

Samtalet

När du arbetar i hälso- och sjukvården kan vissa möten med patienter upplevas som svåra. I den professionella rollen ingår att visa empati och förståelse för patientens situation.

Här får du några exempel på vad du kan säga i svåra situationer:

1. **"Jag förstår att du tänker så i den här situationen. Berätta mer."**

Visa acceptans för patientens upplevelse och signalera att du är beredd att lyssna.

"Du låter arg, stämmer det?"

2. Genom att bekräfta känslan du uppfattar ger du patienten möjlighet att berätta om det stämmer eller inte. Det visar att du är intresserad av patientens situation.

"Det är inte konstigt att du har ångest, det du går igenom just nu skulle vara skrämmande för vem som helst."

3. Skapa trygghet genom att förklara att starka känslor är normalt i en onormal situation.

"Många som har varit med om svåra saker har svårt att prata om det. Är det så för dig?"

4. Ibland är patienter tysta. Det är viktigt att försöka hitta den bakomliggande orsaken genom att fråga.

ETT BÄTTRE MÖTE | MÖT MIG

5. **"Man kan känna att allt är hopplöst och jag förstår om det är så nu. Jag tänker att det finns mycket vi kan göra för att underlätta för dig. Hur ser du på det?"**

Uppgivenhet kan smitta. Bekräfta känslan av uppgivenhet samtidigt som du signalerar hopp om förändring.

6. **"Du har fått ett tungt besked och jag ser att det är svårt för dig just nu. Vi kommer att göra allt vi kan för att det ska bli så bra som möjligt för dig och dina närstående i den här situationen."**

Att fokusera på det som går att påverka skapar balans mellan svårigheter och möjligheter. Det inger hopp att se att vårdpersonalen gör allt de kan för att hjälpa.

7. **"Det du berättar nu berör mig så mycket att jag behöver ta en liten paus."**

Det är okej att ta en stund för att landa i dig själv. Att visa att du är berörd tolkas oftast som positivt av patienten.

8. **"Jag ser att du har det svårt och jag blir orolig eftersom jag vet att det är vanligt att tänka på självmord som en utväg då. Hur är det för dig? "**

Engagemang, omsorg och öppenhet kan ersätta lösningar och åtgärder. Det är inte farligt att fråga om självmordstankar. Ett samtal med någon som verkligen lyssnar gör ofta att nya möjligheter uppenbarar sig.