

Gott bemötande smittar av sig

Att ta människor på rätt sätt och få dem att känna sig väl till mods är inte en kunskap som kommer av sig själv. Men genom medveten träning och reflektion kan vi alla bli bättre.

TEXT: KATARINA WEINER THORDARSON

Ivet består av en rad möten, både privata och i våra yrkesroller. Inom offentlig verksamhet möter vi personer med stora behov, höga förväntningar samtidigt som våra resurser som individer och organisationer är begränsade. Vi möter dessutom personer som vi inte själva valt att umgås med, på det sätt som vi väljer vårt privata umgänge. Ändå måste vi samverka.

Det finns ett samband mellan det interna bemötandet och bemötandet gentemot de som verksamheten är till för. Hur chefer bemöter sina medarbetare, hur arbetskamrater uppträder mot varandra påverkar hur de anställda i sin tur bemöter verksamhetens kunder. Det är inte särskilt överraskande men tydliggör vikten av att eftersträva ett bra arbetsklimat eftersom detta kan få önskade effekter, men även oönskade.

Chefers bemötande står modell för vad som är tillåtet och gångbart beteende på arbetsplatsen. Är det tillåtet att baktala, manipulera och konkurrera med sina kollegor så kommer detta sannolikt också att ske. På varje arbetsplats finns kommunikations- och spelregler för hur samverkan går till. Dessa regler styr både öppet och i det fördolda och påverkar bemötandet på gott eller ont.

Att medvetandegöra spelreglerna kan vara ett steg på väg mot att förbättra det externa bemötandet. Det räcker kanske inte enbart att bli medveten om reglerna för att bemötandet ska påverkas till det bättre. Man kanske till och med behöver förändra dem.

ÖVNING GER FÄRDIGHET

Träning ger resultat. Det vi tränar mycket på blir vi också bättre på. Om vi ägnar en stor del av dagen åt att beklaga oss över hur jobbigt allt är och att baktala andra blir vi

med tiden riktigt skickliga på det. Om vi istället är vänliga, tålmodiga och förstående får vi samtidigt mycket träning på att bli ännu bättre på det. Det är inget konstigt, men det intressanta är att vi inte alltid är medvetna om att det vi tänker mycket på, det vi gör och pratar om även påverkar hur vi mår.

Personer som säger att det är andras fel att de blivit irriterade i mötet tar inte ansvar för sina känslor. Det kan ibland låta: "han provocerade mig", "hon sårade mig" eller "hon gjorde mig förbannad". Den som säger så tar inte ansvar för sitt eget beteende. De gör sig själva till offer eller upplever sig drabbade av andras dåliga beteende. Andra görs ansvariga för de egna reaktionerna. Och anser sig kanske därför ha rätt att bemöta andra som de själva har blivit bemötta.

Detta tänkande och handlande kan aldrig leda till ett bra resultat eller få några positiva konsekvenser i bemötandet. Vi kan själva bestämma vilka känslor och beteenden som vi låter oss påverkas av. Ingen förändring kan påbörjas om man inte är beredd att starta med sig själv som projektledare.

Bengt Lindqvist, tidigare socialminister och särskild utredare av bemötande av personer med funktionshinder har uttryckt ansvaret så här: "Hur en person blir bemött beror mycket på hur personen själv agerar men det är tjänstemannen som ska vara professionell i sammanhanget och därför har ansvaret för att kommunikationen fungerar, även om den andra personen inte tar sin del av ansvaret." (*Lindqvist nia – nio vägar att förbättra bemötandet*. Betänkande från Utredningen om bemötande av personer med funktionshinder SOU 1999:21)

Det är förstås inte enbart medarbetaren som i mötet har



Även om vi befinner oss på olika positioner i systemet slår verksamhetens bemötandekultur lika mot oss alla.

ansvar för att bemötandet blir bra. En verksamhets ledning och dess chefer har så klart också ett ansvar. Förutom att föregå med gott exempel och vara en god förebild har chefer ansvar att ge medarbetare möjlighet att omsätta värdegrunden till önskvärda egenskaper och attityder till betenden. Vad innebär till exempel respekt och empati i vår verksamhet? Chefer har också ansvar för att följa upp hur medarbetare har införlivat värdegrunden i förhållningssätt och arbetsmetoder.

