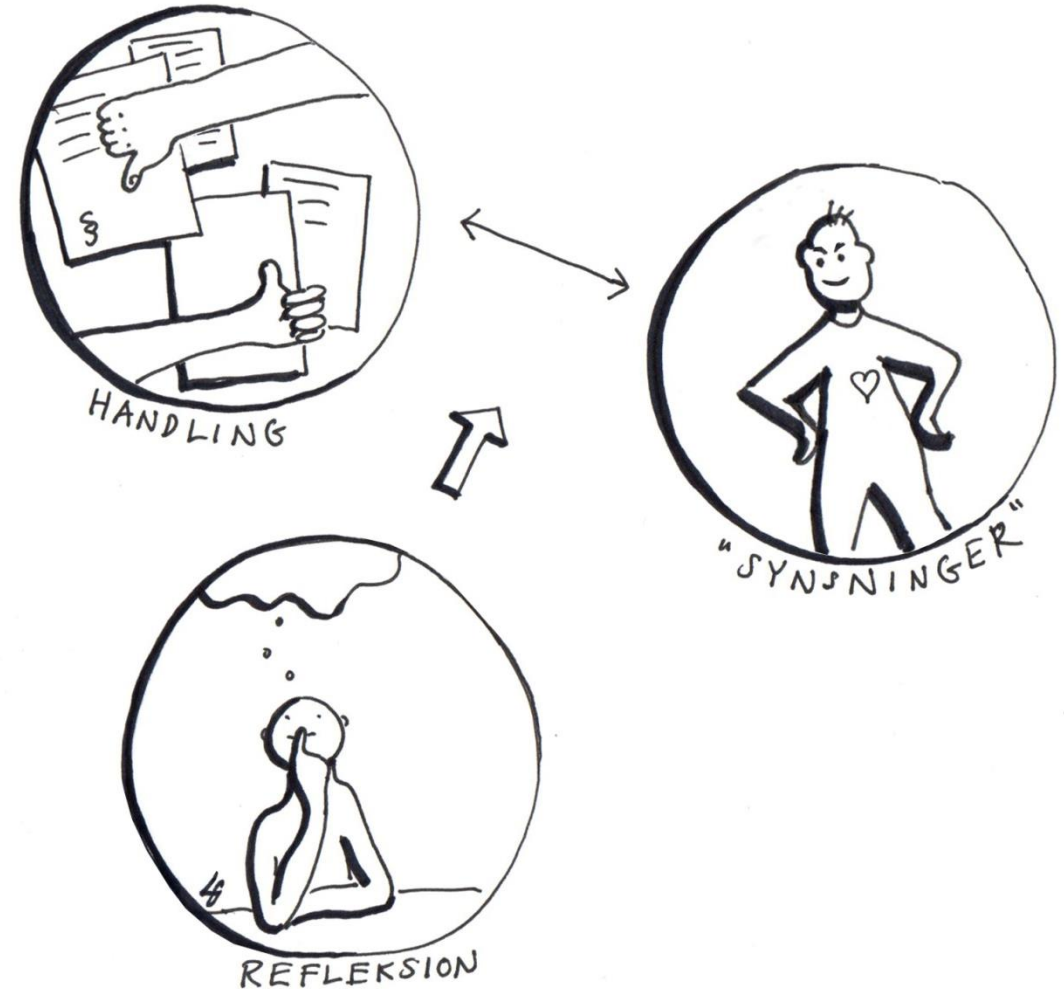
- Hvordan er det gået med de opgaver, du stillede dig selv sidst?
- Hvad har du prøvet?
- Hvilken effekt havde det, du prøvede?

Prøv at folde din kollegas fortælling ud ved at stille nysgerrige spørgsmål.

Hvordan taler vi sammen?

