

Hvordan møte de som ikke vil ha hjelp, og hva gjør det med oss?

BRANNFØREBYGGENDE FORUM 2019 I STAVANGER

Lone Viste

Master i relasjonsbehandling
Klinisk spesialist i psykiatrisk sykepleie
lone.viste@sus.no

Innhold:

Refleksjon rundt hvem våre brukere er-holdninger

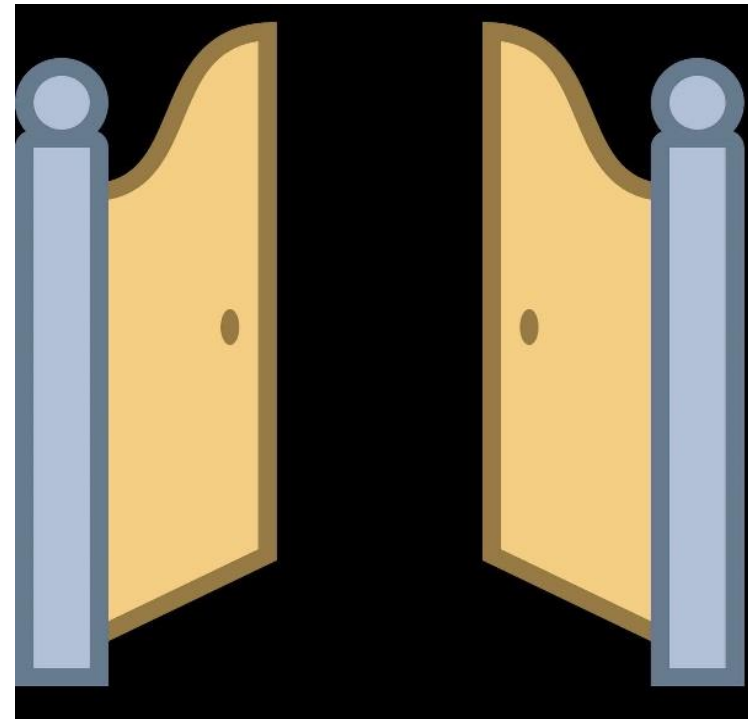
Relasjonen som metode

Hva med oss selv?

Hvem er «*tilbakevendende*» pasienter?

Er det...?

- Svingdørspasienter
- Emosjonelt ustabile
- Ulv-ulv pasienter
- Ressurssvake
- Gjengangere
- Fast inventar
- Misbrukere
- Kronikere
- F60.3



Hvorfor blir noen *«tilbakevendende pasienter»* ?

På grunn av...?

- Mangler bolig
- Tillært hjelpeløshet
- Press fra familien/nettverk
- Manglende støtte og nettverk
- Identifikasjon med pasientrolle
- Press fra andre hjelpeinstanser
- Hjelpeløse - vil/kan ikke hjelpes
- Mangel på informasjon om muligheter
- Gjør ikke nok for å endre på situasjonen
- **Håp om endring/positive erfaringer**



Hva kan føre til at noen pasienter fremstår «*avvisende*»?

Fordi...?

- Opplever mangel på valg/påvirkning
- Tidligere negative erfaringer
- Beskytter/skjermer seg selv
- Fastlåst i «pasientrolle»
- Krav fra omgivelsene
- Emosjonell avflating
- Opplevd krenkelse
- Relasjonsskadde
- Medisinering
- Utrygghet



«Det er kontakten som trøster»

Helge Hansen, sykehusprest



Relasjon

- Relasjonen påvirker oss følelsesmessig
- Gir energi eller tapper energi
- Styrker eller svekker selvfølelsen hos «hjelperen»
- Rommer både profesjonelle kunnskaper, personlige egenskaper og emosjonell involvering.



