

Empatisk kommunikasjon

Intenst lyttende

Nina Strand

journalist i Tidsskrift for Norsk psykologforening

Lisbeth Michelsen

Altfor mange føler at de ikke blir sett og hørt i møtet med norsk helsevesen. Positiv psykologi og en doktorgrad om empati inspirerte Lisbeth Brudal til å utvikle en metode for empatisk kommunikasjon.



TRENING HJELPER: Empati er en erkjennelsesprosess som kan oppøves, mener Lisbeth Brudal.

Om morgenen samme dag som jeg skal intervju Lisbeth Brudal, har NRK et nyhetsoppslag om at stadig flere stadig oftere skifter fastlege. «Mange synes det er vanskelig å få tak i legen, de får for lite tid, eller de kommer rett og slett ikke overens,» sier pasientombud Petter Holm til NRK. Lederen i allmennlegeforeningen er ikke overrasket over tallene, og kaller det en ønsket effekt av pasientrettighetsreformen.

Nyhetsoppslaget forteller om nye roller. Helsepersonellet møter pasienter som har klare forestillinger og ønsker om hvordan de vil bli møtt og behandlet. De kan finne støtte i dagens helselovgivning. I sin nyeste bok, *Positiv psykologi* (2006), innleder Lisbeth Brudal med å peke på nettopp utviklingen av en ny helsepolitikk. Stortingsmelding 16 formulerer en «resept for et sunnere Norge», som stiller krav til brukermedvirkning og til økt vekt på forebyggende og helsefremmende tiltak. Slike mål utfordrer holdninger hos den enkelte helsearbeider, mener Brudal. – Oppmerksomheten må i større grad også rettes mot menneskets ressurser og muligheter, sier hun. – Når vi stiller diagnose, ser vi etter *det typiske* hos pasienten. I helsefremmende perspektiv leter vi etter *det unike* i mennesket, slik det for eksempel kommer frem i den enkeltes egne narrativer.

Positiv psykologi

– Positiv psykologi utforsker potensialene i menneskesinnet, og leter etter metoder for å fremme disse potensialene, poengterer psykologen. – Da jeg først møtte denne tilnærmingen, tenkte jeg: Ja! Den traff meg, og svarte både til min faglige orientering og til mine kliniske erfaringer. I dag finnes det mye kunnskap innenfor normalpsykologien om hvordan vi kan skape buffere mot utvikling av psykisk ubalanse.

I sine over tjue år som privatpraktiserende psykolog har Brudal møtt mange pasienter som var blitt påført psykiske krenkelser i møtet med helsevesenet. – Først når de hadde fått hjelp til å komme over det, kunne vi begynne arbeidet med problemet de egentlig kom for. Det ble tydelig for meg at krenkelsene ofte skyldtes manglende kunnskap om hvordan en legger til rette for gode møter mellom helsepersonell og pasient. Så leste jeg Per Nerdrums doktorgradsavhandling *Training of empathic communication for helping professionals* fra 2000, som viser at empati kan fornye og forbedre kommunikasjonen, og at empati kan oppøves. Like etter at jeg hadde lest denne avhandlingen, ble jeg ble kontaktet av kvinneklinikken ved Buskerud sykehus og bedt om å lage et nytt veiledningsprogram for de ansatte. Jeg bestemte meg for å bygge videre på Nerdrums funn, og utvikle en metode for empatisk kommunikasjon.

Utforsker det normale

– Metodeutvikling i forhold til normale fenomener er sentralt i positiv psykologi, forteller Brudal. – En utforsker for eksempel optimisme, eller mot. Hva er egentlig mot? Hvordan setter man mot i noen og får det til å vokse? Det vet vi for lite om. På samme måte trenger vi mer kunnskap om empati.

– *Ja, du kurser psykologene i empati som metode. Vet ikke psykologene nok om empati?*

– Jeg ønsket å hente frem ny tenkning og metodeforståelse om empatibegrepet, og oppdatere deltakerne om nye funn. I tillegg ville jeg lære bort det jeg selv har prøvd ut i veiledning av annet helsepersonell ved ulike sykehus i Buskerud og Vestfold. Sentralt i min forståelse er empati som en

erkjennelsesprosess, der du erfarer hvem den andre er. Det er en evne til medfølelse, samtidig som det er en intellektuell prosess som omfatter en forståelse av den andres normer og verdier.

Fire trinn

Da Lisbeth Brudal hadde workshop om empatisk kommunikasjon på psykologikongressen høsten 2005, fikk hun en overveldende respons, både i form av stor oppslutning og entusiastiske tilbakemeldinger fra deltakerne. Spesialrådgiver i Psykologforeningen Ingvild Skinstad Fossum så at dette fenget, og engasjerte Brudal som kursholder i Psykologforeningen. Kurset fikk strålende evaluering av psykologene, som arbeider innenfor varierende felter.

– *Kan du beskrive metoden empatisk kommunikasjon?*

– Den består i fire trinn. Først ber vi personen om å fortelle hva som har skjedd, og eventuelt hva han eller hun tror kommer til å skje i fremtiden. Det dreier seg om den andres narrativ. I trinn to står følelser i sentrum. Vi spør om hvilke følelser personen hadde i den aktuelle situasjonen, eller om hvilke følelser det vekker å fortelle sin historie. Deretter ber vi personen om å reflektere rundt det som skjedde, ut fra egne normer, verdier og oppfatninger. Vi spør hva hendelsen har betydd, om noe i livet er endret som resultat av det som skjedde. Som fjerde trinn tilbyr vi oss å være *medforteller*. Vi spør om personen vil høre våre tanker og vurderinger. Nå har vi bygd opp et godt utgangspunkt for en virkelig dialog mellom behandler og pasient. Personen opplever å bli sett og hørt, og tar gjerne imot behandlerens synspunkter og analyser.

