

En konversationsanalytisk inspireret beskrivelse af den interaktionelle brug og behandling af beklagelser over læger på et åbent online debatforum om sundhedsfaglige emner

Elisabeth Muth Andersen

Sprogbrug og interaktion i de nye medier
Symposium organiseret af Dansk Sprognævn
27. april 2016

Oversigt

- Perspektiv
- Data
- Analysearbejdet
- Analytiske pointer
- Konklusion

Etnometodologisk konversationsanalyse (EMCA)

- Metoder til at skabe fælles forståelse
- Intersubjektivitet som en praktisk opnåelse
- "Accountability": At gøre aktiviteter socialt genkendelige, forståelige og acceptable
- Sekventiel organisering som en ressource til at skabe forståelse

Data:

Kollektion baseret på 792 "tråde" fra debatforummet på netdoktor.dk under emnet stofskifteproblemer

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.netdoktor.dk/interactive/discussion/viewtopic.php>. The page is titled "Debat" and shows a list of forum posts under the category "Forstyrrelser i stofskiftet > Uro/svedtude ???".

Forum Posts:

Author	Timestamp	Subject
nimka6	Tilmeldt: 02-08-2008 21:37	Den 17-11-2009 10:52 Uro/svedtude ???
HNMMKD6	Tilmeldt: 12-06-2008 12:07	Den 17-11-2009 12:28 Re: Uro/svedtude ???
nimka6	Tilmeldt: 02-08-2008 21:37	Den 17-11-2009 13:19 Re: Uro/svedtude ???

Post Content:

nimka6: Mit spørgsmål lyder kort og godt - kan man ha meget uro i kroppen, stive/spændte muskler og svedtude hvis stofskiftet ligger i den lave ende ??
Kh LH

HNMMKD6: Hej Nimka. Jeg har lige læst dit indlæg, og kan bekræfte dig i, at man godt kan have alle de symptomer du beskriver til for lavt stofskifte. Da jeg fik for lavt stofskifte svæde jeg meget og havde også meget stive muskler og led hvilket jeg stadig har trods behandling. Jeg oplevede også, uro i kroppen, jeg er meget generet af at min krop er tit meget oppustet og især maven er det noget du har prøvet ?
Venlig Hilsen HN.

nimka6: Hej HN Normalt har forhøjet stofskifte men er igang med udtræning af både Eltroxin og Thycapzol. Ved sidste blodprøve svar viste det at TSH var højere end normalt. Jeg oplever svedtude (af den svære slags) uro og som min krop er oppustet og ikke kan komme af med affaldsstofferne. :(
Kh LH

Advertisement: drogens vital
kombineret med traditionelle urter

VELKOMMEN TIL DEBATTEN

- [Velkommen til debatten](#)
- [Hvordan skriver jeg et indlæg?](#)
- [Regler for Netdoktors debatter](#)
- [Sådan får du flere til at læse dit debatindlæg](#)
- [God netikette](#)

Du skal være medlem af Netdoktor for at skrive i debatten. Bliv medlem i dag - det er nemt og gratis. Start [her](#).

[Se alle debatter](#)

Analytisk proces

- Induktiv tilgang: Opdagelse at sundhedsprofessionelle blev omtalt hyppigt i forummet.
- Kollektion med tråde hvor sundhedsprofessionelle blev omtalt på måder der implicerede kritik eller blev eksplicit kritiserede i beskeder der indledte debattråde: 156 stk. (90 + 66).
- Analytisk proces med forsøg på at finde og beskrive interaktionelle systematikker og underliggende logikker.

Beklagelser og klager – ”complaints” i interaktion hvor tale bruges som ressource til at kommunikere med

- = Når man udtrykker utilfredshed med noget og tilskriver ansvaret for det til nogle andre (Heinemann & Traverso 2009).
- ...bliver typisk udført som en udvidet sekvens i samtaler (Heinemann & Traverso 2009).
- ...introduceres ofte forsigtigt, fx indlejres de i en narrativ (Drew & Walker (2009)), således af lytteren ikke forpligtes interaktionelt til at forholde sig til beklagelsen/klagen.
- ...kan både rettes imod deltagere i interaktionen (direkte beklagelser/klager) eller imod nogen der ikke er tilstede (indirekte beklagelser/klager) (Dersley and Wootton 2000).

Ressourcer til at kommunikere med i online debatfora: ”Affordances”

- Skrift
- Asynkront
- Komplekse brevlignende ”beskeder” frem for ”taleture”

Spørgsmål til datamaterialet

- Hvad er det deltagerne kritiserer sundhedsprofessionelle for?
- Hvordan gør de?
- Hvordan behandles det?

