

Kan apotekspersonalets mentaliseringsevne øges gennem uddannelse?

Gitte R. Husted¹, Charlotte V. Rossing¹,
Susanne Kaae², Christina Fogtmann Fosgerau³

¹Pharmakon a/s
Apotek – Kompetence, Udvikling og Forskning
Milnersvej 42, 3400 Hillerød, Danmark

²Institut for Farmaci, Københavns Universitet
Universitetsparken 2, 2100 København Ø, Danmark

³Institut for Nordiske Studier og Sprogvidenskab
Sprogpsykologi, Københavns Universitet
Emil Holms Kanal 2, 2300 København S, Danmark

Uddannelsen: Stil skarpt på rådgivning – forstå patienten og dig selv gennem mentalisering

Kontaktinformation:
Gitte R. Husted, grh@pharmakon.dk

Resultater

28 farmaceuter og farmakonomer fordelt på 11 apoteker deltog i uddannelsen.

Uddannelsen har øget deres rådgivningskompetencer, og de er nu er i stand til at forstå og håndtere følelsesmæssige situationer, som de før bevidst undgik.

Kvantitative resultater

Deltagernes emotionsbevidsthed målt før og efter uddannelsen og blev øget signifikant (LEAS).

Danmark (n=23)	Før	Efter	P-værdi
Bevidsthed om egne emotioner	2,6	3,1	<0.001*
Bevidsthed om andres emotioner	2,2	2,9	<0.001*
Emotionsbevidsthed Total	3,0	3,4	<0.001*

* En p-værdi <0,05 betragtes som statistisk signifikant.

Konklusion

Ja, det er muligt at øge apotekspersonalets mentaliseringsevne gennem uddannelsen. Deltagerne demonstrerede viden, færdigheder og kompetencer i det mentaliserende mindset og mentaliserende kommunikation både på et teoretisk og praktisk niveau, og deltagernes emotionsbevidsthed blev signifikant forbedret. Mødet med patienten blev personcentreret.

Fremtidig forskning

Undersøgelse af videooptagelser af deltagernes rådgivning med patienterne før og ved afslutningen af uddannelsen skal afdække, om evnen til at mentalisere har ændret sig i praksis. De foreløbige resultater pegede dog på, at rådgivningen om medicinbrug på danske apoteker i højere grad kan blive personcentreret via mentalisering og mentaliserende kommunikation.

Jeg er blevet mere bevidst om egne og andres følelser og tanker, og på at forstå baggrunden for både egen og andres adfærd. Jeg er blevet bevidst om, at jeg og andre altid er i en følelse og forstår nu, at denne følelse påvirker mine og andres handlinger og beslutninger.

Jeg føler, at jeg har fået en propfyldt værktøjskasse med redskaber til, hvordan jeg på en ny måde kan kommunikere med både patienter og kollegaer. Der er stadig lidt uorden i værktøjskassen, men jeg ved nu, hvordan alle redskaber skal bruges, så nu øver jeg mig i, hvornår jeg får mest ud af at bruge hvert enkelt værktøj.

Kvalitative resultater

Viden, færdigheder og kompetencer.

Jeg holder pauser i samtalen og er mere fokuseret på, hvad patienten har at fortælle. Jeg lytter aktivt efter små ord, udtryk og ser, om der er kropssudtryk, som kunne være alarmsignaler. Ting som jeg før ville overse eller ikke lægge mærke til, eller måske var "bange" for at følge op på af frygt for at gøre en situation værre.

Jeg er blevet meget bedre til at høre, hvad mine patienter rent faktisk siger og give dem den rådgivning, de har brug for her og nu. Det har også givet mig en større arbejdsglæde, da jeg føler, at jeg blevet bedre til at rådgive patienterne på et individuelt plan.

