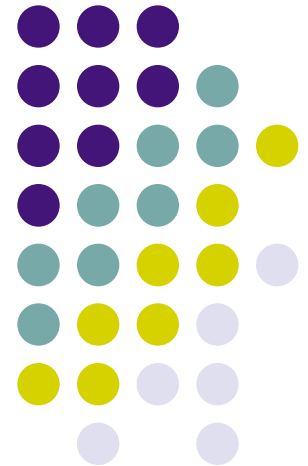


God kommunikasjon i en krisesituasjon

Jon Christian Laberg
Forskningsgruppen Operativ Psykologi
Universitetet i Bergen



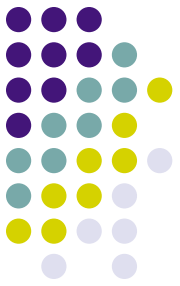


Prosjekter

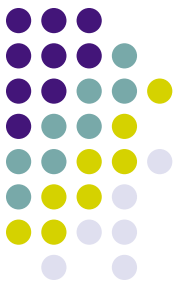
- I Norge og i verden for øvrig er det gjort lite forskning på psykologiske aspekter som kan påvirke avgjørelsene som blir tatt i arbeidet ved en akuttmedisinsk kommunikasjonsentral (AMK).
- For å utvide kunnskapen på området startet ledelsen ved AMK i Stavanger i 2006 et samarbeid med forskningsgruppen Operativ psykologi ved psykologisk fakultet, Universitetet i Bergen.

Affekt og kommunikasjon i nødsamtaler

Ingunn Torheim og Anne Mari Syversen



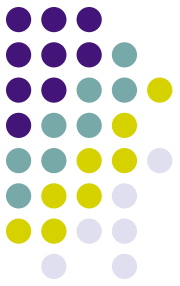
- Hensikten med dette prosjektet var å analysere affektivt innhold i lydlogger fra AMK-sentralen i Stavanger.
 - Disse lydloggene har blitt samlet inn av Tor Melberg fra pasienter med akutt STEMI 2005, og har tidligere blitt analysert i forhold til kjønnsforskjeller, alder, responstider etc. Lydloggene ble skåret av to personer i forhold til ulike affektvariabler.
- Fant at ”aggresjon” hos operatør forsinket kommunikasjonen



Vanskelige situasjoner i AMK sentralen

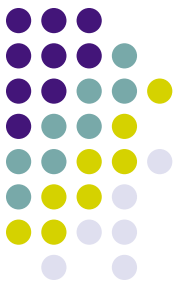
En intervjuundersøkelse

- Helene Laupsa m.fl.
- På tross av god opplæring og lang erfaring opplever operatørene daglig utfordrende innringersituasjoner som de er usikre på hvordan de skal håndtere.
 - Hvilke innringersituasjoner AMK-operatørene opplever som de mest utfordrende?
 - Hvilke andre situasjoner og faktorer opplever operatørene som utfordrende eller belastende i sitt arbeid?
 - Hvilke mestringsstrategier de benytter for å håndtere utfordrende situasjoner?
 - Hvilke opplærings- og oppfølgingsbehov operatørene opplever at de har?



Kategorier av utfordrende innringere

- Rus
- Barn som innringer og pasient
- Psykisk syke og ”gjengangere”
- Suicidalvurderinger
- Språkbarrierer og kulturforskjeller
- Hendelser hvor pasienten er død eller dør i løpet av samtalen
- Skarpe oppdrag
- Journalister/media



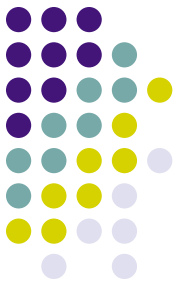
- **Mestringsstrategier og andre faktorer som virker positivt inn på arbeidssituasjonen**
 - De forsøke å bevare roen og skjule eventuelle egne emosjonelle reaksjoner, uansett hvor emosjonelt aktivert innringer er
 - Ofte velger de selv å lytte til lydloggen i etterkant av en hendelse for å sjekke hvordan en har løst saken og om det var noe en kunne gjort annerledes.
 - En av de mest rapporterte mestringsstrategiene i denne undersøkelsen, er at operatørene danner seg ***mentale bilder***