Forskellige steder vi kan kommunikere fra

- Handlinger
 - Her tager man udgangspunkt i regler, procedurer og 'vi plejer...!'
 - Der er en objektiv sandhed, hvor noget er rigtigt, og noget er forkert.
- Synsninger
 - Her tager man udgangspunkt i holdninger, idéer, morale og etik.
 - Det er de private sandheder, der hersker vores: individuelle liv, holdninger, meninger, følelsesliv og personlige dilemmaer.
- Refleksion
 - Her er der mange versioner af virkeligheden og ingen endelige svar.
 - Det er vigtigt at udforske, hvordan følelser, tanker og handlinger påvirker og påvirkes af andre.



Øvelse

Interview i grupper af 3

Perspektivskifte:

Gruppen vælger en borger og en konkret situation, som var konfliktfyldt eller svær.

- Hvordan oplever borgeren mon situationen?
- Hvad ville han/hun mon kalde det, han/hun gør?
- Hvad er mon vigtigt for ham/hende, siden han/hun gør, som han/hun gør?
- Hvad er han/hun optaget af?
- Når han/hun reagerer, hvad handler det mon så om?
- Hvad kæmper han/hun for?
- Hvad vil han/hun gerne fortælle os?

Prøv at fold din kollegas fortælling ud ved at stille nysgerrige spørgsmål.

Opsamling

- Hvilke nye tanker giver perspektivskiftet anledning til?

- At tale sammen på en måde, hvor vi bliver klogere på det, der er svært:
 - Refleksion giver os flere handlemuligheder.

- "Sproget skaber vores virkelighed".
- Derfor skal vi være opmærksomme på:
 - Hvad vi kalder borgeren.
 - Hvordan vi taler om 'problemer'.

Affektudbrud, konflikttrappe og ro-givende pædagogik

Affektmodellen

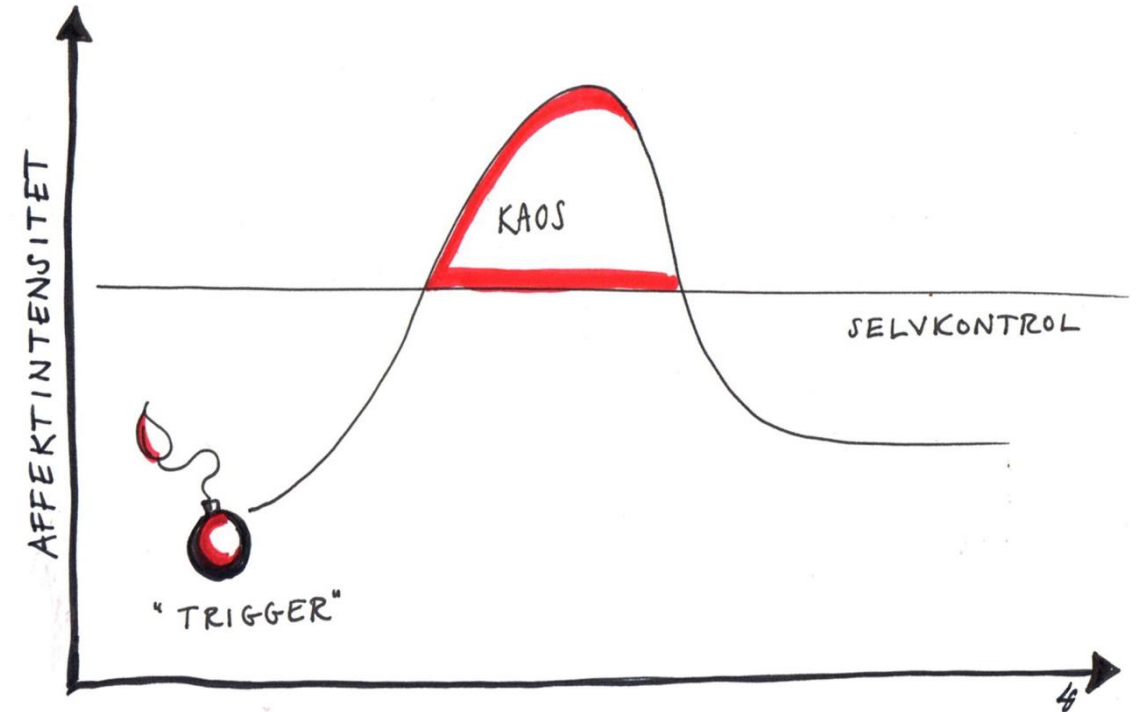
- at have øje for borgerens affektniveau og at styre efter dette.