DET ÄR NU DET BÖRJAR

Det förutsätter att anställda får möjlighet att samtala om vilka beteenden som värdeorden representerar. Vilken tolkning vi lägger in i begreppen kan skilja sig åt. Med vilket förhållningssätt förmedlar vi omsorg, omtanke, förståelse och trygghet? Olika personer på samma arbetsplats kan tolka begreppen i värdegrunden på vitt skilda sätt. Med konsekvens att de tillämpar det de uppfattar som en god omsorg och omtanke på ett avsett och önskat sätt eller helt fel.

Det Kalle menar med god omsorg kanske Petra kallar för att dalta och pjoska. Vad Karin tycker är att visa trygghet kanske Gunilla anser bidrar till hospitalisering. Nyckeln till

att göra värdegrunden till ett levande dokument är att medarbetarna får definiera de olika begreppen och göra värdegrunden till sin egen.

Varje år inkommer en mängd klagomål på offentliga verksamheters bemötande. Till exempel gör patientnämnden i varje landsting årliga sammanställningar över inkomna klagomål. Vanliga klagomål som berör bemötandet är:

- Bristande empati och förståelse
- Ovänligt och nonchalant bemötande
- Irriterade och arroganta anställda
- Har inte brytt sig
- Har inte blivit tagen på allvar eller trodd på
- Har inte känt sig välkommen
- Har känt att man varit till besvär
- Har inte blivit sedd eller hörd
- Har inte fått en ursäkt eller upprättelse då något blivit fel
- Har blivit slussad runt i telefon utan att komma till rätt person

Till Patientnämnden gör oftast patienten själv en anmälan, men även anhöriga gör det. Det finns personer som inte har ork, saknar kunskap om hur man gör en anmälan eller



I vissa situationer kan personalen blir spänd, och kanske lite otålig i kontakten med brukarna. På samma sätt som vi kan känna av en spänd stämning mellan personer i en grupp som vi inte har träffat tidigare, kan brukarna känna av personalens energi, på gott eller ont.

är så gamla eller förvirrade att de inte klarar av det själva. Då är det särskilt viktigt att det finns andra som kan reagera på missförhållanden och göra en anmälan.

REFLEKTERA ÖVER HANDLINGAR

När vi bemöter andra på ett tryggt och empatiskt sätt smittar det av sig. Om det förekommer samarbetsproblem på arbetsplatsen påverkar det hur vi mår. Om man har vaknat på fel sida kan det märkas utan att vi säger något om det. Vi blir spända, kanske lite otåliga i kontakten med andra och ser lite bistrare ut än vanligt. På samma sätt som vi kan känna av en spänd stämning mellan personer i en grupp som vi inte har träffat tidigare, kan brukarna känna av "vår energi", på gott eller ont.

Vi behöver reflektera över våra känslor, avsikter, handlingar och konsekvenser. Att få möjlighet att fundera över vad som är bra eller dåligt är ett betydelsefullt steg mot att förbättra bemötandet. För vi kan lära oss, inte bara av våra egna misstag och framgångar, utan även av andras. Det är inte alltid helt tydligt vad som är rätt eller fel i bemötandet. Vi kan behöva rådfråga våra kollegor i besvärliga situationer och tolka våra yrkesetiska regler för att få vägledning.

Vi kan också använda och utveckla vår empatiska förmåga som hjälper oss att sätta oss in i andra människors situation. Här kan vi få värdefull feedback från kollegor

och vi kan lyssna till vårt samvete som kanske talar om för oss vad som känns rätt eller fel i en viss situation. Vårt förnuft kan hjälpa oss att rationellt analysera och reflektera så att vi kan fatta välgrundade beslut.

NÅGRA TIPS

I en verksamhets värdegrund finns ingen detaljerad beskrivning av *hur* man ger ett bra bemötande. Man överlåter den tolkningen till verksamheten och de anställda. Det kan få konsekvenser, om man inte samtidigt erbjuder medarbetarna att prata om och tolka begreppen i värdegrunden. Om man endast presenterar en ny värdegrund kan det ge fritt utrymme för tolkningar. Dessa tolkningar kan leda i önskvärd riktning men även åt ett oönskat håll.

Grundläggande är att erbjuda medarbetarna möjlighet att samtala om värdeorden och öppet diskutera sina tolkningar. Därför är det viktigt att ledningen är tydlig med avsikten med ett värdegrundsarbete och varför medarbetarna förväntas samtala om och reflektera kring de olika begreppen.

Ur ett tjänstekvalitetsperspektiv ska erbjudandet av tjänster på bästa möjliga sätt motsvara kundens förväntningar. Det måste därför finnas samstämmighet mellan kundernas förväntningar och det man erbjuder. Kunder jämför dessutom sina förväntningar med sina er-



farenheter efter att tjänsterna har levererats. Det betyder inte att anställda ska tillgodose en kunds alla förväntningar. Där finns sådana som är realistiska, orealistiska, underförstådda, outtalade, uttalade och fullständigt orimliga förväntningar.