- Ali-saken er ikke enestående



LIGE SAMTALER VED AKUTTMEDISINSKE KOMMUNIKASJONSSENTRALER I NORGE

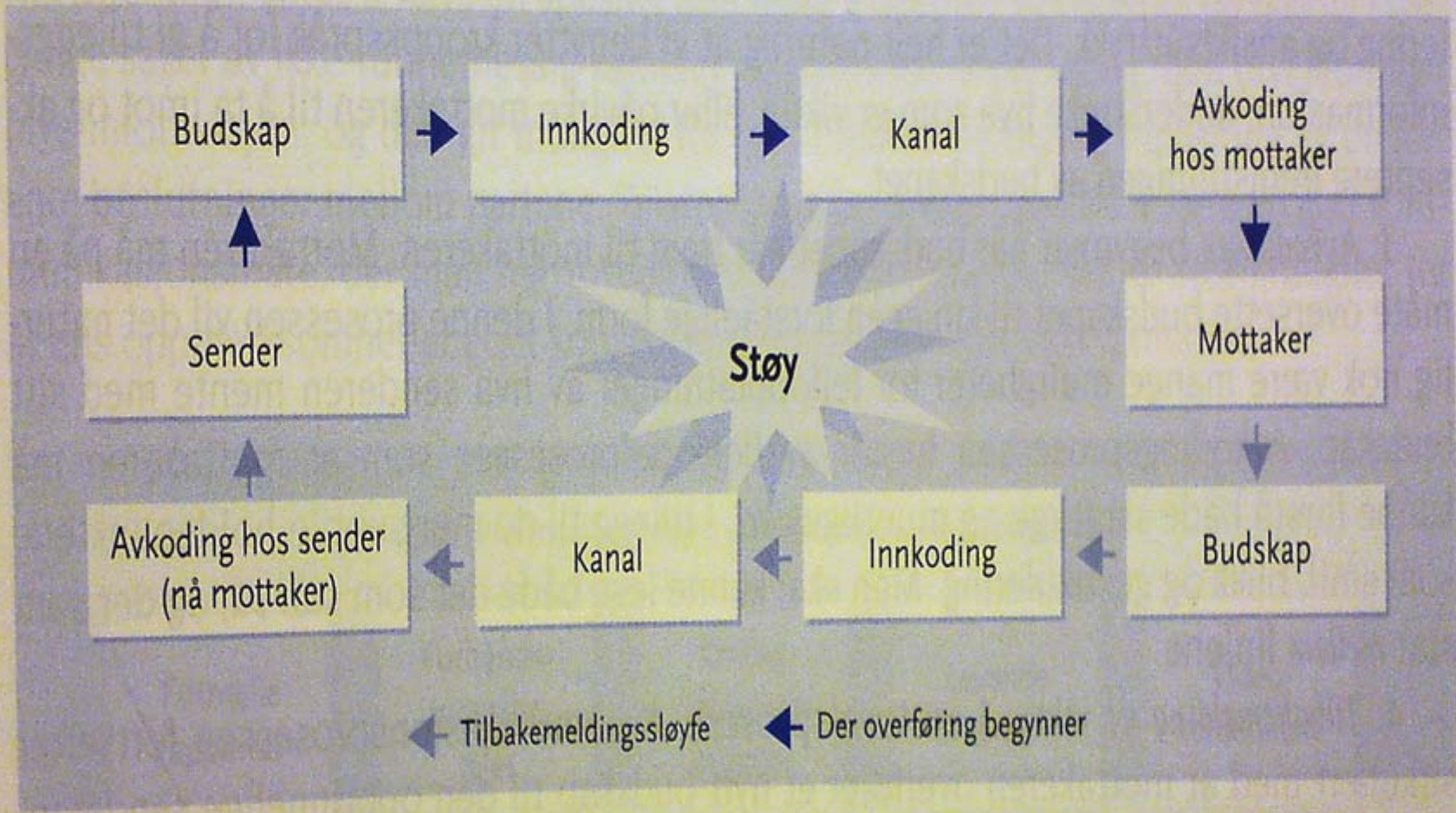
Søknad til Helse Vest 2007





Kommunikasjon

- Formidle et budskap fra sender til mottaker
- Tolke et budskap i lys av den gitte situasjon, tidligere erfaringer, tro om fremtiden...
- Skape mening i en gitt, usikker situasjon
- Implementere handlinger basert på tilgjengelig informasjon og forventninger om ulike utfall



Figur 12.2 Kommunikasjonsprosessens komponenter

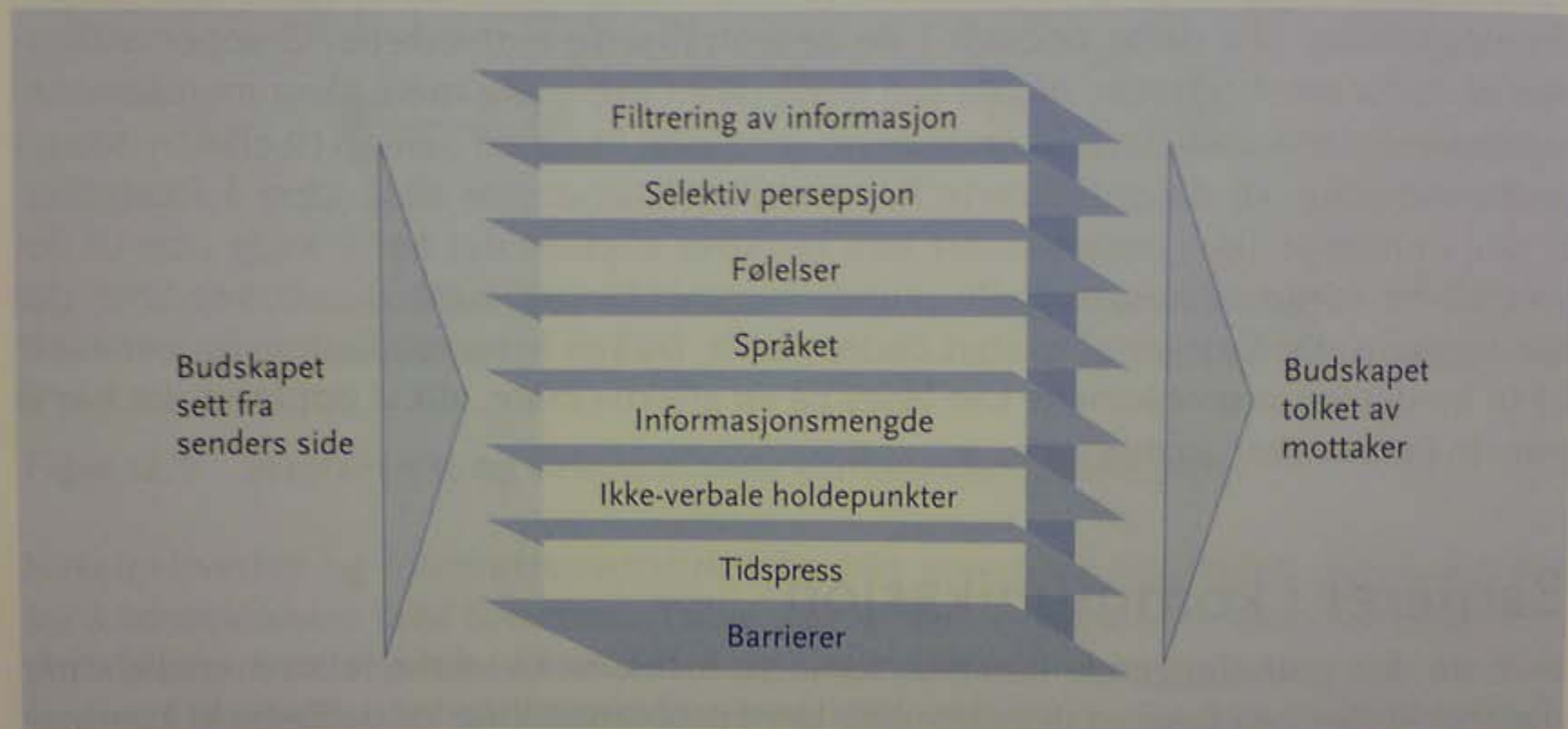


Barrierer i kommunikasjon

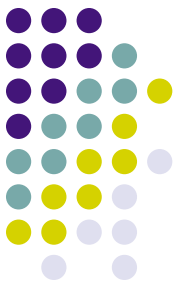
- Psykologiske hindringer
 - Selektiv persepsjon
 - Filtrering av informasjon
 - Følelsmessige tilstander
 - Ikke-verbale holdepunkter (kroppsspråk)
- Når sender fordreier
 - Forenkler budskapet
 - Toner ned ubehagelige budskap

Når sender fordreier (individnivå)

Hindringer for effektiv kommunikasjon kan analyseres ut fra den kjente informasjonsteoretiske modellen som er benyttet tidligere i kapitlet (se figur 12.2).