- **Hvad bruges kritik af sundhedsprofessionelle til interaktionelt?**

- **Hvilken forståelse indikeres dermed af de oplevede kropslige problemer der indikeres og hvordan de bedst behandles kompetent af dem der oplever dem?**

Eksempel 1A: "Først lidt op... Nu ned igen :("

- (udeladt materiale)
- "Andre der har oplevet det samme? Og hvad er det lige der kan gøre det?"

Hilsen mig, der virkelig er træt af at føle at jeg ingen vejne kommer...

Vil da tage en snak med min læge om det, men tvivler nu på at hun forstår ret meget. Hun kigger jo bare på tallet og siger at den ligger inden for normalen..."

Eksempel 1B: "Først lidt op... Nu ned igen :("

- ...
- "Min indfaldsvinkel er nok ret 'alternativ' men **min oplevelse er helt klart, at lavt stofskifte kan have en del med stress, bekymring og andre negative følelser at gøre.** De sluger energi og kan gøre det i en grad, så stofskiftet påvirkes, hvis man har en disposition for det. **Så jeg kan forestille mig, at netop bekymring for, hvordan det skal gå når din barsel snart stopper, kan være årsag til, at du oplever tilbagegang.** Krop og sind hører jo sammen og påvirker gensidigt hinanden".
- ...

Pointer

- Der stilles spørgsmål i beskeder som indleder tråde. Disse gør bestemte responser relevante.
- Der spørges til oplevelser og forklaringer (Eksempel 1A)
- Der responderes med dette (Eksempel 1B).
- Beskrivelsen der indikerer kritik af den sundhedsprofessionelle følger efter at der er lukket med en hilsen.
- Ved at indikere en beskrivelse der indikerer kritik af den sundhedsprofessionelle, kan deltageren vise at hun godt ved at hun bør behandle sit problem som hun beskriver som medicinsk ved at opsøge en sundhedsprofessionel. Dermed kan også foregribe råd der foreslår dette.

Eksempel 2A: "lavt stofskifte/den korrekte dosis eltroxin"

- (udeladt materiale)
- Men hold op hvor træls - hvorfor skal det være så svært at nå en vedligeholdelses-dosis med Eltroxin. Jeg skal jo helst ned på en TSH på omkring de 1 - **ifølge endokrinologerne**.
Er der nogle der har nogle erfaringer med fin-justering?
Jeg regner med at blive henvist til endokrinologerne nu - da det er ved at gå temmelig meget udover min livskvalitet...Føler ikke min læge har helt styr på behandlingen m.m. Tror nu at jeg skal øges til måske 150 mkrogram... Det satser jeg på og krydser fingre for at jeg snart når den rigtige dosis...
Vil meget gerne høre fra andre mht medicin-regulering og erfaringer i forhold til den helt korrekte dosis.

Eksempel 2B: "lavt stofskifte/den korrekte dosis eltroxin"

- Jeg vil nødig tage modet fra dig...men fire mdr er ikke så lang tid med denne sygdom. Jeg har selv haft den i 5 år, og det er gået meget frem og tilbage med justeringer både op og ned. Det er en tålmodighedssygdom ;-) ... kroppen er så uendelig lang tid om at reagere blivende på bestemte doser, og man forfalder derfor let til at gøre noget i utide af bar utålmodighed. Jeg har endda prøvet at sætte dosen for meget ned selv, fordi jeg havde det skidt, med det resultat, at det tog rigtigt længe før TSH var på plads...dumt...Men nu har jeg så meget styr på det, at når jeg har haft symptomer et stykke tid, kan jeg regulere. Jeg har lige sat dosen ned med 25 mikrogram OM UGEN ;-) DET er finjustering...Men hvis du har det godt, er det vel ok?
Held og lykke!

Pointer

- Der spørges til erfaringer med finjustering
- Første respons indeholder dette samt en specifikation af hvordan "finjustering" forstås af en erfaren sygdomsramt.
- Deltagere angiver medicinsk viden/ekspertise.
- Sundhedsprofessionelle (specialister/eksperter) bruges som autoritative kilder til medicinsk viden.
- Den alment praktiserende læge kritiseres for ikke at behandle det oplevede medicinske problem kompetent.
- Der indikeres en forståelse af at en måde at behandle det oplevede medicinske problem kompetent på, er at opsøge medicinsk ekspertviden.

