

Mentalisering på apotek - som en metode i kundemødet

Charlotte Verner Rossing
Forsknings- og Udviklingschef
Pharmakon
<https://www.linkedin.com/in/charlotterossing/>

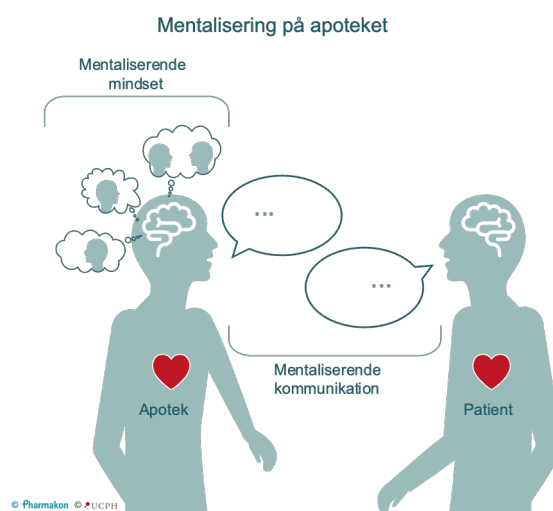


© Pharmakon

1

Agenda

- Behov for mentalisering på apotek?
- Stil skarpt på rådgivning – forstå kunden og dig selv gennem mentalisering
- Hvad er mentalisering?
- Resultater fra afprøvningen uddannelsen
- Hvad sker der nu?



© Pharmakon

2



3

Er patienten i fokus?

Data:

- 87 videooptagelser af skrankemøder
- 12 video-stimulerede interview

Observation

- Personalets opmærksomhed var ofte rettet mod computerskærm eller håndtering af medicin
- Ikke mod kundens responser og reaktioner

© Pharmakon



4



Fund fra pilotstudiet

- **Kunderne var følelsepåvirkede i skranken**

Følelserne påvirkede deres adfærd i skranken, og følelsepåvirkningen havde konsekvenser for deres medicinbrug

- **Medarbejderen blev påvirket af hvad de oplevede som kundens humør**

Hvis kunden var forstyrret, bange eller vred, forstyrrede det medarbejderen og gjorde at de holdt sig tilbage i kommunikationen

- **Medarbejderen var overraskede over egen ageren i mødet med kunden**

De bemærker en mindre opmærksomhed mod kunden end den de tror, de har, og lytter/ser ikke kunden

5

Konklusion fra pilotstudiet

- Skrankemødet tog ikke udgangspunkt i kundens perspektiv og oplevelser
- Personalet holdt sig tilbage i mødet med kunden, når de fornemmede, at kunden var påvirket følelsesmæssigt
- Mange signaler fra kunden vedrørende medicinbrug blev overset og ikke reageret på
- Hvis vi ønsker at give rådgivning, der skal hjælpe kunden i sin medicinbrug, skal det tage udgangspunkt i kundens perspektiv

© Pharmakon

6



7

Hvad er mentalisering?

- En aktivitet, hvor vi søger at forstå de mentale tilstande, der knytter sig til vores egen og til andres adfærd
 - Mentale tilstande: tanker, følelser, behov, intentioner
- Alle har evnen til at mentalisere, men i varierende grad
- Evnen til at mentalisere er afgørende for de relationer, vi kan skabe til andre mennesker
- Dobbelt-rettethed

© Pharmakon

8

Mentalisering – en måde at møde andre på

- at møde den anden åbent og nysgerrigt
- at være opmærksom på den anden
- at se den anden som et unikt individ
- forstå hvad der sker i en selv
- at undgå at de følelser man selv får, begrænser det, man gerne vil opnå med den anden person

© Pharmakon

9

Andre studier om mentaliseringstræning af sundhedsprofessionelle

Læger og sygeplejersker (både under og efter uddannelse) er blevet trænet i korte mentaliseringstræningsforløb

