

PRØVE I KOMMUNIASJON

Jeg som helsesekretær er en profesjonell yrkesutøver som skal møte Marit med profesjonalitet. Det innebærer at jeg bruker de kunnskapene, ferdighetene og holdningene jeg har lært i forhold til et møte med en pasient i sorg eller krise.

Vi mennesker har ulike behov som trengs å ivaretas. Vi som profesjonelle yrkesutøvere har i oppgave å ivareta andres behov og tilpasse oss i forhold til pasientens tilstand og funksjon.

Marit har gått gjennom en episode i livet som kan være avgjørende for livet hennes. Det er ikke en lett situasjon, men det er viktig å lære å kjenne til kriser, for hun er ung og kan møte flere kriser i livet, da er det lettere for henne å takle de krisene hun KAN møte i framtida. Det kan hende hun kan miste foreldrene sine eller en annen hun er glad i, men da har hun gått gjennom det en gang og vet hvordan en krise utvikler seg. Det er selvfølgelig aldri like reaksjoner på krisene, men å gå gjennom noe en gang kan være et godt grunnlag for takling av neste.

Det kan hende hun har gått gjennom det vi kaller for angst. Det er vanlig at angst oppstår under en krise. Det kan hende hver gang hun sitter i en bil så får hun angst av at noe kan skje igjen, og MÅ holde seg våken. Dette er vanlig, for hun har gått gjennom en episode som hun kan være redd det kan gjentas med en annen hun er glad i. Kanskje hun ikke sitter i en bil lenger? Kanskje hun ikke tørr å sove mens hun sitter på med noen lenger? Dette er vanlige måter å begynne å tenke på når man har opplevd noe som Marit har opplevd.

Det er viktig å ha kunnskap til hvilke sykdommer hun har, for å forstå situasjonen og for å gi henne den beste servicen. For at jeg skal yte en god service ovenfor henne må jeg vite at krise er når man er i en situasjon hvor man ikke klarer å takle situasjonen lenger. Det kan oppstå plutselig, og kan være en avgjørende forandring i livet til Marit. Å være i en psykisk krise er noe av det verste man kan gå gjennom i livet. Livet kan føles tapt, alt kan føles har ingen verdi og i verste fall kan man til og med tenke på selvmord.

Sorg oppstår ofte når det er en krise. Sorg er en individuell følelse som ikke kan føles likt, men noen symptomer kan kanskje være like, men samme følelsen kan aldri være like. Sorg det er en naturlig reaksjon når man taper noe. Marit har tapt sin bestevenninne og sorg er en form for lidelse hun føler i forhold til det som har skjedd. Det er helt naturlig at hun føler en sorg, for det er ikke lett å være i hennes situasjon. Symptomer på sorg kan ofte være tristhet, verdiløshet, rastløshet, innestenging, hjelpeløs, skyldfølelse (hun føler hun kunne forandre det hvis hun ikke hadde sovnet, men det trenger ikke å være sant, for det kan hende hun ikke kunne gjøre noe, selv om hun var våken)

Under ulykken eller noen timer etter ulykken var Marit i det vi kaller en sjokkfase. Hun hadde nettopp opplevd ulykken og er sjokkert. Hun skjønner/takler ikke det som har skjedd. Skjønner ikke hva, hvorfor eller hvordan det skjedde. Det er en vanlig fase man går gjennom i en akuttkrise. En akuttkrise er noe som oppstår plutselig, uforventet, u planlagt. Ofte pleier sjokkfasen å være verst under akuttkriser, for da er verken det fysiske eller psykiske klar for den situasjonen.

Med tanke på at hun reagerer enda med depresjon, skyldfølelse, sove dårlig, vonde drømmer og dårlig matlyst så er hun fortsatt i det vi kaller en reaksjonsfase. Altså, hun reagerer fortsatt på det som har skjedd. Det er ikke en lett situasjon, spesielt hvis man får en skyldfølelse som man kan leve med resten av livet.

Det er vanlig å ta i bruk det vi kaller forsvarsmekanismer som forsvarer oss når vårt selvilde trues for oss. Det kan hende hun benektet det som hadde skjedd. "nei det er ikke sant, Sofia er ikke død" det er vanlig form for forsvar vi bruker for å forsvare oss selv.