«Relasjonskonto»

Relasjonsfremmende egenskaper:

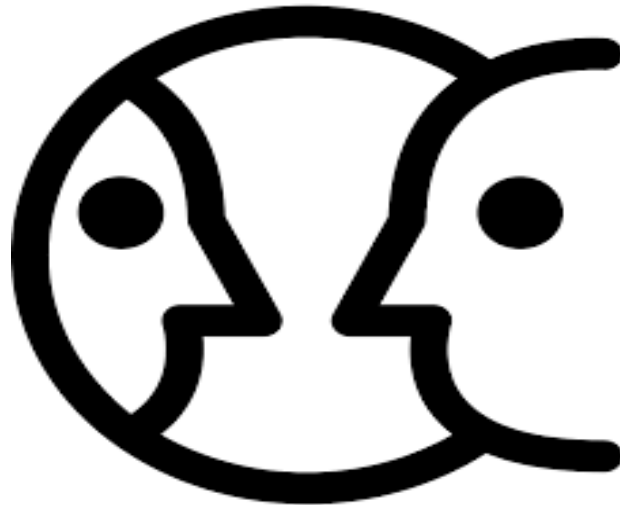
- Tillit
- Containing
- Tilgjengelighet
- Utholdenhet, mengdetrening
- Ansvarliggjøring av bruker/stille krav?
- Forståelse av avvisning som fenomen
- Evne til selvrefleksjon og selvregulering
- Fleksibilitet, gå utenom stillingsinstruks når nødvendig

Forutsetter:

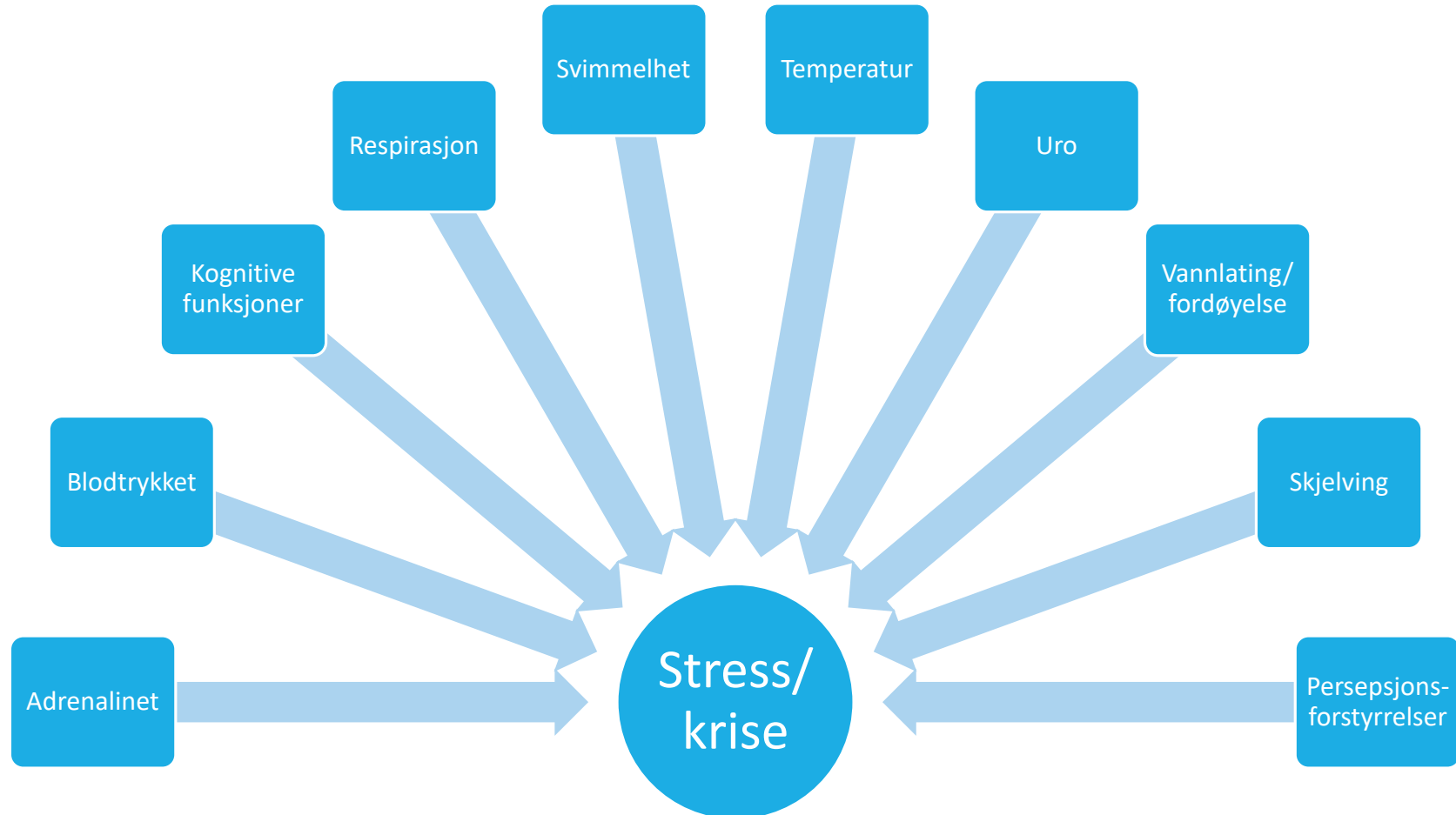
- Veiledning
- Miljø som har takhøyde for ventilering
- Kultur for støtte hos kolleger/ledere



