

Tema: Empatisk kommunikasjon

Læringsmål: Bruke empati og støtteord

Scenario: Brannskade barn

Nøkkelhendelser for gjennomføring: Operatøren skal gjennomføre en samtale der en bruker empati og støtteord aktivt i samtale (se forslag bakerst i casemalen).



Briefing (forberedelser)

- Presentasjon av deltakerne
- Forklare gangen i simulering (inkl. tidsbruk og innlevelse)
- Taushetsplikt
- Ev. bruk av video/lydlogg
- Tema og læringsmål gjentas av deltakerne
- Rollefordeling (observatør)
- Mulighet for hjelp underveis

Informasjon til den som skal være innringer:

Mor ringer til 113/legevakt da hennes 10 måneder gamle barn har fått kokende vann over seg. Barnet hyler i bakgrunnen. Barnet har fått vannet over både under- og overarm. Mor har lagt over et håndkle med vann. Har ikke turt å se ordentlig på skaden enda. Det har utviklet seg noen blemmer på undersiden av armen. Moren gråter og har vansker med å svare på spørsmål før hun møtes på følelsene med bruk av empati.

Adresse, kommune:

Telefonnummer:.....

Gjennomføring av case/simulering

Etter simulering: «*Tenk på 2 positive ting. Ikke snakk om casen før vi samles.*»

Debriefing (gjennomgang)

1. Beskrivelsesfase – hva skjedde (fakta)

2. Analysefase – felles refleksjon og identifisering av læringspunkter

3. Anvendelsesfase – hva tar jeg med videre i egen praksis

Noter stikkord: _____

Forslag til refleksjonsspørsmål:

1. Spørsmål til innringer

- Hvordan følte du deg møtt og ivaretatt av den som svarte på 113 / 116117?
- Følte du at du fikk hjelp til å finne en løsning på den situasjonen du befant deg i?
- Var det ord eller uttrykk som du synes var gode eller mindre gode?
- Har du en formening om hvordan operatøren var, oppgitt / interessert / forsto hvordan du hadde det?
- Annet?

2. Spørsmål til operatør

- Hvordan følte du at samtalen forløp?
- Føler du at du fikk avklart og formidlet det du ønsket?
- Benyttet du bevisst noen empatiske responser?
- Føler du at du / dere fant en løsning på den situasjonen innringer befant seg i?
- Husker du noen ord eller uttrykk som du benyttet og som du har lært i kurset?
- Var det noe du gjerne skulle ha hatt for å kunne hjelpe innringer?

3. Spørsmål til observatør

- Hvordan synes du at samtalen forløp?
- Benyttet operatøren empatisk kommunikasjon?
- Tror du at innringer følte seg møtt og ivaretatt av den som svarte på 113 / 116117?
- Var det ord eller uttrykk som operatøren benyttet, som du synes fungerte som støtteord?
- Har du en formening om operatøren var oppgitt / interessert / forsto hvordan innringer hadde det?
- Annet?

Oppsummering: Finn to-tre momenter som dere mener er de viktigste læringspunkter fra øvelsen – hva tar du med deg videre i egen praksis? Bytt så roller og kjør et nytt case (lag et enkelt case).



Støtteord og ros

- *Jeg/vi skal hjelpe deg*
- *Vi kan gjøre dette sammen*
- *Jeg skal finne riktig hjelp til deg*
- *Du gjør det rette nå mens du venter på legen/ambulansen*
- *Takk/takk for god informasjon*
- *Så bra at du ringte*

Ulike empatiske responser	
Metode	Eksempel
Anerkjennelse	<i>Nei, det kan ikke være lett</i>
Speiling	<i>Fortvilet, sier du</i>
Påpekning	<i>Jeg hører at dette går inn på deg</i>
Legitimering	<i>Det er jo svært forståelig at...</i>
Støtte	<i>Dette vil jeg hjelpe deg med</i>
Partnerskap	<i>La oss se om vi sammen...</i>
Ros	<i>Jeg synes du takler det fint</i>
Små oppmuntringer	<i>Ja, mhm, akkurat osv.</i>
Takknemlighet	<i>Takk, det var godt at du nevnte</i>