



# FØRSTE HOLD APOTEKSANSATTE UDDANNET I MENTALISERING



AF: TRINE GANER

ILLUSTRATION: MAI-BRITT AMSLER

Mentalisering styrker relationen til kunder, kollegaer og medarbejdere og kan være med til at forbedre skrankerådgivningen og kommunikationen internt på apoteket. Det mener tre af de deltagere, der har været med på det uddannelsesforløb, der netop er afsluttet. Nu skal det afklares, om redskaberne skal udbredes og hvordan.

**V**i kender dem alle sammen. De der morgener, hvor det meste går skævt. Datterens sorte bukser med den hvide stribe i siden er til vask, sønnens nøgler er blevet væk, og alle kommer skidt ud ad døren. En af den slags morgener, som sætter sig i kroppen og er med én, når man møder ind på apoteket. Og som risikerer at gå ud over kollegaer og kunder, hvis man ikke er sig det bevidst.

Eksemplet er Mette Schytte-Hansens. Hun er farmakonom og skrankeansvarlig på København Sønderbro Apotek og er netop ved at afslutte den uddannelse i mentalisering, som

Pharmakon og Københavns Universitet igennem de sidste måneder har gennemført for første gang.

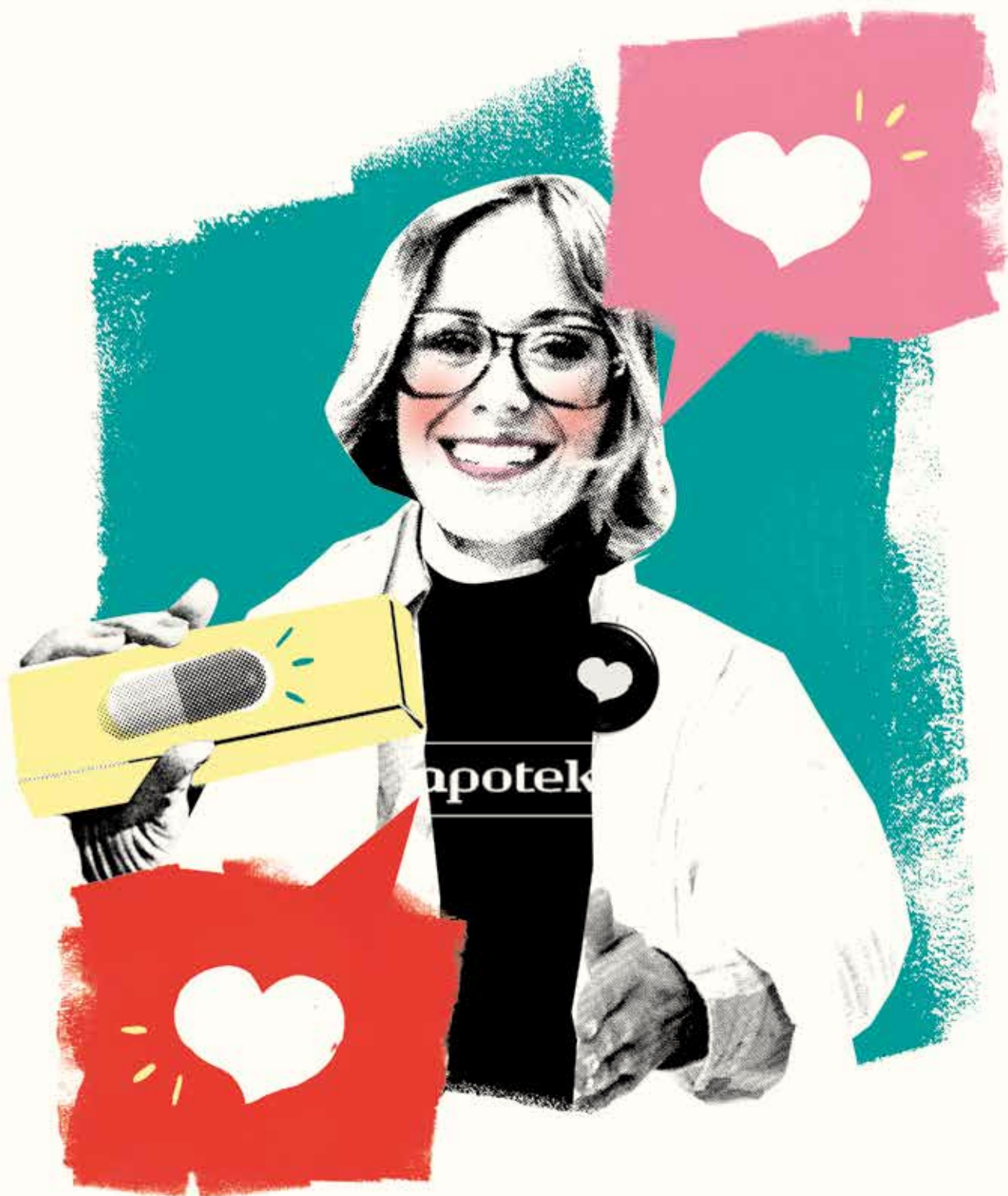
Formålet med uddannelsen er at styrke deltagernes kompetencer i at yde en rådgivning på apoteket, der tager udgangspunkt i borgerens behov. Blandt de ting, Mette Schytte-Hansen tager med sig, er opmærksomheden på egne og andres følelser.

