

## Kapitel 8

Bente Søndergaard

# Professionelle relationer



- ❓ Hvilke forskelle mener du, at der er på at have en relation med en god ven og en relation med en borger, en bruger eller en patient?

Som mennesker er vi meget afhængige af de relationer, vi har til andre, både i forhold til vores trivsel og vores udvikling. I dette kapitel kan du læse om mellemmenneskelige relationer og professionelle relationer, samt hvilke grundlæggende forskelle der er på de to slags relationer. I kapitlet beskrives, hvordan ligeværd og anerkendelse er grundlaget for den professionelle relation, og hvordan du som social- og sundhedsassistent kan etablere, fastholde og afslutte relationer.

I dette kapitel er professionelle relationer beskrevet generelt for sundhedsvæsenet og er bevidst ikke specielt rettet til psykiatrien. Du kan læse mere specifikt om relationsarbejde i psykiatrien i kapitlet om at være kontaktperson.

**Relation:** Personlig forbindelse af en vis varighed mellem mennesker

**Mellemmenneskelig:** Det, som findes eller foregår mellem mennesker.

## Mellemmenneskelige relationer

*Relationer* mellem mennesker kan kort beskrives som vores forhold til hinanden. At have en relation med nogen indebærer, at begge påvirkes følelsesmæssigt af den anden og dennes situation.

*Mellemmenneskelige* relationer er meget vigtige for menneskers trivsel. Det skyldes, at vi mennesker er sociale væsener, som grundlæggende har behov for oplevelsen af at tilhøre et fællesskab og af, at vi i andres øjne er gode nok.

Alle mennesker har erfaringer med relationer, både gode og dårlige. Når vi gennem varme og nære relationer oplever gensidigt nærvær, åbenhed og interesse, får vi det selv bedre og oplever på sigt at have et godt liv. Kølige og uengagerede relationer eller relationer, som er problematiske for os, koster os derimod ofte energi.

Relationer til andre mennesker former og udvikler os også gennem hele livet. På godt og ondt, gennem kærlighed og venskaber, gennem tab og sorg. Det er en proces, vi er i gang med, fra vi fødes, til vi dør. Nogle relationer går fra at være fjerne til at blive nære eller omvendt. Andre forbliver tætte hele livet, eller svinder måske bort af sig selv. Nogle relationer slutter også som følge af konflikter eller død og kan koste os megen smerte.

*"Vi kender alle til relationer, og vi bruger alle lang tid på at tænke over vores relationer. Fejlslagne forsøg på at etablere relationer, misforståelser, konflikter, adskillelser. Alle er de kilder til megen sorg, på samme måde som vellykkede relationer er en kilde til vigtig støtte og tryghed." (Rudolph Schaffer, engelsk psykolog)*

Mellemmenneskelige relationer kaldes også ofte sociale relationer.

**Interaktion:** Udveksling af handling eller mening mellem mennesker.

### Interaktion

*Interaktioner* mellem mennesker har ofte karakter af en udveksling af handling eller meninger og beskriver en overfladisk kontakt med andre. Interaktion er derfor ofte noget konkret og kortvarigt. Hvis vi er aktive og udadvendte, har vi mange interaktioner hver dag. Måske holder du døren for en ældre dame i en butik, buschaufføren fortæller dig om det rigtige stoppested, du udveksler et "ha' en god dag" med en kassedame eller hjælper en patient, du normalt ikke er tilknyttet, med at finde vej på afdelingen.

Når flere interaktioner har fundet sted igennem et stykke tid mellem de samme mennesker, vil der opstå en eller anden form for relation.

## Professionelle relationer

Som social- og sundhedsassistent vil du arbejde med professionelle relationer med mennesker, du møder i hjemmeplejen, på plejecentre, som indlagte patienter eller som brugere i socialpsykiatrien. Du vil også indgå i professionelle relationer med de pårørende.

I resten af kapitlet kaldes de mennesker, som du har professionelle relationer med, for borgere, men dækker også over relationer med patienter og brugere.

