

# Klientens PSYKISKE TILSTAND

Opnår dyrlæger og veterinær-sygeplejersker en bedre forståelse for, hvad der rumsterer mellem ørerne på klienterne, når de befinder sig i klinikken, kan de styrke deres klientkommunikation. Det vil være til gavn for deres egen trivsel, klientens tilfredshed, dyrenes lægefaglige behandling og klinikkens økonomi

TEKST HENRIK SCHØNEBERG / VETERINÆR KOMMUNIKATIONSVEJLEDER

Klientens psykiske tilstand er beskrevet inden for den veterinære kommunikationsteori. Et område, hvor forståelse for klientens psykiske tilstand er særlig vigtigt, er i forhold til at optage information. Tænk på, hvor svært det må være at lære matematik, mens man står under det kolde vand i bruseren, og forestil dig så, at klienten i en dyreklinik på tilsvarende vis føler ubehag gennem den nervøsitet, de oplever, når dyrlægen skal vurdere deres kæledyrs tilstand. Dyrlægen kan med forskellige redskaber hjælpe klienten til at føle sig tryk, så han/hun, om man så kan sige, kan stige ud af bruseren og optage dyrlægens information.

Er man nervøs, har man tit tendens til at forvente det værste. Derfor kan alene det, at dyrlægen fortæller klienten, hvad der sker omkring dem, og hvad de kan forvente, dæmpe angsten. Hvis dyrlægen fx kigger ned i sin computer, kan hun med fordel orientere klienten om, hvorfor hun gør det. Det er med til at formindske klientens utryghed, således at han/hun bedre kan optage dyrlægens information.

En afslappet ice-breaker om vind og vejr eller en ferie, klienten skulle på, sidst i mødet, kan også hjælpe til at gøre konsultationen afslappet. Det vil dæmpe klientens stressniveau, hvilket gør, at han/hun bedre kan optage information. Når klienten fornemmer en venskabelig uhøjtid-

enten, at det ikke er vigtigt. Også selvom dyrlægen udtrykkeligt har sagt, at det er det. Vi lægger generelt mere vægt på de signaler, vi sender gennem vore handlinger, end det vi siger.

Når vi lægger mere vægt på hinandens handlinger end ord, skyldes det formentlig, at det er lettere at snyde med ord end med handlinger. Jeg kan godt sige, jeg kan bekæmpe en sulten løve med de bare næver. Det er noget andet at gøre det. Derfor er også medarbejderens kropssprog helt essentielt for at opnå et godt og tillidsfulgt forhold til klienten. En veterinær-

sygeplejerske, der kigger ned på sit ur, eller som står med ryggen til og taler, virker uinteresseret i klienten, hvad end de er det eller ej.

## Mellem linjerne

Selvom klienten undres over, hvad der sker omkring hende, undlader hun ofte at stille relevante spørgsmål, bl.a. fordi hun er bange for at tage for meget af dyrlægens tid. Selv den klient, der taler lovlig længe, føler nogle gange, det ikke er hensynsfuldt

” Forståelse for klientens psyke kan dæmpe irritationer, der nogle gange opstår i dyreklinikken, når klienten er svær at blive klog på.

lig atmosfære, er hun desuden mere tilbøjelig til at stille relevante spørgsmål, hun ellers ville være bange for, var dumme, samt at gøre en indsats for at følge dyrlægens vejledning videre frem.

## Handling frem for ord

Dyrlægen kan måske tænke, at det er nok at give klienten en vejledning på papir med hjem for at sikre forståelse. Har dyrlægen imidlertid ikke forklaret sig godt allerede i konsultationsrummet, indikerer det for kli-



FOTO COLOURBOX

at stoppe, før dyrlægen indikerer, at det er på sin plads. Det kan også være, klienten savner bekræftelse fra dyrlægens side. Hvis klienten fx ikke får anerkendelse i ord, fordi dyrlægen tager det som en selvfølge, at det var sympatisk at tage sig af et sygt forældreløst dyr, som dyrlægen nu må tilse, da skaber det tvivl hos klienten, om hun gjorde det rigtige, ved at tage dyret til sig – og ved at tale videre forsøger klienten indirekte at opmuntre et svar ud af dyrlægen.

Det kan lyde kompliceret at være opmærksom på alt dette. Men ved at lytte godt efter, hvad klienten siger, i stedet for mest at tænke på, hvad man selv vil sige, og ved at være bevidst om, at det, klienten mener og har brug for at komme ud med eller få hørt, nogle gange ligger mellem linjerne, kan dyrlægen og veterinær-sygeplejersken blive bedre til at opfange disse indirekte signaler og tolke dem korrekt.

### Selvreflektion

Medarbejderen synes måske selv, hun gør det meste godt, for det er ikke mange negative kommentarer, hun får med på vejen. Én ting er imidlertid, hvad klienten siger til den person, som har et kært fami-

liemedlems liv i sine hænder, og en anden ting er, hvad de tænker. For at få en bedre ide om dette, kan det gavne at benytte sig af kritisk selvrefleksion: »Kom jeg til at afbryde et spørgsmål, som var vigtigt for klienten?«, »Har jeg forklaret hende ordentligt, hvordan ormekuren virker, eller virker hun usikker?«, »Synes hun, jeg taler for hurtigt?«.

Vi kender tit godt vores egne svagheder, men vores største svaghed er ofte, at vi rationaliserer dem bort. Fokus på selvrefleksion frem for vanetænkning kan afhjælpe dette og fører til et mere autentisk og derfor mere behageligt klientsamarbejde.

For at åbne for selvrefleksion er det nyttigt at have for øje, at man i dyrlægebranchen ikke umiddelbart behøver være decideret nervøs for, hvad klienten i dyreklinikken tænker om én, for veterinærfaget er blandt de fag, der nyder højest troværdighed og tillid fra befolkningen. Det forhold, at der stadig er store muligheder for at forbedre tillid og godt klientsamarbejde, viser snarere, at der er mulighed for at styrke det gode indtryk endnu mere. Selvom Danmark ifølge mange undersøgelser er verdens lykkeligste land, betyder det heller ikke, at intet behøver forbedres.

### Øget arbejdsglæde

Forståelse for klientens psyke kan dæmpe irritationer, der nogle gange opstår i dyreklinikken, når klienten er svær at blive klog på. Det gavner dyrlægen og veterinær-sygeplejerskens trivsel og humør og dermed deres arbejdsiver. En klient, der er vred, er ofte ikke så krævende, som det kan virke til. De savner tit blot anerkendelse af, at deres situation ikke er blevet løst. Alt, hvad de har brug for, er at få lov at tale ud og blive lyttet til. Man ved fra samtalepsykologien, at det virker terapeutisk at fortælle sin historie og komme ud med sine tanker. Det kan være en måde fx at bearbejde sorg.

Dyrlæger og veterinær-sygeplejersker er ikke uddannede psykologer, så det er begrænset, hvor meget man kan forvente af deres indsigt i klientens psyke. Det ved klienten også godt. Ikke desto mindre er kendskab til klientens psykologi, som den er blevet beskrevet inden for veterinær kommunikationsteori, en nyttig evne at oparbejde i ens bestræbelser på at kommunikere bedst muligt med sine klienter. Det vil være til gavn for dyrevelfærd, klienttilfredshed, medarbejderens trivsel og klinikens økonomi. ■