

## Övning 5.2: Assertiv Kommunikation Under Stress

### Introduktion

Denna övning fokuserar på att utveckla färdigheter för tydlig, respektfull kommunikation även i stressiga vårdmiljöer. Du kommer att lära dig tekniker för assertiv kommunikation, konflikthantering och feedback-hantering som är anpassade för vårdkontexten.

### Del 1: Utvärdera Din Nuvarande Kommunikation Under Stress

#### A. Kommunikationsstil-analys

Under stressiga situationer tenderar jag att kommunicera:

Aggressivt (höjer rösten, kräver, skyller):

Sällan  Ibland  Ofta  Nästan alltid

Passivt (undviker konfrontation, säger inte vad jag menar):

Sällan  Ibland  Ofta  Nästan alltid

Passivt-aggressivt (sarkasm, undvikande, indirekt ilska):

Sällan  Ibland  Ofta  Nästan alltid

Assertivt (tydlig, respektfull, direkt):

Sällan  Ibland  Ofta  Nästan alltid

#### B. Identifiera Dina Kommunikationsutmaningar

Situationer där min kommunikation blir mindre effektiv:

Med kollegor:

- När jag blir avbruten under viktigt arbete
- När någon inte följer procedurer som påverkar patientsäkerhet
- När jag behöver be om hjälp men känner mig stressad
- När jag får kritik inför andra
- Annat: \_\_\_\_\_

Med chefer/överordnade:

- När jag behöver säga nej till extra arbete
- När jag vill föreslå förändringar
- När jag behöver rapportera problem
- Annat: \_\_\_\_\_

Med patienter/anhöriga:

- När de har orealistiska förväntningar

- När de är aggressiva eller otrevliga
- När jag måste ge dåliga nyheter
- Annat: \_\_\_\_\_

Välj den situation som är mest utmanande för dig:

## **Del 2: Assertiv Kommunikationsteknik**

### **A. Jag-budskap vs Du-anklagelser**

Transformera anklagande kommunikation till assertiv:

Övning 1:

Du-anklagelse: "Du har inte prioriterat denna patient"

Jag-budskap: "Jag är orolig för patienten i rum 5 och skulle uppskatta om vi kan diskutera deras tillstånd"

Övning 2:

Du-anklagelse: "Du lyssnar aldrig på mig"

Jag-budskap: \_\_\_\_\_

Övning 3:

Du-anklagelse: "Du gör alltid saker fel"

Jag-budskap: \_\_\_\_\_

Din egen situation:

Du-anklagelse jag ofta använder: \_\_\_\_\_

Omformulerat som jag-budskap: \_\_\_\_\_

### **B. Fakta-Känsla-Behov Modellen**

Strukturera svåra konversationer:

Mall:

- Fakta: "När jag ser/hör att..."
- Känsla: "...känner jag mig..."
- Behov: "...och jag behöver..."

Exempel:

Situation: Kollega som kommer sent och du får extra arbete

Fakta: "När du kommer 15 minuter sent till skiftet..."

Känsla: "...känner jag mig stressad över den extra bördan..."

Behov: "...och jag behöver veta att vi har tillräckligt med täckning för patientsäkerheten."

Din situation att öva:

Situation: \_\_\_\_\_

Fakta: \_\_\_\_\_

Känsla: \_\_\_\_\_

Behov: \_\_\_\_\_

### **C. Raka Förfrågningar**

Gör specifika, direkta förfrågningar:

Vag förfrågan: "Vi borde kanske göra något åt patientens smärta"

Rak förfrågan: "Kan du ordinera ytterligare smärtlindring för patienten i rum 12 inom 30 minuter?"

Vag förfrågan: "Det vore bra om vi kunde få mer hjälp"

Rak förfrågan: \_\_\_\_\_

Vag förfrågan: "Kanske vi kunde prata om det här någon gång"

Rak förfrågan: \_\_\_\_\_

### **D. Utveckla Assertiva Svar**

**Förbered svar för vanliga situationer:**

När någon ber dig stanna över:

Assertiv respons: "Jag förstår att ni behöver hjälp, men jag kan inte stanna idag. Kan vi hitta en annan lösning?"

