

# Áhrif orða þinna á aðra skiptir máli

Ýr Sigurðardóttir, barnalæknir og fyrrum yfirlæknir á Nemours-barnaspítalanum í Orlando, er komin heim reynslunni ríkari. Ekki þó aðeins á sínu fagsviði heldur einnig í mannlegum samskiptum

## ■ ■ ■ Gunnhildur Arna Gunnarsdóttir

„Svona er ég nú bara,“ sagði Ýr Sigurðardóttir barnalæknir þegar hún hafði lokið við fyrirlestur fyrir lækna ráð einn sólríkan en kaldan föstudag í marsmánuði í húsakynnum Barnaspítalans. Það var á alþjóðlegum baráttudegi kvenna 8. mars og nokkuð vel mætt, salurinn hálffullur.

Umræðuefnið var áhugavert. Hún sagði sagði frá eigin samskiptabresti og

hvernig hún tók á málinu eftir að hafa sent beinskeyttan tölvupóst um óánægju með breytingar á deildinni sinni á 40 samstarfsmenn ytra. Í póstinum hafi hún farið yfir það sem hafði egnt hana til reiði.

Á föstudagsfundinum fór hún yfir hver áhrif og afleiðingar neikvæðra samskipta eru samkvæmt ýmsum rannsóknum. Ýr er nýflutt heim eftir um 7 ára dvöl í Banda-

ríkjunum þar sem hún starfaði sem barna- taugalæknir á Nemours-barnaspítalanum í Orlando og var umsjónarlæknir fyrir þjónustu við flogaveik börn og unglinga.

## Betur ígrunduð samskipti

„Það hjálpar mér að segja það upphátt og opinberlega að ég ætli mér að gera betur. Það hjálpar mér að ná árangri,“ sagði hún við *Lækna blaðið* að loknum fyrirlestrinum. Hún hafi fundið mun á viðbrögðum fólks eftir að hún tók samskiptamáta sinn í gegn, samskiptamáta sem mörgum er tamur.

Tölvupósturinn olli titringi og hún var kölluð á fund ytra til að ræða samskipti. „Teppinu var kippt undan mér,“ sagði hún. Í kjölfarið hafi hún horft í eigin barm.

„Oft eru það pínulitlir hlutir sem gera það að verkum að fólki líður ekki vel og erfiðara verður að ganga að sama marki miði. Það er ekki þín hegðun sem skiptir máli heldur áhrif hennar á aðra,“ lýsti hún.

Í tölvupóstinum sem hún svaraði er henni tilkynnt án nokkurs samráðs að lykil-hjúkrunarfræðingur hennar yrði færður til taugaskurðlæknis sem hafði misst sérhæfðan aðstoðarmann sinn. „Mér fannst ég hafa komist óvenju vel að orði, þar sem ég kvarta yfir þessu,“ lýsir Ýr. Hún hafi fengið samstarfsmann sinn til að lesa yfir póstin áður en hún sendi. „Hann les yfir póstin og lítur svo á mig og segir: Ef þú sendir þetta lendir þú í vandræðum. Ég horfði á hann og ýtti á send,“ segir Ýr.

Í póstinum hafi hún notað þann frasa að sér myndist að verið væri að taka hjúkrunarfræðinginn sinn til að friðþægja taugaskurðlækninn. „Mér fannst það



Yr Sigurðardóttir læknir er komin heim frá Bandaríkjunum reynslunni ríkari og vinnur nú á Barnaspítalanum. Mynd/ga

flott orðað,” segir Yr. Í kjölfar fundarins hafi hún séð hvernig hún hefði getað sýnt meiri sveigjanleika til að ná meiri árangri í starfi. Söguna sagði hún til að leggja áherslu á góð samskipti á vinnustað og til að gefa ráð.

„Heilbrigðiskerfið er rosalega sérstakt. Við erum þétt saman. Við [læknar] erum tengd við vinnu annarra og okkur finnst, og við erum, að framkvæma mikilvægt starf. Almennilegheit hætta að skipta máli,” sagði hún.

### Vond samskipti skaðleg

Hún vitnaði í rannsókn sem sýndi að einungis fjórðungur fólks sem hefði orðið fyrir leiðindum byðist til að hjálpa þeim sem það svo hitti í kjölfarið í vanda. Það gerði hins vegar helmingur þeirra sem hefðu ekki orðið fyrir leiðindunum.

Í fyrirlestrinum sagði hún hvern og einn þurfa að fórna pínulitlu af eigin ákveðni svo heildin næði árangri saman og ekki verði keðja vondra samskipta. „Hegðun okkar mun endurspeglast í þeim sem hafa haft samskipti við okkur,” sagði hún. Einnig að leiðinleg hegðun leiddi til

þess að afköst fólks minnkuðu. Yfirmenn bæru því mikla ábyrgð. „Sem yfirmaður er búið að setja þig í það hlutverk að halda verndarvæng yfir öllum.”

Þá sagði hún mikilvægt að yfirmenn tækju ekki neikvæða hluti sem undirmenn segja persónulega. Þeir þurfi að passa að óánægjan rati rétta leið. „Ef fólk þitt talar ekki við þig um vandamál talar það við aðra.“ Hurðin þurfi að vera opin og samskipti yfirmanna áþekkt við alla. Jákvæðni skipti miklu máli.

Yr sagði við *Læknablaðið* að henni þætti gott að líta á tölur í stað tilfinninga. „Ég vildi sjá hvernig ég gæti staðið mig betur

**„Oft eru það pínulitlir hlutir sem gera það að verkum að fólk líður ekki vel og erfiðara verður að ganga að sama markmiði. Það er ekki þín hegðun sem skiptir máli heldur áhrif hennar á aðra.“**

og þá var þetta eitthvað sem ég varð að vinna í.“ En var það þá Íslendingurinn og ákveðni hans sem þvældist fyrir henni í Bandaríkjunum?

„Nei, ég held það hafi verið Ameríkaninn í hinum sem þvældist fyrir mér,” segir Yr og hlær. Samskiptin sem hún tók á hefðu getað komið upp alls staðar.

Yr segir gott að vera komin heim, hún hafi náð að rækta fagþekkingu sína enn frekar. „En ræturnar blunda alltaf í manni og mér fannst ég hafa fengið það sem ég gat út úr dvölinni ytra,” segir hún.

Spurð hvort svona innlegg sé ekki sérlega mikilvægt á tímum þar sem ákveðin krísa sé á spítalanum, byggingaframkvæmdir og plássleysi, svarar hún:

„Auðvitað er ég nýkomin inn á spítalann aftur, spennt fyrir áskorununum, en á endanum er það þannig að það eru ákveðnir hlutir sem þú getur ekki breytt og þá verður sérhver að setta sig við það og reyna að breyta því sem hægt er. Svo þarf að halda í jákvæðni. Þetta er sama vinnan við þessar ástæður. Við getum unnið glöð í lund eða kvartandi. Það er leiðinlegra að kvarta og tekur meiri orku frá manni.“