Der er nogle grundlæggende træk ved professionelle relationer, som adskiller sig fra almindelige mellemmenneskelige relationer (se figur 8.1)



Figur 8.1.

Professionelle relationer adskiller sig fra andre relationer ved at være begrænset i tid og sted, ved at have et fastlagt indhold, ved ikke at være gensidige samt ved at være uafhængige af, om du kan lide borgeren.

- **Professionelle relationer er begrænset i tid og sted.** Du er sammen med borgeren i en afmålt mængde tid, og så skal han eller du videre. Dine professionelle relationer udøves også kun i din arbejdstid og på din arbejdsplads.
- **Relationens indhold er på forhånd bestemt.** Professionelle relationer er fokuseret på borgerens situation og behov, og det er borgerens behov eller tilstand, som bestemmer, hvordan relationen skal udøves.
- **Den professionelle relation er ikke gensidig,** idet det kun er borgeren, som skal modtage din omsorg.

- **Din relation med borgeren må ikke påvirkes af, om du bryder dig om ham som person.** Når du som professionel yder omsorg, må din relation med patienten og de pårørende ikke være bestemt af, om du synes, patienten har en positiv personlighed, eller om I har en specielt god kemi med hinanden. Patienten skal kunne forvente at få din tid, din opmærksomhed og dit engagement i relationen, helt uafhængigt af hvad du personligt synes om ham.

Professionelle relationer skal tage udgangspunkt i, at ethvert møde mellem mennesker er betydningsfuldt, og at mødet er endnu vigtigere for den borger, du drager omsorg for.

### Mødet mellem mennesker

*"Ethvert møde mellem to mennesker er en enestående begivenhed i sig selv"*  
(Størksen 1980)

Mon det er sådan, vi som professionelle tænker og føler, hver gang vi møder et menneske, som vi har professionelle relationer med? Vær opmærksom på, at for borgeren er ethvert møde med en professionel betydningsfuldt. Fordi vi som professionelle møder så mange mennesker, er der en fare for, at vi bliver mindre følsomme og kan overse betydningen af at blive mødt, måske ikke altid som enestående, men altid med ligeværdighed og anerkendelse.

### Ligeværdighed

Som mennesker er vi *ligeværdige*. Vi er altså hver især lige værdifulde – præcis som vi er. Ingen er mere værdige til at leve sit liv og udleve sine drømme end andre. Naboen er pr. definition lige så meget værd som menneske, som du er.

*"Ethvert menneske har værdi og værdighed i kraft af sin menneskelighed. Denne menneskelighed er uafhængig af kulturelle værdier eller bedømmelser. Den er en kraft i sig selv."*  
(Joyce Travelbee, sygeplejerske)

→ Læs mere om Joyce Travelbee på side 162.

Ligeværdighed:  
Som mennesker er vi hver især lige værdifulde, præcis som vi er.

Derfor er du som social- og sundhedsassistent og borgerne også ligeværdige som mennesker, uanset hvilken position eller status I har. Til gengæld er I ikke ligestillede, da I har vidt forskellige roller.

### *Borgeren er sårbar og afhængig*

Borgeren er afhængig af relationen til dig gennem den pleje og støtte, du tilbyder. Som ansat er du selvfølgelig også generelt afhængig af, at der er borgere, som har behov for hjælp, og du dermed har et job. Men selvom det også er godt for dig, hvis relationen er positiv, er du ikke selv på samme måde personligt afhængig af relationens kvalitet med den enkelte borger.

Det grundlæggende ulige udgangspunkt gør borgerne meget sårbare i forhold til den måde, du forvalter relationen på. Negativ kommunikation, adfærd og holdninger blandt personalet kan let give borgeren følelsen af afmagt, som ofte kan vise sig enten gennem ulykkelighed eller vrede.