Figur 12.7 Barrierer i kommunikasjonsprosessen

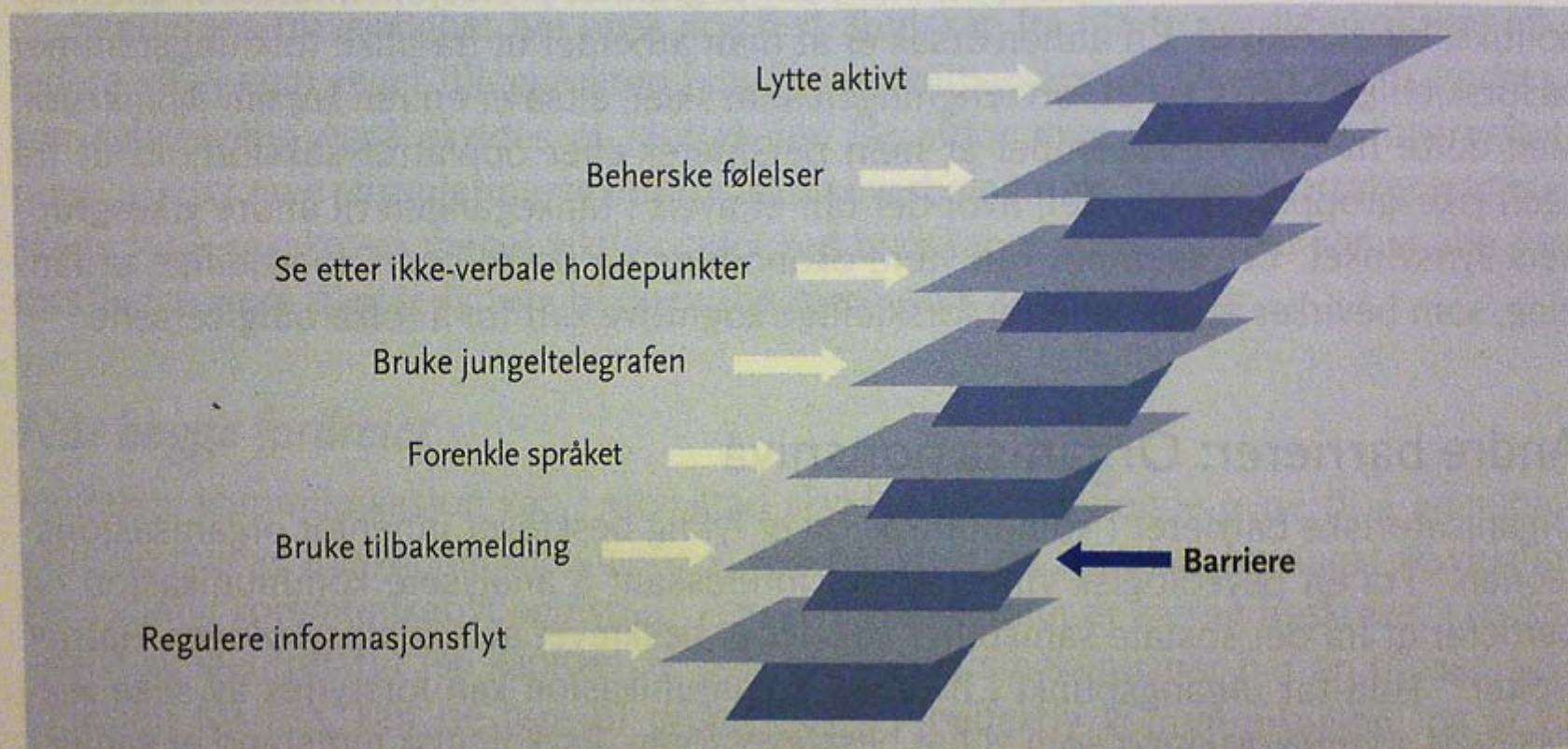


- Når mottaker fordreier
 - Språklige og kulturelle hindringer (sjargong)
 - Selektiv persepsjon (tolker budskapet ut fra egen synsvinkel)
 - Erfaringer, følelser, behov og motiver farger vår oppfatning av senders budskap
 - Vi retter oppmerksomheten mot visse ting (hører bare utsnitt av det som blir forsøkt formidlet)
 - Forventninger påvirker kommunikasjon (selv det som var ment positivt kan bli tolket som negativt)



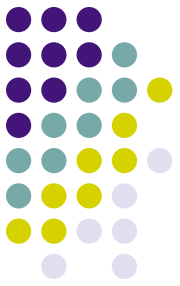
- Når begge fordreier
 - Ineffektiv kommunikasjon kan skyldes forsvarsmekanismer som vi alle benytter
 - *Projeksjon* (vi overfører egne trekk til motparten)
 - *Regresjon* (velger en kommunikasjonsform som passet i tenårene, men ikke i organisasjonslivet)
 - *Benekting* (ubevisst benekting av ubehagelige kjennsgjærninger – for eksempel oppsigelse)
 - *Intellektualisering* (avvisning av emosjoner)
 - Eksternalisering (skyldte på omgivelsene)

I figur 12.8 gis en oversikt over noen hovedmekanismer som kan være egnet til å bedre kommunikasjonsprosessen i organisasjoner. Figuren inkluderer råd både på organisasjons- og individnivå.

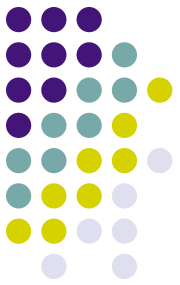


Figur 12.8 Råd for å hindre kommunikasjonsbarrierer

Hvordan forbedre kommunikasjon?



- Aktiv lytting: vise motparten at vi forstår
 - Være oppmerksom
 - Forstå budskapet og huske det
 - Tolke, reagere og reagere adekvat på det
 - Desentrere – ta utgangspunkt i andres perspektiv, ikke bare ens eget



- Aktive lyttere er flinke til å
 - Bekrefte kontakten med ikke-verbale tegn, holde øyekontakt med senderen
 - Klargjøre og stille spørsmål
 - Gjenta budskapet med egne ord
 - Unngå avrytelse

Lytte
(være oppmerksom)

Forstå
(forstå budskapet som sendes)

Huske
(være i stand til å huske)

Aktiv lytting

Reagere
(svare sender, la ham vite at du er oppmerksom)

Evaluerer
(ikke spontant dømme budskapet som sendes)

Tolke
(ikke lese noe inn i budskapet som sendes)

Figur 12.9 Komponenter i aktiv lytting



Livsfarlig surr i helsevesenet

- **(VG Nett) En ny gjennomgang av akuttkjeden i helsevesenet viser at livsviktig informasjon ikke kommer frem og at alvorlig syke pasienter ikke får behandling i tide.**

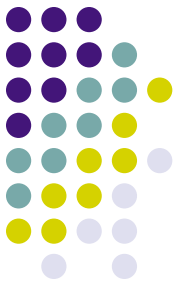




- Taxier som haster etter ambulanser med røntgenbilder, fakser som ikke kommer frem, sykepleiere som må lete etter livsviktige papirer i sykesengen eller pasientens håndveske er alle daglige skrekkeksempler fra helse-Norge.

Det er i alle fall erfaringene i en ny kartlegging fra Nasjonalt senter for samhandling og telemedisin (NST), gjort på oppdrag fra Helsedirektoratet. De mener kommunikasjonsproblemer går på helsa løs.

