

# Kommunikasjon

## AKTIV LYTTING

Lytting er avgjørende i god kommunikasjon. Aktiv lytting er en metode som sørger for at du får med deg det som blir sagt. I tillegg legger du til rette for at det skal være lett for pasient og pårørende å korrigere deg dersom det er noen misforståelser om det som er uttrykt. Aktiv lytting kan bidra til at personen i større grad føler seg sett og hørt. Samtalen bremses opp og oppsummeres slik at vi sammen får tid til å ta fatt i det som er viktigst.

### Eksempel

Jeg syns det har vært så strevsomt å forstå hva som er symptomer og hva som er ungdomsopprør og jeg er så klart redd for å gjøre feil.

Akkurat! Du forteller at det er strevsomt med å forstå forskjellen med symptomer og hva som er normalt for ungdom og at du i den forbindelsen blir redd for å gjøre feil, har jeg forstått deg rett da?

## VALIDERING

Validering er en empatisk ferdighet. Emosjonell validering er å bekrefte en persons følelser og opplevelser. Slik viser vi at følelsen er forståelig og gir mening i den situasjonen personen står i.

Eksempel: «Jeg skjønner godt at du ble lei deg. Det var veldig vondt det som skjedde.»

Vi prøver å unngå ..men... («Jeg skjønner at du føler det slik, men...») Da svekker vi anerkjennelsen og det kan i stedet virke avvisende.

## POSITIV REFORMULERING AV KRITIKK

Kritikk henger ofte sammen med at det er vanskelig å forstå hvor plagsomme symptomer kan være og hvordan det påvirker pasientens atferd. Kritikkk kan være et forsøk på å få kontroll i en vanskelig situasjon og blir ofte et uttrykk for feilplassert engasjement. Ved positiv reformulering blir det lettere for pasienten å nyttiggjøre seg familiens engasjement. Reformulering kan gjerne knyttes sammen med kunnskap, validering og generaliser/normaliser ved å f. eks si: «jeg har møtt flere som forteller om de samme utfordringene som det du har fortalt». Normaliser ved å løfte frem det som kan være en vanlig reaksjon på en vanskelig situasjon eller normalutvikling som f.eks. pubertetsutfordringer.

### Eksempler

1. «Min sønn er blitt så lat og ligger på sofaen hele tiden»

Reformulering: «Så det du sier er at sønnen din mangler energi nå etter han ble syk og at han derfor ligger mye på sofaen».

Kunnskap: «Å ha lite energi er regnet som et negativt symptom. Det kan oppleves som veldig slitsomt og stressende for hovedpersonen».

Validering: «Det er ikke rart at det er utfordrende for deg, når du ser at han ligger der i mange timer og i flere dager».

Generalisering/normalisering: «Jeg har møtt flere pårørende som forteller at det er vanskelig å skille mellom energiløshet som er et negativt symptom og det å være lat, men hvis vi forstår det riktig kan vi gjøre det lettere å delta mer i dagliglivets oppgaver».

2. «Datteren min tenker ikke på andre enn seg selv»

Reformulering: «Så det du sier er at du skulle ønske at datteren din ikke hadde det så strevsomt slik at hun hadde ork til å tenke på andre også, har jeg forstått deg rett da?»

Validering: Jeg skjønner godt at du synes det er slitsomt og utfordrende, når du ser hvordan psykosen påvirker henne».

Kunnskap: «Når vi er friske så greier vi lettere å sortere og filtrere inntrykk. Når man er syk blir beskyttelsen ofte svekket. Da er man mer utsatt for stress, vurderer alle inntrykk, blir stresset av alle inntrykk, blir påvirket av alle inntrykk og da greier man ikke så godt å tenke på andre».

Generalisering/normalisering: «Jeg har møtt flere som forteller om de samme utfordringene for sitt familiemedlem».