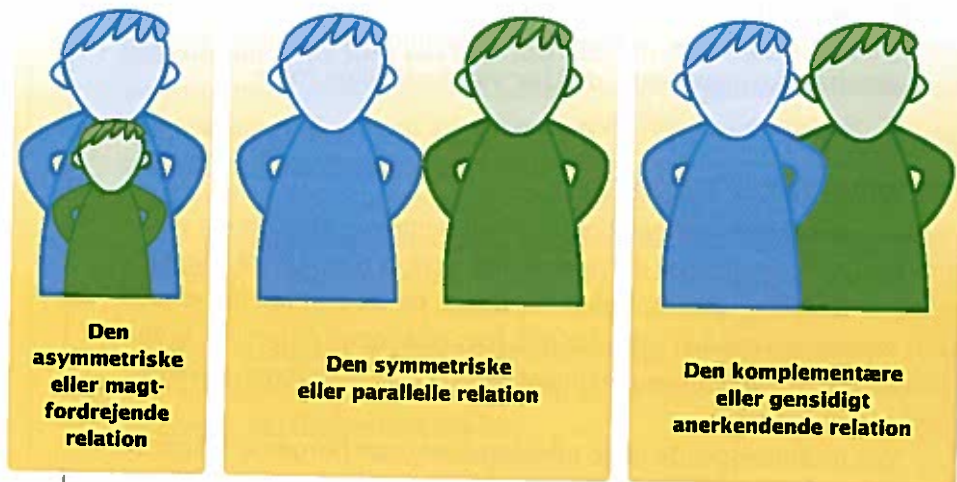
Positiv kommunikation giver derimod borgeren oplevelsen af eget værd, mulighed for at beskrive sine behov samt viden og forståelse til at træffe valg.

*"Den enkelte har aldrig med et andet menneske at gøre, uden at han holder noget af dets liv i sin hånd. Det kan være meget lidt, en forbigående stemning, en oplagthed, man får til at vise, eller som man vækker, en lede man uddyber eller hæver. Men det kan også være forfærdende meget, så det simpelthen står til den enkelte, om den andens liv lykkes eller ej."*  
(K.E. Løgstrup, dansk filosof)

→ Læs mere om kommunikation i [☑ Sundhedspædagogik og kommunikation](#)

### Forskellige typer af relationer

Når du som professionel skal arbejde med ligeværdighed som mål, er det gavnligt at kende til magtfordeling i forskellige relationstyper (se figur 8.2).



Figur 8.2.

Relationer kan opdeles i typer ud fra et magtperspektiv. Relationer kan da ses som enten asymmetriske, symmetriske eller komplementære.

### *Den asymmetriske relation*

Den asymmetriske relation kaldes også for den magtfordrejende relation. Denne relation er kendetegnet ved, at parterne ikke har samme oplevelse af ret og indflydelse på relationens udvikling. Den ene har mere magt end den anden, og parterne oplever sig ikke lige betydningsfulde.

Hvis sundhedsprofessionelle har asymmetriske relationer med borgerne, vil de ofte overse eller undervurdere betydningen af borgers umiddelbare initiativer, følelser og handlinger ved hele tiden at komme med forslag til, hvordan og på hvilken måde borgeren skal handle.

Fordi borgerne pr. definition er dem, som har behov for hjælp, vil der altid være en risiko for, at borgeren oplever relationen som asymmetrisk. Som professionel er det din opgave i størst muligt omfang at sikre, at borgeren ikke oplever en asymmetrisk relation med dig.

- ❓ Har du prøvet at have asymmetriske relationer, hvor du selv er den sårbare og afhængige i relationen?



**komplementære  
er gensidigt  
anerkendende relation**

### Den symmetriske relation

Som social- og sundhedsassistent har du som oftest en symmetrisk relation med dine fagkollegaer, hvor I som ligestillede har de samme rettigheder, vilkår og muligheder. Der kan også ses symmetriske relationer i venskaber og mellem voksne i familier.

I symmetriske relationer er parterne ofte optaget af at understrege deres uafhængighed og ligeværdighed. De er derfor meget bevidste om at fastholde lige vilkår og uafhængighed i forholdet.

? Hvem har du selv symmetriske relationer med?

### Den komplementære relation

Den komplementære relation kaldes også den gensidigt anerkendende relation. Borgeren og du er ikke ligestillede, da I har forskellige vilkår, kompetencer og opgaver.