- Pasienter kommer ikke tidsnok til behandling, og da vil jeg spesielt referere til hjerneslagpasienter som kanskje blir sittende på legevakten flere timer, mens de ideelt sett kunne vært sluset til riktig behandlingsnivå, sier faglig ansvarlig for prosjektet, Mona Hagensen, til VG Nett.



Stressbegrepet

- *En opplevd ubalanse mellom krav/ utfordringer og responskapasitet under forhold der det å mislykkes i å møte kravene har viktige opplevde konsekvenser (McGrath)*
- *En dynamisk tilstand som innebærer usikkerhet om noe viktig*



Ulike former for stress

- Akutt stress – Traumatisk stress:
 - Uforutsigbar trussel - kontrolltap
 - Eks. Ulykker, kritiske hendelser, dødsfall etc
- Kortvarig stress – Belastning:
 - Forutsigbar trussel – kontroll (?)
 - Eks. Eksamen, foredrag, TV-opptreden
- Kronisk – Langvarig stress:
 - Akkumulert, vedvarende belastninger over flere situasjoner gir størst negativ effekt





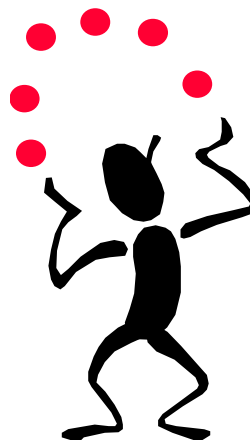
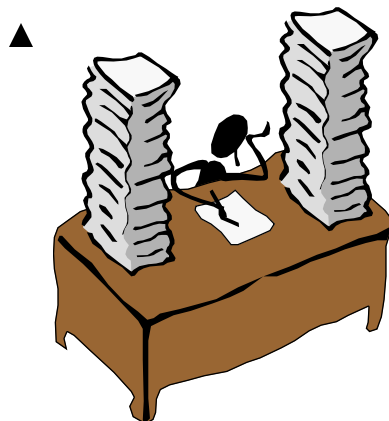
Årsaker til jobbstress

- Over- eller understimulering
- Spillover mellom familie og arbeid
- Problemer m/ ledelse – kollegaer
- Personalkonflikter – mobbing
- Autonomi og kontroll over eget arbeide
- Belønningssystemer
 - Jfr. Psykologiske jobbkrav

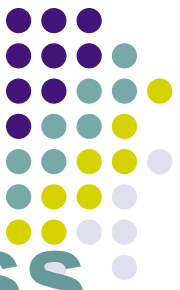
”Flyt Sonen”



K
R
A
V



FORUTSETNINGER



Reaksjoner på langvarig stress

- **Fysiologiske**
 - Muskelspenninger, hodepine, søvnvansker
 - Hjerte/ kar problemer
- **Atferdsmessige:**
 - Irritabilitet, tilbaketrekning, likegyldighet
- **Emosjonelle:**
 - Depresjon, utbrenthet, humørsvingninger
- **Kognitive:**
 - Konsentrasjonsvansker, negativitet

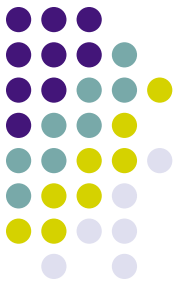
Hvordan stress påvirker evne til beslutningstaking



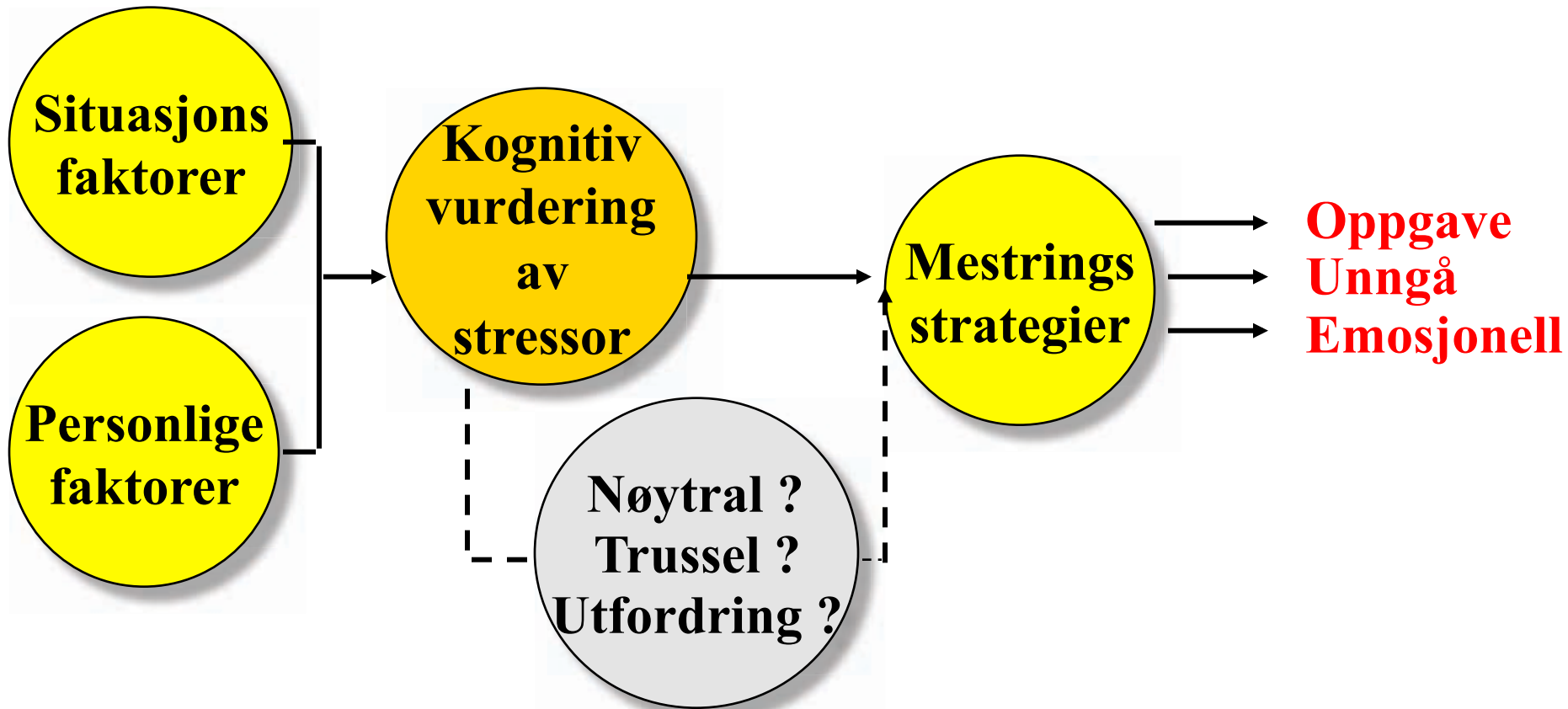
- “Stivner” (blir paralyisert)
- Feilplassert aggresjon
- Tilbaketrekking
- ‘Tunnel syn’ (fokusert)
- Problemer med å prioritere
- Stress har mindre effekt på regel baserte (prosedyre baserte) beslutninger

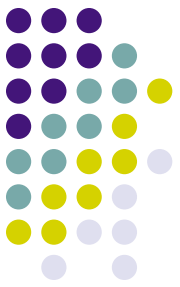


Ledelse og Mestring av kritiske situasjoner



Mestring: vår måte å håndtere stressende / kritiske situasjoner.