- De oplever efterfølgende:
 - En større bevidsthed om egne negative reaktioner på bestemte patienttyper/grupper
 - Bedre forståelse for de patienter, de ellers kan have svært ved at følge
 - Generelt bedre evne til at tage patientens perspektiv
 - Tydeligere professionel identitet

© Pharmakon

10

Mentalisering og resiliens



© Pharmakon

11

Pharmacy Education (2022) 22(1) 77 - 87
<https://doi.org/10.46542/pe.2022.221.7787>



PROGRAMME DESCRIPTION

A mentalising education programme for community pharmacy workforce

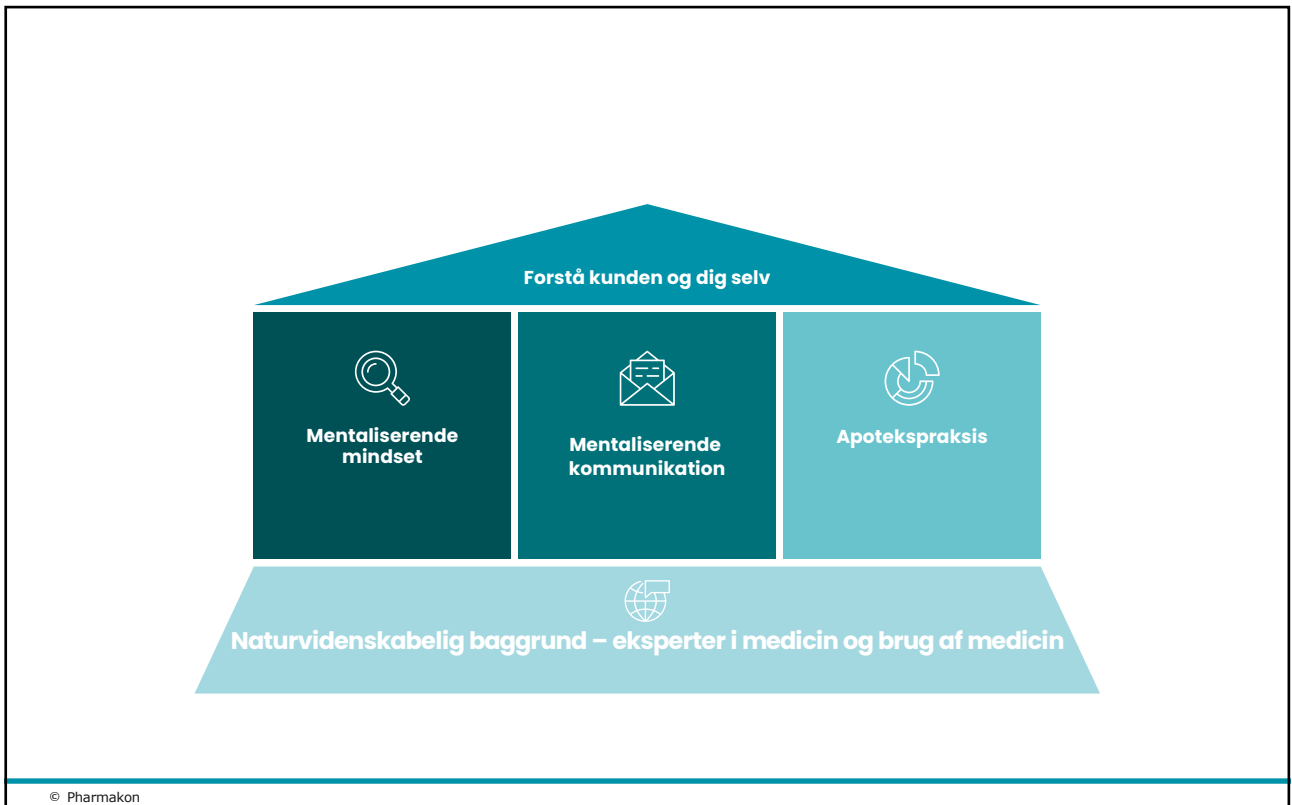
Christina Fosgerau¹, Nanna Broch Clemmensen¹, Gitte Reventlov Husted², Susanne Kaae¹,
Charlotte Rossing²