Hav øje for:

- Hvad der "trigger"?
- Beboerens advarselstegn.
- Ro-givende metoder og tegn på selvkontrol.

Kendte triggere:

- Irettesættelser, affekt, grænsesætning, skæld ud/opdragende metoder, forcering af tempo, støj, varme.
- "Nej", "Du må ikke...", "du skal..", "jeg vil ikke have..." , "Jeg har sagt...".



Øvelse

Gå sammen i grupper af 3

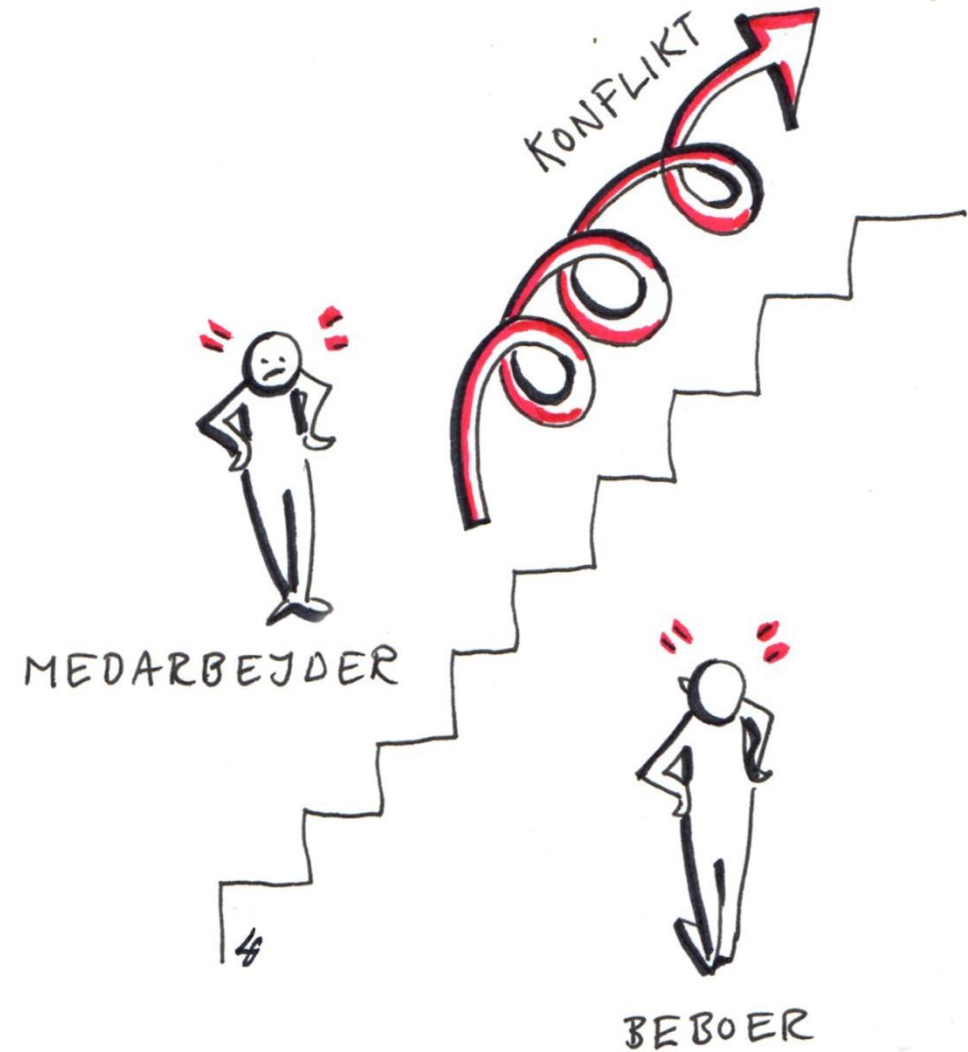
Vælg en borger, som I kender eller har kendt med udadreagerende adfærd. Reflekter over:

- I hvilke situationer oplevede du/I, at borgeren gik i kaos?
- Hvad gik forud for situationen?
- Hvilke triggere har/havde borgeren?
- Hvilke handlinger kan man foretage for at undgå, at borgeren mister sin selvkontrol?
- Hvilke handlinger kan man foretage for, at borgeren kan opnå selvkontrol igen?
- Hvad gør borgeren for at bevare sin selvkontrol?