Introduktion

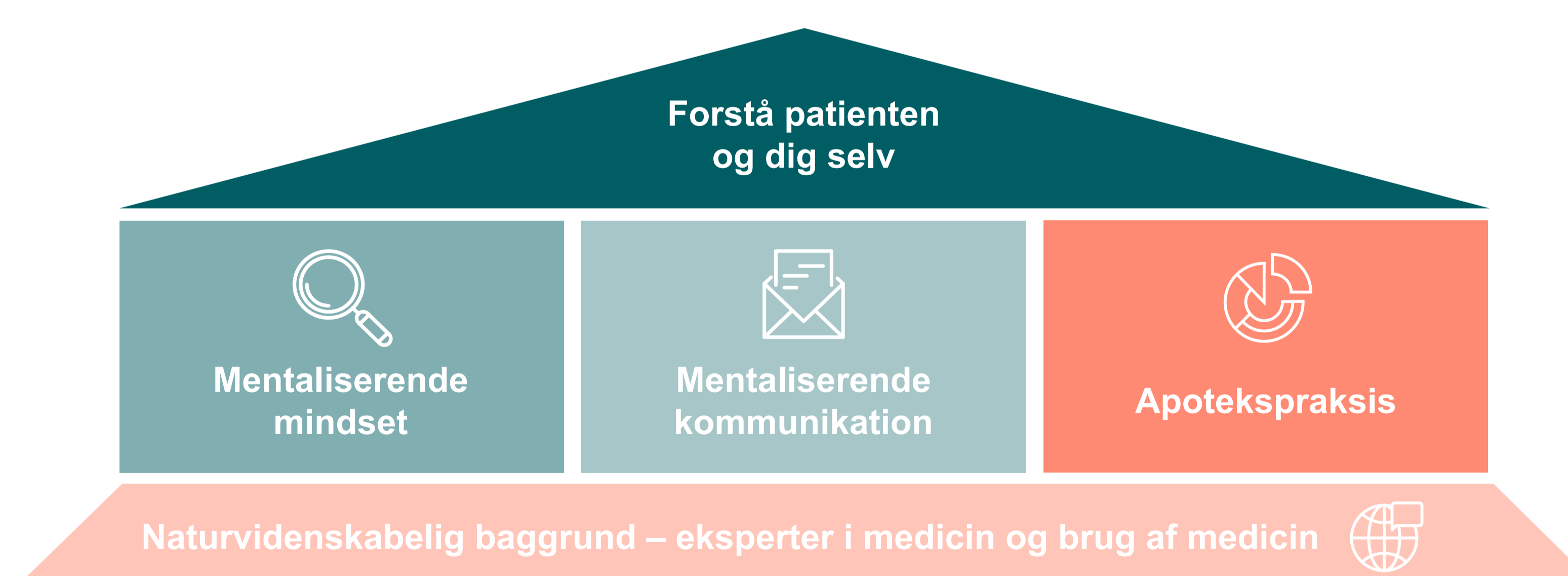
En undersøgelse af rådgivning på danske apoteker i 2018 viste, at det kan være svært at inddrage patienternes perspektiv, især når personalet blev følelsesmæssige påvirket. Mhp. at øge personalets bevidsthed om egne og patientens følelser, designede forfatterne sammen med brugerne en mentaliseringsuddannelse (Figur 1 og 2).

