

Det svåra mötet

Hur kan jag förebygga konflikter och problem, och hantera de som ändå uppstår?

Och må bra själv!

Göteborg
23 oktober 2014

Michael Rangne
Överläkare, specialist i psykiatri
mrange@gmail.com

Vilka är ni,
och vad ska
det här vara
bra för?

Korrekta principer är som fyrar

We shall never cease from striving,
and the end of all our striving will
be to arrive where we began and to
know the place for the first time.

T S Eliot

- › Intro (10 bilder)
- › Må bra själv (24 bilder)
- › Rimliga krav på mig själv (51 bilder)
- › Varför är människor besvärliga? (72 bilder)
- › Psykoterapi (11 bilder)
- › Allians och förebyggande (88 bilder)
- › Lysna och förstå (25 bilder)
- › Relationskompetens (56 bilder)
- › Självkänsla och självförtroende (19 bilder)
- › Möta psykiiskt sjuka (18 bilder)
- › Personlighetsstörning (28 bilder)
- › Stress och sårbarhet (8 bilder)
- › När det inte går så bra - itäta, misstänje och hot (15 bilder)
- › Förebygg (13 bilder)
- › Vår egen del (9 bilder)
- › Ross W Greene (18 bilder)
- › Bergenmodellen (10 bilder)
- › Hantera laddade patienter (16 bilder)
- › Avslutning (1 bild)

Egna frågor och fall
välkomna!

Föreläsningen i ett nötskal

Det finns
inga metoder,
inga recept,
inga sjupektslistor,
för hur man hanterar "besvärliga
människor".

Kunskap ger makt



Lästips för psykioterapiintresserade



Råd för krisstödsarbete, modifierade från Terapins gåva av Irvin D. Yalom

I stället för metoder och tekniker:

- Närvaro
- Ena örat mot innehållet och det andra mot processen
- Lyssna noga på dina egna känslor och reaktioner
- Var medveten om den andres reaktioner
- Möt den andre på ett existentiellt plan
- Likvärdighet och medkännande - det kunde lika gärna varit jag själv

Välj det DU gillar!

Levet är som ett enda stort smörgäsbord och det är bara att ta för sig.

Men jag är allergisk mot allt...



Michael Rangne 2014-11-02

Hur blir vi av för mycket stress?

- Tunnelseende
- Försvarsinställda
- Rigida
- Irritabla
- Lättkränkta
- Aggressiva
- Intoleranta
- Trötta
- Uppgivna
- Cyniska
- Sömnproblem
- Ökad ljudkänslighet
- Minnesproblem
- Koncentrationssvårigheter
- Nedstämdhet
- Ångest
- Kroppsliga besvär

1. Jag känner mig tidspressad
2. Jag rör mig snabbt som om jag hade bråttom
3. Jag tycker mycket illa om att stå i kö
4. Jag blir irriterad på andra bilister
5. Jag går på högt varv och driver på mig själv
6. Jag blir lätt otålig på människor som gör saker och ting långsamt
7. Jag tävlar med mig själv och andra
8. Jag gör två eller flera saker samtidigt
9. Jag känner mig irriterad eller upprörd inombords
10. Jag pratlar fort och med starkt eftertryck
11. Jag kommer på mig själv med att skynda mig även när jag egentligen har gott om tid
12. Jag blir irriterad på människor som är fumliga eller slarviga
13. Jag äter fort och är den som är färdig först
14. När jag talar med andra vill jag gärna få sista ordet och övertyga de andra om att jag har rätt
15. Jag får utbrott av ilska och irritation
16. När jag talar med andra tänker jag på annat än det vi talar om
17. Jag har svårt att "göra ingenting"
18. Jag faller andra i talet
19. Jag blir irriterad över de fel som andra begår
20. Folk i min omgivning säger åt mig att varva ner och ta det lugnare

Typer av beteende

Typ A-beteende

- Har alltid bråttom, verkar stå under ständig tidspress, otåliga
- Prestationsinriktade, drivs av tävlingsinstinkt
- Blir **irriterade** över opåverkbara småsaker
- Antagonistisk och **fientlig** beredskap mot andra, **aggressivitet** vid mötgång
- Stressreaktionen "fight or flight"

Typ D-beteende

- Känner oro, nedstämdhet och **irritation**, ibland **fientlighet**
- Svårt visa känslor, har ofta svårt att söka socialt stöd i sin omgivning
- Stressreaktionen "spela död"

Typ B-beteende

- Befinner sig i balans
- Kan mycket väl bli arga, men kanaliserar ilskan till konstruktiv handling **utan aggressivitet**

Medarbetare som inte hittar en bra balans mellan samarbete och integritet hamnar lätt snett

- Martyrskap
- Byråkrati
- Sjukdom
 - utbrändhet
 - utmattningssyndrom
 - depression
- Personlighetsförändring
 - känslomässig avtrubning
 - moraliska defekter
 - bitterhet och cynism



Tack till Maria Larsson!

16



När relationen går snett



Men... det är aldrig kärleksfullt mot dig själv eller någon annan att vara någon annans dörrmatta eller låta sig utnyttjas!

Tack till Kay Pollak

Enbildskurs, arbetsmiljö och arbetsglädje

Hur **är** vi mot varandra här hos oss?

18

Uppvärmning

1. Vad känner du inför patienten?
2. Varför?
3. Beskriv personens utmärkande drag!
4. Hur skulle läkaren ha kunnat agera istället?

19



För att **kunna** ge andra vad de behöver måste jag:

- Förstå dem
- Vilja dem väl

För att **orka** behöver jag också:

- Självmå bra!

20

Det är inte ofarligt att arbeta med människor

- Cynism
- Martyrskap
- Byråkrati
- Sjukdom
- Utmattning, utbrändhet eller depression



Tack till Maria Larsson! 21

"Utbrändhet"

Process relaterad till arbetsituationen i relationsyrken/kontaktyrken, "the cost of caring"



Generellt i arbetslivet

"Utmattningssyndrom"

22

Burnout enligt Maslach

1. **Utmattning**
 - stresskomponent
 - dränerade emotionella och fysiska resurser
2. **Distansering → cynism**
 - interpersonell dimension
 - överskriden ansvarskänsla gentemot arbetet
3. **Minskad personlig effektivitet**
 - påverkad självbild
 - känsla av inkompetens och saknad produktivitet

23

Vem bestämmer över mina känslor?

24

Happiness, like unhappiness, is a proactive choice.

Stephen Covey

25

"Positivt tänkande" har ställt till mycket elände. Det är skillnad på att:

FÖRBANNA

Förvränga

Förtränga

Fokusera!

Michael Røngne

2014-11-02

26

Recept för ett lyckligt liv

Det du kommer att få ut av ditt liv står i direkt proportion till...

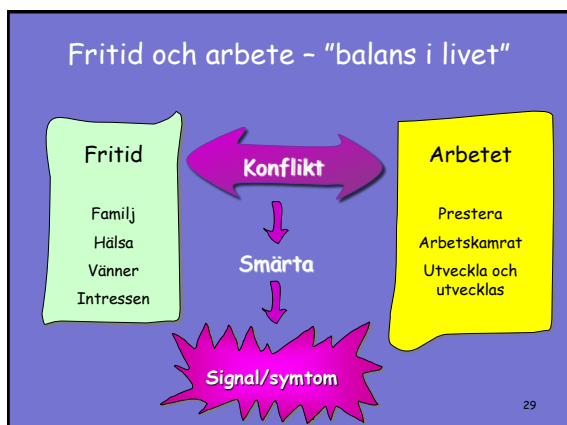
... din förmåga att ge andra människor det de vill få ut av *sina* liv.

Michael Rangne 27

Varför går jag till jobbet?

Visa mig själv att jag duger
Visa chefen att jag duger
Visa mamma att jag duger
Få beröm
Stärka min självkänsla
Har inget annat för mig
Inre tillfredsställelse
Mening
Kall, bidra till en bättre värld
Ingen aning
Varför inte?
Pengar
Försörja min familj
Materiell tillfredsställelse
Karriär
Roligt

28



Räkna inte med att *chefen* bryr sig!

Mycket "stress" handlar egentligen om vantrivsel på jobbet.

Då hjälper det inte att jobba mindre - du måste istället ÄNDRA på något!



30

Jag kan inte vara på jobbet åtta timmar om dagen utan att ha kul.

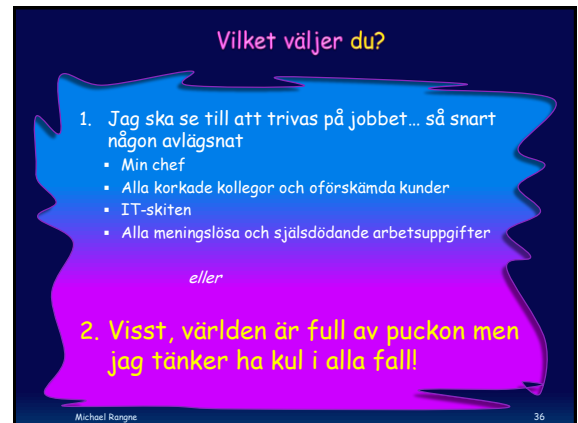
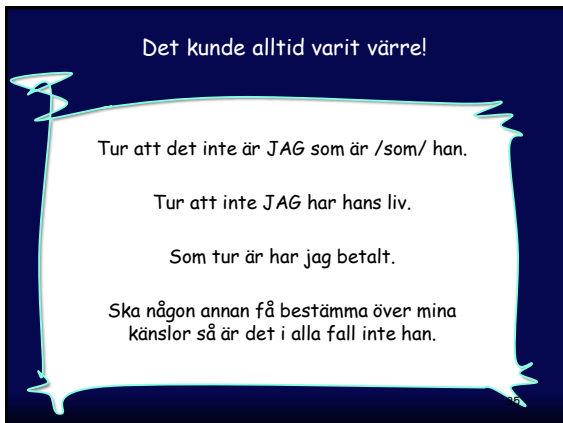
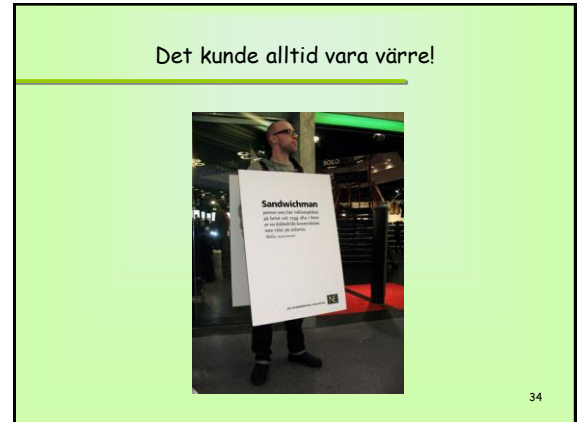
Så jag ska se till att det inte blir så!

31

Li Chengping

"Det är inte bara Yao Jiaxin. Vi är allihopa sjuka. Vi måste inse att bästa uppfostran är att lära barnen älska sina medmänniskor."

32



<p>Vi vill inte ha:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ meningslösa sammanträden ▪ strategiplaner ▪ organisationsplaner ▪ omorganisationer ▪ byråkrati ▪ implementeringar ▪ budgetmonomani ▪ enfaldighet ▪ hyckleri <p>Vi vill inte ha tråkigt!</p>	<p>Vi vill ha några få, tydligt definierade uppgifter - och en massa roliga upplevelser som belöning!</p> <p>Vi vill ge något, och vi vill få något - kärlek, glädje, mening och gemenskap...</p> <p>...vi vill ha en färgstark, livsbejakande stam att vara del av...</p> <p>Vi vill ha <i>kul</i> på jobbet!</p>
---	--

2014-11-02 Michael Rangne 39

Problem?

Vad hade du väntat dig?!?

Det är en myt att man kan åstadkomma en god kommunikation med alla om man bara använder rätt teknik.

Det krävs två för en tango!



42



EN BRA MÄNNISKA STYR SJÄLV SITT ÖDE?

DET ENDA DU KAN GÖRA ÄR ATT VATTNA DITT ÄPPELTRÄD!

ÄPPLENA KOMMER NÄR DE KOMMER

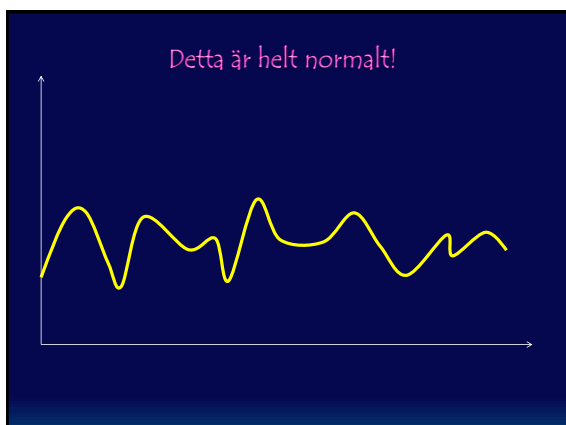
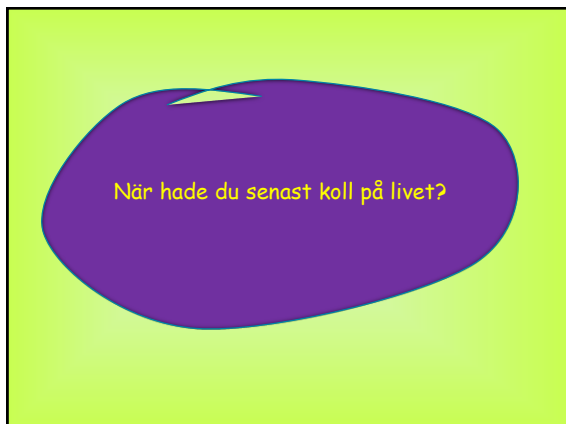
(MEN GLÖM INTE ATT VATTNA)



VI KAN TA ANSVAR FÖR PROCESSEN -
MEN RESULTATET RÅDER VI INTE ÖVER

Onyttig stress

En känsla av att ha bristande kontroll över en situation



Att vara anhörig eller hjälpare

Man känner sig

- Avisad
- Rata
- Anklagad
- Otillräcklig
- Skyldig
- Radd
- Dum
- Osäker
- Förtvivlad
- Hjälplos
- Trött

Inget av allt detta är ditt fel eller har med dig att göra över huvud taget!