När du får orättvis kritik:

Assertiv respons: "Jag hör att du är frustrerad. Kan vi diskutera vad som hände så jag förstår ditt perspektiv?"

När någon avbryter dig:

Assertiv respons: \_\_\_\_\_

När någon tar åt sig din idé:

Assertiv respons: \_\_\_\_\_

Din vanligaste utmaning:

Situation: \_\_\_\_\_

Min assertiva respons: \_\_\_\_\_

### Del 3: Konflikthantering - PAUSE-modellen

#### A. Lär Dig PAUSE-modellen

- P - Pausa:** Ta ett andetag och centrera dig
- A - Acknowledge:** Erkänn att det finns en konflikt
- U - Understand:** Sök att förstå den andras perspektiv
- S - State:** Uttryck ditt perspektiv med jag-budskap
- E - Explore:** Utforska gemensamma lösningar

#### B. Tillämpa PAUSE på En Konkret Konflikt

Tänk på en nylig konflikt du upplevde. Gå igenom PAUSE:

Situationen:

**P - Pausa:** Hur kunde jag ha pausat och centrerat mig?

**A - Acknowledge:** Hur kunde jag ha erkänt konflikten?

**U - Understand:** Vad kunde jag ha frågat för att förstå deras perspektiv?

**S - State:** Hur kunde jag ha uttryckt mitt perspektiv utan anklagelser?

**E - Explore:** Vilka lösningar kunde vi ha utforskat tillsammans?

#### C. Förbered för Framtida Konflikter

Identifiera tidiga varningssignaler för konflikt:

I mig själv märker jag:

- Ökad hjärtfrekvens  Spända axlar  Irritation
- Defensiv inställning  Avbrytande av andra
- Annat: \_\_\_\_\_

Hos andra märker jag:

- Förändrat tonfall  Undvikande ögonkontakt
- Kortare svar  Defensiva kroppshållningar
- Annat: \_\_\_\_\_

Min strategi när jag märker dessa signaler:

#### **D. Gemensamma Mål-fokus**

För vårdkonflikter, återanknyt till gemensamma mål:

Universella vårdmål att referera till:

- Patientens bästa och säkerhet
- Högkvalitativ vård
- Effektiv teamfunktion
- Professionell utveckling

Fras för att återanknyta till gemensamt mål:

"Jag tror vi båda vill [gemensamt mål]. Kan vi diskutera hur vi bäst når dit?"

Din version:

#### **Del 4: Feedback-hantering**

##### **A. Ge Utvecklande Feedback**

Använd **COIN**-modellen:

**C** - Context: När och var

**O** - Observation: Vad jag såg/hörde

**I** - Impact: Effekten det hade

**N** - Next: Vad vi gör härnäst

Exempel:

Context: "Under morgonronden idag..."

Observation: "...noterade jag att patientens symtom inte nämndes..."

Impact: "...vilket gjorde att teamet missade viktiga förändringar..."

Next: "...kan vi komma överens om hur vi säkerställer att all relevant information delas?"

Din feedback-situation:

Context: \_\_\_\_\_

Observation: \_\_\_\_\_

Impact: \_\_\_\_\_

Next: \_\_\_\_\_

##### **B. Ta Emot Feedback Konstruktivt**

Utveckla standardsvar för att ta emot feedback:

Tacka: "Tack för att du delar det med mig"

Klargör: "Kan du hjälpa mig förstå vad du menar med...?"

Reflektera: "Låt mig tänka på det du säger"

Följ upp: "Kan vi prata mer om detta?"

När feedback känns orättvis:

1. Andas djupt innan du svarar
2. Lyssna helt utan att försvara dig
3. Sök att förstå den andras perspektiv
4. Tacka för input även om du inte håller med
5. Be om tid att reflektera om nödvändigt

### **C. Skapa Feedback-kultur**

Sätt att normalisera feedback i ditt team:

Be aktivt om feedback:

- "Hur tycker du att jag hanterade den situationen?"
- "Finns det något jag kunde gjort annorlunda?"
- "Vad fungerade bra i vårt samarbete?"