Emosjonell intelligens

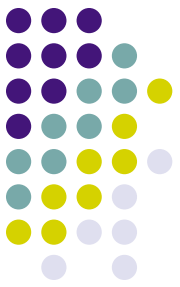
- Emosjonell intelligens kan defineres som en persons evne til å identifisere egne og andres emosjoner samt å være i stand til å skille mellom dem.
 - Emosjonell intelligens handler dermed om evnen til å forstå egne og andres følelser.
 - Dette i motsetning til det tradisjonelle intelligensbegrepet, som har vært knyttet til personens evne til å løse ulike former for intellektuelle og analytiske oppgaver.



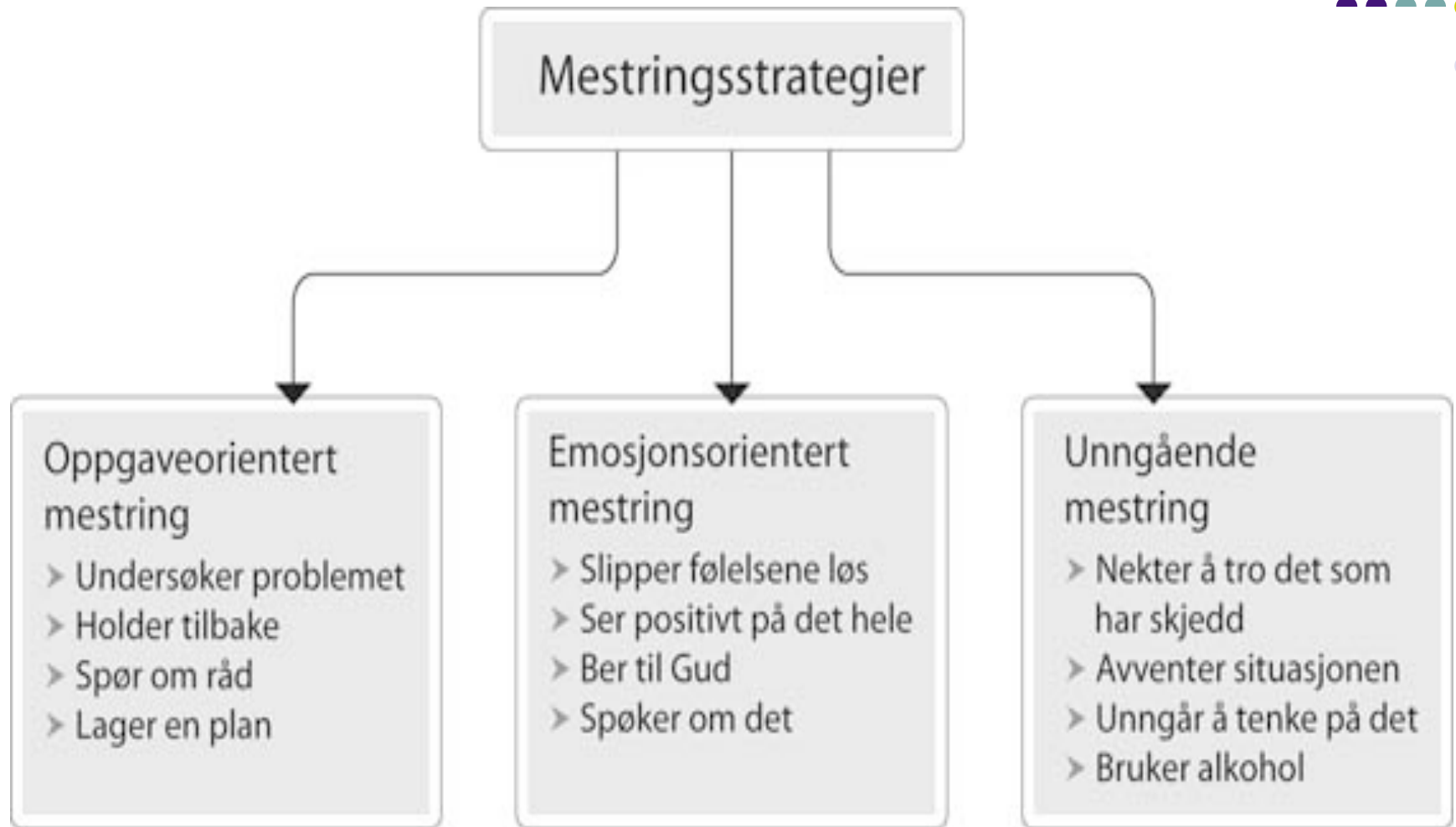
Empati

- Kjernen i begrepet emosjonell intelligens er knyttet til begrepet *empati*, som innebærer evne til innlevelse i andre menneskers tanker og følelser.
 - I situasjoner der en må forholde seg til en person i følelsesmessig affekt, er det viktig å ha evne til *empatisk presisjon*, det vil si å kunne leve seg inn i en annen persons følelsesmessige tilstand.

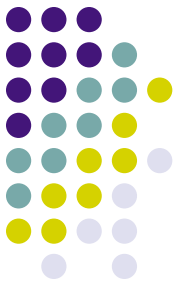
Fire viktige aspekter ved emosjonell intelligens



- Å kunne identifisere og oppfatte emosjoner hos seg selv og andre.
- Å kunne hente frem og ha tilgang på emosjonelle uttrykk for å støtte egen tenkning eller beslutningstaking
- Å kunne forstå emosjoner og emosjonelle uttrykk hos seg selv og andre
- Å kunne regulere emosjoner hos seg selv eller andre med tanke på å fremme vekst eller utvikling



- **Figur 6.5 Ulike individuelle mestringsstrategier i møte med vanskelige situasjoner.**



Effektive Team

- **Kjennetegnes av:**
- Individuelle ferdigheter
- Klar og presis kommunikasjon
- Oppgavemotivasjon
- Vi-følelse
- Felles mål og oppgaver

(Tadmus)

Situasjonsbevissthet - 3 Nivåer



Situasjonsbevissthet (SB) handler om å få overblikk med sikte på å kunne handle proaktivt fremfor reaktivt i en gitt situasjon. Følgende tre forhold er viktige elementer ved god SB:

- 1. Oppdage kritiske stimuli/ signaler**
- 2. Klassifisere situasjonen**
- 3. Forutsi hva som kan inntreffe i nær fremtid**



Shared Mental Models and Operational Effectiveness

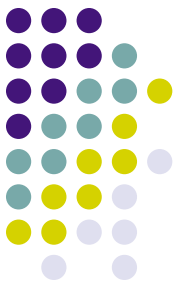
ESPEVIK, JOHNSEN, EID, THAYER



- In military organizations critical decisions are made every day by teams of individuals who must coordinate their activities to achieve optimal effectiveness.
- Decisions are often made under the strain of time pressure, uncertainty, and threat of fatal consequences.
- Submarines constitute a specialized environment, characterized by careful selection and training of personnel, highly complex technology, and a unique organizational culture (Schrier, 1989).