I ett bra bemötande ingår att ge bekräftelser. Alla människor har behov av att bli sedda och hörda både i privata relationer och i yrkesrollen. Vi vill även bli tagna på allvar och känna förtroende för verksamheten.

Omsorgstagaren ska känna sig accepterad, väl till mods och mötas av ett gynnsamt samtalsklimat. Under mötets första fas ingår att skapa ett bra klimat. Det är grunden för att senare i samtalet kunna ta upp svårare frågor som till exempel avslag.

Ett bra bemötande förutsätter att man tar reda på vilken känsla som finns bakom en kunds irritation och ilska. En del människor visar irritation då de är ledsna eller oroliga, andra skrattar då de är nervösa medan ytterligare andra gråter då de är arga. Det betyder att allt inte är som det ser ut. Om vi utgår ifrån att den som visar ilska är arg när personen istället är orolig blir vårt bemötande felaktigt. Vi har dessutom laddat upp för att orka möta en ilsken person, vilket tar mer energi än att möta en orolig person.

Samtala inte om sakfrågor med en person som är utagerande och aggressiv. Vänta tills personen klarar av att tala om ärendet på ett lugnt och sansat sätt.

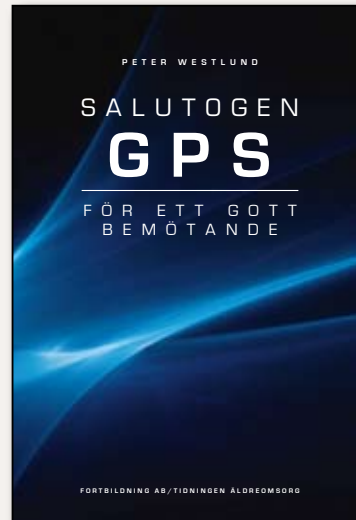
En person som är utagerande och aggressiv höjer oftast rösten och pratar fortare. Var mycket uppmärksam på att inte du också gör det. Gör istället det motsatta, prata långsammare än vad du vanligtvis gör och sänk ditt röstläge ett steg. Det skapar lugn omkring dig och en känsla av att ha kontroll. Om personen inte klarar av att tala om sakfrågan på ett lugnt och sansat sätt bör man avbryta diskussionen. Det är den anställde som tar beslut om formerna för bemötandet. □



Katarina Weiner Thordarson har högskoleexamen i pedagogik och sjukvård och har arbetat med kompetens- och ledarutveckling sedan 1984. Hon har även arbetat som vårdlärare och med ett bemötandeprojekt på Verva, Verket för förvaltningsutveckling. Katarina har arbetat inom psykiatrisk öppen och sluten vård, som sjuksköterska och chef. Hon är författare till *Styra samtal, samtalsmetodik för chefer* (Liber, 2005), *Samarbete i vård* (Liber, 1984), *Professionellt Bemötande* (SKL Kommentus förlag 2009) och *Bemötandespelet* (SKL Kommentus förlag, 2009).

Salutogen GPS

för ett gott bemötande



Salutogen GPS –
för ett gott
bemötande
Peter Westlund
Bok mjukt omslag
Pris: 149:-

Tala om vart du vill komma så visar en GPS dig vägen dit. Detsamma kan gälla om du vill finna vägen till en salutogen praktik.

I sin nya bok har Peter Westlund valt ut sex målområden; demensomsorg, biståndshandläggning, korttidsboende, kontaktmannaskap, genomförandeplan och anhörigstöd. Han visar hur du kan ta dig fram med hjälp av en salutogen GPS.

Boken handlar om vad man gör, om salutogena arbetssätt och salutogent bemötande.

Dessutom får du en genomgång av den salutogena idén – vad betyder den egentligen?

Ett kapitel beskriver En teori för social omsorg och Vad är egentligen nytt?

Boken ger dig också en tydlig och lättförståelig översikt av kasamteorin utifrån begreppen begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Slutligen beskrivs kasam som pedagogisk modell.

Peter Westlund återkommer våren 2010 med en bok om salutogent boende. Då får vi ytterligare en del av vad som kännetecknar en salutogen äldreomsorg.

BESTÄLL PÅ SID 57!

Fortbildning ab
Tidningen Äldreomsorg

Box 34, 171 11 Solna • Tel: 08-54 54 53 30
www.fortbild.se • info@fortbild.se