

Frågor om bemötande

(Svaren bearbetade av Reet Sjögren)

1. Hur viktigt är det att personal har handledning?

Det är mycket viktigt med både patientfokuserad och personalfokuserad handledning. Ett av syftena är att vårdare ska få möjlighet att bejaka sin egen sårbarhet som vårdare, samtidigt som de ska få stöd i att inte utgå ifrån sitt eget subjektiva sätt att se på situationen, utan ifrån objektiv kunskap. Detta kan då underlätta för vårdare att göra medvetna val i mötet med patienten. Dessutom bör handledning, genom en balans mellan krav, kravlöshet och vila, kunna bekräfta vårdarna så att de får lust och kraft inför mötet med patienterna.

2. Vad är professionellt bemötande i ett samtal där behandlarens egna förmågor sätts på prov. Mänskligt eller?

Ett professionellt bemötande förutsätter att vårdaren kan skilja på sina egna svårigheter och förmågor från patientens svårigheter och förmågor, i betydelsen av förmågor som resurser/kunnanden. När mänskligt är i form av en spontan, naturlig och därigenom subjektiv hållning ifrån vårdarens sida, då fungerar det inte, utan ett professionellt bemötande i detta sammanhang utgår ifrån att man skiljer på sitt eget och patientens sätt att se på situationen och därefter försöker sätta sig in i patientens perspektiv för att utgå ifrån det. Då blir bemötandet både professionellt och värdigt för patienten.

3. Tänker på bemötande, vad beror det på att personer med psykisk åkomma fortfarande har svårt att få hjälp inom somatiken, att inte bli bra bemötta utan att de känner att de blir misstrodda.

Det är nog tyvärr fortfarande så att man har för lite utbildning i psykiatri inom somatiken och att man inte alla gånger förstår den psykiskt sjuke.

4. Kan gränsdragningar av t.ex. en pat:s agerande hanteras på ett respektfullt och etiskt sätt – och i så fall på vilket vis?

Absolut, men det är bland det svåraste som vi har att hantera i mötet med patienter. Balansgången mellan att patienten ska uppleva gränsdragningen som en maktutövning, i stället för ett respektfullt och etiskt handlande, är hårfin. Att tålmodigt lyssna till patienten innebär inte att bejaka allt vad patienten säger, utan av och till måste man sätta gränser genom att exempelvis säga ”nej”, samtidigt som man möter patienten på ett ödmjukt och lyhört sätt. Att inte sätta gränser kan till och med bli ovärdigt för patienten.

5. Hur kan man hjälpa en medarbetare som brister i bemötande?

Handledning. Rollspel (där den aktuella medarbetaren får agera patient och på så sätt uppleva hur ett bristande bemötande kan kännas). Är personalgruppen trygg och värdegrunden, som styr verksamheten, tydlig, blir det dessutom lättare att alla vårdare gemensamt och återkommande granskar och begrundar sitt handlande. Både i ansvarstagandet för det egna handlandet, men också i ansvarstagandet för alla handlingar som tillåts, syns det vilka värderingar och normer som gäller på arbetsplatsen, och ytterst är det därför chefens ansvar att ta tag i detta.

6. Hur motiverar vi klienter till olika saker/aktiviteter?

Man kan t ex tala om för- och nackdelar med att utföra aktiviteten respektive låta bli.

Man kan tala om självrespekt – hur känner man sig inför sig själv om man struntar i allt?

Man kan försöka locka fram vad som känns meningsfullt för patienten och låta det bli en grogrund för patientens delaktighet i och vilja till olika aktiviteter.