

## - Yrkesetikk, takk!

### «Det er jo sorgen»

Samme hvor dyktige vi er som logoped, så hender det av og til at noen er misfornøyd med det vi har gjort. Ikke sjelden er det de nærmest pårørende, ektefelle, samboer eller foreldre, som står for kritikken. Vi kan få kritikk for ikke å ha gjort mer enn det vi gjorde eller ikke å ha gjort det på andre måter. Noen ganger gjelder kritikken at vi ikke oppnådde bedre resultater enn det som faktisk var tilfelle. Innimellom kan det virke som om de pårørende hadde forventet total restituering, noe vi vet er en umulighet i mange tilfeller. Er vi «heldige», kommer kritikken når vi er alene med den som kritiserer, men noen ganger får vi kritikk med alle våre kollegaer til stede. Det skjer også at kritikken blir fremført på en – etter vår målestokk – nokså brutal måte (selv om den som kritiserer kanskje synes det er helt på sin plass å gjøre det slik). Den kan komme i form av spørsmål, anklager eller som en virkelig skjennepreken. I slike situasjoner føler vi ofte at vi blir urettferdig behandlet. Vi synes ofte kritikken er grunnløs.

Hva gjør vi da? Hvordan reagerer vi? Går vi i forsvar? Instinktivt får vi nok et behov for å forsvare oss, vi synes jo kritikken er så urettferdig. Men klarer vi å la være å forsvare oss? De gangene vi gikk i forsvar, endte det vanligvis ikke godt, det må vi nok innrømme. Prøver vi i stedet å forklare hvorfor vi gjorde som vi gjorde? Blir vi opptatt av å si de riktige tingene, slik at kritikken stilner, hva nå de riktige tingene skulle være? Hvis den pårørende er sint fordi vi ikke har gjort det vi hadde forespeilet dem, er det nærliggende å svare at vi har så mye å gjøre at vi dessverre ikke har rukket det. Så føyer vi til en kommentar om at dette ikke er en unnskyldning, men en forklaring. Den pårørende på sin side bryr seg svært lite om arbeidspresset vårt, og dermed blir gjerne konfliktnivået skrudd enda et hakk opp.

Vi sier det ikke, men tenker ofte «Det er jo sorgen». De pårørende antas jo å være i stor sorg, og da synes vi ikke det er så rart at de overreagerer en gang iblant. Hvorfor tenker vi slik? Er det fordi de pårørendes sorg betyr noe for oss, eller er det for å gjøre det lettere for oss å takle kritikken? Hvis vi kan forklare kritikken med den pårørendes sorg, har vi jo mindre eget ansvar for at konflikten oppsto. Det kan godt hende sorgen er en stor del av forklaringen til at den pårørende er frustrert, men det behøver ikke å være den eneste forklaringen. Er sorgen stor, blir det desto viktigere at vi opptrer profesjonelt, noe som igjen betyr at vi ikke kan fraskrive oss vår eventuelle del av ansvaret for den pårørendes reaksjoner. Det er lett å tenke «Det er jo sorgen», men det er vanskeligere

å gå i seg selv og reflektere over om den pårørende kanskje har et poeng, tross alt.

Konflikter med pårørende kan nok aldri unngås helt, men de kan til dels forbygges. Vi gjør nok alle det vi kan for å forebygge, rett og slett ved at vi er opptatt av å møte mennesker på en god måte. Vi lytter til det de har å fortelle, vi delgir dem våre vurderinger og prognoser på en måte som er mest mulig ærlig, men samtidig minst mulig brutal. Vi svarer på spørsmål, og vi setter av tid til dialog og møter med dem.

Likevel er det vanskelig å møte pårørende på en god måte. Vi vet vanligvis ikke hva de har med seg i bagasjen av tidligere erfaringer og opplevelser. Vi tror noen ganger at de ikke er i stand til å ta inn over seg realitetene, og dermed sier vi noe her og noe der, men kommer ikke dit hen at vi forteller dem hele bildet. For noen er dette en nødvendig strategi, for andre fører det bare til urealistiske forventninger som på et tidspunkt blir lagt i grus, og så er konflikten der. Andre ganger tenker vi at de må få høre sannheten, men så oppfatter de oss som brutale. De hadde trengt et halmstrå, men det presterte vi å ta fra dem.

Hvordan klarer vi å realitetsorientere uten å ta fra dem håpet? Håpet er jo viktig, selv om det noen ganger er urealistisk. Uten håp er det vanskelig å orke å møte morgendagen, og derfor kan selv et urealistisk håp være en nødvendighet. Kan en mulighet være å fortelle det vi tenker, men samtidig peke på opp-  
treningmuligheter eller måter de kan møte utfordringene på?

Med dette som bakteppe blir det vanskelig å forklare den pårørendes sterke reaksjoner med sorgen alene. Vi må nok i det minste tørre å gå en runde med oss selv først for å vurdere om noe bør gjøres annerledes i fortsettelsen. Etter å ha gått en slik runde, kan det godt hende at vi fortsatt mener at vi ikke kunne eller burde ha gjort noe annerledes. Det er greit nok. Vi trenger ikke å la oss presse. Vi er fagpersoner som må ha et visst spillerom for å kunne utøve faget. Det gir også et galt signal, hvis vi legger oss paddeflat hver gang noen er misfornøyd. Men vi bør lytte til kritikken før vi eventuelt plasserer forklaringen til den pårørendes kritikk utenfor oss selv. Nettopp fordi sorgen er stor.



*Erik Reichmann  
Leder, Yrkesetisk råd*