¹ University of Copenhagen, Denmark

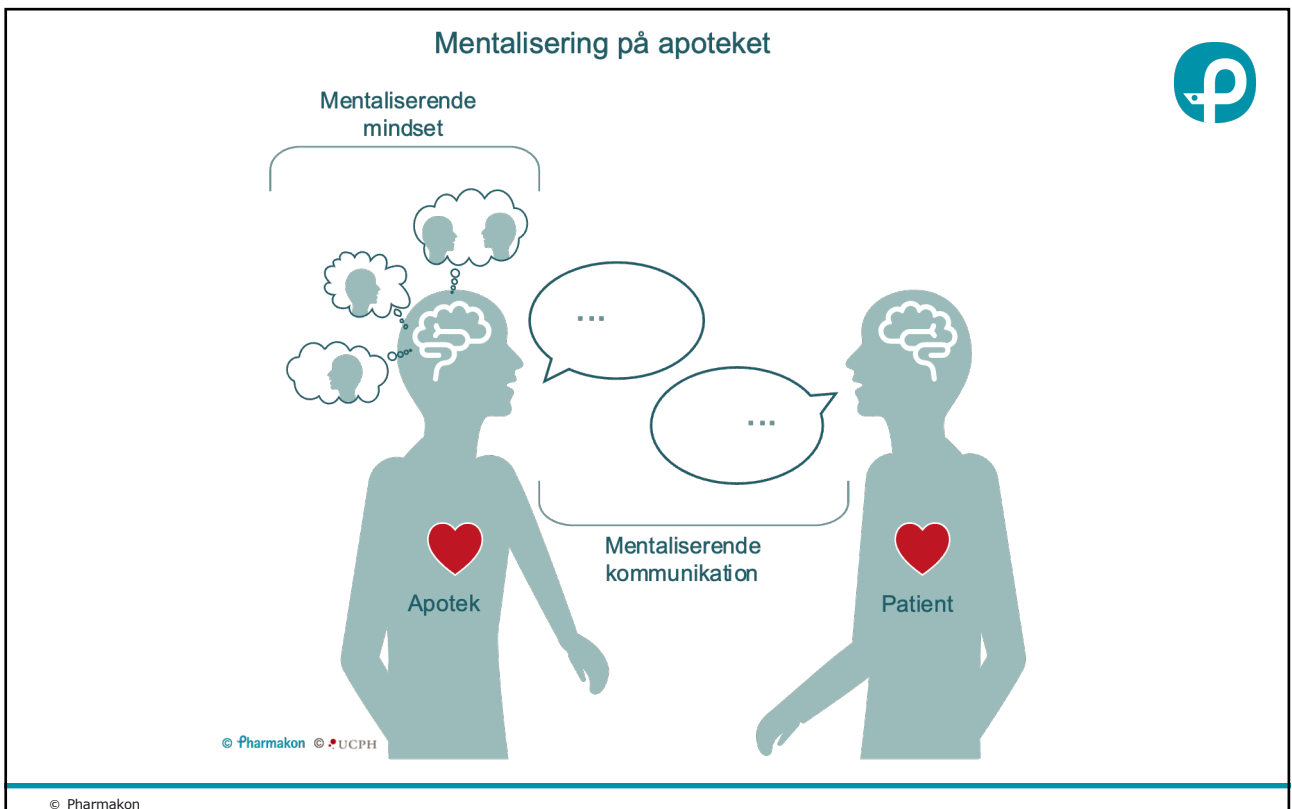
² Research and Development, Pharmakon - Danish College of Pharmacy Practice, Denmark