Ge positiv feedback regelbundet:

- Notära små framsteg och framgångar
- Var specifik med vad som fungerade bra
- Dela feedback offentligt när lämpligt

## **Del 5: Praktisk Träning och Implementation**

### **A. Veckoträningsplan**

Måndag - Onsdag: Assertiv kommunikation

Fokusera på att använda jag-budskap och raka förfrågningar

Träningssituation för veckan:

Tisdag - Torsdag: Konfliktshantering  
Öva PAUSE-modellen i mindre konflikter

Situation att öva på:

Fredag: Feedback-praktik  
Ge och be om feedback aktivt

Person att ge feedback till: \_\_\_\_\_

Person att be om feedback från: \_\_\_\_\_

### **B. Reflektion och Justering**

Daglig snabbreflektion (30 sekunder):

Måndag:

Använde assertiv kommunikation?  Ja  Nej

Vad fungerade? \_\_\_\_\_

Tisdag:

Använde PAUSE vid konflikt?  Ja  Nej

Vad lärde jag mig? \_\_\_\_\_

Onsdag:

Gav/mottog feedback?  Ja  Nej

Hur kändes det? \_\_\_\_\_

Torsdag:

Största kommunikationsframgång idag:

Fredag:

Vad vill jag förbättra nästa vecka:

### **C. Hantera Kommunikationsångest**

För situationer som känns skrämmande:

Förberedelse:

- Skriv ner nyckelpunkter i förväg
- Öva vad du vill säga
- Påminn dig om ditt syfte

Under samtalet:

- Fokusera på andning
- Tala långsammare än normalt
- Pausa för att tänka

Efter samtalet:

- Reflektera över vad som gick bra
- Identifiera lärdomar för nästa gång
- Ge dig själv kredit för att du tog steget

## **Del 6: Specialiserade Vårdkommunikationssituationer**

### **A. Kommunicera Under Akut Stress**

Strategier för akutsituationer:

Korta, tydliga meddelanden:

- "Jag behöver hjälp med patient i rum 3 nu"
- "Detta är kritiskt för patientsäkerheten"

Använda struktur:

- **SBAR:** Situation-Background-Assessment-Recommendation
- "Jag ser [situation], på grund av [background], jag bedömer att [assessment], jag rekommenderar [recommendation]"

### **B. Svåra Samtal med Patienter**

När patienter har orealistiska förväntningar:

"Jag förstår att du vill [deras önskan]. Låt mig förklara vad som är möjligt och varför..."

När patienter är aggressiva:

"Jag ser att du är frustrerad. Jag vill hjälpa dig. Kan du förklara vad som oroar dig mest?"

### **C. Kommunikation Uppåt i Hierarkin**

Till överordnade:

- Förbered fakta i förväg
- Kom med lösningsförslag, inte bara problem
- Var respektfull men tydlig med dina behov

Mall:

"Jag vill diskutera [situation] med dig. Jag har observerat [fakta] och är orolig för [påverkan]. Jag skulle vilja föreslå [lösning]. Vad tycker du?"

**Kom ihåg:**

- ✓ **Assertivitet är en färdighet** - den utvecklas med övning
- ✓ **Börja smått** - öva i mindre stressiga situationer först
- ✓ **Fokusera på lösningar** - inte på att ha rätt
- ✓ **Din ton är lika viktig som dina ord**
- ✓ **Det är okej att pausa och tänka** innan du svarar

**Målet:** Att kommunicera tydligt och respektfullt även under stress, vilket förbättrar både arbetstillfredsställelse och patientsäkerhet.

*På vår kompletta e-utbildning hittar du flera praktiska verktyg kombinerat med expertföreläsningar för bästa resultat. Läs mer på*

<https://academy.geniusmotion.se/>