50

När du själv känner dig misslyckad

- Även du gör ditt allra bästa, inte sant?
- Du kan emellertid **ta ansvar för upplevelsen**
 - Rådfråga erfaren kollega
 - Sök handledning
- Somliga människor passar man helt enkelt inte så bra ihop med, av olika skäl
 - Detta är normalt och helt okay
 - Inse och acceptera detta
 - Ordna om möjligt så att någon annan tar över

51

Vår egen frustration

Vi söker en känsla av att göra gott för den andre, att vara en bra medmänniska/chef/förälder.

Risk att vi **fastnar i behovet av uppskattning.**

Vi reagerar då lätt med **irritation/aggression.**

Helt naturlig reaktion, men vi måste vara **medvetna om vad som sker...**

...samt **ta ansvar för reaktionen.** Vi får inte skylla reaktionen på den andre.

52

Vår egen frustration - håller du med om detta?

- Vi söker en känsla av att göra gott för patienten, att vara en bra behandlare.
- Risk att vi fastnar i behovet av uppskattning.
- Vi reagerar då lätt med irritation/aggression.
- Helt naturlig reaktion, men vi måste vara medvetna om vad som sker...
- ...samt ta ansvar för reaktionen. Vi får inte skylla reaktionen på den andre.

53

Projektion

Istället för att se sig själv **skyller man på andra**.
Man lägger ut sitt eget problem på någon **oskyldig**.

Föga utvecklande - **förhindrar personlig växt och utveckling**.

Alternativet: **Ta ansvar för sig själv**, sina tankar, känslor och handlingar.

54

Vad utmärker en frisk, sund och välfungerande personlighet?

- Trivs med sig själv och livet
- Kommer väl överens med andra
- Hittar en hälsosam balans mellan sina egna och andras behov
- Flexibilitet
- Humor
- Tar ansvar för sig och sitt

En tillräckligt god behandlare?

- Vårdarbete är **ingen prestationssport**.
- Det vi kan göra är att **ta ansvar för våra misstag** i samma takt som vi blir varse dem.
- Man kan **lära sig att bli en bra behandlare**, genom att vara **uppmärksam på patienternas reaktioner** på det man gör.

Michael Rangne

2014-11-02

56

Vad behöver jag själv för att ge ett gott bemötande?



Vad behöver jag själv för att ge ett gott bemötande?

- På gott humör?
- Utvilad?
- I balans?
- Ostressad?
- Ordning på mitt privata liv?
- Mätt?
- Tillräckligt med tid?
- Tycka om patienten?



När riskerar jag att inte ge ett lika gott bemötande?

När riskerar jag att inte ge ett lika gott bemötande?

- Trött?
- Arg?
- Missnöjd?
- Provocerad?
- Stressad?
- Hungrig?
- Tycker inte om patienten?

Var observant på dina egna reaktioner och känslor i samtalet

- Arg/förbannad?
- Ledsen?
- Besviken?
- Orolig?
- Rädd?
- Misslyckad?
- Glad?
- Nöjd?
- Fantastisk?
- Förälskad?

Känslorna är ditt roder, så var tacksam för dem och lyssna noga

61

Patientens kontaktförmåga

God förmåga till känslomässig kontakt.
Kul, gratifierande.

Kan eller vill inte. Temporärt eller permanent nedsatt förmåga.
Kan provocera vår narcissism och vårt behov av att betyda något.

Några orsaker (som patienten inte kan göra något åt):

- Tidiga livserfarenheter
- Erfarenheter av psykiatri
- Sjukdom/funktionsnedsättning

62

Varje samtal är ett experiment

- Man kan därför inte göra "rätt" eller "fel".
- Man kan endast utföra experiment som når eller inte uppnår sitt syfte.
- Varje samtal är ett nytt experiment, en ny möjlighet att bli skickligare, en ny chans att lära något av den människa man har framför sig.

63

Hur skulle mina möten med andra bli om jag utgår från att varje möte är en möjlighet?

...att uppleva glädje och mening?

...jag har något att lära av varje människa jag möter?

... ett äkta möte alltid lämnar båda åtminstone en smula förändrade?

Vad menar karln?!

att välja
Glädje



Kay Pollak

ATT
VÄXA
GENOM
MÖTEN



Kay Pollak

1. Vi kan välja vad vi känner och hur vi mår.
2. Varje möte kan ge oss något för egen del.

Alltid och i varje stund.

Vartenda ett.

Michael Rangne 2014-11-02 65


Hur skulle mina möten med mina patienter bli om jag utgår från att varje möte är en möjlighet?

Ett tillfälle att **uppleva glädje och mening?**

Jag har **något att lära** av varje människa jag möter?

Hur skulle våra möten med andra bli om vi utgår från att...

ATT
VÄXA
GENOM
MÖTEN





Kay Pollak

- Vi **kan lära oss något** av varje människa?
- Varje möte med en människa är en **möjlighet till glädje och mening** för oss själva, och visar denne vår uppskattning?
- Ett äkta möte med en annan **lämnar båda åtminstone något litet förändrade?**

Hur skulle våra möten med patienterna bli om...

1. ...vi utgår från att vi har **något att lära** av varje människa vi möter?
2. ...vi utgår från att varje möte med en annan människa är **en möjlighet att uppleva glädje och mening?**
3. ... vi utgår från att ett äkta möte med en annan människa alltid lämnar båda åtminstone en smula **förändrade?**

Kan det vara så att...?

1. I varje möte med en annan människa finns en möjlighet att få veta något om mig själv.
2. I de tankar som dyker upp i mitt huvud finns ett budskap till mig om mig själv.
3. Ingen människa kan störa mig utan mitt eget medgivande.

Tack till Kay Pollak

Vad kan vi lära av Buddha?

Om vi har ödmjukhet kommer vi att se varje situation och varje människa som vår lärare.

Sökaren nr 1/1986

Martin Buber

Jag ↔ Relationen ↔ Du

Äkta eller falsk dialog =
 äkta eller falskt möte

Om du bara låtsas får du betala priset
 (ingen relation och ingen växt)

71

Martin Buber

Jag ↔ Relationen ↔ Du

- "Det mellanmännsliga".
- Vad sker existentiellt i mötet mellan två människor?
- Skapandet av en gemensam verklighet mellan oss.
- Dialogen är i varje situation närvarande som möjlighet, och den blir verklighet då och då.
- Tillfällen kan förspillas eller tas tillvara.

72

Övning ger färdighet

Övar jag på att vara positiv, leta efter det goda och vackra, se möjligheterna, tala väl om, tro andra om gott?

Eller övar jag på att leta och påtala bristerna, ana onda avsikter, tala illa om och döma ut andra?

Bidrar jag till sanningen eller lögnen om den andre?

73

Litet Kay Pollak till hjälp?

Den där har jag fått för att öva på...

...man får aldrig värre än man klarar av!

74

😊 Från offer till ansvarig ☹️

1. Min uppfattning om verkligheten är inte detsamma som verkligheten.
2. Jag ensam har ansvar för hur jag väljer att tolka det jag ser.
3. Mina tankar är skapande.

Tack till Kay Pollak

😊 Mina tankar är skapande ☹️

Si...

- Livet är en kamp
- Livet är ett helvete, och sedan dör man
- Ingen kan vilja ha en sån som mig
- Han har aldrig varit på mitt jobb
- Å nej, inte en dag till!
- Om tre veckor har jag varit sjuk i en månad

...eller så?

- Livet är fullt av underbara överraskningar
- En dag till att leva
- Det finns mat i kylskåpet idag också
- När det är lätt så är det rätt
- En människa som mår bra har inte behov av att trakassera någon annan



Tack till Kay Pollak

 Träna nya tankar 

1. I varje möte med en annan människa finns en möjlighet att få veta något om mig själv.
2. I de tankar som dyker upp i mitt huvud finns ett budskap till mig om mig själv.
3. Ingen människa kan störa mig utan mitt eget medgivande.



- All förändring börjar med mina tankar.
- Börja öva på "småfiender".
- Av de som står en närmast får man de värdefullaste lektionerna.
- "Min fru har jag valt för att få riktigt bra träning"
- "Så intressant! Vad kan jag göra för att hjälpa henne?"

Tack till Kay Pollak

 När relationen går snett 



- Jag är inte upprörd av de skäl som jag tror
- Ingen annan kan störa mig utan mitt medgivande
- "Jag har förmodligen skapat det här dramat alldeles själv"
- Jag kan inte ändra på den andre, men jag kan ändra mina tankar om honom
- Jag är fast besluten att se på denna människa på ett nytt och annorlunda sätt
- Frånstötande beteende ofta uttryck för rädsla
- Ta inte masken för sann - den är ett rop på hjälp

Tack till Kay Pollak

 När relationen går snett 

- Även detta möte är en möjlighet till glädje och mening
- "Så intressant! Vad kan jag göra för att hjälpa henne?"
- Även i detta möte finns en möjlighet att få veta något om mig själv
- "Det ligger något i vad du säger"
- "Jag tar honom, han är utsänd till mig för att öva på"
- "Denna person har jag fått för att få riktigt bra träning, han är helt rätt för mig"
- "Du får inte svårare än du klarar av"
- Berätta öppet om vad du fått ut och lärt dig av mötet, och tacka uppriktigt för det

Tack till Kay Pollak

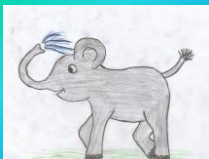
 När relationen går snett 

- Men... det är aldrig kärleksfullt mot dig själv eller någon annan att vara någon annans dörrmatta eller låta sig utnyttjas!
- Vid konstig fråga: "Kan du ge mig ett exempel?"

Tack till Kay Pollak

Hur skulle det kännas för den andre om...

...hon upplever att han har betydelse för mig, att hon ger mig något värdefullt för egen del?



Är det verkligen "beröm" och "belöning" vi vill ha?



Alternativ till beröm: "TACK!"

Vad har mina patienter gett och lärt mig?



83

Vad har mina ... (medarbetare, barn, fru, kunder) gett och lärt mig?



84

Har du berättat det för dem?

85

Några användbara inledningar

"Det är underbart för mig att du finns, för att..."

"Nu ska jag berätta hur du berikat mitt liv, allt det här har jag fått av dig..."

"Om inte du fanns skulle jag inte få uppleva... var dag!"

"Tack vare dig har jag fått lära mig allt detta..."

86

Hur vet jag om jag gör "rätt"?

- "Känns" det rätt?
- Var observant på dina **egna känslor och reaktioner**.
- Var observant på resultatet (**patientens reaktioner**).
- Vilken **återkoppling/respons** får jag av patienterna?
- **Fråga patienten** hur han har upplevt samtalet, säg att du vill utveckla din samtalsförmåga och att du är tacksam för allt han vill bidra med.
- Be en värderad **kollega vara med** vid samtal någon gång ibland.
- **Sitt själv med** vid någon respekterad kollegas samtal ibland.
- Spela in på **video** och titta.



När relationen går snett



Men... det är aldrig kärleksfullt mot dig själv eller någon annan att vara någon annans dörrmatta eller låta sig utnyttjas!

Tack till Kay Pollak

Det finns dom som faktiskt...

...med sitt nuvarande sätt att vara och förhålla sig...

...inte bör arbeta med människor.

Åtminstone inte just nu.



89

Varför är människor besvärliga?



Vad menas med att Kalle är "besvärlig"?

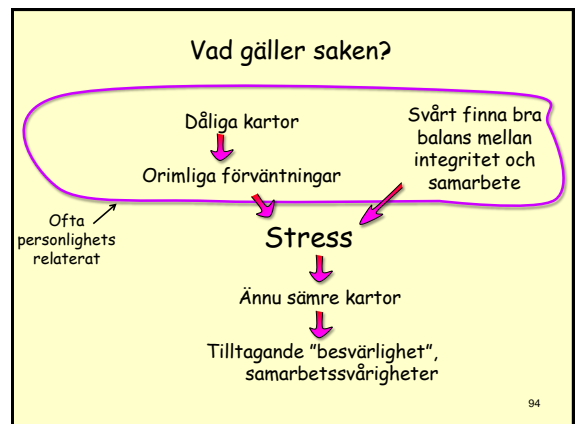
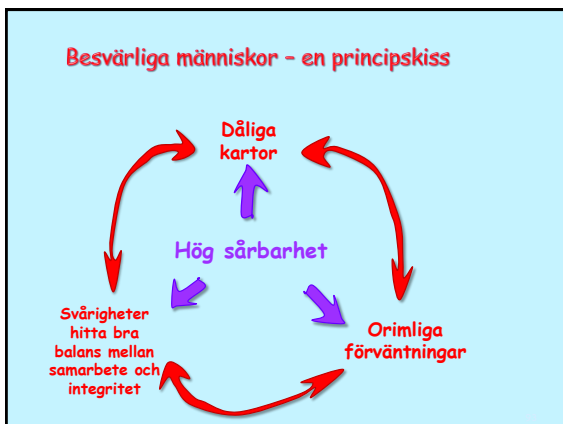
Han gör inte som jag vill?!

91

Vad har dessa här att göra?



92



Man vill så gärna ändra på alla andra... tänk om man kunde få dem **precis** som man vill ha dem!

Tack till Kay Pollak!

Den sunda konflikten

önskningar "nej" kamp sorg lugn

97

Konflikt

Problem

98

Vi kan SKAPA besvärliga människor

1. I vårt huvud
2. Med vårt beteende
3. Genom vår organisation

99

Människor är olika...

...var och en är krånglig på sitt eget personliga vis!

Den besvärlige har ofta ingen aning om vad han håller på med

102

Självkännedom - en bristvara

Det tycks som att självkännedom är svår att uppnå, och ju mindre man har av den desto större problem har man. [...] Men hur ska man öka självkännedom? Kanske genom att försöka se oss själva "utifrån", med andras ögon, eller genom att reflektera över sitt eget beteende. Det är ganska oklart hur långt man kan komma på den vägen. Fråga andra rent ut? Kanske, men människor är oberädda att ge andra feedback av den här typen.

Vi är alla omgivna av en mur av tystnad.

103

Vill inte

Kan inte

Vill personen inte, eller kan hon inte?

RELATIONSORIENTERAT

- INTE BETEENDEORIENTERAT!

Allt verkligt inflytande utgår från en **relation** mellan människor.

105

Anknytningsstörningar och tillitsbrist

Störd anknytning till vårdnadsgivaren

↓

Stört samspel med vårdnadsgivaren

↓

Maladaptiva förhållningssätt och strategier hos barnet

↓

Bristande förmåga att hitta ändamålsenliga sätt att relatera till andra människor

106

Vad gör vi med Kalle som inte funkar längre?

Och Lisa, som aldrig funkade som hon borde?

107



Kalle, som inte funkar längre:

- Stressad?
- Tungt på hemmaplan?
- Livskris?
- Hänt något j-t?
- Konflikter?
- På fel ställe?
- Fel chef?
- Depression?
- Utmattning?
- Utbrändhet?
- Missbruk?
- Psykos??