Etter en slik hendelse er depresjon noe av det vanligste et menneske får. En depresjon er mye verre enn det å være trist og lei seg. det at hun ikke spiser, ikke sover, ikke går ut er vanlige symptomer på depresjon. Du føler at verden er svart foran øynene dine og føler deg rastløs. Klarer ikke å tenke på noe annet enn det som har skjedd og har ikke krefter til å gjøre noe, som arbeid eller skole.

Alt dette hun går gjennom er selvfølgelig avgjørende for hvordan jeg skal møte henne. For jeg som profesjonell yrkesutøver skal tilpasse kommunikasjonen, holdningene, ferdighetene mine osv. i forhold til hennes tilstand og plager. Det er viktig at jeg møter Marit med profesjonalitet i forhold til hvordan hun har det og at jeg tilpasser så mye som mulig for henne.

Når jeg møter Marit skal jeg huske og passe på en del ting som blant annet:

- Kroppsholdningen – kroppen er den som kommuniserer 80 %. Hvis jeg klarer å holde en standard kroppsholdning, altså, at jeg ikke bruker kroppen min på en måte som kan tolkes feil.
Som profesjonell må jeg passe på å holde armene mine og hendene mine i ro, ikke leke med en penn eller et ark. Beina mine bør stå på gulvet og ikke slenge dem over et bord, for det viser uprofesjonalitet og kan tolkes som om jeg ikke er interessert i henne.
- Kommunikasjonen – kommunikasjon er selvfølgelig det som er avgjørende. Den kommunikasjonen som skal være mellom meg og henne er avgjørende om hun ser på meg som profesjonell, om hun åpner seg for meg og om vi i det hele tatt klarer å snakke.
Jeg som profesjonell yrkesutøver er selvfølgelig pålagt å kommunisere og starte en dialog. Men selvfølgelig skal jeg tenke på hennes tilstand og behov. Hvis hun ikke klarer å prate om det som har skjedd så skal jeg respektere henne og unngå å snakke om det.
Men hvis hun er pasient som ønsker å prate og som ønsker å få ut det hun har på hjertet, så er jeg pålagt til å være en aktiv lytter for henne. Jeg trenger ikke å si så mye under samtalen, for jeg er ikke en behandler, jeg skal ikke behandle noe, men jeg skal være der for henne. Lytte, vise omsorg ved blant annet et vennlig smil, hvis hun er en veldig følsom kvinne så kan en klapp i skulder eller en klem være en form for omsorg. Men jeg må selvfølgelig passe på å ikke gå over grensene mine, for det kan oppfattes ubehagelig og irriterende for henne, men som profesjonell observerer og avspeiler jeg pasienten og prøver å finne ut hvilken pasient dette er og hvilken krav hun stiller til meg som pasient.
Åpne spørsmål kan være et godt grunnlag for å vite noe om pasienten. Jeg kan for eksempel spørre:
"Ønsker du å prate om noe, Marit?" "Jeg er her for deg, du kan snakke om hva som helst, også kan du være trygg på at det blir mellom oss, for jeg har taushetsplikt?". Det kan være viktig for henne å vite at det hun forteller meg blir mellom oss, slik at hun åpner seg for meg enda mer.

Det er viktig at jeg bruker enkel ord og unngår mye informasjon fordi det kan hende hun ikke i tilstand til å ta imot mye informasjon. Hvis jeg sier noe som er viktig kan det være lurt å skrive det ned på et papir eller gjenta det flere ganger.

Jeg viser interesse ved å holde øyekontakt og se på henne mens hun snakker og ikke ser på andre papir. Det kan være profesjonelt å sitte ovenfor henne slik at vi holder øyekontakten og fokuserer kun på hverandre. På denne måten kan hun føle at det ikke er noen andre i den tiden som er viktigere for meg enn henne og da kan det skape en trygghetsfølelse hos henne.

Jeg kan vise at jeg følger med og forstår ved å nikke, for da viser jeg at jeg lytter aktivt og følger med på hva hun sier og prøver å forstå henne.