Konflikttrappe

- **Vores perspektiv = løsninger**
"Han stjæler fra de andre og er farlig. Vi må sætte fast vagt på, og hvis han gør det igen, ringer vi til politiet!"
- **Borgers perspektiv = løsninger**
"Jeg går en tur og passer mig selv. De forfølger mig! Hvis de kommer tættere på, slår og sparker jeg!"

Vær opmærksom på, at vores løsninger kan blive et problem for borgeren.



Rogivende pædagogik

Her-og-nu konflikthåndtering

- Nedsæt kravene i situationen; Krav skal stilles med mindst muligt pres.
- Forsøg at smitte med ro.
- Øg fysisk afstand og mindsk evt. øjenkontakt.
- Vær opmærksom på kropssprog, berøring, signaler og grænser.
- Skift person, affekt bindes til personer ikke situationer.
- Giv tid.
- Lad folk blive færdige med det, de har gang i.
- Forbered dem.
- Anerkend dem.



Kilde: "Adfærdsproblemer i ældreplejen" af Bo Hejlskov Elven, Charlotte Agger og Iben Ljungmann

Grundelementer i forhold til samspil og kommunikation

- At vente, se og følge beboerens initiativ.
- At benævne beboerens initiativer.
- At bekræfte beboerens initiativer.
- At sige eller vise, hvad beboeren kan gøre.
- At benævne egne initiativer.
- Turtagning.
- Positiv ledelse.

Initiativer kan vises på forskellige planer:

- Følelsesplan
- Handlingsplan
- Det sproglige plan



Grundelementer i forhold til samspil og kommunikation

- Etabler kontakt – hvornår er der "hul igennem"?
- Husk at sikre dig en reaktion hver gang – INDEN du går videre.
- Understøt dine ord med kropslige signaler.
- Brug borgerens navn - brug evt. berøring/smil, så der er varme imellem jer.
- Gå ned i øjenhøjde, hav øjenkontakt og vær tæt på.
- Tal tydeligt, brug ikke abstrakte termer (ordsprog/vendinger/ironi).
- Giv ikke for meget information eller for mange valg på en gang.
- Vær forudsigelig og sig, hvad du gør, så borgeren kan følge med.
- Svar på det følelsesmæssige snarere end det indholdsmæssige:
 - Reflekter over hvad det, hun siger, er udtryk for. Hvilket behov ligger bag?

Observer:

- Hvor lang latenstid er der?
- Hvordan skal mit tempo være til netop denne person?
- Hvordan reagerer han/hun på det, jeg gør/siger? Hvad virker godt?

Lektie til næste gang

Øvelse

Interview hinanden 2 og 2

- Hvad tager du med dig fra i dag?
- Hvad giver det anledning til af refleksioner i forhold til dine borgere?
- Hvilke handlinger påtænker du at afprøve, inden vi ses næste gang?

Notér i din logbog.

Interviewer: Prøv at udfordre din kollegas refleksioner ved at stille nysgerrige spørgsmål.

Opsamling

Hvad har du skrevet i din logbog?

Kilder og credits

Hvordan taler vi sammen?:

Inspireret af Humberto Maturanas domænet teori.

Affektudbrud, konflikttrappe og ro-givende pædagogik /her-og-nu konflikthåndtering:

"Adfærdsproblemer i ældreplejen" af Bo Hejlskov Elvén, Charlotte Agger, Iben Ljungmann (2015).

Alle illustrationer af Lise Grastrup, Tanke-til-streg.

Find mere information om kommunikation med mennesker med demens her:

www.videnscenterfordemens.dk/pleje-og-behandling/pleje-og-omsorg/kommunikation/