Lisa, som aldrig funkar som hon borde:

- Ångestsjukdom?
- Taskiga kartor och orimliga förväntningar?
- Kan inte balansera integritet och samarbete?
- ADHD?
- Asperger?
- Personlighetsavvikelse?
- Narcissim?
- Borderline?
- Antisocial?



På restaurangen igen

109

Några anledningar till att en människa är "besvärlig"

1. Du själv
 - uppfattar inte den andre korrekt
 - projektioner av egna problem och missagliga personlighetsdrag
 - orimliga förväntningar
 - du bemöter den andre på ett så otrevligt sätt att denne svarar med samma mynt
 - du har själv med ditt beteende *lärt* personen att vara på detta vis mot dig
2. Relationen/interaktionen
 - Bristande relationsfärdigheter som leder till missuppfattningar, besvikelse och antipati.
3. Situationen
 - Stress, konkurrens, i "systemet" inbyggda och ofrånkomliga konflikter, orättvisor.

110

Några anledningar till att en människa är "besvärlig"

4. Den andre
 - kroppslig sjukdom (hjärntumör, demens, stroke)
 - missbruk, abstinens)
 - psykiskt sjuk (depression, psykos, mani, ångestsjukdom).
 - någon form av kris.
 - lider av kverulansparanoia eller rättshaverism.
 - uppfattar och tolkar oss och våra intentioner felaktigt.
 - har orimliga förväntningar på livet och andra människor, och dömer därmed sig själv till olycka. Perfektionism är ingen framkomlig väg mot lycka, sinnerfrid och goda relationer.
 - **personlighetsstörning (narcissism, borderline, psykopati m fl).**
 - neuropsykiatrisk problematik (ADHD, Aspergers syndrom, låg begåvning).
 - brister i uppföstran. Personen är på ren svenska faktiskt ohörsad och otrevlig.

Frågor:

- ✦ Vilka av ovanstående orsaker är den "besvärliges" eget fel?
- ✦ Vad ska åtgärdas med kritik? Pedagogik? Autentisk feedback?

111



När det inte går så bra...

112



"Den besvärliga människan?"

"Det svåra mötet?"

"När det inte går så bra?"

113

Vem vill du vara?



CHRIS PRENTISS

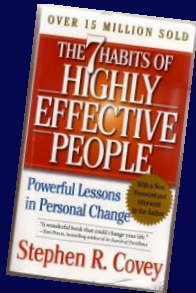
Lev med integritet!

Michael Rongne 114

Vad menas med att leva med integritet?

Kongruens mellan dina högsta värden och ditt sätt att leva.

Glädje, lycka och självkänsla följer av kongruensen.



OVER 15 MILLION SOLD
THE 7 HABITS OF HIGHLY EFFECTIVE PEOPLE
Powerful Lessons in Personal Change
Stephen R. Covey

2014-11-02 Michael Rongne

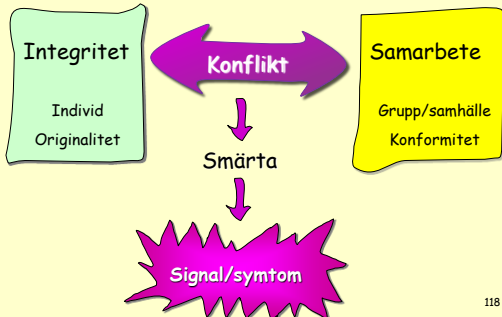
Vi måste själva må bra och känna självrespekt för att ha något att ge andra

För detta krävs att vi lever och arbetar i enlighet med våra egna värderingar och övertygelser.

Därför blir det svårt för oss att må bra i en organisation vars värderingar och människosyn vi inte delar.

117

Integritet och samarbete



Integritet
Individ
Originalitet

Konflikt

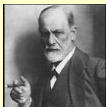
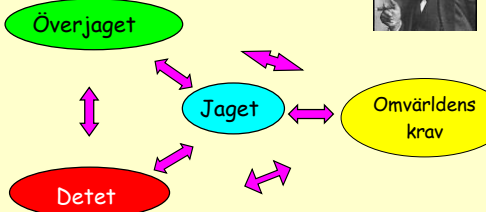
Samarbete
Grupp/samhälle
Konformitet

Smärta

Signal/symtom

118

Överjaget ser till att vi samarbetar och följer flocken

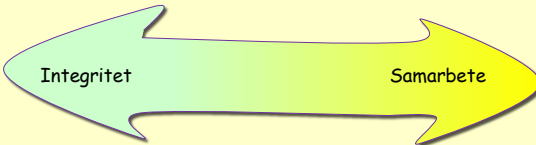
Överjaget

Jaget

Detet

Omvärldens krav

Vilken position du intar avgör vilken sorts problem du kommer att ha i ditt liv.

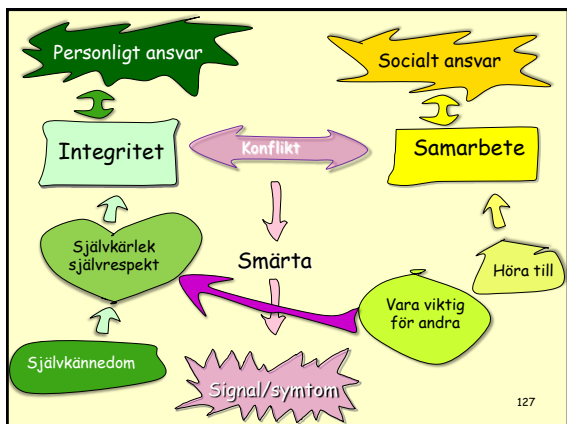
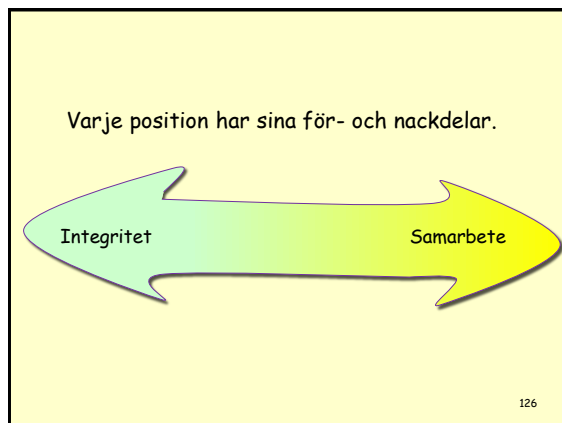
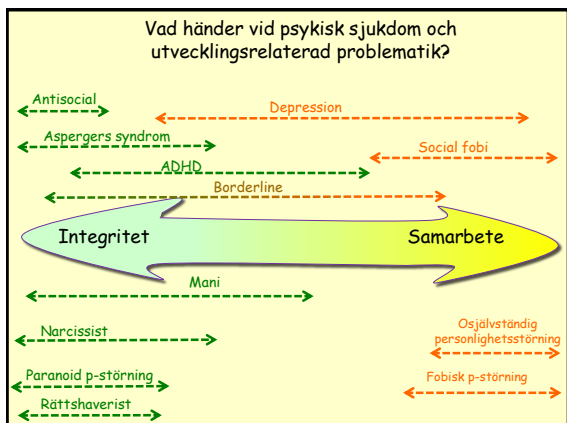
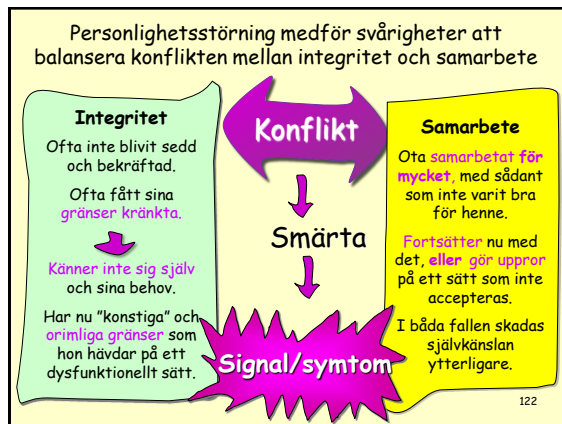
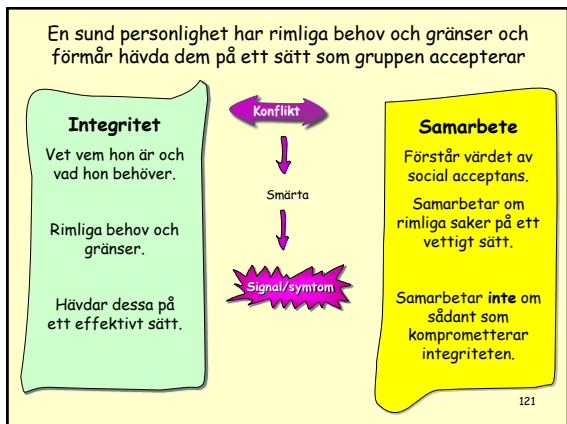


Integritet

Samarbete

Utanförskap, oönskad, oälskad, ensam

Överanpassad, utnyttjad, slutkörd, utbränd



När medarbetaren inte "samarbetar":

Är det han som är "besvärlig"?

eller

Har han goda skäl att inte vilja samarbeta med oss?

129

Kan det drabba DIG?

- Högutbildade, överbelastad hjärna.
- Loyal, engagerade och hårt arbetande
 - höga krav på sig själv
 - perfektionism
 - stort kontrollbehov
- Ofta hög belastning även hemma.
- Förnekar och kämpar envist emot kroppens och själens varningssignaler.
- Rationaliserar bort allt annat i livet än jobbet.
- Upptäcker att de "brunnit förgäves".
- **Bygger sin självkänsla på förmågan att prestera goda arbetsresultat!**

Michael Rangne 2014-11-02 130

Var har du din adept?

Samarbetar han för mycket eller för lite?

Samarbetar han på ett sätt som är bra eller dåligt för honom?

Samarbetar han om rätt saker?

Integritet ← → Samarbete

Adeptens position är avgörande för coachens insatser!

131

Stora eller många små kränkningar av integriteten leder till

- Brist på självaktning och självrespekt
- Låg självkänsla
- Nedsatt vitalitet
- Aggressivitet
- Självdestruktivt beteende



132

Vem bestämmer över mina känslor?

133

Varför känner jag som jag känner?

```

    graph TD
      A[Händelse] --> B[Talning/attityd/tanke om det som händer]
      B --> C[Känsla]
      C --> D[Beteende/handling styrd av känslan]
  
```


134

Hur jag FÖRHÅLLER mig till det som händer mig i livet är den avgörande faktorn för vilket liv jag får.

135

Vår hjärna har ett problem...

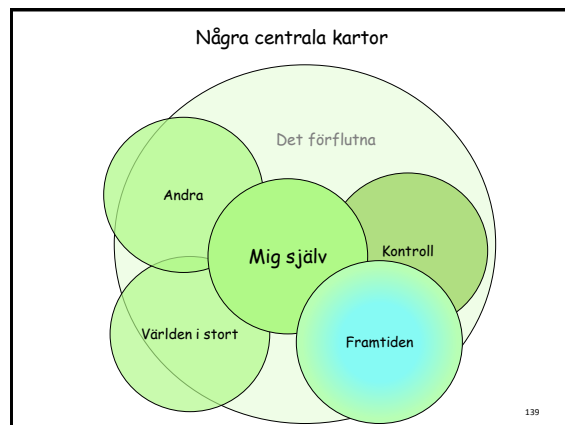
Den försöker hela tiden skapa helhet av skärvor och fragment. Storyn den kokar ihop låter fin - men är den SANN?



137



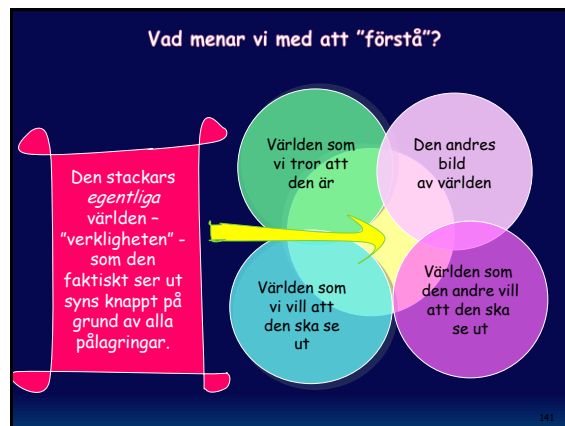
138



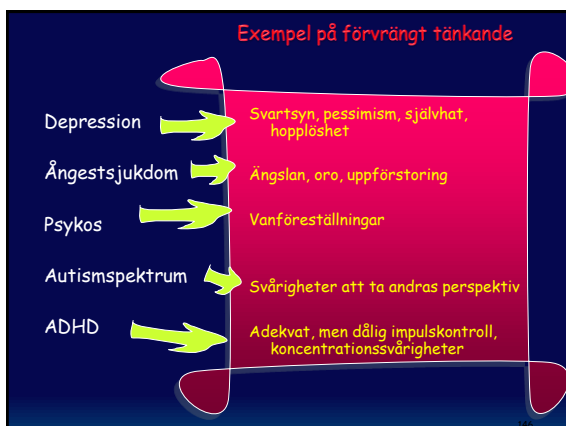
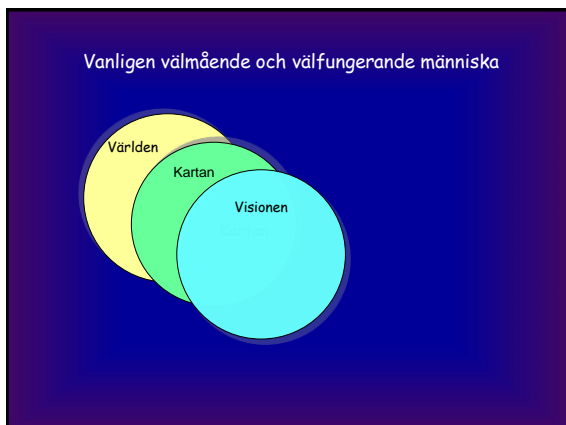
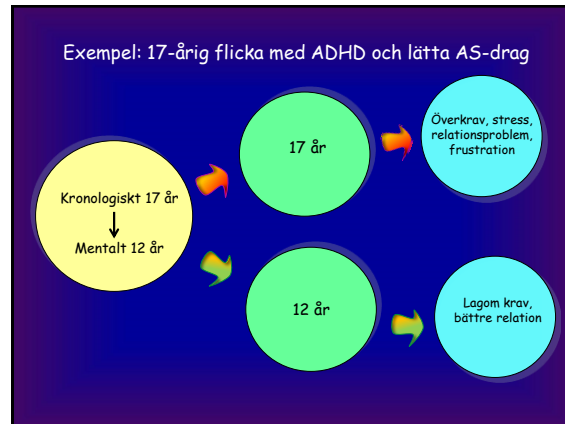
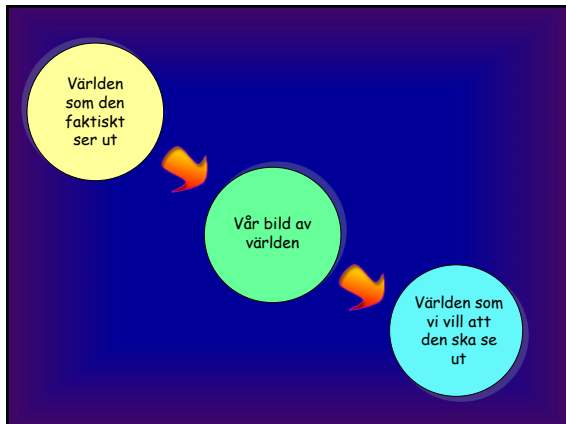
139