© Pharmakon

12



13



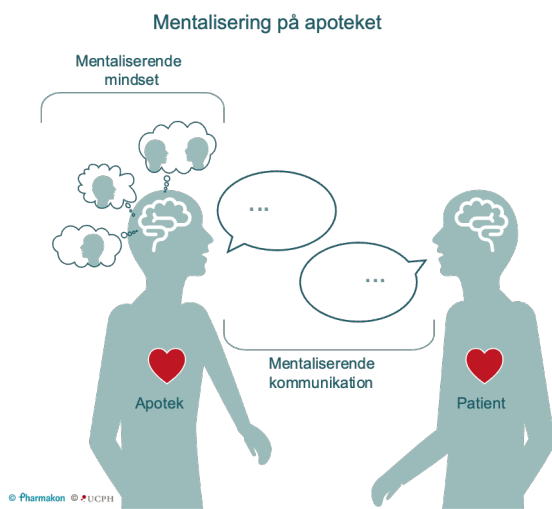
14

© Pharmakon

- 7 moduler i alt
- 1½ +1dag fysisk undervisning
- 5 online undervisning
- En ny faglighed
 - Viden
 - Øvelser
- Individuel feedback x 2
- Hjemmeopgaver ml moduler
- Afsluttende skriftlig opgave

15

Hvad er et mentaliserende mindset?



- At have sind på sinde
- Søger at forstå egen og andres adfærd
- Bevidsthed om adskillelsen mellem dig selv og den anden
- Bevidsthed om egne og andres tanker, følelser, behov og intentioner

© Pharmakon

16

Et mentaliserende mindset

- Opmærksom på mentale tilstande – opmærksom på at forstå handlinger og adfærd som forbundet til mentale tilstande
- Nysgerrig, åben og fleksibel i forsøget på at forstå egne og andres mentale tilstande – når vi er sikre på andres mentale tilstande, er vi stoppet med at mentalisere!
- Undgå inddragelse af stereotyper og generelle karaktertræk i forståelsen af andre (og sig selv)
- Anerkende at mentale tilstande ikke er gennemsigtige – heller ikke vores egne

© Pharmakon

17

Mentaliseringsdimensioner

Selv – anden

Affektiv – kognitiv

Implicit – eksplicit

(Indre – ydre)

© Pharmakon



18

Vi er altid i en følelse

Otte basisfølelser

Alle følelser har et formål

Følelser kan have forskellige udtryk

Bevidsthed om egne og andres følelser



© Pharmakon

19

8 basisfølelser

BASISFØLELSE

FORMÅL

Interesse	at glæde sig og lægge planer
Sindsro	at minde os om hvad der er vigtigt
Accept	at forbinde os til mennesker der kan hjælpe
Frygt	at beskytte os fra farer
Overraskelse	at fokusere på det der er nyt
Tristhed	at forbinde os til dem vi elsker
Afsky	at afvise det der er usundt for os
Vrede	at kæmpe mod det der opfattes som problematisk

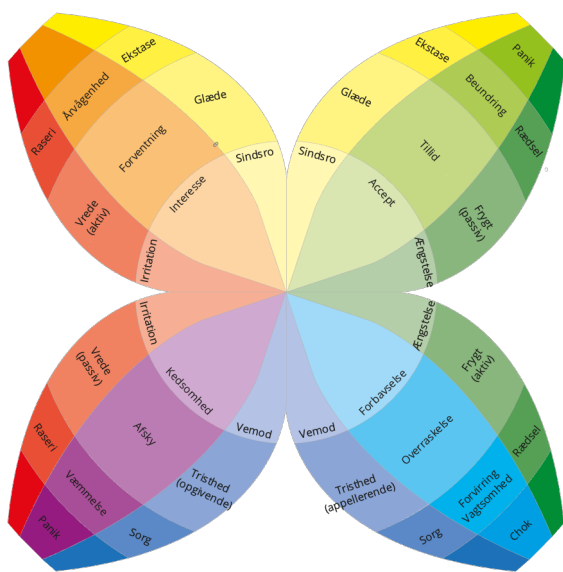
© Pharmakon

20



21

Professionel adfærd



- Trygge relationer
- Accept, sindsro og interesse
 - Accept – tilbyd den anden venlighed (small talk), de er mennesker, der gerne vil mødes som mennesker, accepter dem, der hvor de er
 - Sindsro – smil og vær rolig
 - Interesse – kig op, se den anden i øjnene