Hvordan påvirker du samspillet?
Om å se seg selv i speilet.



Forskjellige reaksjoner i stressituasjoner



Hvordan reagerer du i en stressituasjon?

FIGHT

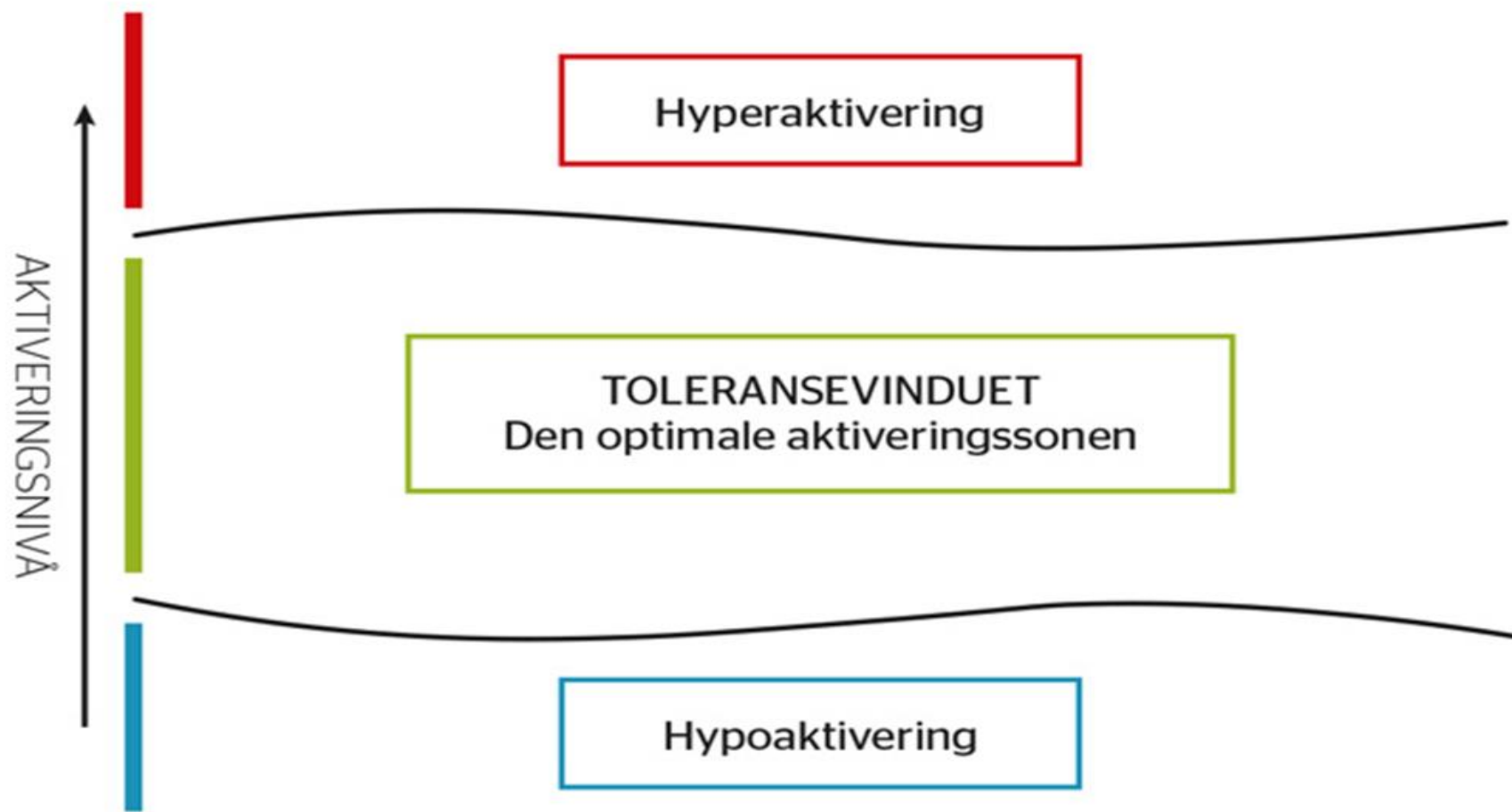


FLIGHT



FREEZE





«Hva med oss selv?»



«Rørt, rammet og rystet»

Hva krever det egentlig av en profesjonell hjelper
å fortsette å være nærværende, støttende
og omsorgsfull - i et arbeid preget av
store krav, forventninger og avvisning?

Hjelp!

Utbrenthet

- Følge av langvarig stress og aktivering
- Følelsmessig utmattelse
- Følelse av fysisk tretthet og mangel på energi og overskudd.
- Bekymringer
- Økende likegyldighet
- Sviktende mestring og mulig resignasjon

Empatitap

Utbrent → EMPATITAP



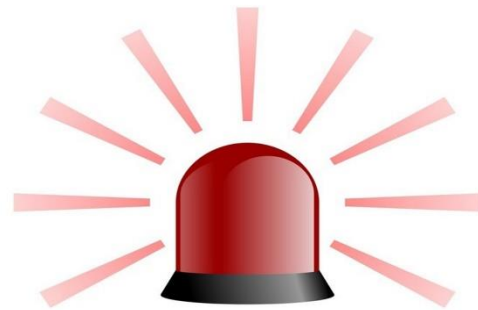
Trekker meg bort - klienten oppleves mer og mer påtrengende og invaderende.

Definerer pasienten?

Empatitap

« Ja, hvorfor tar han ikke bare livet sitt, da... »

(hjertesukk fra eget arbeidsliv)



Empatitap

Hvilke følelser er i empatitapet?

Forakt for pasienten

Avvist/avviser

Frustrasjon

Håpløshet

Selvforakt

Aggresjon

Hjelpeløs

Udugelig

Fortvilet

Avmakt

Irritert

Alene

Angst

Svak

Liten

Trist

Annet...?



Konsekvens for samhandling og forståelse av pasient?

Empatitap

Konsekvenser for samhandling og forståelse av pasienter?

- Opplevelser av **avmakt** - han/hun lar seg ikke hjelpe (avvisning)
- Opplevelser av **håpløshet** - noen av pasientene må fortsatt leve med lidelse og smertefulle liv
- Opplevelse av å bli **krenket** - utskjelling, devaluerende kommentarer, kritisert, truet "vist fingeren"

Hva med oss selv?

Hvordan påvirkes vi av å arbeide med mennesker som har det vanskelig?

- Vitne til vold gjennom å få innblikk i menneskers historier
- Kanskje direkte utsatt for vold og trusler?
- Hører om vold og overgrep
- Mottakere av "utagering"
 - Klyp, slag, spyting, lugging
 - Selvskading
 - Utskjelling
 - Avvisning
 - Trusler - «jeg vet hvor du bor - hvor dine barn går på skole»
«Jeg finner deg på internett»



Hva med oss selv?