Eksempel 3A: ”hjælp mig mine stft. tal er hvist helt forkerte...”

- hej alle

jeg får 50mik. euthyrox om dagen, og mine tal er

tsh 3,9

t4 12

t3 1,32

min læge vil ikke regulere i min medicin,

er der en som vil skrive hvor jeg bør ligge.

mvh. DELTAGER3A

Eksempel 3b: ”hjælp mig mine stft. tal er hvist helt forkerte...”

Du får ikke nok stofskiftehormon. Din tsh er for høj, den skal ned på omkring 1, men selvfølgelig skal man også selv mærke efter hvor man har det bedst. De andre tal er for lave og vil stige, når din tsh falder. Nogle mennesker omdanner dog ikke selv t4 særlig godt til t3, og derfor kan man tale med lægen om at få t3 tilskud. Men prøv først at tale med lægen om dosis-forøgelse. Du bør have en specialist og ikke egen læge til at behandle dig. En tsh allerede over 2,5 anses for at være for høj og give symptomer, selvom referenceværdierne siger noget andet. Det bør du konfrontere lægen med, hvis han/hun ikke lytter. På Rigshospitalet anvender man en tsh på 1 som normal vejledning, så det kan du eventuelt referere til.

Eksempel 3c: ”hjælp mig mine stft. tal er hvist helt forkerte...”

- tak for svar.

har været ved lægen i dag

tsh 5,6

t3 1,41

t4 13

min læge bliver ved med at sige at det er ligemeget hvor højt tsh er det betyder ingenting siger han. jeg er ikke dårlig mem hvad får jeg pludselig af symptomer. skulle komme igen om to mdr.

ellers må jeg kontakte [navn på en anden læge]..

mvh. Xxxxx

Eksempel 3d: ”hjælp mig mine stft. tal er hvist helt forkerte...”

- Hej,

Jeg er desværre nødt til at sige at din læge tager fejl. Det er jo noget værre noget at sige, men det er da helt klart at han simpelthen ikke har forstand på stofskiftesygdomme, hvis han har givet dig dén besked. Alle dine tal viser et for lavt stofskifte og det skal behandles.

Hvis jeg var dig ville jeg opsøge en specialist med det samme. Her bør du desuden få lavet en anti-TPO-test for at se om du danner antistoffer mod skjoldbruskkirtlen, så man kan vurdere hvilken slags lavt stofskifte du har.

Du kan læse om symptomer på lavt stofskifte på netdokter under sygdomme. Sygdommen er en langsom sygdom, så symptomerne kommer snigende. Desuden kan symptomerne forveksles med tilstande man har haft uden at tænke over det, såsom tungsind, stress, udkørthed, træthed, måske et par ekstra kilo på sidebenene, tørt hår osv.

Held og lykke med det

Pointer

- I den første besked angives det som årsag til at skrive at lægen ikke vil regulere i deltagerens medicin, men der bedes om medicinsk viden
- Den første respons indeholder vurderinger af og viden om stofskiftetal samt råd til hvordan problemhaveren kan handle kompetent på sit oplevede problem ved at bruge den viden og ved at opsøge sundhedsfaglige eksperter
- I den følgende interaktion indikeres det at den sundhedsprofessionelle handler på en måde der kontrasterer med denne viden, og dette behandles derefter som problemhaverens problem som skal handles på.

Konklusion – Hvad bruges kritik af sundhedsprofessionelle til interaktionelt?

Beskrivelser der implicerer eller indikerer kritik af sundhedsprofessionelle kan bruges til

- at forklare hvorfor en deltager henvender sig i et forum med ikke-medicinske professionelle med et problem der indikeres som medicinsk
- at vise at deltageren godt ved hvordan man bør behandle medicinske problemer (nemlig ved at opsøge medicinske eksperter)
- at vise at medicinsk ekspertviden og kompetence er afgørende for en kompetent og virkningsfuld behandling af det oplevede medicinske problem
- at forklare hvorfor problemer fortsat opleves efter medicinsk behandling er igangsat.

Referencer:

- Dersley, I., & Wootton, A. (2000). Complaint sequences within antagonistic argument. *Research on Language and Social Interaction*, 33(4), 375-406.
- Drew, P., & Walker, T. (2009). Going too far: Complaining, escalating and disaffiliation. *Journal of Pragmatics*, 41(12), 2400-2414.
- Heinemann, T., & Traverso, V. (2009). Complaining in interaction. *Journal of Pragmatics*, 41(12), 2381-2384.