- Mimikk – det er viktig å tenke på at jeg ikke gjesper og tisper foran henne, for det viser uprofesjonalitet. “er hun trøtt av å høre på meg”, tenker henne. Det er viktig at jeg holder et naturlig ansiktsuttrykk og at jeg smiler til når det trengs og holder igjen når det ikke trengs. Jeg trenger ikke å smile under hele samtalen for da kan det oppfattes som irriterende. Men kanskje å starte med å hilse på henne med et smil, og avslutte dagen med et smil. Det kan være mer enn nok.
- Ferdigheter – Jeg må passe på hvordan atferden min er med henne. Hun er i en krise, og kan være mer følsom enn vanlig, derfor må jeg holde gode ferdigheter ved å respektere og tolerere henne.
- Respekt, toleranse, omsorg - Marit kan ha noen reaksjoner i forhold til det som har skjedd. På grunn av den skyldfølelsen så kan det hende hun begynner å skrike, gråte, bli rastløs, savne venninna osv. Jeg som profesjonell er pålagt å tolerere hennes reaksjoner og vise respekt ved å akseptere det hun sier, men trenger ikke å være enig, men jeg må respektere det ved å akseptere det og lytte til henne, ikke motsi henne for det kan bare forverre situasjonen, for som sagt jeg skal ikke behandle henne, men bare være der for henne. Men det kan også hende hun er den typen som holder alt inni seg, at hun ikke vil prate om det, sitter med hode bøyd og eventuelt gråter. Jeg må tolerere henne, og tolerere at hun ikke klarer å snakke. Da kan kanskje en klem være mer enn nok for å yte en god service for henne. Men selvfølgelig legger jeg merke til hvordan hun er, og prøver å finne løsninger der og da i forhold til situasjonen hennes.
Jeg må være forberedt på at reaksjoner kan oppstå av henne og dermed være klar over hvordan jeg skal takle dem. For eksempel hvis hun gråter kan det være nok at jeg sier “det er lov å gråte, få ut det du har inni deg”. For da føler hun ikke at hun på en måte overbelaster meg ved å gråte. For tårer kan være bedre enn ord.

Når jeg først møter henne, er det viktig at jeg sørger for jeg smiler vennlig, trenger ikke å overdrive for det kan tolkes feil. Jeg kan sørge for at vi sitter et sted som kan være behagelig for oss begge. Det kan være det at ingen hører på oss og at hun fritt kan snakke om hva hun vil uten å bli stoppet opp fordi noen banker på døren. Det kan oppfattes for henne som om vi ikke er interesserte i henne.

Hvis hun gråter er det kanskje viktig med noen praktiske ting som blant annet et glass vann, åpne vinduet, tilby papir, en klapp i skulder, holde henne i hånda. Dette kan være mer enn nok for henne for å vise at jeg er tilstede og bryr meg om henne, og forstår at hun har det vondt.

“Jeg forstår at du har det vondt og at dette er vanskelig for det”, kan være en setning som bidrar til med at jeg viser forståelse, empati og omsorg. Det å vite at noen forstår at du har det vondt kan være veldig aktuelt for da føler du at det fins noen i denne verden som forstår at du har det vondt. Det kan hende hun føler ensomhet etter å ha mistet venninna hennes, derfor kan en kvinnelig yrkesutøver være veldig aktuell for henne.

Jeg må vise empati, altså, klare å sette meg i situasjonen hennes for å forstå at hun har det vondt og at hun lider. Hvis hun føler at jeg viser empati så kan det skape en trygg atmosfære mellom oss som kan hjelpe servicen jeg skal yte ovenfor henne.

Jeg må selvfølgelig la henne ta valgene selv om hun ønsker å prate eller ikke og hvor mye hun ønsker å prate om. Men jeg kan heller være på den tilbudssiden hvor jeg viser henne at jeg er der for henne hvis hun trenger meg.