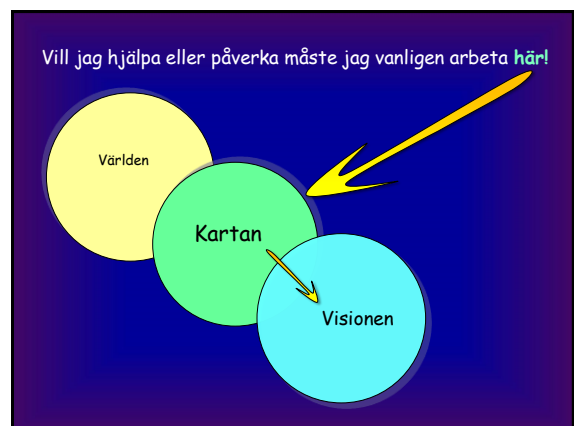
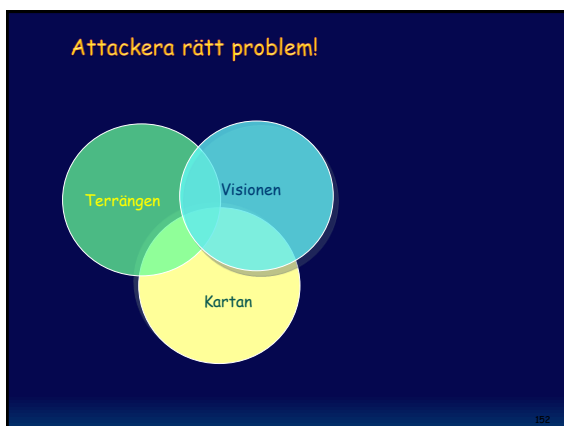
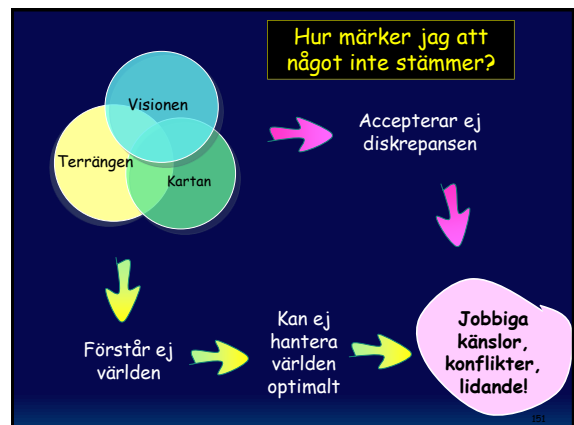
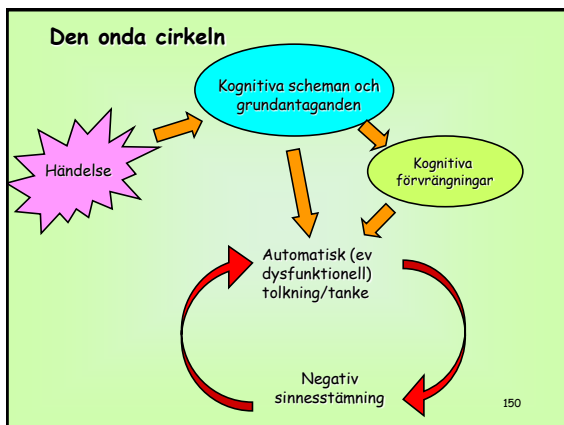
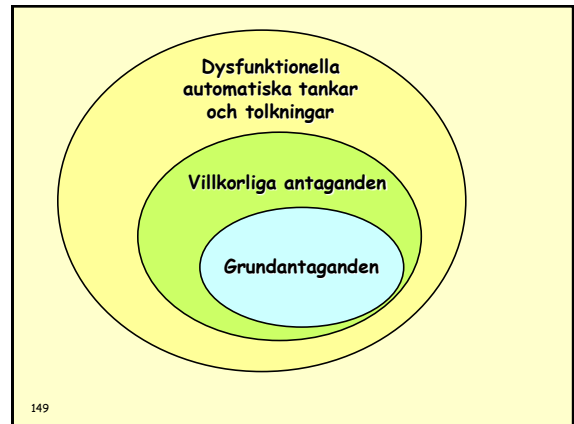
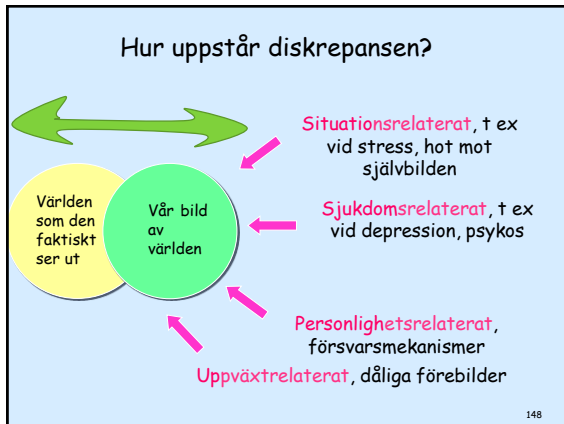


140



141





Hur kan vi reducera dissonansen?



Goda förebilder
Goda samtal människor emellan
Reducera stress
Information och utbildning
Behandling av psykisk sjukdom
Psykoterapi

154

Nötskalet, del 2

Kunskap om vad som "finns"

+

Förståelse av den enskilde



Prata med Kalle!

155

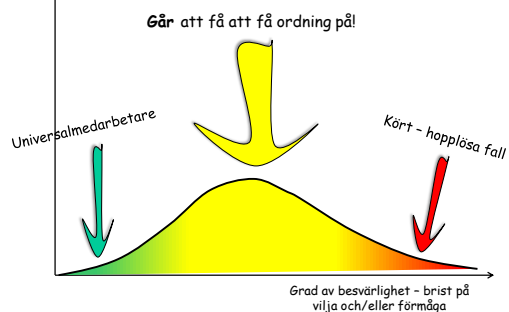
Försök förstå

1. Varför är Kalle besvärlig?
2. Hur ser besvärligheten ut?
3. Vad vill han själv?

Först därefter är det meningsfullt att göra något!

156

Andel av de anställda



Hört det förut?

Motivation är grunden

Hjälp den andre hitta ett varför - ett eget varför - för de önskade förändringarna.

158

SNACKA med besvärligt folk...
Snacka mer... och ÄNNU mer.

Lyssna, spegla, fråga om du förstått.

Påvisa och ifrågasätt taskiga kartor och orimliga förväntningar.

Lyssna, ifrågasätt, säg vad du själv tycker och vill, ge dig inte!

JOBBA litet!

159

Var inte för "professionell"!

Autenticitet och personliga reaktioner är kanske den största gåva man kan ge en annan människa.

Vi behöver andras äkta känslor, tankar och reaktioner på oss för att kunna orientera oss i våra sociala sammanhang.

Denna genuina återkoppling gör det möjligt för oss att nyansera vår självbild och bättre förstå hur andra reagerar på vårt beteende.

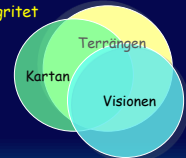
Därmed får vi möjlighet att ändra oss så att vi bättre uppfyller gruppens önskemål och därmed kommer i åtnjutande av gruppens acceptans, gillande och gentjänster.

Ge dina besvärliga medmänniskor CHANSEN att hyfsa sitt beteende!

180

Att hjälpa missnöjda, stressade och allmänt problematiska medarbetare

1. Hjälp dem åtgärda faktiska problem och missförhållanden.
2. Hjälp dem nyansera sina kartor
3. Hjälp dem till rimliga och realistiska förväntningar
4. Hjälp dem hitta en lagom avvägning mellan samarbete och integritet
5. Hjälp dem se fördelarna för dem själva med att samarbeta om rimliga saker på ett bra sätt
6. Hjälp dem att ta hand om sin egen integritet

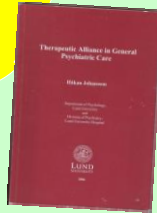


161

Vad visar tidigare psykoterapiforskning?

Patientens förbättring beror av:

- Specifika faktorer 8-15 %
- Generella faktorer 70%



162

En terapeutisk allians är vanligen en förutsättning för ett gott behandlingsresultat

163

"Generella faktorer" = terapeutisk allians

Den terapeutiska relationen/alliansen

1. Affektiv relationell komponent inkluderande det känslomässiga bandet och anknytningen mellan patient och behandlare.
2. Samarbetsaspekt - man är överens om behandlingens mål och medel.



Avgörande för psykoterapieresultatet är

- Värme
- Empati
- Äkthet



165

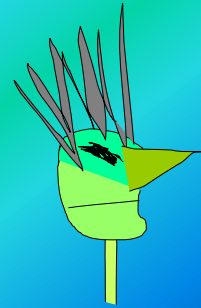
Psykoterapi

- Forskningen visar att ur klientens synvinkel är det avgörande att bli sedd, hörd och tagen på allvar. Vi kan då börja ta ansvar för oss själva.
- "Behandlingsplan" är antiterapeutiskt.

Tack till Jesper Juul

Diskutera

Vilka hinder för åstadkommandet av en terapeutisk allians med en patient inom psykiatri kan du föreställa dig?



Diskutera

Att skapa en terapeutisk allians med patienten är A & O för att kunna hjälpa denne.

1. Vad är en "terapeutisk allians" för något?
2. Vad tycker du är viktigast för att åstadkomma denna allians?
3. Vilka hinder för åstadkommandet av en terapeutisk allians med en patient inom psykiatri kan du föreställa dig?

Vad utmärker en bra psykoterapi?

Viktiga faktorer för ett gott resultat

- Den terapeutiska alliansen (mötet, relationen)
- Metoden
 - Ett integrativt synsätt på tekniken (viktigast är vad som hjälper patienten)
 - Tydlig bruksanvisning till patienten
 - Exponeringen
- Terapeutens kompetens
 - Omedveten, automatiserad hantverksskicklighet
 - Skapar en tydlig och öppen relation till patienten
 - Empatisk förmåga
 - Förstår och respekterar patientens behov
 - **Upptäcker och reparerar brister i arbetsalliansen**
- Patientens motivation

¹⁷⁰ Lästips: Vad är verksamt i psykoterapi (Björn Philips, Rolf Holmqvist)

Några - mer eller mindre vanliga - psykoterapiformer

- Stödterapi
- Jagstärkande terapi
- Kognitiv terapi, KT
- Beteendeterapi, BT
- Kognitiv beteendeterapi, KBT
- Internetbaserad KBT
- Acceptance and commitment therapy, ACT
- Dialektisk psykoterapi, DBT
- Mindfulness based cognitive psychotherapy, MBCT(?)
- Interpersonell psykoterapi, IPT
- Psychoanalys
- Familjeterapi och parterapi
- Nätverksterapi
- Psykodynamisk psykoterapi, PDT
- Psykodynamisk korttidsterapi
- Lösningfokuserad psykoterapi
- Gestaltterapi
- Existentialistisk terapi
- Transaktionsanalys

Men behandlingen måste vara anpassad för behandling av depression, och ges av terapeut som är förtrogen med metoden!

171

Psykoterapi

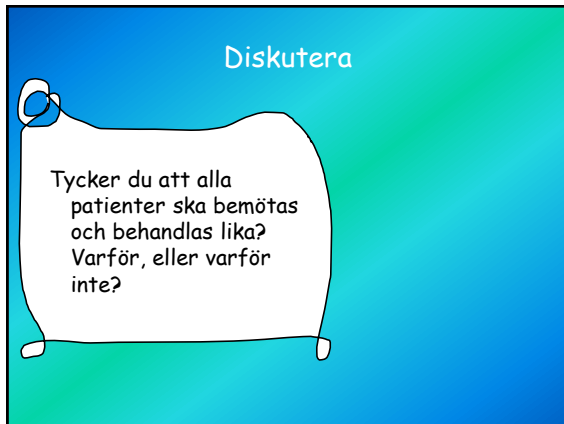
"Supportive"

- Handlar om att hjälpa patienten att hantera en påfrestning, med hjälp av de egenskaper och personlighetsdrag och resurser som hon/han redan besitter
- Försöker inte förändra patienten

"Reconstructive"

- Historien och klagan är ok och kan vara en bra start, men det räcker inte
- Måste ändra något hos sig själv om det ska ha mer varaktig effekt
- Man kan inte ändra känslan direkt
- Istället kan man ändra beteendet, och ofta tankarna

172



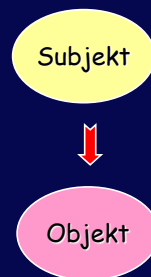
Den likvärdiga relationen



I den likvärdiga relationen utgör den andres tankar, känslor och förståelse av sig själv en likvärdig del av gemenskapen.

Den andre och dennes inre värld behandlas med samma allvar som min egen.

Den "o-likvärdiga" relationen



Den andre har rätt att bemötas likvärdigt

Ej ovanifrån
Ej objekt
Ej offer
Ej synd om

Patienten har rätt att bemötas likvärdigt!

- Ej ovanifrån
- Ej objekt
- Ej offer
- Ej synd om

Vi kan inte kräva (men väl önska) att själva behandlas likvärdigt.

Ty patienten är sjuk, sårbar och i "underläge", men inte vi.

