

# Det viktiga mötet

Kort om.....

## Ett professionellt förhållningsätt

Begreppet professionellt förhållningsätt innebär att man i vård och behandling strävar efter att agera på ett sätt som alltid gagnar patienten. Bemötandet får då inte styras av hjälparens egna behov eller känslor!

**För att höja det professionella förhållningsättet krävs en utveckling hos individen i tre dimensioner: kunskap, empati och självkänedom.**

**Kunskap** handlar i det här sammanhanget i första hand inte om medicinska utan om psykologiska och sociala kunskaper. För att arbeta med sjuka bör man t ex ha kunskap om hur olika diagnoser och behandlingar kan påverka levnadssituationen för en patient. Man måste ha kunskaper om hur människor reagerar när livet förändras till följd av sjukdom och hur man bemöter en människas krisreaktioner, både när de förlöper normalt, är fördröjda eller patologiska. Vad just du behöver fördjupa dig i är beroende av i vilken verksamhet du arbetar.

**Empati** innebär att känslomässigt och intellektuellt sätta sig in i och förstå en annan människas tankar, känslor och psykiska situation. Det underlättas av att ha mött andra

patienter i liknande situationer och en öppenhet och intresse av att förstå hur patienten har det. Ett första steg mot empatisk förståelse är intuition. Där hjälparen kan få en intellektuell eller emotionell ”aha-upplevelse” av hur patienten mår. Att känna sympati för den hjälpsökande är en god hjälp i att empatiskt förstå. Men man måste professionellt vårda även de patienter man kommer mindre bra överens med. Empati ska inte blandas ihop med medlidande. Att ge sig hän åt att tycka synd om patienten och anhöriga är inte hjälpsamt.

**Självkänedom** är betydelsefullt speciellt i människovårdande yrken. Varje patientmöte innebär ett samspel där minst två blir indragna. Hos personalen väcks känslor som ibland är lätta att hantera, ibland mycket svåra. Till de senare hör t ex känslor av irritation, sorg, rädsla och oro. Känslorna kan uppstå som en reaktion på det direkta mötet med patienten men kan också ha sina rötter i tidigare erfarenheter och egna kriser. Personlighetsmönster som kan vara till hinder för ett professionellt förhållningsätt om de är omedvetna för hjälparen är t ex starka behov av att vara omtyckt, att vara behövd, att stå i centrum för uppmärksamhet, att kontrollera

andra och/eller att vara duktig. Som personal riskerar man att utan god självkänedom hamna i överidentifikation där överdriven omsorg präglar vårdarbetet eller i underidentifikation där man håller alltför stor distans, förnekar allvarliga känslor och flyr svåra situationer. Det blir därför viktigt att arbeta med att medvetandegöra sina egna känslor så långt det går, för att de inte ska vara styrande i mötet med patienter.



Olika sätt att höja det professionella förhållningssättet är kollegialt utbyte, gruppmöten, utbildning och handledning. Det är då viktigt att skapa förutsättningar för att ta upp svåra situationer i arbetet och jämföra med andras erfarenheter.

Genom att tillsammans med någon eller några reflektera över faktiska situationer i vårdarbetet kan man nå en ökad självkännetdom och höja sin kunskapsnivå, vilket förstärker det professionella förhållningssättet.

## Fundera över

Det är i bemötandet av patienter, anhöriga och kollegor som vårt förhållningssätt får sitt uttryck:

*hur du möter andra*

*hur du talar till andra*

*hur du ger och får information av andra.*

## Fundera över

Ditt förhållningssätt kommer till uttryck i bemötandet. Det påverkas av din självinsikt, kunskap och det engagemang du som vårdgivare visar en patient:

*hur står du?*

*hur ser du patienten? (ovanifrån eller på jämlik nivå)*

*hur möter du blicken?*

*hur går du till patienten? (snabbt och effektivt eller lugnt)*

*hur talar du till patienten?*

*hur informerar du? (rätt nivå, vilket språk används)*

*hur förvissar du dig om att informationen går fram?*

*viken information ska du lämna?*

## Fördjupningsfrågor

Vilka speciella kunskaper om psykologiska och sociala förhållanden behöver man på din arbetsplats?

Vad är viktigt att kunna utifrån ditt speciella kompetensområde?

I vilka situationer tycker du att det är svårt att vara empatisk?

Vilka personliga egenskaper ser du som en tillgång / hinder vid yrkesmässiga möten?

Vilket stöd finns tillgängligt för att bibehålla och utveckla ett professionellt förhållningssätt?