Udgangspunktet for en komplementær relation er, at ingen af parternes viden eller forståelse er nok i sig selv. Du har som social- og sundhedsassistent faglig viden og kompetencer, som borgeren på grund af sin situation har behov for. Til gengæld er det alene borgeren, som er ekspert på netop sine egne oplevelser.

En komplementær relation bygger på anerkendelse af forskelligheder og viljen og evnen til at se hinanden som selvstændige og ligeværdige individer. Som social- og sundhedsassistent er det vigtigt, at du ofte reflekterer over de relationstyper, som du indgår i med borgeren, og at dit mål altid er at opnå gensidigt anerkendende relationer.

? Hvem har du selv gensidigt anerkendende relationer med?

### Anerkendende relationer

Behovet for at føle sig som en del af et fællesskab er grundlæggende for alle mennesker.

Uanset vore livsvilkår i øvrigt har vi alle behov for at blive set og anerkendt i mange forskellige sammenhænge.

I en anerkendende relation er gensidighed og respekt for hinanden som enkeltpersoner grundlaget for relationen. Gennem *anerkendelse* tillægges vores initiativer, oplevelser og følelser værdi. Dermed kan vi få følelsen af at blive set, hørt og forstået som mennesker.

**Anerkendelse:**  
Initiativer, oplevelser  
og følelser tillægges  
værdi.

Der er altid en mening i det, som andre mennesker siger og gør. I hvert fald en mening for dem selv. Anerkendelse i en relation betyder ikke: "Jeg er enig med dig", men derimod: "Jeg er villig til at lade dig have din oplevelse og holdning."

Som social- og sundhedsassistent kan du arbejde anerkendende gennem dit nærvær og din kommunikation.

### *Nærvær*

*Nærvær* er langt mere end fysisk at være til stede. *Nærvær* kræver, at du både mentalt og følelsesmæssigt giver din fulde opmærksomhed til borgeren og den situation, som I sammen befinder jer i.

Nærvær: Mentalt og følelsesmæssigt til stede.



Figur 8.3.

Borgere kan opleve personalets fravær, personalets tilstedeværelse eller nærværende personale. Tilstedeværelse i rummet giver mulighed for interaktion, mens nærværet giver mulighed for en anerkendende relation.

### *Kommunikation og anerkendelse*

Kommunikationen mellem borgeren og sundhedspersonalet kan have afgørende betydning for borgerens oplevelse af den behandling og pleje, der tilbydes.

I kommunikationen med borgeren har personalet god mulighed for at arbejde anerkendende. Ved bl.a. at bruge aktiv lytning, hvor du forsøger at forstå budskaberne bag ordene og hører de følelser, som er forbundet med det, som borgeren siger, anerkender du vigtigheden og gyldigheden af oplevelser og følelser.

→ Læs mere om målrettet kommunikation i [□□ Sundhedspædagogik og kommunikation](#).



✓ "Det er svært at lytte, hvis man selv har munden fuld af ord."

### Anerkendelse er ikke ros

At anerkende er ikke det samme som at rose. Ros er en vurdering af andres handlinger, adfærd og præstationer. Ros opbygger menneskers *selvtillid*. Selvtillid giver en umiddelbar tilfredsstillelse, men bidrager ikke så markant til udviklingen af *selvværd*, som anerkendelse gør.

## At kunne etablere, fastholde og afslutte professionelle relationer

Når du som social- og sundhedsassistent møder borgerne, er det, fordi de er sårbare og har behov for pleje, støtte eller omsorg.

Som social- og sundhedsassistent har du derfor et særligt ansvar for at etablere, fastholde og afslutte professionelle relationer på en måde, så borgerne oplever høj faglighed, ligeværd og anerkendelse. Det kaldes at have *professionel relationskompetence* (se figur 8.4).

PROFESSIONELLE RELATIONER – gennem ligeværd og anerkendelse		
Etablere relation	Fastholde relation	Afslutte relation
Præsenter dig! Invitation til nærvær Afstem egen adfærd	Anerkendelse Respekt Medinddragelse – evt. også af pårørende Overblik og vedholdenhed Bevare og udvikle håb	Sig farvel Tag afsked Overlevering

Figur 8.4.