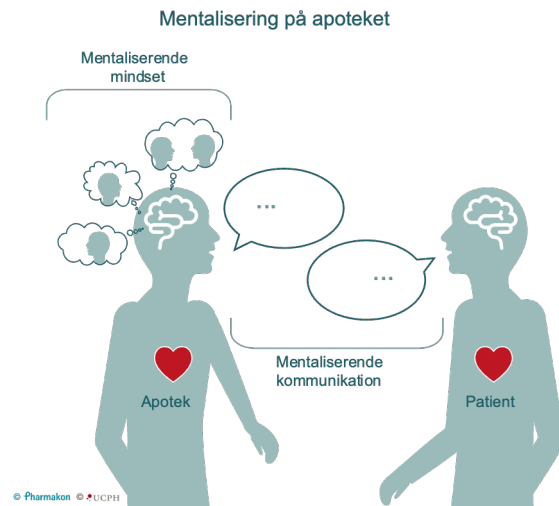
Jens Hardy Sørensen 2021 Mentalizing Play, 2021

© Pharmakon

22

Fra mindset til praksis - kommunikation

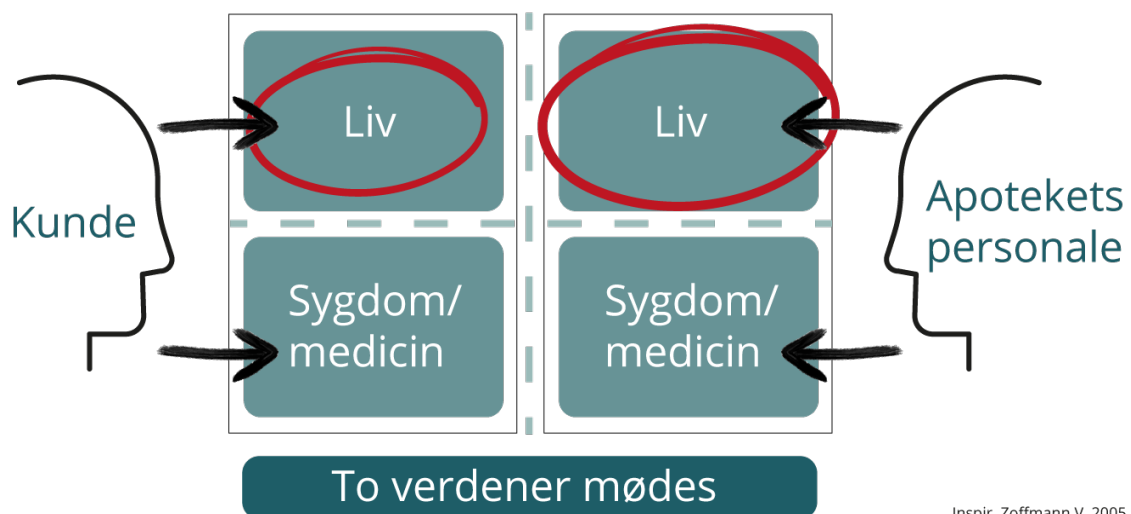
- Accept, sindsro og interesse
- Fokus på at forstå patientens perspektiv og fortælling først
 - Spejling
 - Aktiv lytning
 - Gensvar – åbne og lukkede spørgsmål
 - 'Frø'
 - Nonverbal
 - Tone – hastighed – pauser
 - Taletid



© Pharmakon

23

Mødet i skranken



© Pharmakon

24










25

Pharmacy Education (2023) 23(1) 237 - 251
<https://doi.org/10.46542/pe.2023.231.237251>



RESEARCH ARTICLE

A mixed methods evaluation of a mentalising education programme for the community pharmacy workforce in Denmark – A promising way forward to deliver patient-centred counselling