"Dialogkompetens"

Konstruktiv kommunikation förutsätter att varje talare

- Avstår från att dominera och ta tolkningsföreträde
- Talar lagom mycket
- Är nyfiken på hur andra tänker och känner
- Vill lära av de andra
- Delar med sig av sina erfarenheter
- Argumenterar för sin sak *och* samtidigt är öppen för andras argument
- Ifrågasätter sina egna ståndpunkter *och* kritiskt granskar andras
- Inte försöker "vinna" (ingen ska "vinna")
- Har närhet och distans både till sig själv *och* övriga talare

Vi vill varken ha beröm
eller metoder

Vi vill ha äkta kontakt
och närande relationer

Vi vill inte heller bli föremål för "beteendemodifierande" tekniker och metoder eller andra former av manipulativt objektivisering.

Vi vill vara en värdefull människa i en äkta relation!

Vi vill inte ha "beröm" och inte "belöning"!

Däremot gärna bekräftelse, uppskattning, uppmuntran, kärlek och andra uttryck för äkta känslor.

Är det verkligen "beröm" och "belöning" vi vill ha?



Alternativ till beröm: "TACK!"

Är det verkligen "beröm" och "belöning" vi vill ha?

Eller vill vi ha bekräftelse, uppskattning, uppmuntran, kärlek och andra uttryck för äkta känslor?

Vi vill inte vara "duktiga" - vi vill betyda något för en annan människa, vi vill beröra denne.



Alternativ till beröm: "TACK!"

"Hon är bara ensam"

Att vara ensam är inte så "bara". Snarare är ensamhet det jävligaste en människa kan vara.

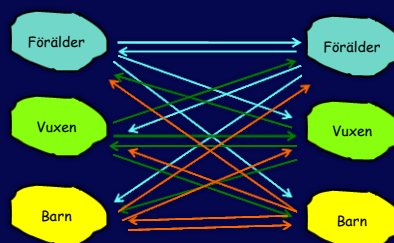


Ta ensamheten på allvar och försök *hjälpa* patienten med den.



193

Vilka "jagtillstånd" är det som möts just nu?



"Jagtillstånd"

1. Förälder
 - Imitationer av *andras* känslor, tankar och handlingar.
 - Värderingar och vad vi lärt oss om hur allt ska vara.
 - Två "delar"
 - Dömande och kritisk.
 - Stödande, empatisk, vårdande och omhändertagande.
2. Vuxen
 - Förälder och barn integreras i en förnuftig helhet.
 - Här och nu, kan förutsättningslöst iaktta inre och yttre verklighet, förnuft och rationalitet.
3. Barn
 - Minnen av tidigare egna upplevelser.
 - Fungerar emotionellt, intuitivt och spontant.
 - Här uttrycker vi våra känslor, hur vi mår, våra önskningar.

Eric Berne och Thomas Harris

Några icke helt likvärdiga kommunikationsmönster

1. **Pedagogen** (ger råd, långa förklaringar, instruerar, föreläser, kritiserar, klandrar, etiketterar, moraliserar, predikar, tvingar).
2. **Psykologen** (söker motiv, gör bedömningar, analyserar, tolkar, frågar ut, förhör).
3. **Strutsen** (skyr konflikter, skämtar bort, undviker, avleder, lugnar, tröstar, stryker medhårs, berömmar).
4. **Befallaren** (vill ha sin egen vilja igenom, styr och förmanar personen, beordrar, dirigerar, varnar, förmanar, hotar).

Från Mentors föräldrakurs

Men är det bara patientens fel?

Försök komma på några säkra sätt som vi i vården kan ta till för att skapa missnöjda patienter.



Vilka fallgropar kan du komma på i bemötandet/relationen?

- Reducera patienten till **objekt**.
 - Förälder-barn-relation.
 - Tala ned till.
 - Inte lyssna och ta in förutsättningslöst innan jag bemöter.
- **Inte se det friska** hos patienten.
- Tro att patienten är/vill som man själv.
- **Förvänta**/begära respekt, likvärdighet, **gillande** och beröm av patienten.
- **"Jag förstår"**.
- **Ta över/styra**/kontrollera samtalet och patienten.
- **Inte ge återkoppling**, inte visa att man hört och förstått.

Fler olämpliga tillvägagångssätt

- **Respektlöst bemötande**.
- Ljuga / **lova saker** man inte säkert vet att man kan hålla.
- Höga hästar, **maktspråk**.
- Insistera på **rutiner för rutinernas skull**.

Fler olämpliga tillvägagångssätt

- **Respektlöst bemötande**.
- Ljuga / **lova saker** man inte säkert vet att man kan hålla (Exempel: **VÖN**, **lovad hengång** nästa dag, **slogs**, **bälte**).
- Höga hästar, **maktspråk**.
- Insistera på **rutiner för rutinernas skull** (Exempel: **mannen som blev hotfull när han inte fick ha fötterna i soffan**).

"För många människor synes det otänkbart att det skulle vara möjligt att leva utan att kritisera och dirigera alla omkring oss."

Gordon Livingston, "Trettio tuffa sanningar innan det är för sent".

201


Alla människor avskyr att ta order



"The key to comittment is involvement.
No involvement, no comittment."

202

Alla människor hatar att ta order



Tala inte om för patienten vad han ska göra om du inte blir ombedd - fråga istället vilka förslag han själv har och vad han tycker vore den bästa lösningen.

203

"Den slutsats primatforskare drar är att det drag i hominernas, vår, natur som tidigast skilde oss från de andra primaterna var vår medfödda ovilja att underordna oss. Vi har av naturen svårt med chefer. [...] Vi är helt enkelt inte konstruerade för att lyda.

Så inte undra på att det är svårt att vara bas över människor. Att man måste gå på chefskurser för att lära sig övervinna sina medmänniskors naturliga misstänksamhet.

Vi är litet speciella. Vi är inte gjorda för att leva i hierarkier. Vi mår bäst om vi får bestämma själva, **men i samarbete med andra.**"


Lasse Berg





204

Alla människor har behov - alla människor vill *något*



Identifiera och tillfredställ människors behov!

205

Om att skapa en allians - en början

- Alla vill *något*.
- Finn ut (fråga!) vad just denne person vill.
- Bekräfta önskemålet.
- Förmedla att du vill hjälpa patienten att uppnå detta.

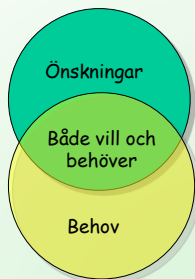
Önskan eller behov?

Vad patienten **vill och önskar**

- Vi måste börja här; intressera oss för och ta reda på.

Vad patienten **behöver**

- Vi måste intressera oss även för detta, utan att sätta oss över patienten eller reducera honom till objekt.



Hinder för alliansen kan höra ihop med...

1. Sjukdomen
2. Patientens personlighet
3. Omgivningen
4. Behandlaren (!) och behandlingsförutsättningarna
 - Bristande tid
 - Bristande intresse
 - Bristande kunskap
 - Ensidig teoretisk referensram



En bra behandlare bör kunna se patienten i ett biologiskt/medicinskt, psykologiskt och socialt perspektiv samtidigt

Skaffa dig en invitation



"Jag hör att du har det svårt, och jag skulle gärna prata med dig om det. Skulle du vilja det?"

211

Skilj ut det som verkligen är viktigt från allt det andra - och bråka inte om det oviktiga

Viktigt

- Säkerhet
- Hälsa
- **Självkänsla**
- **Sinne för humor**
- **Framtidstro**
- **Mod**
- **Beslutsamhet**
- **Intresse för andra**



Mindre viktigt

- Mattider?
- Städad rum?
- Kostslarv ibland?
- Klädval?

Skilj på råd och goda råd

Ett *gott* råd

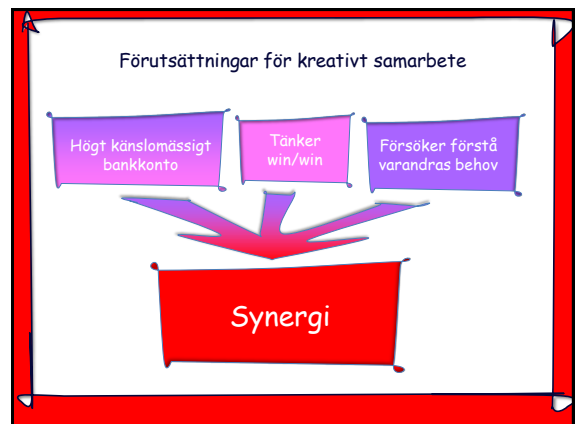
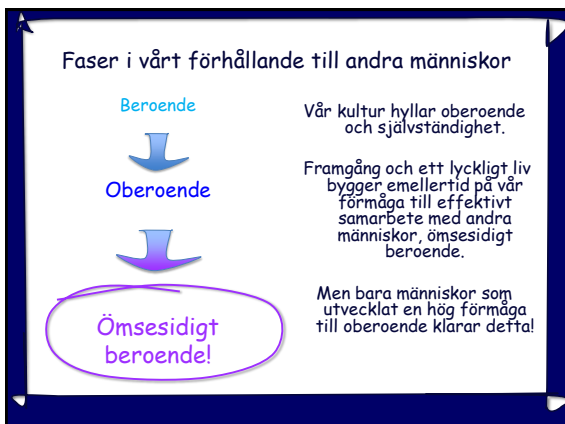
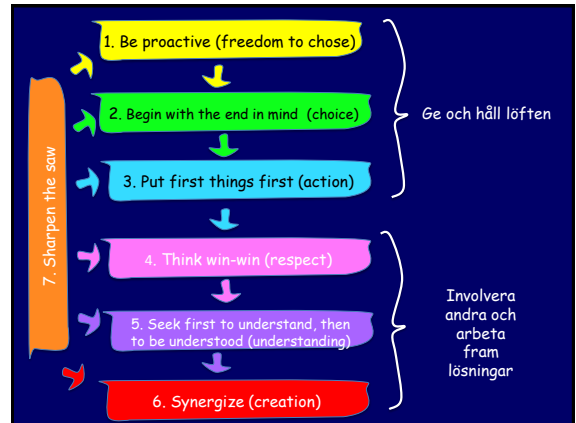
- ges utifrån god kännedom om just den rådet gäller, anpassat till just denna persons behov och sätt att vara.
- framförs på ett sätt som gör intryck.
- framförs *engång*.
- överlämnas till den andre som en möjlighet att överväga - inte som ett krav.

Ge ett erbjudande



Ta inte över ansvaret

Patientens ansvar	Läkarens ansvar	Någon annans ansvar



Win/win handlar om min *inställning*

"Win/win is a frame of mind and heart that constantly seeks mutual benefit in all human interactions... With a win/win solution, all parties feel good about the decision and feel committed to the action plan... It's not your way or my way; it's a better way, a higher way."

Stephen Covey

Vana 4-6 i praktiken

- Jag närmar mig varje relation med inställningen att vi **båda ska bli nöjda** (vana 4).
- Jag ska **först själv försöka förstå den andre** (vana 5).
- När denne känner att jag förstår **ska jag i min tur försöka göra mig själv förstådd** (vana 5).
- Därefter ska jag tillsammans med den andre sträva efter **kreativ problemlösning** där vi skapar bättre lösningar och ur psykologisk synvinkel bättre överenskommelser än de vi ursprungligen föreslog varandra (vana 6).

Vana 4-6 i praktiken

1. "Låt oss finna en lösning vi båda tycker är bra. Är du med på det?" (vana 4).
2. "Låt mig först lyssna på dig" (vana 5).
3. Kommunicera det den andra förmedlar på ett sätt som gör att denne känner sig sedd och förstådd på djupet. "Låt mig se om jag förstår dig rätt. Du känner dig [...] och vill [...] därför att [...]. Har jag uppfattat dig rätt?" (vana 5).
4. Först nu beskriver du ditt eget önskemål och bakgrunden till det (vana 5).

Vana 4-6 i praktiken

5. Försök nu tillsammans finna en lösning som båda tycker är bättre än någon av era egna ursprungliga alternativ (vana 6).
6. I en anda av respekt och ömsesidig förståelse satsar vi högre än "win-lose" och "lose-win", **inte heller nöjer vi oss med en kompromiss**. I stället skapar vi genom djup ömsesidig förståelse, win-win-inställning och kreativ samverkan **nya alternativ och möjligheter** som vi båda kan känna oss genuint nöjda med och som tillgodoser båda parter behov och önskemål (vana 6).

Vana 4-6 är ingen manipulationsmetod

Jag kan inte skörda utan att först ha planterat och vattnat min sådd. Det finns ingen "quick fix".

Det **emotionella bankkontot** = det förtroende och den trygghet som har byggts upp i förhållandet



Ett välfyllt konto leder till *tillit, förtroende och respekt* och möjliggör uttag när det behövs och när vi klantar oss



Vill du ha goda relationer - gör insättningar!

Vilken är valutan, dvs vad är det vi ska sätta in?

- Vänlighet
- Omtanke
- Omsorg
- Respekt
- Ärlighet
- Hålla mina löften
- Lyssna förutsättningslöst och verkligen försöka förstå
- Acceptans
- Uppskattning av personen och dennes åsikter

Att ge den andre vad han *behöver* och att hjälpa honom att *se* att det är det han får!

Och en hel del annat...
Jesper Juuls böcker om vad "kärlek" egentligen innebär rekommenderas varmt. *Hur älskar jag en människa* så att denne känner det och har nytta av kärleken?

The deepest hunger of the human soul is to be understood.

Stephen R Covey

Habit 5

Seek first to understand, then to be understood

Vilka insättningar kan du göra på dessa konton?
Skriv en insättning du skulle kunna göra hos var och en.

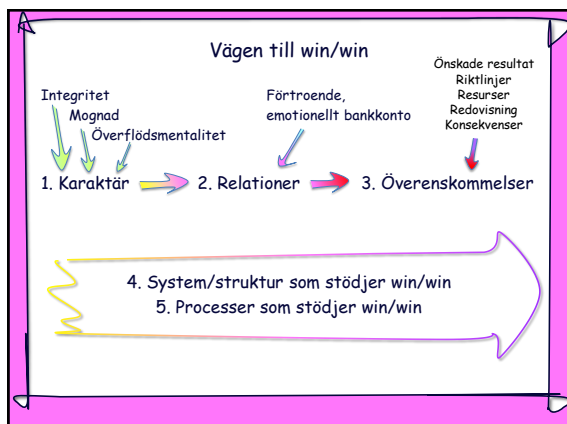
- Min partner?
- Min fru?
- Mina barn?
- Mina vänner?
- Mina medarbetare?
- Min chef?

Narcissistens tragik

När allt är en *rättighet* känner man ingen glädje eller tacksamhet för det man får

↓

Det går inte att göra några insättningar!