Som social- og sundhedsassistent skal du kunne etablere, fastholde og afslutte professionelle relationer med udgangspunkt i faglighed, ligeværd og anerkendelse.

### Etablering af relation

Borgere oplever som regel rigtig mange skift i de professionelle relationer. Fra morgen til aften, fra dag til dag, fra faggruppe til faggruppe og evt. fra afdeling til afdeling. Det er derfor altid din opgave som professionel at etablere relationen.

**Selvtillid:** Menneskers tillid til egne evner.

**Selvværd:** Menneskers anerkendelse af egen værdi præcis som den, man er.

**Professionel relationskompetence:** Evne til at vise omsorg ved at etablere, fastholde og afslutte en ligeværdig og anerkendende relation.

- 7 Tænk på en specifik borger/patient/bruger, du har kendt. Hvor mange forskellige professionelle kontakter tror du, han eller hun møder på en uge?

### *Præsenter dig!*

Selvom det lyder helt selvfølgeligt, er det meget vigtigt, at du, hver gang du møder en ny borger, tydeligt præsenterer dig med navn og fortæller, hvad det er, borgeren kan forvente af kontakten med dig.

Spørg fra starten borgeren og de eventuelle pårørende om, hvordan de gerne vil tiltales.

### *Invitation til nærvær*

*Nærvær* er en væsentlig forudsætning for en god relation. Gennem nærvær anerkender vi, at andre er betydningsfulde nok til, at vi gerne giver dem vores fulde opmærksomhed.

Selv ved kontakter af kort varighed er det vigtigt for kvaliteten af relationen, at borgeren får en oplevelse af, at personalet er nærværende og parat til at give tid og opmærksomhed til kontakten. Denne oplevelse modarbejdes selvfølgelig, hvis du virker travl, kigger på uret eller har mobiltelefonen tændt, mens I er sammen.

At sætte sig ned ved siden af borgeren og holde øjenkontakt kan være et signal til patienten om, at man har tid og nærvær, også selvom det kun er i kort tid.

Nærvær skal selvfølgelig bruges igennem hele relationen, ikke kun ved etablering af relationen.

- 7 Hvornår har du i dit arbejde oplevet at være helt nærværende sammen med en borger? Hvad var det, du konkret gjorde?

### *Afstem egen adfærd og ordvalg*

Når du skal etablere en professionel kontakt med et andet menneske, er det vigtigt, at du tager ansvaret for at afstemme din adfærd, så den passer bedst muligt til borgerens behov. Din adfærd skal med andre ord afstemmes som en reaktion på både person, situation og sammenhæng.

Ordvalget kan have indflydelse på borgerens oplevelse af kontakt og af at blive respekteret.

Nærvær: At være mentalt og følelsesmæssigt til stede med opmærksomhed, interesse, og omsorg

Hvis borgeren bliver omtalt som "han" eller "hun" af personalet, mens vedkommende selv er til stede, vil det som regel blive oplevet som respektløst og vil få indflydelse på kvaliteten af relationen mellem borger og personale.

Dit ordvalg kan have stor betydning for borgerens muligheder for at forstå den information, som han modtager. Personalets evne til at kommunikere i et tydeligt, klart og letforståeligt sprog er vigtigt for borgerens oplevelse af at blive respekteret. Samtidig skal der selvfølgelig tages hensyn til borgerens forudsætninger, herunder erfaringer, uddannelse osv.

#### **Eksempel på etablering af kontakt på somatisk afdeling**

Emily er social- og sundhedsassistent på en somatisk afdeling og møder for første gang Henry Larsen, som ligger i sin seng og er noget forpint. Emily går direkte hen til Henry, får øjenkontakt, smiler, præsenterer sig med navn og siger, at hun er social- og sundhedsassistent. Emily spørger Henry, om han helst vil tiltales med "hr. Larsen" og afventer hans svar, før hun spørger, hvordan han har det. Emily ser på Henry og bekræfter for ham, at han ser forpint ud, og at de kan tale sammen igen senere, når Henry har mere overskud. Emily svarer derefter kort og præcist på Henrys få spørgsmål, giver hans hånd et klem og går ud af stuen.

