

Mer enn ord

Psykiater Anne Kristine Bergem har en kollega som har som mål å ikke gjøre den samme feilen mer enn syv ganger. Følger vi noen av hennes råd kan vi kanskje slippe unna med færre enn syv.

Det er snakk om kommunikasjon, selv om Bergem er litt lei av akkurat det ordet. Det er slitt, og det kan være blitt en floskel – og hun finner ikke noe bedre. Så da bruker vi det. Men ordet 'fokus' vil hun helst ikke at vi skal høre når hun snakker. Det gjør vi heller ikke.

Bergem viser oss et bilde av en bro. Det er et fint bilde når det handler om kommunikasjon. Vi vil fra noe til noe. Vi vil et bestemt sted. Og det nytter ikke å ikke tenke over hva vi sier.

– Når vi har sagt noe, lever det sitt eget liv, understreker Bergem. For meg går det ikke å si:

– Jeg bare sa..

Det finnes ikke noe 'jeg bare sa'.

Og hva vi kommuniserer over til en annen handler kanskje like mye om måten vi sier ting på, som hva vi sier. Tonefallet kan gjøre den store forskjellen.

– Likte du maten? Et klart og tydelig 'ja' kan vi forholde oss til. Et forsiktig tvilende jaaa... er verre.

Hvorfor snakker du?

Bergem forteller om en sjef hun hadde en gang, som hadde så lett for å kjede seg. Han løste det med å snakke og snakke og snakke...

– Noen snakker fordi de ikke tåler stillhet. Hvis du er en stille tannlege kan du oppleve at det er pasienten som setter i gang og snakker og snakker..

Reflekter over dette. Hvorfor du snakker. Kanskje du kan snakke om det du gjør, og dermed gjøre det lettere å være pasient.

Dialog er fint. Og noen ganger er det ren gisseltaging. Alle skal bli hørt – selv



Anne Kristine Bergem er psykiater og opptatt av god pasientkommunikasjon.

om avgjørelsen allerede er tatt. Da er vi der. Liksominvolvering er et annet ord for det. Folk kan reagere negativt på det. Tenk på det og vær bevisst: Har jeg bestemt meg eller har de andre påvirkingsmuligheter?

Tenk også på hvem du er som avsender. Det er ikke det samme hvem det er som sier noe. Når du er fagperson er du

ekspert. Vær det bevisst. Det du sier som fagperson blir vektlagt på en helt annen måte enn når en som ikke er ekspert uttaler seg.

Og så er det budskapet. Utform det nøye. Vær varsom med humor i betydningen underforståthet og ironi. Det passer ikke alltid i forholdet mellom behandler og pasient. Vit hvem du

snakker til. Det er ikke stas å være pasient. Ofte er det snakk om en, gjerne brå, overgang fra å være en høyst oppegående, bidragende og ytende person til å være en som er prisgitt andre.

Noen råd til behandleren: Forbered deg på hvem du skal møte. Se i journalen og frisk opp hukommelsen.

Gjør unna kommunikasjonen mens pasienten er i best mulig shape. Ikke vent med å si det pasienten skal vite til etter at han eller hun ligger i stolen og er blitt bedøvet og har greier i munnen.

Kontekst er et viktig stikkord. Vi kan ofte tolke ting til noe annet enn det det er, basert på den erfaringen vi selv har med oss. Ofte er det snakk om noe helt annet. Perspektiv er derfor noe å tilstrebe. Forsøk å sette deg i den andres sted.

Søren Kierkegaard har sagt noe klokt om dette:

Om hjelpekunsten

Hvis det i sannhet skal lykkes å føre et menneske hen til et bestemt sted, må man

først passe på å finne ham der hvor han er

og begynne der.

Dette er hemmeligheten i all hjelpekunst.

For å kunne hjelpe en annen, må jeg forstå

mer enn ham, men dog først og fremst forstå det han forstår.

Når jeg ikke gjør det, så hjelper min merforståelse ham slett ikke. Vil jeg likevel

gjøre min forståelse gjeldende, så er det fordi jeg er forfengelig og stolt, så jeg i stedet for å gavne ham egentlig vil beundres

av ham.

Men all sann hjelpekunst begynner med en

ydmykelse. Hjelperen må først og fremst ydmyke seg under den han vil hjelpe, og derved forstå at det å hjelpe ikke er å herske, men å tjene.

Dersom du ikke kan begynne således med

et menneske at han kan finne en sann lindring i å tale med deg om sin lidelse, så

kan du heller ikke hjelpe ham. Han lukker seg for deg,

han lukker seg inne i sitt innerste – og prek du så for ham...

Flere ting å tenke på i møte med pasienten

Blikkontakt er kjempeviktig. Og ikke bare det: Pass også på å være hjemme. Ikke la pasienten møte et tomt blikk, en som ikke er til stede.

Hils i hånden. Og dere; ikke ta på hanskene før dere hilser på pasienten. Vi hilser ikke med albuen. Det er ikke greit. Husk det!

Bruk hele navnet, også etternavn, når du hilser. Det er mer personlig – etter hvert.

Rammer og relasjon

En innledning om hva som skal skje innenfor hvilket tidsrom kan være en grei måte å begynne på mellom behandler og pasient. Lag rammer. Noen stikkord for den innledende runden:

Tid. Si gjerne noe om tid. Avgrens den. Vi har så og så mye tid, den skal vi bruke til..

Innhold. Si hva det skal handle om i dag.

Forventningsavklaring. Finn ut hva pasienten forventer og si hva du har tenkt.

Tydlig. Vær mest mulig tydelig og konkret.

Forståelig. Snakk så folk forstår. Fremmedord er ikke OK.

Til slutt:

Synlige hender. Dette gjelder under hele møtet. La pasienten se hva du holder på med. Og hvis det ikke er mulig så si hva du gjør. Regn med at pasienten lurur: Hvor er hun nå? Hva gjør hun?

Spesulasjoner oppstår. La pasienten slippe det. Fortell hva du driver med.

Hvorfor går det ikke bra?

Noen ganger går det ikke bra, selv om vi kanskje har forberedt oss og synes vi har tenkt på alt.

Grunnen til det er enten: 1. Noe med pasienten. 2. Noe med meg. 3. Noe med oss.

Tenk over din egen rolle. Hvordan var jeg i dag? Er det noe som plager meg som gjør at jeg snakker eller gjør ting på en spesiell måte – som ikke fungerer så godt?

Det kan også være at du har en kran- glete og vanskelig pasient. Det fore- kommer – og de har også rett til helse- hjelp. De, som du, er som de er av en eller annen grunn.

Rådet er: Gjør ting på vanligst mulig måte. Stol på egen kompetanse og erfa- ring. Vær grundig. Og avslutt når du har gjort nok.

Det er det samme som gjelder for for- løpet her, som alltid ellers: Rammer, forventningsavklaring, reformulering, behandling – og avslutning.

Og forresten: Ikke henvis videre hvis du ikke tror det er noe i veien. Pasien- ten blir ikke friskere av en turné i spe- sialisthelsetjenesten.

Hva så med psykiatri? Det samme. Folk er folk. Vær vanlig, vær ordentlig. Hils pent, møt blikk, avklar forventnin- ger og tidsramme. Kort sagt: Det samme. Alltid det samme.

*Tekst og foto:
Ellen Beate Dyvi*