Naturlig reaksjon på å bli ”angrepet”

FIGHT-FLIGHT-FREEZE

- **Angrep** - aggressiv forståelse av- og samhandling med pasienten eller andre
- **Unngåelse** – unngår klienten, konflikter, vanskelige situasjoner, unngår nærhet, unngår jobben
- **Lammelse** - gir opp, ser ikke håp, ingen løsning
- **Forflyttet reaksjon** - tar frustrasjonen ut på andre steder:
kollega, ledelsen, samarbeidspartnere, seg selv...

Hva med oss selv?

Mestrings- og beskyttelsesstrategier:

□ Profesjonelle

- Kunnskap om-/gjenkjenne reaksjoner
- Varierte arbeidsoppgaver
- Avlastning
- Bevisst forhold til hva-/hvor mye en snakker om vanskelige historier
- Mestring av «nok» arbeidsoppgaver
- Ha egne gode forestillingsbilder («*hun klarte seg tross alt*»)
- Kollegastøtte
- Liten grad av kritikk
- Jevnlig veiledning

Hva med oss selv?

Mestrings- og beskyttelsesstrategier:

☐ Personlige

- Ha fritid og et privatliv
- Erkjenne og åpne opp for egne følelser og reaksjoner
- Fysisk trening
- Sosialt nettverk

☐ Systemets håndtering

- Kultur for støtte og åpenhet
- Debriefing og oppfølging
- Stimulering som for eksempel kurs

Hva med oss selv?

- ❑ For å hjelpe mennesker må vi ta ansvar for våre følelser og reaksjoner slik at de ikke spilles ut på pasientene.
- ❑ Vi bruker oss selv; vår kropp og våre følelser som arbeidsredskap.
- ❑ *Profesjonalitet er også å la seg berøre emosjonelt*

Vi må ha aksept for at vi er mennesker som reagerer!

***”Det beste rådet vi gir til våre kollegaer
angående deres private liv, er å ha et”!***

Pearlman & Saakvitne, 1995



Etterarbeid

Håndtering og oppfølging etter en hendelse.

Fysisk og- / eller psykisk belastning.

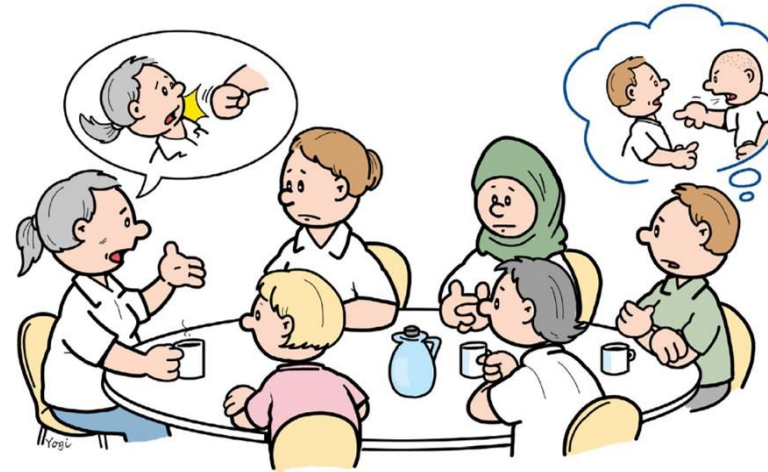
Prosedyrer:

- Rutiner for debriefing
- Kollegastøtteordning?

Avviksmelding:

- Melde uønskede hendelser

Debriefing med pasient



Debriefing

- ☐ Info om forløpet
- ☐ Runde på alle
- ☐ Ikke negativt og anklagende
- ☐ Hva fungerte godt?
- ☐ Hvordan ble det håndtert?
- ☐ Ble alle ivare tatt godt nok?
- ☐ Hva kunne vært gjort annerledes?
- ☐ Hva kan vi lære av situasjonen?



*People will forget what you said,
people will forget what you did,
but people will never forget
how you made them feel.*

Maya Angelou

Takk for meg!

loneviste@outlook.com

lone.viste@sus.no

90573941



Referanser

Bang, S. (2015) *Rørt, rammet og rystet*.
Oslo: Gyldendal Akademisk

Ekeberg, Øyvind (2018) Etterarbeid i MAP(Møte med aggresjon og vold i psykisk helsevern).

Isdal, Per 2010

Iversen, Bente