Vana 5 och proaktivitet

Varför vänta tills någon kommer med problem?

Använd din kompetens inom vana 5 till att *förebygga* problem.

Var med dina närmaste på tu man hand, dela deras liv, lyssna på dem, förstå dem, hör vilka problem och svårigheter de har, lär från dem, ge dem luft, fyll på bankkontot.

Se livet genom varandras ögon.

Investera i dina medmänniskor!

Vana 5 och proaktivitet på jobbet

Invänta inte kriserna!

Avsätt istället tid med dina medarbetare, kunder och leverantörer på tu man hand.

Ge och skaffa ärlig och korrekt återkoppling.

Fyll på emotionella bankkonton och bygg relationer.

**Vilken sorts ledarskap utövar du?
Hur relaterar du till dina kunder?**

Transaktionellt	Transformerande/förvandlande
<ul style="list-style-type: none"> • Fokus på överenskommelsen och utfallet. • Samma utgångsläge vid nästa förhandling. 	<ul style="list-style-type: none"> • Påverkar den andra personen och er relation. • Bygger upp ett förtroendekapital och relationen. • Nytt och förbättrat utgångsläge vid varje ny förhandling.

Varje problem i relationen är en möjlighet!
En möjlighet att bygga upp det emotionella bankkontot i denna relation.

Samma förhållningssätt kan tillämpas med missnöjda kunder och medarbetare. Vi försöker lösa problemet *och* förbättra vår relation samtidigt.

Vi hjälper kunden *och* odlar vår relation.

Ett litet förslag till dig som vill stärka både dina relationer och din integritet

När du talar om en annan - säg inget du inte skulle säga om personen var i rummet och hörde vad du säger

Empatiskt lyssnande och affärer

En amatör säljer produkter.

**Ett proffs säljer lösningar på problem och behov.
Men då måste han eller hon veta vilka dessa är - vilket
fordrar empatiskt lyssnande.**

En bra advokat skriver motsidans plädering innan han utarbetar sin egen.

Vana 6 - synergize

- Helheten är större än summan av delarna.
- Båda parter arbetar tillsammans för att genom kreativt samarbete hitta nya alternativa lösningar. Man utgår från bådars förslag och arbetar fram ett nytt förslag som båda tycker är bättre än någon av parternas egna ursprungliga förslag.
- När människor kommunicerar med respekt och kreativitet **lär de sig mer om varandras behov**, och med hjälp av denna ökade insikt kan de åstadkomma nya och bättre lösningar.

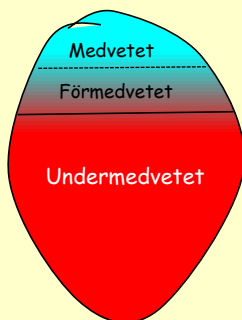
The deepest hunger of
the human soul is to be
understood.

Stephen R Covey

1. På vilket sätt är Kalle besvärlig?
2. Orsaken till besvärligheten?
3. Syfte med besvärligheten?
4. Vad vill han själv?

Först därefter är det meningsfullt att
göra något.

Den besvärlige har ofta ingen aning om vad han håller på med

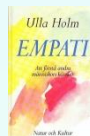


Tänk om kärlek helt enkelt är att...

Lyssna!?

Det goda mötet

"Empati betyder att fånga upp och förstå en annan människas känslor och vägledas av den förståelsen i kontakten med den andra."



245

Spegelneuronen är boven

"...ger en spontan, omedveten information om känsloläget och avsikterna som en annan människa har genom att spegla den handlingsintention som denne har."



246

Empatiskt lyssnande

Att lyssna i syfte att förstå.

Du lyssnar på djupet, helt och fullt.
Du försöker tränga djupt in i den andres hjärna och hjärta, tankar och känslor, i syfte att se sakerna som hon själv ser dem.

Du lyssnar efter känslor och innebörd.

Målet är att förstå och kunna återge den andres uppfattning lika bra som han själv.

Hör jag bara orden missar jag kanske allt



Målet är att se den andres cirklar bättre än han själv, och kunna återge dem till honom så att han själv ser dem klarare än förut!



Mentaliseringsbaserad terapi

Att mentalisera innebär att göra egna och andras handlingar begripliga utifrån bakomliggande mentala avsikter; som önsknningar, känslor och föreställningar

250

Att förstå mig är att se världen från *mitt* utkikstorn, som *jag* ser den.



Välkommen upp! Så ska jag sedan stiga upp i *ditt* utkikstorn, så att vi kan förstå varandra.

291

Empati i praktisk handling



1. Vad *behöver* denna människa just nu?
2. Hur kan jag hjälpa honom/henne med det?

Vill jag påverka *måste* jag börja med att lyssna

- Det är inte bara en moralisk utan även en praktisk fråga.
- Om jag vill påverka en annan människa är jag så illa tvungen att börja med att verkligen lyssna på och förstå henne.
- Om jag inte gör det kommer jag inte att ha tillräcklig insikt i hennes situation och behov för att kunna föreslå alternativ som hon skulle ha nytta av.
- Hon kommer inte heller att vara *intresserad* av mina förslag, om hon inte upplever att jag först sett henne och förstått hennes behov.

Mer om empati i praktisk handling



Hur *känns* det jag just nu säger eller gör för den andre?

Hur tänker du nu?
Hur tänkte du då?

295

Var litet NYFIKEN!

Den andres beteende är alltid meningsfullt...
...även om vi inte alltid lyckas *förstå* meningen!

"Det ligger något i det du säger"

"Den nyttigaste läxan livet lärt mig är att idioterna ofta har rätt."



257

"Jobbiga" patienter - förslag till utgångspunkt

- Patienten gör alltid **sitt allra bästa**.
- Han har bara **inte kommit på** ett bättre sätt än.
- Kanske **kan du lära honom**, med hjälp av litet autentisk återkoppling?

258

Att lyssna empatiskt

1. **Lyssna noga** på den andres berättelse.
2. **Återge, "spegla"**, vad du uppfattar att den andre sagt. **Spegla** då även **de underliggande känslor och farhågor** som du tycker dig uppfatta.
3. **Fråga om du har uppfattat den andre rätt.**
4. **Försök fånga upp den andres behov.** Förmedla vad du uppfattar att den andre behöver i den aktuella situationen, och **vad hon vill ha från dig.**
5. **Fråga om du har uppfattat även detta rätt.**
6. **Bekräfta svaret och förmedla vad du nu avser att göra.**
7. **Fråga om den andre är nöjd med detta eller om hon vill att du ändrar något, eller om hon vill lägga till något.**
8. **Tacka** för samtalet och förmedla att det gett dig något av värde för din egen del (om det är sant).

Validering

- **Lyssna** och observera.
- Summera, spegla, **återge**, förmedla korrekt förståelse.
- **"Läs av"** och förmedla förståelse av det utsagda.
- **Bekräfta och gör begripligt** utifrån **historien**.
- Bekräfta och gör begripligt utifrån **nuvarande omständigheter**.
- **Motverka** "jag **borde** inte vara / känna / bete mig så här".
- Behandla personen som en **jämlik** och sann person, var genuin.

Invalidering

- Göra saker som **hotar tryggheten** (vara aggressiv, hota, tvinga).
- **Ignorera** eller vara uppmärksam.
- **Förminska** känslor eller deras giltighet.
- Vara **kritisk eller nedvärderande**, tolka ett beteende så negativt som möjligt.
- Låta bli att reda ut ett missförstånd
- Vara egensinnig, vilja ha rätt.
- Göra **antaganden om den andre** som är värderande och inte fakta.
- **Inte bry sig** om den andres smärta.
- Försöka **kontrollera** den andre.
- Förvirra, vara oärlig, vara överlägsen.
- **Insistera på att den andre känner / tänker / menar något annat än hon gör.**
- Behandla den andre som **skör eller utan förmåga**.

Lathund för fungerande kommunikation

- **Försök först att förstå**, först därefter att själv bli förstådd.
- Dörröppnare: "berätta mer".
- **Lyssna efter DEN UNDERLIGGANDE KÄNSLAN.**
- "Spegla" vad du uppfattar att den andre säger.
- **Bekräfta** patienten, visa att du tycker hans känsla är förståelig och okay.
- Använd "jagbudskap".

Den enklaste modellen

1. Jag hör att...
2. Då tänker och känner jag att...
3. (eventuellt: ...därför att...)
4. Jag vill istället att...

263

Exempel på jag-budskap:

- Jag känner mig besviken när...
- Det är viktigt för mig att...
- Jag blir bekymrad över...
- Jag känner mig sårad över...
- Jag vill att du...

Från Mentors föräldrakurs

Exempel på du-budskap:

- Varför kan du aldrig...
- Du är så...
- Kunde du inte ...
- Kan du inte se att...

Från Mentors föräldrakurs

Bemötandet

- några personliga
reflektioner

Michael Rangne
mrangne@gmail.com

Bemötande - first things first!

Särskilda tillstånd -
depression,
aggressivitet, psykos,
självmoordsnära

Att möta människor med psykisk
ohälsa

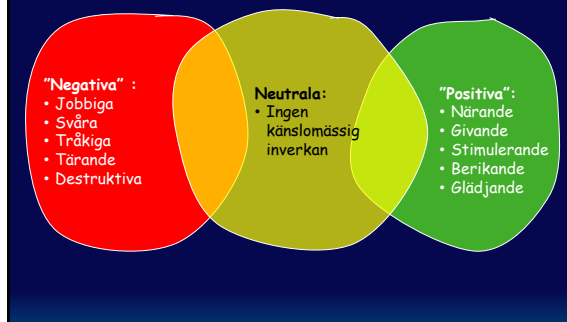
Att möta människor

Lycka i relationer

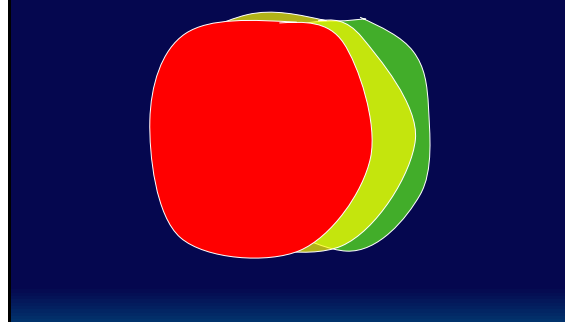
Det enda som skiljer "mycket lyckliga
personer" från normallyckliga personer
är förekomsten av "rika och
tillfredsställande sociala relationer".

Ed Diener och Martin Seligman

Hur är relationsfördelningen i ditt liv?



För en del är det ingen större skillnad...



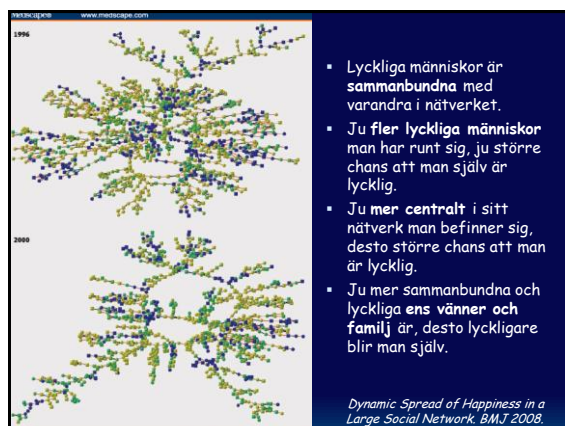
Det finns de som är rätt "rationella" ...



... de som gillar sina medmänniskor...



...och de som har ett rent helvete!



Varför har vi det som vi har det
tillsammans?

Goda relationer är
resultatet av ett antal
väl definierbara
**personliga egenskaper
och beteenden**



275

Varför har vi det som vi har det
tillsammans?

Våra relationers kvalitet uppstår inte i
ett vakuum, eller av en slump.
De är resultatet av ett antal väl
definierbara **personliga egenskaper
och beteenden.**



276

Hur vi kommunicerar med andra
bestämmer i slutänden vår
livskvalitet.

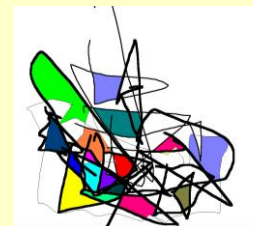
Anthony Robbins, utbildare och coach.

Om vi vill ha goda relationer...

...ligger det en fara i att tycka att
andra "får ta mig som jag är" -
kanske ingen som vill det, eller så
blir förhållandet miserabelt!

...måste vi medvetet odla de goda
egenskaperna och tämja de dåliga.

...bör vi välja våra vänner och
partners utifrån samma tänkande.



"Soffan"

Om förhållanden och relationer

Vår kultur:

- Alla sätt att vara på, och alla kombinationer av kontrahenter, går lika bra; det handlar bara om relationsteknik
- Huvudsaken är att förhållandet håller / att man inte skiljer sig

Ett alternativt perspektiv:

- Snarare beroende av individernas individuella kvaliteter. Man kan inte vara/bete sig hur som helst och tro att man ändå ska få ett lyckligt förhållande
- Det räcker inte att jämka/matcha på ytan, inte ens i terapi
- Vi vill inte bara hålla ihop; förhållandet ska ge oss något

279

Egenskaper/beteenden som gynnar goda
relationer

Vänlighet
Omtanke
Intresse
Empati
Sympati
Tålmod
Jämnmod
Reflektion
Impulskontroll
Humörkontroll

Öppenhet
Ärlighet
Respekt
Beslutsamhet
Personligt ansvarstagande
Tolerans
Osjälviskhet
Förmåga att engagera och
binda sig, att ge av sig
själv till en annan

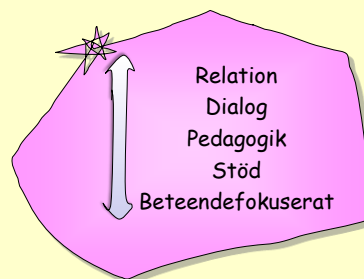
280

Mindre effektiva egenskaper/beteenden

Brist på allt det föregående
Självcentrering/narcissism
Behov av att kontrollera vår omgivning
Retlighet
Impulsivitet
Oförutsägbarhet
Hetsighet
Misstänksamhet
Njutningslystnad

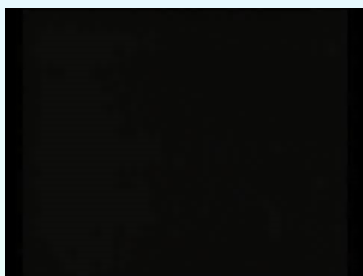
281

Aspekter på bemötande och hjälp



282

På restaurang igen



283

Det goda mötet

Den viktigaste förutsättningen för ett gott möte är att jag vill mötas, och visar det!