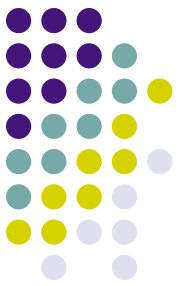
SUBMARINE DATA



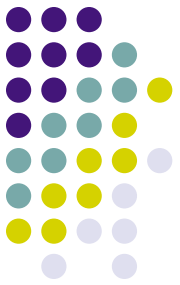


Shared Mental Models

- Research into team effectiveness has shown that effective teams can maintain performance even under conditions of high workload when communication opportunities are reduced (Kleiman & Serfaty, 1989).
- This has been labeled *implicit coordination* and depends on the teams' ability to draw on a common understanding of the task.
- Several authors have hypothesized that the mechanisms that allow this type of performance are shared mental models (SMMs; Cannon-Bowers, Salas, & Converse, 1993).



- The significance of SMMs and team coordination was emphasized in the research project Tactical Decision Making Under Stress (TADMUS), initiated after the *USS Vincennes* shot down an Iranian Airbus in 1988.
- Highly effective operational teams have multiple SMMs of different types and levels of complexity that enhance effective coordination and problem solving. Following the TADMUS project, a number of studies have indicated that SMM may contribute to increased team effectiveness (Volpe, Cannon-Bowers, Salas, & Spector, 1996).



Aim

- The aim of this study was to investigate whether knowledge about individual team members would augment the effect of operational skills in predicting operational effectiveness in trained expert teams.
- More specifically, would an SMM of team members add to the performance of the team, over and above that explained by operational skills?

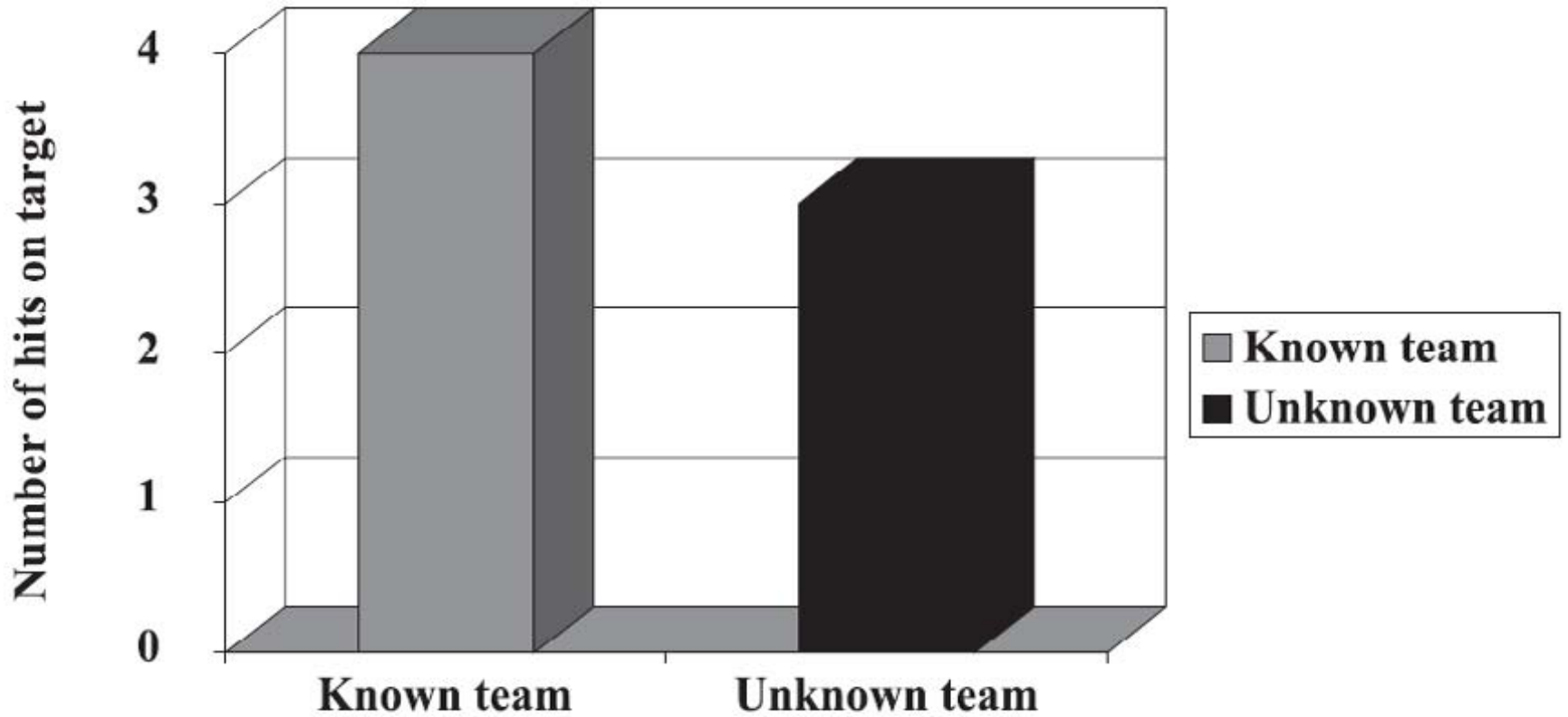


FIGURE 1 Mean number of hits on target for the unknown and the known team.