#### **Eksempel på etablering af kontakt i psykiatrien**

Hamid er ny social- og sundhedsassistentelev på et værested for mennesker med psykisk sårbarhed. Den første dag Hamid er på værestedet, følger en kollega ham rundt til brugerne og præsenterer ham ved navn og som elev. Kollegaen går derefter ud, og Hamid ved ikke rigtigt, hvad han skal gøre af sig selv. Han trækker vejret og kigger sig omkring, indtil han får øje på en bruger, som sidder alene i hjørnet. "Hej, jeg hedder som sagt Hamid." Brugeren svarer ikke og kigger ikke op. "Er det ok, at jeg drikker en kop kaffe her sammen med dig?" Brugeren kigger stadig ikke op, men svarer kortfattet: "OK". Hamid sætter sig med en kop kaffe, slapper af i kroppen og spørger så roligt borgeren: "Har du lyst til at snakke lidt?" "Ikke lige nu" svarer brugeren, men bliver siddende. Hamid siger: "Det er helt ok. Det er rart bare at sidde her med dig og være sammen".

## Fastholdelse af relation

Tillid skal fortjenes, og når du møder et menneske med behov for pleje, omsorg eller støtte, kan du ikke forvente, at den anden umiddelbart har tillid til dig som person. Det er nogle gange en lang og udfordrende proces at fastholde en relation.

7 Hvad kan du gøre for at gøre dig fortjent til andres tillid?

### *Når borgeren bliver anerkendt*

Når vi er på arbejde i sundheds- eller socialsektoren, inddeler vi ofte mennesker efter en bestemt sygdomskategori eller diagnose. Inden for disse kategorier har personalet en særlig viden og erfaring med behandling, pleje og støtte. Personalet kan derfor i behandlingen og plejen ofte komme til at have større fokus på borgerens sygdom og diagnose end selve borgeren.

Borgeren oplever derimod i sin sårbare situation et stort behov for at blive set, forstået og anerkendt. Ikke bare som et menneske med en sygdom, men som et menneske med et liv, som er unikt for netop det menneske.

Birthe er social- og sundhedsassistent og skal for første gang skifte en forbindelse hos en borger. Hun synes, det er rigtig svært. Birthe sætter en ære i at have sin faglige viden i orden og har på forhånd sat sig ind i, hvad det er for et slags sår, hvor slemt det er, og hvilke procedurer og redskaber hun skal bruge. Mens Birthe er hos borgeren, bliver hun så opslugt af sit arbejde med såret, at hun ikke i første omgang opdager, da borgeren beklager sig og begynder at græde.

Anne er også social- og sundhedsassistent og kommer en anden dag hos den samme borger. Anne er også stærkt optaget af, at borgerens sår skal hele bedst muligt. Men Anne observerer under sårplejeproceduren også hele tiden borgerens reaktioner, holder øjenkontakt og taler beroligende til ham undervejs. Borgeren fortæller Anne om, hvor svært det er at føle sig så hjælpeløs, og Anne bekræfter, at hun hører hans oplevelse, og hvor svært det er for ham.

## Respekt

Oplevelsen af *respekt* har betydning for borgerens følelse af tryghed, selvværd og tro på egne evner til at håndtere vanskelige situationer. Omvendt vil manglende oplevelse af respekt, som fx følelsen af, at der bliver handlet hen over hovedet på én, kunne føre til utryghed og modløshed.

At vise borgeren respekt kan komme til udtryk på mange forskellige måder. Ofte drejer respekten sig om at forstå patientens grænser, normer og ønsker. Forståelsen opstår, når du lytter aktivt til borgerens tanker og følelser, og du ofte spørger ind til borgerens konkrete ønsker.

Borgeren skal sætte rammerne for, hvilken omgangstone og samtaleform der skal være mellem borgeren og personalet. Personalets opgave er da at forstå og respektere disse rammer.

