

Uddannelse i mentalisering øger arbejdsglæden blandt apoteksansatte

Ud over øget tilfredshed hos kunderne er mentalisering med til at forbedre arbejdsglæden hos apotekets personale. Det viser evalueringen af det første uddannelsesforløb i mentalisering for apoteksansatte.

AF: KIM ANDREASEN

Jeg bruger det til at gøre det langt sjovere at være i skranken, da jeg kan udfordre mig selv og arbejde på at blive endnu bedre til at aflæse kunderne og få gode samtaler. Det giver mig afveksling og gode oplevelser. Det er en succes, når kunden forlader apoteket klogere på sig selv og sin medicin”

Citatet stammer fra evalueringen af det første forløb af den nye uddannelse for apotekspersonale ”Stil skarpt på rådgivning – forstå kunden og dig selv gennem mentalisering”. Uddannelsen er udviklet i et samarbejde mellem Københavns Universitet, Pharmakon og Syddansk Universitet, og 28 deltagere fra 11 apoteker var med til første afprøvning i efteråret sidste år.

Deltagerne blev efterfølgende bedt om at svare på en række spørgsmål om blandt andet jobtilfredshed, både før og efter de havde gennemført det fire måneder lange uddannelsesforløb.

Og resultaterne taler deres tydelige sprog: På alle parametre - lige fra tilfredshed med løn og arbejdsomfang over muligheder for at gøre karriere - og standarden af den faglige rådgivning - er tilfredsheden blevet forbedret, efter at deltagerne havde været igennem kurset.

Positiv sidegevinst

At mentalisering kan skabe mere tilfredshed og arbejdsglæde for farmaceuter og farmakonomeer på apotekerne havde Susanne Kaae, lektor i samfundsfarmaci og klinisk farmaci på Københavns Universitet, og projektleder på udviklingen af mentaliserings-

uddannelsen, ikke set komme.

”Vores udgangspunkt vil altid være at komme lægemiddelrelaterede problemer hos kunderne til livs, og ved at gøre apotekspersonalet mere bevidst om både sine egne og kundens følelser, lærer de at lytte, stille de rigtige spørgsmål og sætte sig i kundens sted, så den viden om lægemidler, de har, kan komme kunden til gavn. Men når man bruger mentalisering, har det altså også den positive sidegevinst, at arbejdsglæden hos personalet stiger”, siger Susanne Kaae.

Hun tror, at det er et udtryk for, at når personalet får større indsigt i sig selv og relaterer til andre mennesker, skaber det bedre møder med kunderne.

”Når du føler, at du får en bedre dialog og kan mærke, at du kan bruge din faglighed i skranken, afspejler det sig simpelthen i større tilfredshed med arbejdet - også selv om der ikke er sket andre ændringer i ens arbejdsdag”, forklarer lektoren fra Københavns Universitet.

Kunderne er mere tilfredse

Evalueringen af det første forløb af mentaliseringsuddannelsen har også set på, om den øgede opmærksomhed på mentalisering hos det apotekspersonale, som har gennemgået uddannelsesforløbet, afspejler sig i en større kundetilfredshed.

”Vi var ude på apotekerne både før og efter uddannelsesforløbet. Når en deltager havde ekspederet en kunde, skyndte vi os at fange kunden, inden vedkommende forlod apoteket, for at stille nogle spørgsmål om oplevelsen af samtalen ved skranken”, fortæller Susanne Kaae.

“Jeg tror på, at det giver mig en større robusthed, at jeg kan give omsorgsfuld støtte til kunderne, uden at det er på bekostning af at tage vare på mig selv. Det har været enormt givtigt at lære at afkode og benævne følelser og dermed nedregulere dem, gøre dem mindre intense. Det gør det også nemmere for mig at parkere min stress i bestemte situationer. Ved at være bevidst om, hvordan jeg har det, når jeg står i skranken, så genkender jeg min stress”.

Deltager på uddannelsen i mentalisering

“Ved afholdelse af medicinsamtaler til nye kronikere har jeg erfaret, at det i høj grad giver mening med mentaliserende kommunikation. Fx afklaring af kundens tanker / følelser om at have fået en ny diagnose og det at skulle tage medicin. Lytte efter, hvad den kunde jeg taler med, har behov for. Det er ikke min dagsorden for en given sygdom / et givent præparat, der skal styre samtalen”

Deltager på uddannelsen i mentalisering

“Det har givet mange ahaoplevelser og mange flere positive og gode ekspeditioner. Altså flere af de ekspeditioner, hvor jeg tænker, at jeg har gjort en forskel for kunden – for kundens skyld – og selv har fået en positiv oplevelse ud af mødet med kunden. Det er blevet meget mere end ekspeditioner”.

Deltager på uddannelsen i mentalisering



EVALUERING



Tilbagemeldingerne fra kunderne viste, at mentaliseringsuddannelsen også har haft en positiv effekt på deres oplevelse på apoteket. Det var især på parametrene *'Apotekspersonalet opfordrede mig til at stille spørgsmål'*, *'Apotekspersonalet drøftede med mig, hvad der skulle ske videre og eventuelle planer for opfølgning'* og *'Apotekspersonalet involverede mig i beslutninger i det omfang, jeg ønskede det'* at effekten var markant.

"At kunderne overhovedet kunne blive mere tilfredse, kom som en positiv overraskelse for mig. Kunderne scorede således allerede apotekerne ret højt, da vi spurgte dem, inden de ansatte havde været på mentaliseringsuddannelse", siger Susanne Kaae.

Stadig plads til forbedringer

Kunderne havde også mulighed for at tilkendegive, om et parameter i samtalen ikke havde været relevant for dem. Her viste evalueringen en stor andel af kunder, der ikke fandt parametrene *'Apotekspersonalet opfordrede mig til at stille spørgsmål'* (42 %) og *'Apotekspersonalet forstod mine vigtigste bekymringer i forhold til mit helbred'* (48 %) relevant.

"Det er en forholdsvis stor andel, der ikke finder nogle ret vigtige parametre relevante for dem. Vi havde håbet, at vi med uddannelsen kunne have gjort dem mere relevante. Det illustrerer, at der stadig er plads til forbedringer, selv om resultaterne er ret gode", siger Susanne Kaae.

Både teori og praksis om følelser

Når Pharmakon udbyder kurset igen til efteråret, kommer det til at bestå af syv moduler. Kurset fokuserer på såkaldte basisfølelser, hvordan man genkender følelser i andre mennesker - og øvelser i for eksempel, hvordan man bliver en aktiv lytter og kan spejle sig i den, man står overfor ved skranken.

Susanne Kaae håber, at mange apoteksansatte har lyst til at melde sig uddannelsen.

"Vi kan mærke, at der er stor interesse for kommunikation mellem kunderne og de ansatte generelt i apotekssektoren. Og som forsker er det også interessant at følge, hvor dygtige kursusedtagerne bliver til at mentalisere, og hvordan det kan blive endnu mere værdifuldt for både kunderne og personalet selv", siger hun. ●

OM 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 værdiklargøringsrespons.

"Jeg har ændret min måde at tage imod kunderne på. Jeg forsøger at stille mig længere væk fra computeren. Jeg bruger mere energi på at holde øje med de nonverbale tegn, som mine kunder udsender. Jeg kigger mindre på ventetiderne i hjørnet, når jeg har kaldt kunder frem, da det tidligere stressede mig, så jeg måske ikke fangede alle de forskellige signaler, som kunderne sendte mig".

Deltager på uddannelsen i mentalisering