284

Fler nötskal

Slutsats

SNACKA med besvärligt folk...
Snacka mer... och ÄNNU mer.
Lyssna, spegla, fråga om du förstått.

Påvisa och ifrågasätt taskiga kartor och orimliga förväntningar.

Lyssna, ifrågasätt, säg vad du själv tycker och vill, ge dig inte!

JOBBA litet!

285

God kommunikation är inte fullt så svårt som det påstås



Man kommer väldigt långt genom att vara äkta, skapa förtroende, visa respekt, ta den andre på allvar och visa att man vill den andre väl.

286

Hur når jag fram till patienten?

Du måste vilja personen väl
för att kunna hjälpa!

Om den andre är viktig för dig - visa det

Du måste låta **det som är viktigt**
för den andre vara lika viktigt för
dig som personen är viktig för dig!

Vilka verktyg har vi?

- Kärlek
- Empati och medlidande
- **Humor**
- Sunt förnuft
- Kunskap och erfarenhet
- **Äkthet**
- Vårt eget liv
- **Vår egen person**



289

På ren svenska:



Om jag inte klarar att ge patienten ett gott, varmt och kärleksfullt bemötande får jag inte veta något väsentligt, får ett undermåligt underlag för min bedömning, ger en dålig eller felaktig behandling och skadar kanske patienten.

Därför - arbeta med hjärta och kärlek, eller gör något annat!

290

Var inte för "professionell"!

Autenticitet och personliga reaktioner är kanske den största gåva man kan ge en annan människa.

Vi behöver andras äkta känslor, tankar och reaktioner på oss för att kunna orientera oss i våra sociala sammanhang.

Denna genuina återkoppling gör det möjligt för oss att nyansera vår självbild och bättre förstå hur andra reagerar på vårt beteende.

Därmed får vi möjlighet att ändra oss så att vi bättre uppfyller gruppens önskemål och därmed kommer i åtnjutande av gruppens acceptans, gillande och gentjänster.

Ge dina besvärliga medmänniskor CHANSEN att hyfsa sitt beteende!

291

1. Vad är syftet med mötet, vad vill du åstadkomma?

2. Vilken är situationen/kontexten?

292

Är ambitionen att...

- Skapa kontakt?
- Komma överens?
- Skapa en varaktig relation?
- **Ge klienten insikt i sitt beteende?**
- Åstadkomma ett visst beteende just nu?
- Åstadkomma varaktig förändring i klientens beteende, känslor, relationer, sociala samspel?
- Minska risken för självdestruktiva handlingar?
- Minska risken för våld mot andra?
- Minska ett brottsligt beteende?
- Hjälpa klienten till ett lyckligare liv?
- Undvika att själv bli slagen eller förföljd?

Vad vill jag uppnå med samtalet?

För patientens del:

- Kontakt?
- Informera, förmedla något?
- Förmedla förståelse, bekräftelse och acceptans?
- Ge kärlek?
- Trösta, lindra, bota?
- Rådgivning?
- Ändra/"flytta" patienten?

För min egen del:

- Kontakt?
- Förstå?
- Beröras/bli förstådd/påverkas/ändras?
- Hjälpa
- **Få kärlek?**
- **Gratifiera mitt ego?**

294

Vid problematiskt beteende

- Enskilt "beteende" eller uttryck för underliggande personlighet?
- Många kan se och be om hjälp med ett beteende utan att se mönstret av underliggande dysfunktionella personlighetsdrag.
- Vad är ett realistiskt mål, dvs vilken "nivå" ska vi lägga interventionen på?
- Börja "utifrån och inåt", eller tvärtom?

295

EN TERAPEUTISK ALLIANS
ÄR VANLIGEN EN
FÖRUTSÄTTNING FÖR ETT
GOTT
BEHANDLINGRESULTAT

Från kärleksfulla känslor till kärleksfulla handlingar



Kärleksfulla känslor



Handling
som upplevs kärleksfull av den andre



297

Vår kärlek...



...har bara värde för andra i den omfattning som de kärleksfulla känslorna kan omsättas i praktiken - dvs till ett beteende som andra **upplever** som kärlek.

298

"Inte ett ord om kärlek"



Viktiga övergripande värden för samspelet med andra



- Likvärdighet
- Autenticitet
- Integritet
- Självkänsla
- Personligt ansvar
- Socialt ansvar
- Gemenskap

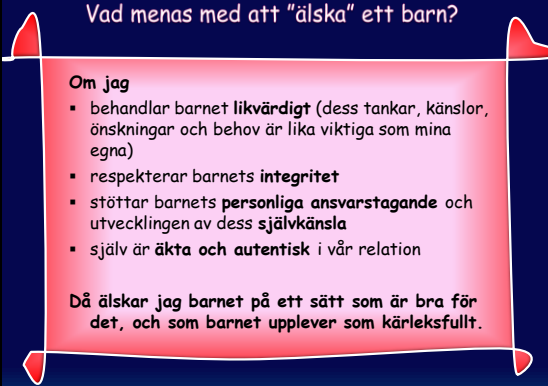
Några etiska principer för ett gott samtal



- Likvärdighet (subjekt-subjekt).
- Autenticitet.
- Integritet.
- Dialog.
- Ömsesidighet.
- Ansvar.
- Vi ska leda samtalet, men inte alltid styra.

301

Vad menas med att "älska" ett barn?

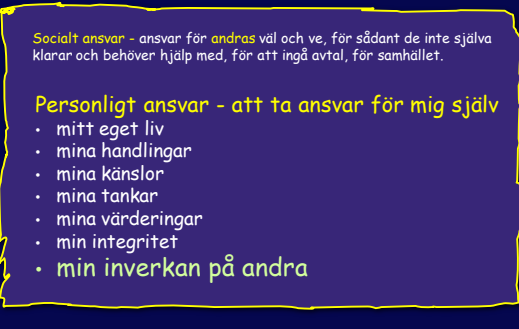


Om jag

- behandlar barnet likvärdigt (dess tankar, känslor, önskningar och behov är lika viktiga som mina egna)
- respekterar barnets integritet
- stöttar barnets personliga ansvarstagande och utvecklingen av dess självkänsla
- själv är äkta och autentisk i vår relation

Då älskar jag barnet på ett sätt som är bra för det, och som barnet upplever som kärleksfullt.

Vad menas med att "ta ansvar"?



Socialt ansvar - ansvar för andras väl och ve, för sådant de inte själva klarar och behöver hjälp med, för att ingå avtal, för samhället.

Personligt ansvar - att ta ansvar för mig själv

- mitt eget liv
- mina handlingar
- mina känslor
- mina tankar
- mina värderingar
- min integritet
- min inverkan på andra

303

"Vården" är det som sker mellan mig och patienten



Innehåll: Det vi gör / talar om.

Process: Sättet som vi gör det på, hur vi talar med varandra.

Det är alltid vi - och inte patienten - som har ansvaret för samspelets kvalitet.

Processens kvalitet avgör vårdens kvalitet

Processen består av

- Känslor
- Stämningen, "atmosfären"
- Tonfall
- Kroppsspråk
- Det medvetna och det omedvetna

Alla reagerar på processer, och ju sämre vi mår desto känsligare är vi.

305

Hur känns det för patienten - och hur mycket kommer jag att få veta - om han upplever att...

... jag inte bryr mig om honom?

...jag inte tycker om honom?

...samtalet träkar ut mig?

...jag bara spelar en roll?

306

Tänk om kärlek helt enkelt är att...

Lyssna!?

Create in me, oh God, a listening heart!

307

Create in me, oh God, a
listening heart

John Powell, *Why am I afraid to tell you who I am?*

Bemötandets kärna - var "kommer" jag ifrån?

Jag tänker dela ut vänlighet, omsorg och kärlek i proportion till hur trevlig den andre är mot *mig*. Han får faktiskt bjuda till litet själv!

eller

Jag ger alltid allt jag har att ge, eftersom vem jag är gör skillnad. Jag *väljer* att ge hela mig själv, här och nu!

308

Bemötandets kärna:
Var "kommer" jag ifrån?

1. Jag tänker dela ut vänlighet, omsorg och kärlek i proportion till hur trevlig patienten är mot *mig*. Patienten får kanske mig bjuda till litet själv!
eller
2. Jag ger alltid allt jag har att ge, eftersom (välj själv):
 - Patienten nog gör så gott hon kan, trots allt.
 - Jag inte är någon input-outputmaskin utan själv väljer mina reaktioner.
 - Jag är proffs och stolt över vad jag gör.
 - Det är så lyckosamt ordnat att man inte kan ge något utan att själv få något tillbaka. Jag väljer att ge hela mig själv, här och nu!
 - Jag är här för att göra en skillnad i världen.
 - **Vem jag är gör skillnad!**

310

För att hamna i rätt utgångsläge...



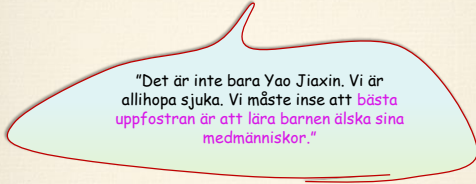
Har du prövat med att försöka...

????

... **TYCKA OM** din patient?

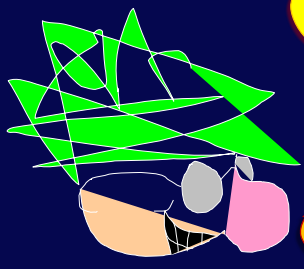
311

Li Chengping



"Det är inte bara Yao Jiaxin. Vi är allihopa sjuka. Vi måste inse att **bästa** uppfostran är att lära barnen älska sina medmänniskor."

312



Ingen professor kan mäta sig med en glad amatör, en som älskar.

Edward Said

Jag tycker inte om musik - jag älskar den!

Hanson de Wolfe United


Hur ser du på patienterna?

L'enfer, c'est les autres!
(helvetet är de andra!)

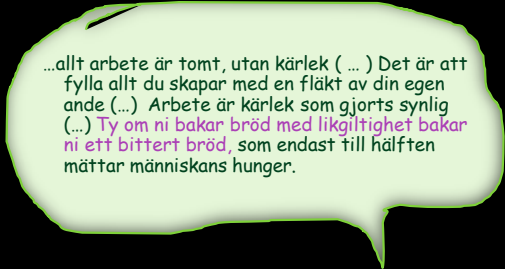
?!?

Jean-Paul Sartre, Lyckta dörrar

Varför stirrar du på allt jag saknar, när mitt blod är ungt och galet nog att älska dig?



315



...allt arbete är tomt, utan kärlek (...). Det är att fylla allt du skapar med en fläkt av din egen ande (...). Arbeta är kärlek som gjorts synlig (...). Ty om ni bakar bröd med **likgiltighet** bakar ni ett bittent bröd, som endast till hälften mättar människans hunger.

Kahlil Gibran, Profeten

Michael Rangne 2014-11-02 316

Det är inte allt eller intet

Du behöver inte tycka om *hela* patienten och *allt* han gör...

...men försök hitta *något* du uppskattar, och fokusera på det!

317

Det är inte allt eller intet

Du behöver inte tycka om hela patienten och allt han gör.

Men försök hitta *något* du uppskattar, och fokusera på det.

Om du kan tycka om 70 % får du kanske försöka acceptera de resterande 30 procenten?

318

Svårt med sympatin? 

Vilken otrolig tur jag har, för...

... ?

...det kunde ju ha varit ...

...jag själv!

319

Den stora hemligheten...

...är...
???

...löjligt enkel, egentligen...

... försök med...

...litet vanlig enkel...

...vänlighet!




320

Förresten...

...en sak till...
!
!!
!!!

...ha litet...

...KUL!!



321

Diskutera

Hur kan vi hjälpa patienten att stärka sin självkänsla?



Veta vad du kan...



... och vara stolt över det!

323

Att ha problem är inget problem

Välbefinnande och trygghet har inget med ett problemfritt liv att göra.

Inre trygghet och självförtroende kommer av att veta att vad livet än bjuder på...

...så kan jag hantera det!

324

Sund självkänsla

När man har en nykter, nyanserad och accepterande syn på sig själv.



Självkänslans utveckling är beroende av **bekräftelse**.

325

Veta vem du är...



... och gilla det du ser!

326

Självkänsla handlar inte om att prestera

Självkänsla handlar om mitt **VÄRDE** i mina egna ögon.

Vad folk än säger och tycker om mig...

...så vet jag att jag är okay och värd att älska!

327

"Vippdockan"



Marta Cullberg Weston

328

Hur kan vi stärka den andres självkänsla?

- Var nyfiken och **intresserad**.
- Förmedla att **relationen ger dig något** för egen del.
- **Låt inte den andre känna sig som en belastning**.
- Agera inte som om det vore ett rollspel, **spela inte terapeut**.
- Var öppen, personlig, varm, **äkta och autentisk**.
- **Se och bekräfta**.
- Leta efter **personliga och likvärdiga alternativ till beröm och kritik**.
- Ge en **personlig reaktion**, förmedla din känsla. Säg t ex vad du tycker om insatsen, men beröm inte. Utgå från din egen upplevelse.
 - Jag är glad för att...
 - Jag vill inte...
 - Jag tycker inte om när...
 - Det är en stor hjälp för mig när...
 - Jag blir rasande när...

Kort sagt

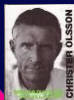
Många saknar av olika skäl förmåga att sätta gränser!

Övning:

Säg vad du tycker och vill. "Ja" respektive "nej".
För detta krävs god självkänsla!

Jag vet vem jag är, jag vet vad jag vill och inte vill,
jag är värd att respekteras och lyssnas till, mina
behov är legitima och viktiga!

Recept nr 3 för ett lyckligt liv?



Vi behöver bli behövda!

Ska vi "satsa på oss själva", ska vi satsa
på vår nästa.

Michael Rangne

333

En dikt

Man vill bli älskad
i brist därpå beundrad
i brist därpå fruktad
i brist därpå avskydd och föraktad.

Man vill inge människor någon sorts känsla.
Själen ryser inför tomrummet och vill kontakt
till vad pris som helst.

Ur "Doktor Glas" av Hjalmar Söderberg

Vi vill inte ha "beröm"
och inte "belöning"!

Däremot gärna bekräftelse,
uppskattning, uppmuntran,
kärlek och andra uttryck för
äkta känslor.

Är det verkligen "beröm" och
"belöning" vi vill ha?

Eller vill vi ha bekräftelse, uppskattning, uppmuntran,
kärlek och andra uttryck för äkta känslor?

Vi vill inte vara "duktiga" - vi vill betyda något för en
annan människa, vi vill beröra denne.