## Medinddragelse

Relationen mellem borgeren og personalet skal være præget af vilje til at inddrage borgeren i eventuelle undersøgelser, behandling, pleje og rehabilitering.

Sundhedspersonalet må støtte borgeren i hans valg. Også når de valg ikke er de samme som personalets. Medinddragelse er ikke kun en fordel for borgeren, men også for personalet. Borgeren har altid en viden og erfaring, som personalet kan bruge i plejen af og støtten til borgeren.

## Inddragelse af pårørende

De pårørende ønsker ofte at få informationer om deres kære og evt. følge patientforløbet eller den daglige pleje eller støtte. Det anbefales, at personalet ved starten af enhver borger- eller patientkontakt får klarlagt, hvem der er pårørende, og om borgeren ønsker, at de pårørende bliver inddraget og i givet fald i hvad.

## Overblik og vedholdenhed

Som professionel skal du hjælpe borgeren med at bevare overblikket over sin situation. Det kan være helt konkret ved i en periode at holde styr på behandlingsaftaler og andre aktiviteter. Det kan også være ved hele tiden at have overblik og holde fokus på, hvad det er, borgeren gerne vil opnå på sigt.

**Respekt:** Anerkendelse af nogens eller nogets værdi, status, vigtighed.

Vedholdenhed: At  
forfølge et mål uden  
at give op.

Når du over tid skal fastholde en relation med en borger, er det nødvendigt, at du er *vedholdende* i din kontakt, for at du og borgeren i fællesskab kan forfølge hans mål.

### *Bevare og udvikle håb*

Håb hænger ikke kun sammen med håbet om helbredelse, men kan også være forbundet med andre ønsker, fx at få det bedre, at lære at leve bedst muligt med sin sygdom eller endda at dø værdigt. Selv i den sværeste situation kan der være plads til håb.

Personalets adfærd har ofte betydning for borgerens muligheder for at opleve håb. Uden at det er intentionen, kan sundhedspersonalets ønske om at være direkte og ærlig risikere at betyde, at patienten mister håbet. Omvendt kan personalet gennem deres adfærd udstråle og formidle håb og derigennem hjælpe patienten til bedre at kunne mestre sygdom og tab. Du kan som social- og sundhedsassistent hjælpe borgeren med at bevare eller udvikle håb ved at have fokus på muligheder frem for begrænsninger.

#### **Eksempel på fastholdelse af relation**

Mads er social- og sundhedsassistent på et plejecenter, hvor han er kontaktperson for Flemming Hansen, som er enke-mand. Da Flemming flyttede ind, var han meget trist, da han altid har syntes, at "plejehjem er som en plads i et venteværelse, hvor toget aldrig kommer, før det er for sent". Flemming havde ingen positive forventninger til indflytningen, og det har taget lang tid for Mads at etablere en relation. Mads har gjort sig umage med at lære Flemming Hansen at kende, og der kom faktisk først rigtig kontakt, da Mads fandt på hver dag at feje terrassen sammen med Flemming. De sagde ikke så meget i starten, men efterhånden har Mads fundet ud af mange ting, fx at Flemming er gammel socialdemokrat, var meget politisk aktiv og om sommeren vandrede i fjeldene i Norge.

Flemming har ingen tæt familie. Han er lidt af en enspænder og kan godt lide, at tingene bliver gjort på hans egen måde. Mads inddrager Flemming, og de skriver i fællesskab Flemmings vaner og præferencer ned. Efterhånden finder de flere små aktiviteter, som Flemming godt vil inddrages i på plejecentret, og i går sagde Flemming ligefrem, at han håbede stauderne ville blive smukke til sommer.

## Afslutning af relation

Nogle gange afslutter du en relation, som kun har været den ene dag på et sygehus. For patienten kan den dag alligevel have været meget betydningsfuld, og måden, du får sagt farvel på, har betydning for, hvordan patienten kan modtage den næste fra personalet eller dig selv igen.

