

Det viktiga mötet

Kort om.....

Att ta emot ilska i sin professionella roll

I vår yrkesutövning möter vi människor i svåra situationer. Sjukvården får ofta ta emot missnöje i sjukdomssituationer som på olika sätt för med sig obehag för patienter och anhöriga.

Hur väl vi än kommunicerar med våra patienter så kommer vi att ställas inför konflikter och irritation av olika slag. Konflikter kan vanligtvis lösas under förutsättning att de angrips konstruktivt vilket kräver att vårdgivaren besitter en personlig medvetenhet. Man måste hitta strategier för att hålla den distans som krävs för att inte "ge tillbaks".

Goda kunskaper om de yrkesmässiga och personliga gränserna kan förhindra att konflikter trappas upp. Det är viktigt att medvetandegöra sina egna tillgångar och utvecklingsbara sidor i mötet med någon som är arg och/eller upprörd.

I sin professionalitet är det nödvändigt att kunna härbärgera. Att lyssna kan vara den bästa hjälpen.

Ilska/vrede kan vara berättigad. Visst händer det att vårdgivare gör fel. Berättigad vrede ska

i princip hanteras på samma sätt som annan vrede den ska accepteras och legitimeras, utredas och därmed desarmeras.

Det kräver av oss att vi inte tar på oss ilskan utan lyssnar på den och låter den få sitt utlopp. Att göra det förutsätter förmågan att ta ett intellektuellt grepp om sin egen spontana känsla. Patienten får då själv möjlighet att med din professionella hållning se var ilskan egentligen hör hemma.

Ilska är en stark känsla som har en förmåga att "smitta". Det kräver stor medvetenhet hos alla som arbetar i vården att inte dras med och "svara med samma mynt".

Ett sätt att hjälpa den som är arg är att använda sig av perspektivbyte och försöka sätta sig in i patientens situation så att man kan ställa frågor som hjälper patienten.

Då kan man inte agera ut sin spontana känsla utan dra ett par andetag och överge "magkänslan" för att agera utifrån sitt intellekt.

Att möta ilska med ilska, gentemot en patient, är så gott som undantagslöst inte professionellt. För att handla professionellt i

relation till andra människors ilska måste man återkommande sätta sina egna känslor på undantag. Man måste också stå ut med att fyllas med andras känslor. Det är svårt! För att klara det är det viktigt att skapa sammanhang där man kan få utlopp för det som man i sin profession förväntas härbärgera. Man måste också tydliggöra för sig själv vilka situationer som man tycker är speciellt svåra för att ha en beredskap för sitt handlande. I svåra möten har man bara sig själv som arbetsredskap att lita till. Det är viktigt att vårda det! Kollegiala samtal, samtalsgrupper med möjlighet till reflektion och/eller handledning är hjälpsamt.



Ilksa som handlar om oro

En sköterska får en dag ta emot Ninas vrede.

"För Dig är jag bara en kropp i en säng. Ingen bryr sig om mig. Jag är trött på alltihop, jag står inte ut längre."

Det är lätt för den som får ta emot är att försvara sig eller ge sig in i striden.

"Jag vet vad besvärligt det är för Dig men vi gör faktiskt vårt bästa" eller "Det var inte särskilt snällt, så kan Du väl inte säga".

Det är mer effektivt att bekräfta vreden och försöka dämpa den genom att patienten får utlopp för sina känslor.

Sköterskan: *Det låter som om du är väldigt arg.*

Nina: *Men skulle inte du vara det om du var instängd här? Snälla du, ta dina tabletter, snälla du det är dags att duscha... Var ska det här sluta?*

Sköterskan: *Fortsätt.*

Nina: *De säger att jag är på väg att bli bra men de förstår inget. Jag har ett liv utanför sjukhuset också och jag vet inte*

vad som händer när jag är borta.

Sköterskan: *Vad tror du kan hända?*

Nina: *Det är ju det allt handlar om. Nej, det är inte ditt fel, det vet jag, men jag är så orolig.*

Sköterskan: *Så orolig?*

Nina: *Ja, för Johans del. Han bor hos sin mamma medan jag är här och hon anstränger sig inte det minsta för honom. Jag kan inte göra något för honom eller vara tillsammans med honom. Hur ska han då kunna fortsätta att tycka om mig?*

Efter det här kommer patientens vrede att lägga sig. Nina insåg att den var missriktad och avslöjade också den rädsla som hon tidigare undertryckt. Sköterskan accepterade patientens vrede och blev kvar tills den verkliga orsaken till den fientliga inställningen (vreden mot sjukdomen och vistelsen på sjukhuset som hotade hennes relation) klarlagts och osäkerheten, som var hennes egentliga problem, hade kommit fram.

Fundera över situationen

Har du någon strategi för att inte "svara med samma mynt" när ilska riktas mot dig i din yrkesroll?

Väntan

Flera undersökningar visar att patienter upplever väntan som ett stort bekymmer när de uppsöker sjukvården. Patienter och anhöriga har uttryckt en önskan om att få vara delaktiga i sin egen väntan. Att hålla patienter informerade är det bästa sättet för att undvika irritation.

Låt inte någon sitta i väntrummet utan att den vet

vad den väntar på och ungefär hur länge. Blir det förseningar så tala om det. Kanske kan Du visa den som väntar omsorg genom att hämta en tidning, bjuda på något att dricka eller tala om var toaletten finns.

Kom ihåg att det som är självklart för oss som arbetar på avdelningen eller mottagningen inte alls behöver vara det för de patienter som kommer!

Fundera över situationen

Hur uppmärksammar ni patienter som fått vänta länge?

Vad brukar du göra i sådana situationer?

Diskussionsfrågor

Vad är en konflikt för dig – går det att definiera?

Hur känner du när du tänker på konflikter och motsättningar?

Vilka situationer tycker du är speciellt svåra?

Vilka konfliktsituationer har du lättast att hantera?