"Vi har øvet os på at lægge vores følelser til side, hvis de ikke er relevante i den arbejdsituation, vi er i. Jeg er også blevet opmærksom på, hvor meget det hjælper at sætte ord på, hvordan jeg har det, over for kollegaerne. For eksempel når jeg møder ind efter en dårlig morgen som i eksemplet. Eller hvis jeg har haft en vred kunde. De ting vi har lært på uddannelsen, har gjort mig bedre til at distancere mig til følelserne, så jeg kan sætte fokus på kundens behov," siger Mette Schytte-Hansen.

## Skrankemøder på video

Som et led i uddannelsen skal deltagerne optage en lille håndfuld konkrete skrankemøder på video. Det har bidraget til Mette Schytte-Hansens læring.

"Det blev tydeligt, hvor meget vi generelt kigger ind i den skærm, når vi ekspederer. I forhold til mig selv kunne jeg se, at jeg bevæger mig meget hurtigt rundt under en ekspedition. Det er aldrig noget, jeg har tænkt over. Men jeg kunne se, at det måske kan virke lidt stressende og upassende, hvis man har en >





> kunde i nedtrykt sindstilstand, som står og taler om noget, der er svært,” siger Mette Schytte-Hansen.

Et andet element i uddannelsen, som var en øjenåbner for den erfarne farmakonom, var, da to kronisk syge patienter kom og fortalte, hvad det vil sige at være kronisk syg, og hvordan de oplever det at komme på apoteket.

”Jeg blev opmærksom på, at de borgere, som kommer hos os regelmæssigt og henter deres medicin, kan have skiftende behov fra gang til gang. Derfor er det afgørende at mærke, hvor kunden er henne netop i dag. Hvad kan jeg gøre for at hjælpe hende i dag?” siger Mette Schytte-Hansen.

## Bygger oven på fundament

Det er ikke nyt for Mette Schytte-Hansen og apoteksansatte generelt at tænke i patientcentrering, og mentalisering er da også tænkt som en udvidelse af den måde, man på apoteket længe har arbejdet med kundemøder. Det forklarer Charlotte Rossing, der er udviklingschef på Pharmakon og en af hovedkræfterne bag uddannelsen.

Ifølge hende har man i mange år arbejdet ud fra en tankegang om, at rådgivningen på apoteket skal stå på både det humanistiske og det naturvidenskabelige ben. I den nye uddannelse i mentalisering, udviklet i samarbejde med lektor i sprogpsykologi på Københavns Universitet, Christina Fogtmann og udviklingskonsulent på Pharmakon Gitte Reventlov Husted, hældes der på det humanistiske ben, som Charlotte Rossing formulerer det.

”Mentalisering er et nyt værktøj, der bygger oven på det fundament, vi har. Ud over at man som apoteksmedarbejder bliver bevidst om både sine egne og kundens følelser, lærer man

**Uddannelsen har givet mig redskaber, som jeg kan bruge i forhold til personalet på apoteket. Jeg er blevet mere bevidst om, hvordan jeg aflæser medarbejdernes følelser og forventninger - blandt andet via aktiv lytning**

**Arjang Mehrdad**, apoteker, Stevns Apotek



**Man kommer meget dybere ind i hver ekspedition. Og kunderne elsker det. Tusind tak for din omsorg, har jeg for eksempel oplevet en kunde sige helt spontant efter en ekspedition, hvor jeg havde brugt mentalisering**

**Eva Kjær Nordhild Olsen**, farmakonom, Stevns Apotek



at stille spørgsmål, der åbner op for dialog, så man kan få omsat den lægemiddelfaglige viden, så den giver værdi for den enkelte kunde,” siger hun.

I tilrettelæggelsen af uddannelsen har Charlotte Rossing og hendes kollegaer lagt vægt på, at mentalisering bliver praktisk anvendelig i hverdagen på apoteket.