### *Sig farvel*

Sig altid personligt farvel til de patienter, du har haft kontakt med i vagten. Hold øjenkontakt, og giv gerne lidt fysisk kontakt ved fx at lægge en hånd på patientens arm eller hånd. Fortæl patienten, om I ses igen, og i givet fald hvornår. Hvis ikke I ses, så ønsk patienten held og lykke, eller udtryk håb på anden måde. Fortæl også patienten, hvilket personale som vil overtage efter dig.

### *Tag afsked*

Andre gange skal du afslutte længerevarende relationer med borgere i primær sektor eller brugere i socialpsykiatrien, som du har samarbejdet med over lang tid. Måske har I delt både gode og dårlige perioder og er kommet til at betyde noget for hinanden. Under alle omstændigheder er det ofte usikkert og måske utrygt for borgeren at skulle modtage nyt personale. Efter længerevarende eller betydningsfulde relationer er det vigtigt at forberede borgeren på, at relationen skal afsluttes, og få taget en god afsked.

### *Overlevering eller mundtlig rapport*

Ved afslutning af alle professionelle relationer skal du sørge for, at *overlevering* og skriftlig dokumentation er i orden og opdateret.

**Overlevering:** Kaldes også mundtlig rapport og er de informationer, du mundtlig videregiver til dine kollegaer.

Freja har i to år arbejdet som kontaktperson for bl.a. Niklas, som bor på et socialpsykiatrisk botilbud. Freja skal nu flytte med sin kæreste til en anden del af landet. Personalet har i god tid fortalt Niklas, at Freja skal flytte, og at Magnus vil blive ny kontaktperson. Den sidste periode inden Freja stopper, deltager både Freja og Magnus så vidt muligt i samtaler og møder med Niklas. Her fortæller Niklas og Freja, hvad der har fungeret godt i deres samarbejde, og hvad Niklas gerne vil fastholde. Freja og Niklas sørger også for at gennemgå den pædagogiske handleplan og sikre, at indholdet stadig er relevant for Niklas. Den sidste uge har Niklas og Freja aftalt, at de en eftermiddag skal drikke kaffe sammen på Niklas' værelse og sige ordentligt farvel. Freja fortæller her Niklas, hvad hun har lært af at være sammen med ham som menneske, og om sine håb for ham i fremtiden.

### Kapitlets hovedpunkter

- Mellemmenneskelige relationer kaldes også sociale relationer og er vigtige for menneskers trivsel.
- Professionelle relationer adskiller sig fra andre relationer ved:
  - At være begrænset i tid og sted
  - At relationens indhold har fokus på borgerens situation og behov
  - At den ikke er gensidig.
- Relationen ikke må påvirkes af, om du bryder dig om personen eller ej.
- Professionelle relationer har udgangspunkt i ligestilling og anerkendelse.
- Relationer kan ud fra et magtperspektiv opdeles i hhv. asymmetriske, symmetriske og komplementære relationer.
- Professionelle relationer kan etableres gennem præsentation, invitation til nærvær og afstemning af egen adfærd.
- Professionelle relationer kan fastholdes gennem anerkendelse, respekt, medinddragelse, overblik og vedholdenhed samt fokus på håb.
- Professionelle relationer kan afvikles ved en god afsked og overlevering.



## Hvis du vil vide mere

- Hammerich, Else og Kirsten Frydenberg. *Konflikt og Kontakt*. Forlaget Hovedland, 2012.
- Jensen, Rikke. *Skab den gode relation*. Munksgaard 2015.
- Schantz Laursen, Birgitte (red.). *Grundlæggende Sygepleje 1*. Munksgaard, 2010.

## Referencer

- Broeng, Susanne (red.). *Fokus på relationer – psykiatri i praksis*. Hans Reitzels Forlag, 2009.
- Husted, Jørgen. *Etik og værdier i sygeplejen*. Hans Reitzels Forlag, 2013.
- Møller, Lis. *Anerkendelse i praksis – om udviklingsstøttende relationer*. Akademisk Forlag, 2008.
- Rønsholt, Jørgen m.fl. *Fortællinger om relationspsykologi i praksis*. Dafolo, 2015.
- Travelbee, Joyce. *Mellemmenneskelige aspekter i sygepleje*. Munksgaard, 2010.