Formål

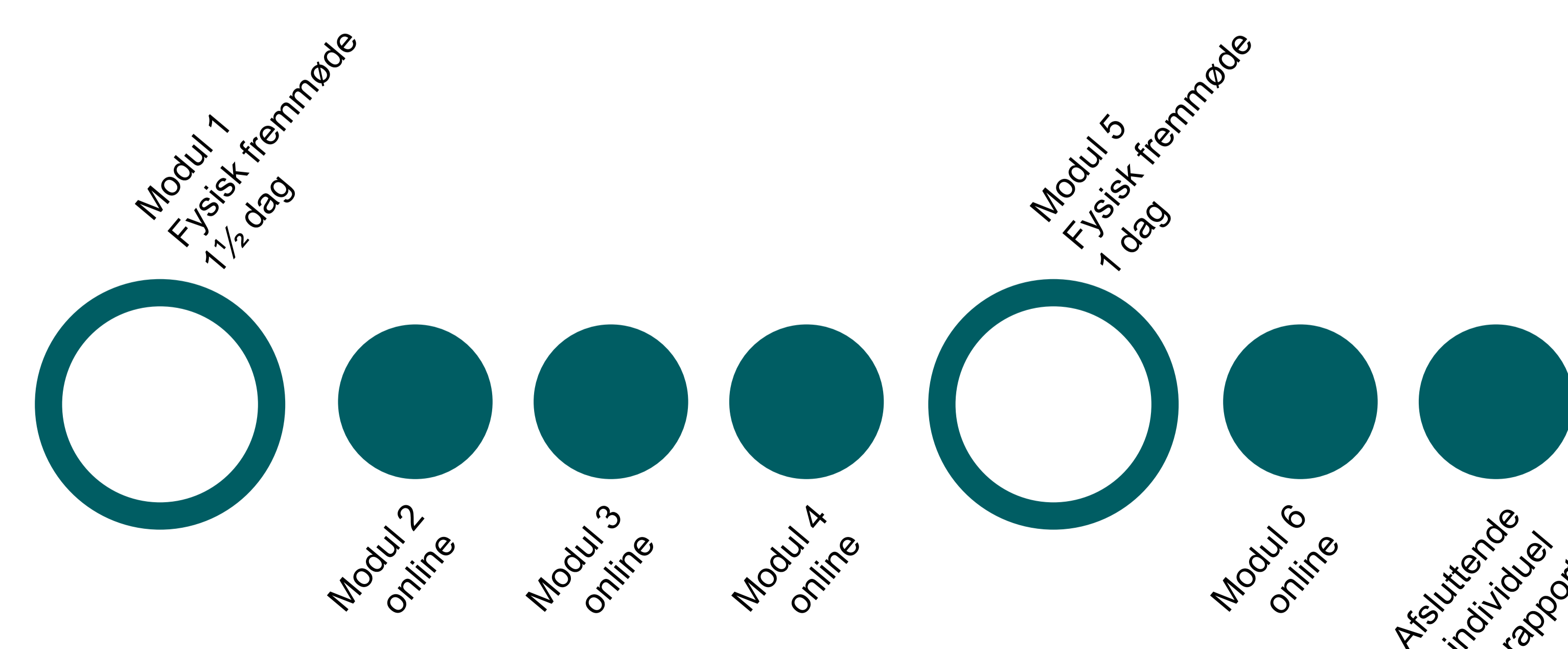
At evaluere om deltagernes mentaliseringsevne og mentaliserende kommunikation forankret i praksis forbedres efter endt uddannelsesforløb.

Metode

Efter endt uddannelsen afleverede deltagerne en skriftlig rapport, som skulle illustrere viden, færdigheder og kompetence (KirkPatricks Model) i mentalisering og mentaliserende kommunikation. Rapporterne blev analyseret gennem deduktiv tematisk analyse. Deltagernes emotionsbevidsthedsniveau (et centralt aspekt af mentalisering) blev målt gennem Level of Emotional Awareness før og efter uddannelsen.



Figur 1: Indhold i uddannelsen.