”Den nye viden skal omsættes til praktisk anvendelige værktøjer, som vi træner deltagerne i at bruge. Vi skal sikre, at de erkendelser, man gør sig, også ændrer det, der faktisk kommer ud af munden,” siger Charlotte Rossing.

## Kunderne elsker det

Og noget tyder på, at det er tilfældet. Det oplever farmakonom Eva Kjær Nordhild Olsen fra Stevns Apotek, der også har deltaget i den første afprøvning af uddannelsen. Hun har mærket responsen fra kunderne helt konkret, efter at hun er begyndt at bruge de værktøjer, hun er blevet introduceret til på uddannelsen.

”Man kommer meget dybere ind i hver ekspedition. Og kunderne elsker det. Tusind tak for din omsorg, har jeg for eksempel oplevet en kunde sige helt spontant efter en ekspedition, hvor jeg havde brugt mentalisering,” siger Eva Kjær Nordhild Olsen.

Hun synes ikke, at ekspeditionerne tager længere tid, når hun spørger mere åbent og fokuserer på kundens behov.

”Det tager ikke længere tid. For der er også spørgsmål, som vi plejer at stille, som man kan undlade, hvis man fornemmer, at det ikke er relevant,” siger hun.

Ud over at hjælpe til en mere tilpasset rådgivning bruger Eva Kjær Nordhild Olsen også mentaliseringsværktøjerne til at passe på sig selv. Det gælder for eksempel i mødet med kunder, der er vrede eller kede af det.

"Værktøjerne hjælper en med at registrere kundens følelser, uden at man tager dem på sig. Vi har trænet, hvordan vi bliver i os selv. Det har både en fordel, fordi man bedre kan hjælpe den kunde, der er vred eller ked af det. Men det hjælper også til, at man ikke bliver så påvirket af det selv," siger Eva Kjær Nordhild Olsen.

### Glimrende ledelsesværktøj

Hendes chef, Arjang Mehrdad, har som den eneste apoteker været med på uddannelsen. Det har givet ham meget – både i relation til kunderne og medarbejderne. Han oplever, at det har åbnet op for nye dimensioner – ikke mindst i relation til ledelse.

"Uddannelsen har givet mig redskaber, som jeg kan bruge i forhold til personalet på apoteket. Jeg er blevet mere bevidst om, hvordan jeg aflæser medarbejdernes følelser og forventninger - blandt andet via aktiv lytning," siger Arjang Mehrdad.

Det gør ham blandt andet mere opmærksom på, når medarbejderne har brug for anerkendelse, lige som han får en bedre fornemmelse af, hvad der motiverer dem, fortæller han.

Arjang Mehrdad er ikke i tvivl om, at han vil anbefale andre apotekere at gøre det samme.

"Jeg synes, at vi skal blive ved med at udvikle os. Og det skal starte fra apotekeren," siger Arjang Mehrdad.

Både han og Eva Kjær Nordhild Olsen har haft stor glæde af at deltage på uddannelsen sammen. Og de kan ikke vente, til de andre på apoteket kan komme med ombord.

### Planer om gentagelse

Hvornår der bliver mulighed for, at flere kan tage uddannelsen, er endnu ikke afklaret, men ifølge Charlotte Rossing er der allerede planer om en gentagelse af forløbet på et tidspunkt i 2022. Desuden skal der i den kommende tid kigges nærmere



på, hvordan mentalisering i øvrigt, i givet fald, kan komme til gavn for flere apoteker, ligesom der er en række andre udløbere af erfaringerne med uddannelsen.

Processen vedrørende yderligere udbredelse på apotekerne er Apotekerforeningen med i, og netop en styrkelse af skranke-rådgivningen er, ifølge sundhedsfaglig direktør Birthe Søndergaard, et prioriteret strategisk projekt i foreningen netop nu.

"Rådgivning er en kerneopgave på apoteket og derfor et løbende fokus for foreningen og et område, hvor vi hele tiden skal udvikle os," siger Birthe Søndergaard.

Hun ser mentalisering som et spændende lag, der lægges oven på de eksisterende sektorkrav for rådgivning, og ser frem til i den kommende tid at arbejde videre med, hvordan det kan udbredes. ●



### FAKTA

**Afprøvningen** af uddannelsen "Stil skarpt på rådgivning – forstå kunden og dig selv gennem mentalisering" er netop afsluttet.

**28** medarbejdere på apoteker landet over har deltaget.

**Uddannelsen** har været sammensat af fysisk undervisning, onlineundervisning, hjemmeopgaver, en afsluttende opgave og løbende individuel feedback.

**Omfanget** er cirka 70 timer inkl. forberedelse.