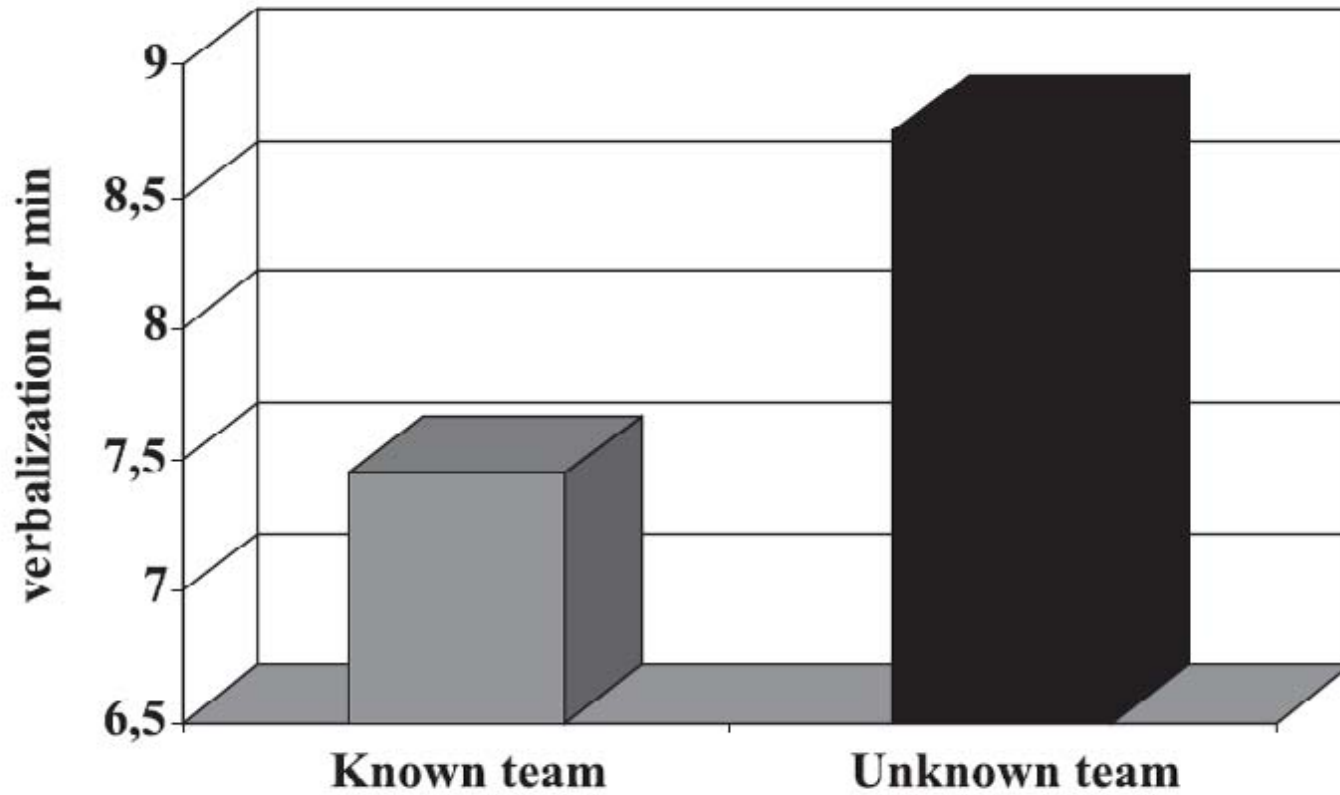


FIGURE 2 Mean number of verbalizations per minute.

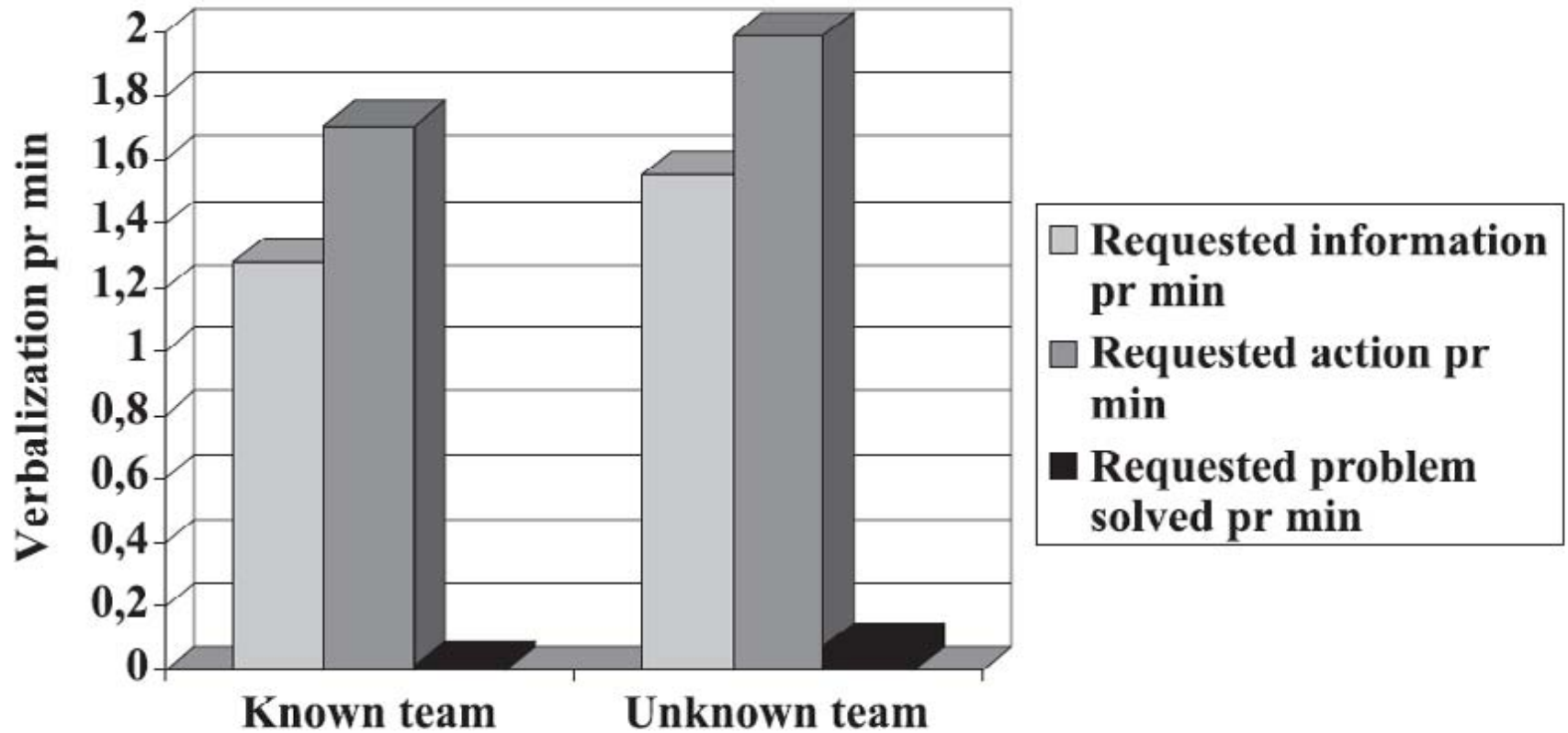


FIGURE 3 Mean number of verbalizations per minute in three information categories.

