

KRISEKommunikation MED PÅRØRENDE DOS & DON´TS

Dansk Center for Organdonation
Årsmøde januar 2024
© Psykolog Louise Skriver Jønsson

Underviseren

- Autoriseret psykolog, specialist og supervisor i psykotraumatologi og EMDR-uddannet terapeut og supervisor + parterapeut
 - 18 års erfaring:
 - Psykiatrisk skadestue, ambulans + lukket afdeling
 - Somatiske sygehusafdelinger + skadestue + børneafdeling
 - Krisesamtaler og forløb med ramte og pårørende
 - Personale: debriefing, undervisning og supervision
 - Privatpraktiserende psykolog:
 - Klienter med PTSD (forskellig traumer), belastningsreaktioner
 - Pårørende
 - "Professions-PTSD"
- Tilknyttet Rigspolitiets Psykologtjeneste
- Medredaktør på podcast ramt.nu
- Ejer af EMDRHuset



Program

- Kriseteori og krisereaktioner
- Case: "hvad så nu?"
- Faldgruber i krisekommunikation
- Krisekommunikative strategier
- Action cards



Pårørende i krise: udfordringer

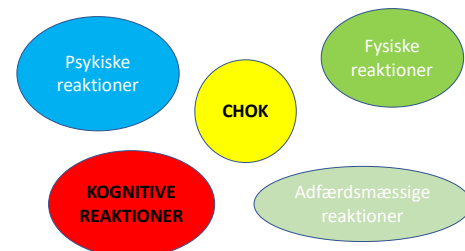
- Hvad kendetegner dem?
- Hvad kan de tage ind/forstå i deres krise, og hvornår?
- Hvordan ved vi, "hvor de pårørende er" - er der tegn på, at de kan rumme mere eller mindre information?
- Hvad stiller det af krav til kommunikation og dosering af information?
- Hvornår kan man så overhovedet tale om organdonation?

Traumatiseringsprocessen: hvad gør, at noget opfattes som og kan blive traumatisk?

- Demografiske forhold
- Livsbetingelser
- Situationsfaktorer
- Umiddelbare reaktioner/chok
- Fortolkning
- Forsvar og mestringsstrategier
- Social støtte

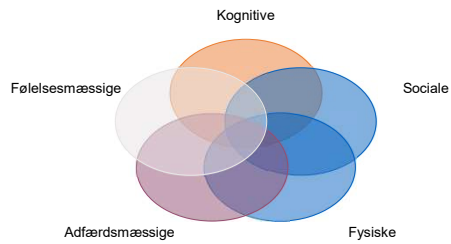
• Efter Elklit, 2004

Umiddelbare chok- og krisereaktioner



Efterfølgende reaktioner

(C) Lene Hansen og Birger Jørgensen, 2012



CASE

"Patient med stor skade i hjernen, som har stor risiko for at dø. Vi er der i forløbet, hvor vi har haft samtale med familien, og fortalt dem, at deres pårørende kommer til at dø af blødningen i hjernen". Efter de pårørende har fået beskeden om, at deres kære ikke kommer til at overleve, spørger de:

Hvad så nu?

De 2 perspektiver i "HVAD SÅ NU?"

Det professionelle perspektiv

- Målet med samtalen → organ donation



Pårørendeperspektivet

- At forstå...
- Relationen, historien, magtesløshed, uvidenhed, at tage afsked og dernæst tage stilling



Chokket, krisen, traumet = **beskeden & situationen**

Kommunikationen & samtalen =
redningskransen

Faldgruber i kommunikation med pårørende

Forskellige faktorer af betydning:

- Situationsspecifikke
- Samtaletekniske
- Følelsesmæssige

Forskellige uhensigtsmæssige kommunikationsstrategier

- Nybegynderen
- "Hundesvømmeren" og "frisvømmeren"
- "Rygsvømmeren"
- "Træde vande" ren"
- "Dykkeren"

Krisekommunikation med pårørende



Krisekommunikation er *krisestyring*

- Formidle et budskab
- Give viden og information
- Orienterer om plan(er)
- Rumme og håndtere følelser

- I et roligt og professionelt empatisk udtryk



Krisekommunikation: "livredderen"

- Uddannet, trænet og professionel brug af:
 - **Viden:**
 - Det faglige
 - Samtalestruktur
 - Krisereaktioner
 - **Teknik:**
 - Overblik
 - Tid
 - Pauser
 - Egen nonverbal fremtoning

Krisekommunikation

- Klar og tydelig dagsorden og struktur for samtalen
- Forberedelse
- Nøjagtig og ærlig tilpasset information
 - Forklar rationale
- Spørg om tilladelse: indhent information
 - Spørg til viden og ønske om information
 - Lyt og spørg/spørg og lyt
- Involver
 - Planer og scenarier



Fortsat...

- Vær opmærksom på alle
- Lav løbende opsamlinger
- Vær forberedt på følelsesmæssige reaktioner
- Tillad og legitimer (alle) reaktioner
 - Anerkend og normaliser
 - Del viden om forventelige reaktioner



Krisekommunikation

- Fremstå rolig
- Hav tid og vær tålmodig
- Tal tydeligt
 - *bruge et enkelt direkte sprog*
- Gentag
 - *Det søgte*
 - *Pårørendes kommentarer, udtryk, åbenlys adfærd*
- Hold og udhold pauser



Fortsat...

- Dit kropssprog er et pejlemærke
 - *hold øjenkontakt*
- Undgå at blive presset selv
 - *Tag pauser*
- Håndtér manglende erfaring/viden
 - *Lær dig sætninger*



ACTION CARDS: krisekommunikation med pårørende

- Tour-guiden
- P.I.R.A.T.E.R

Tour guiden: professionel krisekommunikation med pårørende

© Psykolog Louise Skriver Jønsøen

- Guide:
 - Viden
 - Information
 - Plan(er)
- Venligt insisterende
 - Kontakt
 - Praktisk hjælp
- Erfaringsbærende
 - Anerkende
 - Normalisere



P.I.R.A.T.E.R: professionel krisekommunikation med pårørende

© Psykolog Louise Skriver Jønsøen

- **Præsentation**
 - Hvad er der sket/hvad skal der ske
- **Information**
 - Løbende og let
- **Rammer**
 - Planer & scenarier er forudsigelighed
- **Anerkendelse**
 - Normalisering
- **Tilpasning**
 - Information og stimuli
- **Empatisk professionalisme**
- **Respekt**



De 2 perspektiver i "HVAD SÅ NU?": integration af begge perspektiver

Det professionelle perspektiv

Information og viden

- at vide og forstå

Pårørendeperspektivet

Relation

- at føle sig set, hørt, mødt og forstået

Take home messages

- Krisekommunikation er krisestyring
- Viden om krisereaktioner
- Samtalens struktur og samtaleteknik
- Scenarier og planer



TAK FOR OPMÆRKSOMHEDEN

- Mail: psykologlouiseskriver@protonmail.com
- Telefon: 3029 0056
- Hjemmeside: www.krise-hjaelp.dk