Marit går gjennom vonde følelser som kan oppleves svært ubehagelig og overbelastende. Det kan hende hun er sliten, for hun har allerede gått gjennom dette i et halvt år. Jeg er en yrkesutøver hun møter en dag så er vi ferdig, men hun lever med dette hverdag, derfor er det viktig for henne å ha noen tilstede for henne, kanskje hun har et godt forhold til et av familiemedlemmene eller en annen venninne. Jeg kan blant annet tilby henne “Er det noe jeg kan gjøre for deg, er noen du vil jeg skal prate med som kan hjelpe deg?”

Dette kan vise at jeg vil hun skal ha det godt framover og dette er selvfølgelig en del av servicen jeg yter for henne.

Det kan hende familiemedlemmene ikke forstår henne, og kan være aktuelt å søke en psykolog som kan kunnskap og som kan hjelpe henne ut av situasjonen hennes. Jeg kan tilby henne hjelp til å finne en god psykolog som kan være i nærhet. Ofte tenker man ikke på løsninger når man er i en krise, men selv om jeg ikke kan behandle henne, så kan jeg HJELPE henne å finne løsninger. Jeg kan ikke henvise henne, men jeg kan hjelpe henne å finne noen.

Det kan hende hun har en kjæreste som kan hjelpe henne med å gå ut fra den krisen hennes. For kjærester er ofte en av de nærmeste som kan hjelpe henne og forstå henne.

Det er vanlig for Marit å ha plager i hennes situasjon, og de fleste plagene forsvinner eller minkes med tiden. Men det er viktig at hun ikke vente for lenge, for det kan utvikle seg. hun kan blant annet utvikle seg til selvmord, for hun får en så sterk skyldfølelse at hun ikke klarer å takle situasjonen lenger. Hun kan føle verdiløshet i livet etter tapet, derfor er det viktig å søke hjelp før det KAN utvikle seg.

Det kan utvikle seg til at hun bruker medisiner for å glemme eller andre rusmidler. Dette kan være utrolig farlig. For det kan hende hun kan gjøre hva som helst bare for å glemme det som har skjedd, spesielt når hun er så plaget av dette her. Det er skummelt. Hun er i en tid hvor hun kanskje ikke kontrollerer følelsene og handlingene sine, derfor kan det hende hun gjør ting hun ikke hadde gjort hvis ikke venninna hadde vært død.

Med tanke på at hun ikke spise, ikke sover osv. så kan dette gå utover den fysiske helsetilstanden hennes. Hun kan få sykdommer fordi hun ikke spiser og sover godt nok. Det psykiske og fysiske

henger sterkt sammen. Når man er i en psykisk krise så reagerer man ofte med noen fysiske faktorer som blant annet lite mosjon, lite søvn, misting av matlyst osv.

Marit er 20 år, det vil si at hun er ung og har livet foran seg. denne episoden kan faktisk være avgjørende for livet hennes framover, men det er alltid håp. En psykolog kan hjelpe henne å finne det håpet og hjelpe henne inn i det vi kaller en bearbeidingsfase og videre til en nyorienteringsfase hvor hun begynner å akseptere det som har skjedd og finne nye måter å leve på, eventuelt en venninne som kan "erstatte" Sofie. En hun kan bli glad i.

I Marits situasjon kan det være viktig å få ut sinnet sitt på en måte hvor hun bruker kroppens fysisk. Det kan være viktig for henne å være i fysisk aktivitet for å "rense" kroppen og for å få ut sinnet sitt på en måte hvor hun kanskje ikke føler hun overbelaster noen. For i hennes situasjon kan hun lett stenge seg utenfor det sosiale nettverket hennes fordi hun føler hun ikke vil belaste de andre hun er glad i.

Men det er selvfølgelig viktig å finne ut den måten HUN trives best på. jeg kan foreslå fysisk aktivitet som et tiltak, foreslå å hjelpe henne med å finne en som kan hjelpe henne privat – det kan være et familiemedlem eller en venn, en psykolog.

Det er viktig at jeg i møte med Marit finner ut de beste løsninger for henne ved å bruke henne. Bruke spørsmål for å vite hva hun vil. Jeg må selvfølgelig ikke overdrive, for hun skal ikke føle at jeg skal blande meg i livet hennes, men være på tilbudssiden og la henne ta avgjørelsene selv, men at jeg er der for henne og kan hjelpe henne hvis hun trenger det.