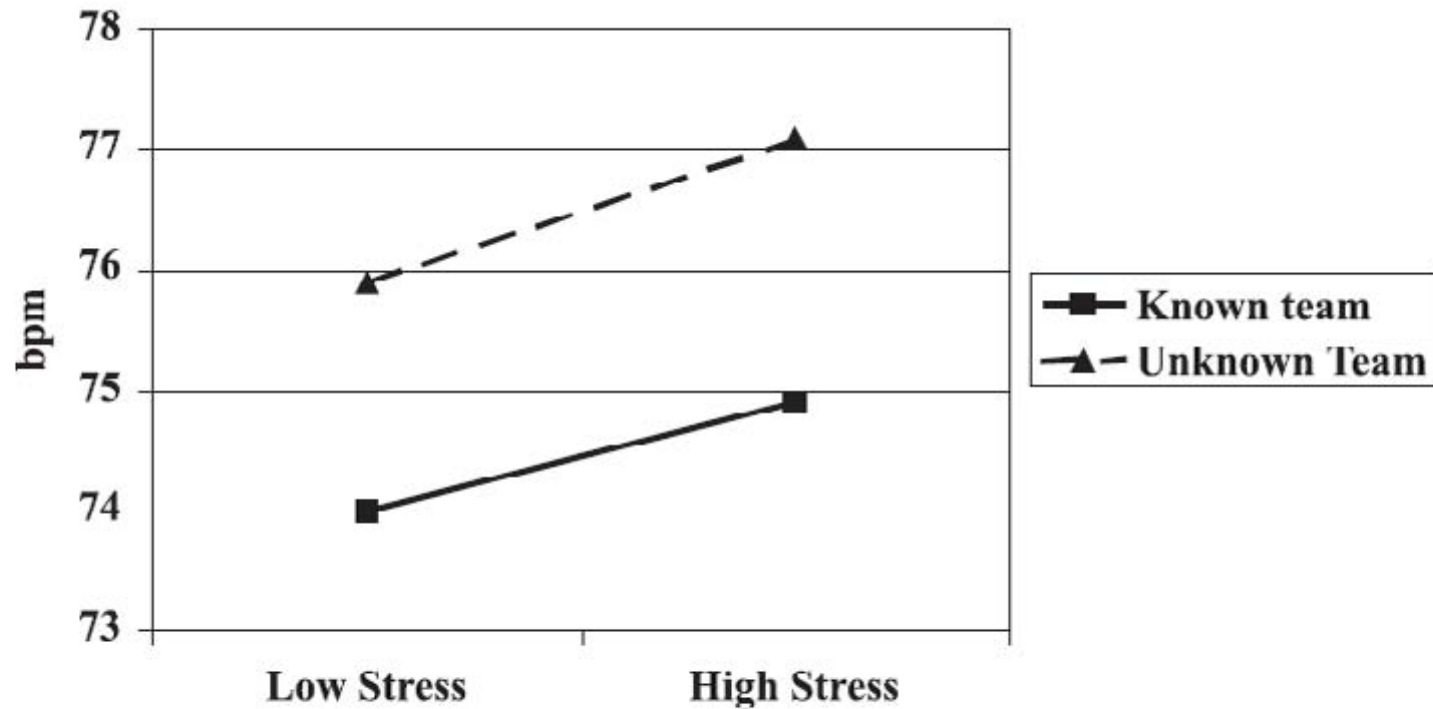
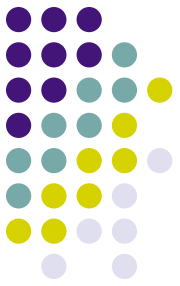


FIGURE 4 Heart rate, beats per minute (Bpm) for known and unknown teams, in high-stress and low-stress phases.



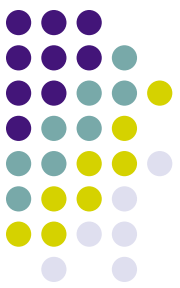
Summary

- In summary, this study demonstrated that knowledge about team members (i.e., SMM of the team members) adds to performance over and above the contribution of operational skills.
- This was evident for performance evaluations like number of hits on target, as well as team processes like information exchange. The need for controlling types of information was higher when teams changed from a known 2iC to an unknown 2iC.
- Stress reactivity, measured by HR, increased from a low-stress to a high-stress situation only in the teams without a highly developed SMM of the team members.



Implications

- This study has implications for training and rotation of personnel in expert teams.
- Mastery of rules, procedures, and skills is not enough for high performance in a crew. Personnel need to develop an SMM of the other team members.
- Keeping crews intact during training and operations could do this.



Future research

- Although the effects of known team members add to the performance of knowledge in expert teams, well-known teams could be more negatively affected by negative group processes like groupthink and other socially induced biases (Janis, 1972).
- In addition, a need for further studies on the effects of SMMs of team members is called for. This is especially true because there is an increased emphasis on networkcentric warfare, where different expert teams must coordinate their activities.
- These teams are often located apart and SMMs of team members could influence the performance of these teams.

PERSONALITY AND SITUATION AWARENESS

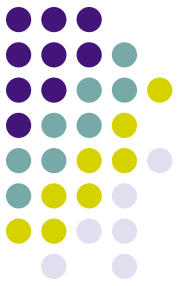
Evelyn-Rose Saus, Bjørn Helge Johnsen, Jarle Eid



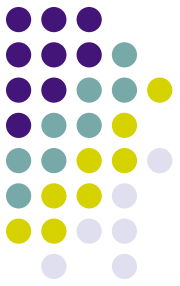
- This study investigated the relationship between individual differences and situation awareness (SA) during training in a navigation simulator.
- An important question is whether personality differences could be linked to the ability to generate and maintain SA during simulator training.
- 36 students from the first year of training at the Royal Norwegian Navy Officer Candidate School participated in the study.
- The results indicated that low scores on Neuroticism and high scores on Extraversion and Conscientiousness (resilient personality type) predicted both subjective and observer SA.
- Furthermore, participants with high SA were able to modulate their heart rate variability (HRV) with a suppression of HRV during the navigation training as well as a recovery.
- These results confirm and extend previous research indicating that personality can predict SA, and that psychophysiological recordings can be used in SA studies.

The Effect of Brief Situational Awareness Training in a Police Shooting Simulator: An Experimental Study

Evelyn-Rose Saus, Bjørn Helge Johnsen, Jarle Eid, Per Ketil Riisem, Rune Andersen, and Julian F. Thayer



- The aim of this study was to investigate the effect of situational awareness (SA) training in a shooting simulator.
- Forty 1st-year students from the Norwegian Police University College participated in this study. They were divided into 2 groups and matched with respect to sex and previous weapon experience. The SA-trained group received scenario-based training with freeze technique and reflection based on the SA stages, whereas the control group received skill training.
- The results showed that both subjective and observer ratings reported the SA-trained group to have higher SA. This was also true for performance, and the SA-trained group showed less mental workload measured as suppression of heart rate variability during the execution of the mission.



Anbefalinger

- Kommunikasjon
 - på individ, team og organisasjonsnivå
- Kognitive og sosiale mekanismer
 - felles mentale modeller og situasjonsbevissthet
 - Teamutvikling og krysstrening
- Individuelle egenskaper
 - Mestringsstil, positivisme