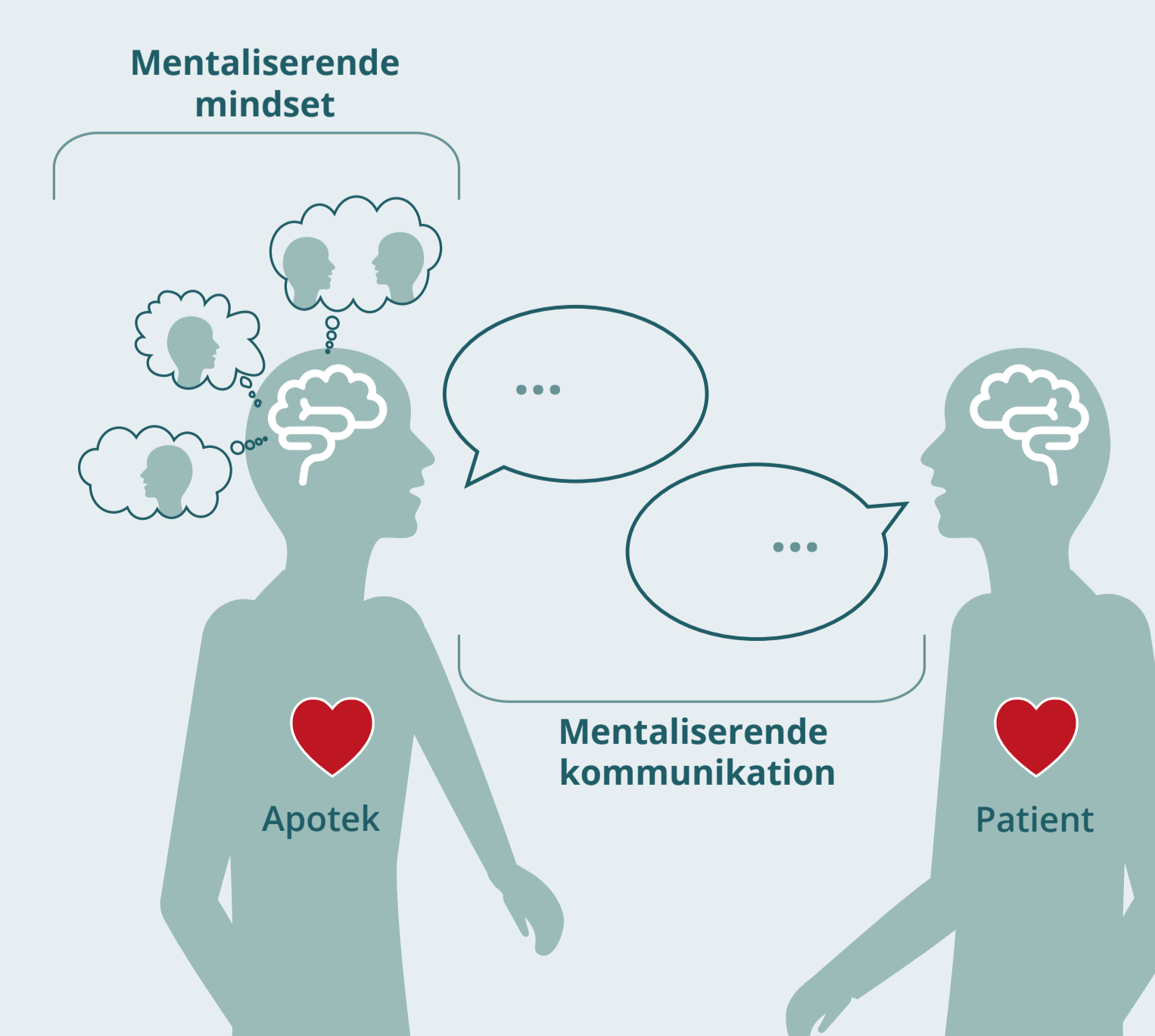


Figur 2: Uddannelsesforløbet over 4 måneder (70 timer). Fosgerau CF., et.al. Pharmacy Education, 22(1), p. 77–87.

Hvad er mentalisering?

Mentalisering beskriver evnen til at forstå de tanker, følelser og behov, der ligger bag det vi selv og andre siger og gør – og dermed evnen til at forstå eget og andres sind

Mentaliserende kommunikation muliggør mentalisering i praksis. Mentaliserende kommunikation indebærer bl.a. brug af spejling, aktiv lytning, gensvarsmodeller og værdiklærgøringsrespons.



Figur 3: Afspejler dialog på apotek.