

## Vanskelige pårørende? Eller: Pårørende som har det vanskelig?

På en konferanse for helseansatte spurte Bjarne A. Johansen: «Har du noen gang møtt en vanskelig kollega?» Alle rakk opp hånden. «Har du som ansatt selv vært vanskelig noen gang?». Alle rakk opp hånden.



Bjarne A. Johansen er virksomhetsleder ved Bo og aktivitet, psykisk helse, Stavanger kommune. Han er utdannet sykepleier. På denne konferansen snakket han om hva som kan føre til at pårørendearbeidet kan oppleves vanskelig, og hvordan helsepersonell kan møte dette på en god måte.

*– Kan man snakke om vanskelige pårørende? Eller er det pårørende som har det vanskelig?*

– Pårørende er forskjellige. Hvis de er gode å samarbeide med, er de en kjemperessurs. Men vi kan også oppleve det motsatte, og det må vi forholde oss til. Dessuten kan det være vanskelige ansatte også, sier

Johansen og viser til konferansen der helseansatte rakk opp handa på begge «vanskelig»-spørsmålene.

– En ansatt og pårørende som møtes, går inn i en relasjon sammen, sier han. – Da er spørsmålet: Er piggene ute, eller er det et ønske fra begge sider om å få til et godt samarbeid, med delt ansvar?

Som helseansatt er det viktig å være bevisst på hva man selv bidrar med, er bevisst på hva man eventuelt reagerer negativt på, bevisst på hva man må legge fra seg for å møte den andre. Evnen til å se den pårørendes situasjon, den pårørendes perspektiv er viktig. Denne bevisstheten må man kunne kreve av en helseansatt, det er en del av profesjonen, sier Bjarne A. Johansen.

En grunn til at det kan skjære seg mellom pårørende og helseansatte, er at helseansatte kan bli unnvikende i forhold til pårørende, fordi de frykter mulige konflikter, frykter å få kritikk. Det kan være en redsel for ikke å ha gjort god nok jobb, redsel for å bli «avslørt». Men den pårørende kan også slite med følelsen av å ha mislyktes, mislyktes som foreldre, for eksempel, og frykter for at den helseansatte vil komme med kritikk.

**“ Er piggene ute, eller er det et ønske fra begge sider om å få til et godt samarbeid, med delt ansvar**

– Men hvis pårørende og helseansatt begge frykter å få kritikk, blir kontakten vanskelig. Derfor er det viktig å stole på hverandre, ville hverandre vel, ha tillit til at begge gjør så godt de kan. Og hvis det fremdeles er vansker, må man kunne forvente at den ansatte kan løfte blikket litt, være seg bevisst rollen som profesjonell. Derfor er det viktig med bevisstgjøring av helseansatte, at det blir satt av tid til refleksjon og veiledning. Jeg har vært heldig som gjennom årene har hatt folk rundt meg som har våget å stille vanskelige spørsmål om hva jeg sa, gjorde eller tenkte. Det har vi alle godt av, og vi må tåle å se litt på oss selv og egne reaksjonsmønstre, sier Johansen.

– *Ut fra din erfaring: Hva synes pårørende er det vanskeligste?*

– Mange strever nok med sorg, bekymring, dårlig samvittighet. Det er

vanskelig hvis man havner i en ond sirkel der spørsmålet «Hva kunne jeg gjort annerledes?» kverner i hodet hele tiden.

Mange pårørende er nok også redde for hvordan de vil bli møtt av helseansatte: Vil de bli tatt på alvor? Ofte må en pårørende forholde seg til mange ansatte. Ofte vet de ikke hvem som vil møte dem neste gang, de opplever at de gang på gang må fortelle sin historie, på en måte starte på nytt hver gang.

*– Vet man raskt hvilke pårørende som er eller kan bli «vanskelige»?*

– Vi mennesker er bygget slik at vi alltid raskt danner oss et førsteinntrykk. Derfor er det viktig å møte hverandre på en god måte fra start. Allerede da være bevisst hvordan man vil gå imøte den andre. Der har begge parter et ansvar. Men et godt eller dårlig førsteinntrykk kan endre seg, og det gjelder både ansatte og pårørende.

Om pårørende kan bli vanskelige, er også noe opp til den ansatte. Det går an å snu vanskelige møter til noe positivt. Jeg tror det meste kan løse seg gjennom å lytte og vise forståelse. Mye avhenger av den ansattes evne og vilje til å se den pårørende, forstå hvilken situasjon den pårørende lever i.

*– Vil en del pårørende bli mer krevende i tida framover?*

– Det vi vet er at vi får en økende eldrebefolkning samtidig som svakere kommuneøkonomi og mangel på helseansatte vil skape utfordringer. Hvis pårørende da har skyhøye krav og forventninger, kan de bli skuffet. Kommunene må drive effektivt, vi må vite at tiltak virker. Dessverre forskes det for lite på helseomsorgen i kommunene. Vi trenger mer forskning på hva som fungerer godt, og som vi må gjøre mer av, og hva som ikke gjør det, og som vi må slutte med. Kommuner må ha en bra nok standard til å kunne si: «Vi leverer det som er godt nok. Dette er forsvarlig.» For noen vil det kanskje aldri bli godt nok.

*– Har synet på pårørende endret seg hos helse- og omsorgsansatte?*

– Ja, det har blitt mer fokus på de pårørendes situasjon, man ønsker å ha mer fokus. Men fortsatt er det en vei å gå. Det kan handle om dårlige erfaringer ansatte har med seg, og derfor må det jobbes kontinuerlig med å legge mer vekt på pårørende og deres situasjon. Vi har sett verdien av å ha ansatte som også har brukererfaring. Man kunne tenke seg det samme om pårørende, altså hatt ansatte med pårørenderfaring, som kunne hatt veiledning og samtaler med andre ansatte, gitt dem innsikt i pårørendes erfaringer, sier Bjarne A. Johansen.



Tekst:

**Marie Rein Bore**

Journalist