Gitte Reventlov Husted¹ , Charlotte Verner Rossing¹ , Ramune Jacobsen² , Ulla Hedegaard³ , Susanne Kaae² , Anna Birna Almarsdóttir² , Christina Fogtmann Fosgerau⁴ 

¹ Danish College of Pharmacy Practice, Pharmakon, Denmark

² Department of Pharmacy Social and Clinical Pharmacy, University of Copenhagen, Denmark

³ Department of Public Health, University of Southern Denmark, Denmark

⁴ Department of Nordic Studies and Linguistics Language Psychology, University of Copenhagen, Denmark

© Pharmakon

26

Evalueringen viser



- Deltagerne **opnår viden, færdigheder og kompetencer** i at anvende det mentaliserende mindset og mentaliserende kommunikation på apoteket
- Deltagernes **mentaliseringssevne øges signifikant** efter at have gennemført uddannelsen
- Deltagerne er blevet **mere personcentreret i deres rådgivning**
- Deltagerne **øger deres jobtilfredshed signifikant** efter at have gennemført uddannelsen

© Pharmakon

28

Det har været givtigt at lære at afkode og benævne følelser og at gøre dem mindre intense. Det gør det nemmere at parkere på arbejdspladsen, hvor der er mange mennesker.

Jeg bruger det til, at gøre det langt sjovere for mig at være i skranken, jeg kan udfordre mig selv og arbejde på at blive endnu bedre til at afløse kunderne. Det giver mig

....Får redskaber til rådgivning, så den bliver taget til et helt andet niveau. Og så får jeg en større arbejdsglæde, fordi jeg gør en forskel for mine kunder.

robt til kunderne. Det gør det nemmere for mig at tage vare på mig selv... Det gør det også nemmere for mig at parkere min stress i bestemte situationer

er, hvad der ved give her og er på et

rådgive lise for mit job - jeg kan mærke og se, at jeg kan gøre en stor positiv forskel for kunderne med min faglighed - og derved opnår jeg en større arbejdsglæde.

© Pharmakon

33

Hvad sker der nu?

Mentalisering på apotek

- Et uddannelsesforløb for apoteker, der ønsker at arbejde med at sætte kunden i fokus på deres apotek

- A** **Tovholderuddannelse**
En uddannelse for dig, der brænder for dialoger med kunder, og som ønsker kompetencer i mentalisering – og som har lyst til at hjælpe med spredning af viden til sine kolleger.
- B** **Kursus for ledere**
Til apotekere, souschefer eller filialledere, som skal stå i spidsen for en ændring af kulturen på apoteket.
- C** **Fælleskursus for apoteket**
Et kursus for hele apoteket for at understøtte et fokus på kunderne i den rådgivning I laver på apoteket.



© Pharmakon

34



© Pharmakon

35

Referencer - artikler

- Fosgerau CF, Kaae S.: Furthering patient-centered counseling: Exploring new aspects around pharmacists' experiences in pharmacy encounters through video-stimulated recall interviewing. RSAP Volume 17, Issue 4, April 2021, Pages 723-732
- Fosgerau et al.: Programme Description. A mentalising education programme for community pharmacy workforce. PharmacyEducation(2022)22(1)77-87
- Husted GR et. al.: A mixed methods evaluation of a mentalising education programme for the community pharmacy workforce in Denmark – A promising way forward to deliver patient-centred counselling. Pharmacy Education, Vol. 23 No. 1 (2023).
- Fosgerau CF et. al.: Using qualitative methods to explore the dynamics of patients' perspective sharing in community pharmacy counseling–conversation analysis and video-stimulated recall interviews. Pharmacy Practice. Vol. 19 No. 4 (2021): Oct-Dec
- Kaae S. et. al.: How patient-centredness takes place in pharmacy encounters: a critical common-sense interpretation of video-recorded meetings. Int J Clin Pharm. 2023 Feb;45(1)146-153
- Fonagy, A m. fl: Mentaliseringsbaseret behandling i teori og praksis, Redigeret af Sørensen JH. Hans Reitzels Forlag 2009 (kap 1, 2,3,4)