Målet i empatisk kommunikasjon er å skape et positivt møte mellom behandler og pasient, slik at pasienten får mot til å snakke om eventuelle vanskelige opplevelser eller følelser. Pasienten skal føle seg sett og bekreftet. Metoden gjør det også mulig å fange opp tidlige tegn på psykisk ubalanse. Men psykologen understreker at empatisk kommunikasjon er et verktøy som kan brukes også utenfor helsevesenet, for eksempel mellom lærer og elev, eller mellom leder og ansatt i en bedrift.

Teoretisk grunnlag

For å skape en empatisk prosess må utgangspunktet være respekt for at klienten selv er ekspert på sitt eget liv, skriver Brudal i boka om positiv psykologi. Her baserer hun seg på strømninger i postmodernismen, som legger vekt på at den enes virkelighet er like sann som den andres, og at språk konstruerer virkelighet.

– Psykologer som skal lære bort metoden til andre, må vite hva den er basert på. Fundamentet er normalpsykologien. Positiv psykologi med sin utforskning av det som gir vekst og velvære, var som nevnt viktig da jeg utviklet metoden. Ellers bygger jeg på selvspsykologi og på eksistensialistisk teori. Fra selvspsykologien vet vi at det å fortelle og lage en sammenhengende fortelling virker strukturerende. Oppfordringen til å reflektere over hvilken betydning hendelsen har hatt, er inspirert av eksistensialismen. Dette verdiaspektet er lite fremtredende i dagens samtaler med pasientene. Men det er viktig, fordi det kan hjelpe personen med å integrere det som har skjedd, og til å finne en plass for det i sitt eget verdisystem.

Empatisk arbeidsmiljø

– *Hva slags respons får du fra andre profesjonsgrupper du kurser?*

– Deltakerne er leger, sykepleiere, jordmødre og barnepleiere. De sier at nå snakker vi nesten aldri om vanskelige pasienter. I stedet snakket de om kommunikasjon, og de føler at de mestrer metoden. Mange rapporterer om økt profesjonalitet og om større trygghet i samtaler med pasientene, for eksempel at de er mindre engstelige i forhold til pasientenes følelser og reaksjoner.

En interessant effekt av veiledningskursene er at arbeidsmiljøet ser ut til å bli bedre. – Flere trekker frem at de ansatte er blitt mer empatiske i forhold til hverandre. De føler at de har fått felles verdigrunnlag på tvers av profesjonene, og at de jobber mot samme mål ved hjelp av felles metode. «Jeg har fått økt respekt for det emosjonelle mennesket,» var det en som sa.

Avlæring av ekspertrollen

Flyt er et sentralt begrep i positiv psykologi. Kurset i empatisk kommunikasjon handler også om opplevelser av flyt, forteller Brudal. – Det er en kreativ tilstand, der en opplever balanse mellom utfordring og ferdigheter, et totalt engasjement i og oppmerksomhet på oppgaven og med fravær av egosentrert holdning. Empatisk kommunikasjon innebærer å være intenst lyttende, og la samtalepartneren være hovedperson. Det kan gi opplevelse av flyt, og forutsetter brudd med ekspertrollen en ofte går inn i som helsepersonell.

– For mange helsearbeidere er det nødvendig å avlære ekspertrollen og å trekke seg tilbake med sine forklaringer og brosjyrer. En må lære seg å vente med å komme frem med kommentarer, vurderinger og råd, og innse at pasienten er ekspert på seg selv. Da tar informasjon og råd utgangspunkt i pasientens situasjon og behov. Slik blir helsearbeideren en jevnbyrdig medforteller i forhold til pasienten, og ikke en ekspert. Min erfaring er at en slik holdning svarer mer til forventninger pasienten i dag har til helsevesenet.

I takt med politikerne

Empatisk kommunikasjon er et begrep som nå sprer seg i norsk helsevesen. Jevnlige får Brudal spørsmål om å holde kurs og veilede helsepersonell. Flere av psykologene som er kurset av Brudal, er nå i gang med å implementere metoden på sine egne arbeidsplasser, og noen av dem reiser rundt som kursledere. På initiativ fra Norsk Sykepleierforbund er det opprettet et fordypningsområde i helsefremmende arbeid med tema empatisk kommunikasjon. Som ledd i studiet skriver studentene et essay. – Det er gripende lesning, sier psykologen. – Flere kandidater skriver om hvordan pasienten fikk ny innsikt, om endringsøyeblikk skapt gjennom den empatiske samtalen. Det er dette Stern kaller «nå-øyeblikk», og som gir rom for vekst og utvikling.

Stortingsmelding 26 heter «Om verdier for den norske helsetenesta». Her står det at en profesjonell helsearbeider må kunne gi omsorgsfull støtte til selvråderetten og vern om det sårbare i mennesket. Videre: «Den fagleg grunnjevne empatien føreset at den profesjonelle utøveren maktar å setje seg inn i situasjonen for pasient og pårørende slik den framstår i deira posisjonar. Dette krev ikkje berre opplæring og øving, men fordrar også at ein aktivt og medvite nyttar tid og teknikkar for å klårgjere korleis situasjonen blir opplevd av den som søker hjelp.» – Det er jo nettopp det vi gjør, smiler Brudal. Hun føler seg i takt med moderne tenkning om utvikling av helsetjenester.