Alternativ till beröm: "TACK!"

Vill du revolutionera ditt liv?

Du behöver inte resa någonstans...
Du behöver inte byta partner...

Du kommer långt med att börja
säga "tack"!

Michael Rångne

337

Beröm

- Är **inte kärlek**.
- Riskerar att **ersätta** äkta kommunikation, värme, kärlek och bekräftelse.
- **Måste vara äkta**, ärligt, personligt och spontant.
- Har betydelse för självförtroendet, men **gör inget för självkänslan**.
- Får inte vara **slentrian**.
- Kan vara **beroendeframkallande**.
- Skapar lätt **rädsla för kritik**.

Är ofta kort och gott en dålig vana.

338

Diskutera! Hur förmedlar du beröm, uppskattning och kritik på ett bra sätt?

- Relevant, det ska finnas en god anledning.
- Äkta och uppriktigt menat.
- Personligt.
- I rätt tid, det vill säga snarast.
- Kritik ges alltid i enrum men beröm gärna inför andra.

Michael Rångne

2014-11-02

339

Hur når jag fram med kritik?

1. Du måste vilja personen väl för att kunna hjälpa.
2. Säg det bara en gång, vänligt och respektfullt. Lämna det med det -> får bättre resultat. Man får se tiden an när man sagt det man behövde säga.

Föreläsning av Peritti Simula, "Hur bemöter du ilska och elakhet?"

Det viktigaste

- Sällan fråga om teknik eller metod.
- **Gott hjärta, sunt förnuft, tid och basala kunskaper** om psykologi och psykisk ohälsa är det viktigaste.
- Kunskaperna ger dig självförtroende och skapar trygghet och tillit hos patienten.

Bemötande av patienter med psykiska besvär

- Kunskap om tillståndet
- Tid och intresse
- Bry dig på riktigt, du måste vilja väl (affektiv empati)
- Lyssna, ta reda på patientens behov (kognitiv empati)
- Psykopedagogik - berätta, förklara, begripliggör för patienten, visa på internetsidor och patientföreningar
- Hjälp patienten se att *han* är okay, att det är hans sjukdom som ställer till det
- Gör en överenskommelse om vad ni ska göra

Situationen i ett nötskal

Patientens utgångsläge

- Plågad
- Olycklig
- Sårbar
- Utlämnad
- Rädd
- Belastning
- "Fel"
- Skam
- Skuld

Vår uppgift

- Hjälpa patienten känna att han är okay ändå
- Minska skuld- och skamkänslorna
- Minska tidandet

343

Inse att det INTE handlar om:

Rätt eller fel
Gott eller ont
Moral eller skuld
Svaghet eller styrka
Vilken sorts människa man är

Det handlar om en sjukdom!

Att vara anhängig eller hjälpare

Man känner sig

- Avvisad
- Ratad
- Anklagad
- Otillräcklig
- Skyldig
- Rädd
- Dum
- Osäker
- Förtvivlad
- Hjälplos
- Trött



Inget av allt detta är ditt fel eller har med dig att göra över huvud taget!

345

Vill inte



Kan inte



Vill personen inte, eller kan hon inte?

Vad gör vi med Kalle som inte funkar längre?



Och Lisa, som aldrig funkat som hon borde?



Alltid varit på detta vis, eller något nytt?

347

Kalle som inte funkar längre:

- Stressad?
- Tungt på hemmaplan?
- Livskris?
- Hänt något j-t?
- Konflikter?
- På fel ställe?
- Fel chef?
- Depression?
- Utmattning?
- Utbrändhet?
- Missbruk?
- Psykos??



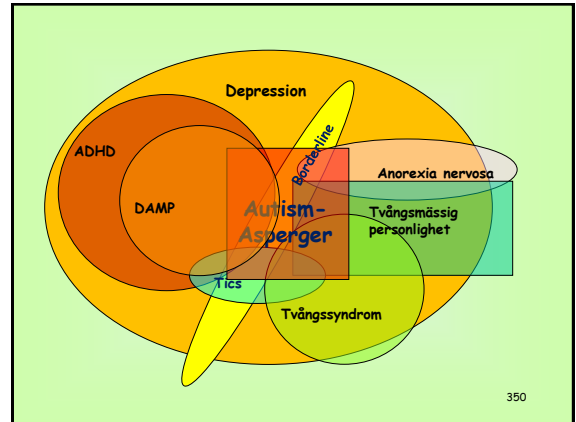
Lisa, som aldrig funkat som hon borde:

- Ångestsjukdom?
- Taskiga kartor och orimliga förväntningar?
- Kan inte balansera integritet och samarbete?
- ADHD?
- Asperger?
- Personlighetsavvikelse?
- Narcissim?
- Borderline?
- Antisocial?



"Svåra" människor och tillstånd

1. Personlighetsproblematik
 - Bristande personligt ansvarstagande
 - Emotionellt instabila
 - Histrioniska
 - Narcissism
 - Antisociala/psykopatiska
 - Paranoida
 - Rättshaveristiska
 - Negativistiska och svartsynta
 - Passivt aggressiva
 - Osjälständiga
 - Fobiska
 - Tvångsmässiga
2. Psykisk sjukdom
 - Depression
 - Bipolär sjukdom
 - Ångestsjukdom
3. Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar
 - ADHD
 - Autistiska tillstånd
 - Svagbegåvning



350

Video "Något att tala om" med Thomas Ungewitter och Jan Wälinder



351

Hur märker man att någon är deprimerad?

- Nedstämd
- Likgiltig
- Pessimistiskt tänkande
- Meningslöshets- och hopplöshetskänslor
- Grinig
- Kort stubin
- Orkeslös
- Nedsatt motorik och mimik
- Långsamt tankeförlopp
- Idéfattig i tanke och tal

352

Hur blir man av att ha en depression?

Irritabel, taggig, argsint, lynnig, sur, lättstött och allmänt överkänslig...
...eller likgiltig, uppgiven och självförsunken.
Svårt att få kontakt med.
Självupptagen, krävande och anklagande.
Okoncentrerad.
Trött och oföretagsam.
Skäms och tycker att det vore bäst för alla att man inte fanns eller försvann.
Svårt att ta emot hjälp.

353

En "suicidriskbedömning" är
aldrig bara en bedömning!




Varje samtal inverkar ofrånkomligen
på patientens grad av suicidalitet.
Frågan är inte OM du ska påverka
denna risk, utan I VILKEN
RIKTNING!

354

Några varningssignaler för hög suicidrisk

- Tidigare suicidförsök
- Svår ångest, nedstämdhet, förtvivlan och hopplöshet, sömnrörning, isolering, berusning, skam, skuld känslor
- Dålig kontakt under samtalet
- Högt på suicidala stegen


 Suicidförsök
 Suicidplaner/suicidavsikter/suicidmeddelanden
 Suicidtankar

 Dödsönskan
 Hopplöshetskänsla
 Nedstämdhet

355

En patient med självmordstankar
behöver krisintervention



Självmord är patientens lösning på ett
"olösligt" problem.

Hjälp honom finna en bättre lösning (eller
att acceptera att problemet inte är ett
"problem" utan ett villkor han måste lära
sig leva med).

356

Expressed emotions

Känslomässigt klimat runt patienten

1. Kritiska kommentarer
2. Fientlighet
3. Känslomässigt överengagemang
4. Värme
5. Positiva kommentarer



Hög och låg EE

Hög EE (minst en av 1-3) -> 60 % återfall:

1. Hög grad av kritisk inställning
2. Fientlighet
3. Hög grad av emotionellt överengagemang

Låg EE -> 20 % återfall:

- Frånvaro av 1-3

- En anhörig med hög EE räcker för ökad återfallsrisk.
- Positiva kontakter och kommentarer upphäver inte effekterna av hög EE inom andra områden.

Personlighet och **personlighetsstörning**

1. Ett bestående mönster av inre erfarenheter och yttre beteenden som **skiljer sig från vad som förväntas** i personens kulturkrets, och som finns redan i tonår eller vuxenålder.
2. Kommer till uttryck inom **kognitioner, affektivitet, mellanmänniskt samspel och impuls kontroll.**
3. Och som leder till **lidande eller nedsatt funktion.**

Personlighetsstörning i DSM-IV

- **Kluster A: Udda, excentriska personligheter** - paranoid, schizoid, schizotyp p-störning.
- **Kluster B: Dramatiska, färgstarka, instabila personligheter** - antisocial, borderline, narcissistisk, histrionisk p-störning.
- **Kluster C: Ängsliga och undvikande personligheter** - fobisk, osjälvständig, tvångsmässig p-störning.

Men verkligheten bryr sig inte alltid om våra diagnostiska system...

Den besvärlige medarbetaren/cheffen/kunden och norska massmördare kännetecknas av samma principiella problem:

- dåliga kartor som inte avspeglar terrängen
- udda värderingar och orimliga förväntningar

Empatisvårigheter ses vid bland annat

1. Narcissism och psykopati
2. Autistiska tillstånd

Vad händer vid psykisk sjukdom och personlighetsrelaterad problematik?

Personlighetsstörning medför svårigheter att balansera konflikten mellan integritet och samarbete

Integritet

Ofta inte blivit sedd och bekräftad.

Ofta fått sina gränser kränkta.

Känner inte sig själv och sina behov.

Har nu "konstiga" och orimliga gränser som hon hävdar på ett dysfunktionellt sätt.

Konflikt

↓

Smärta

↓

Signal/symtom

Samarbete

Ofta samarbetat för mycket, med sådant som inte varit bra för henne.

Fortsätter nu med det, eller gör uppror på ett sätt som inte accepteras och därmed inte stärker utan snarare skadar självkänslan ytterligare.

Den personlighetsstördes dilemma

- Taskiga kartor, allra mest vad gäller självbilden.
- Förstår inte hur hon upplevs av andra (t ex hon som ställt puckade frågor till föreläsare hela livet).
- Plågad och en plåga, men ingen har försökt förmedla hur personen uppfattas, dvs personen får ingen autentisk återkoppling på sitt beteende.
- Prata med personen, utgå från att alla VILL fungera med andra och få deras uppskattning. GE CHANSEN till självinsikt, mognad och förändring!

Hur vet jag om patienten har en personlighetsstörning?

- ❖ Tänk tanken tidigt
- ❖ Skilj på state och trait
- ❖ Det "känns" ofta i kontakten, väcker starka känslor, anspänning
- ❖ Svårigheter i behandlingen - kan försvåra den terapeutiska alliansen och samarbetet, svårt passa tider, svårförståeliga reaktioner och handlingar
- ❖ Patienten verkar ha en **problematisks relation till många andra människor**
- ❖ Missnöje, klagar på allt och alla, besviken, bitter, avvisad
- ❖ **Sociala funktionssvårigheter** - arbete, studier, relationer
- ❖ Anamnes från patient, **anhörig**, personal
- ❖ **Barndomsanamnes**
- ❖ **Social utredning**

367

Hur ska man bemöta patienter/klienter med personlighetsavvikelser?

368

Att möta en patient med personlighetsstörning

- ❖ Patienten **uppfattar sig vanligen som normal** - det är de andra det är fel på.
- ❖ Patienten bär ofta med **sig dåliga erfarenheter av att relatera till andra människor**, och förväntar sig att mötet med dig kommer att bli likartat.
- ❖ Patienten **förväntar sig vanligen att ingen hjälp finns att få**, och är ofta misstänksam, reserverad eller avvisande mot andra människor, även de som vill hjälpa.
- ❖ Samtidigt är patienten ofta väldigt **känslig för inbillade eller verkliga avvisanden** och separationer och känner sig ofta lätt övergiven.
- ❖ **Patientens reaktioner på dessa och andra starka känslor kan lätt bli allvarliga** och resultera i t ex självskadehandlingar eller avbrytande av kontakten.

Syfte/mål med behandlingen

- Överlevnad
- Säkra behandlingskontakt
- Symptomkontroll
- Vardagsfärdigheter
- Relationsfärdigheter
- Accepterande, självaktning
- Inte bli någon annan, utan lära sig vara och hantera den man är
- Livskvalitet

370

A: Paranoid personlighetsstörning

- Misstänker att andra utnyttjar, bedrar eller skadar henne
- Uppfylld av tvivel på vänners lojalitet
- Väger inte visa andra förtroende
- Tolkar in kränkning i oskyldiga yttranden
- Ältar gamla oförrätter
- Upplever angrepp mot sig från andra
- Misstänker partner för att vara otrogen



Bemöt med
respekt

B: Histrionisk personlighetsstörning

- Illa till mods om ej i centrum
- Förföris eller provocerande
- Visar snabbt skiftande och ytliga känslor
- Använder sitt yttre för att få uppmärksamhet
- Impressionistiskt och vagt uttrycksätt
- Dramatisk och teatralisk
- Lättpåverkad av andra
- Uppfattar relationer mer intima än de är



Försök att inte låta
dig provoceras
eller "förföras"

B: Borderline personlighetsstörning



Instabilitet gällande affekter, självbild och relationer, samt impulsivitet

1. Skräckslagen inför separationer
2. Idealiserar och nedvärderar
3. Störning i identitet och självbild
4. Destruktiv impulsivitet (slösaktig, sexuellt, drogmissbruk, hetsätning)
5. Självdestruktivitet (suicidförsök, skärningar)
6. Affektiv labilitet
7. Kronisk tomhetskänsla
8. Aggressivhetsproblem (inadekvat/intensiv vrede, temperamentsutbrott, slagsmål)
9. Kortvariga gränspsykotiska episoder

Bli inte arg
eller
provocerad

B: Narcissistisk personlighetsstörning

Ett genomgående mönster av grandiositet, behov av att bli beundrad och brist på empati

- Grandios känsla av att vara betydelsefull
- Fantasier om obegränsad framgång och makt
- Tror sig vara speciell och förmer
- Kräver beundran
- Orimliga förväntningar om särbehandling
- Utnyttjar andra för att nå sina mål
- Saknar empati
- Ofta avundsjuk
- Arrogant och högdragen



Låt henne "sitta kvar på tronen".
Förklara vänligt varför inte speciell behandling kan ges.

B: Antisocial personlighetsstörning, "psykopat"

Före 15 års ålder

- aggressivt beteende mot människor och djur
- skadegörelse
- bedrägligt beteende
- allvarliga norm- och regelbrott



Efter 18 års ålder

- svårt anpassa sig till normer, upprepat brottslig
- bedrägligt beteende
- impulsiv eller oförmögen planera
- ständigt ansvarslös
- saknar ånger

Var tydlig
Låt dig inte
duperas

Psykopaten i ett nötskal:

"De kännetecknas av att de saknar samvete; deras liv handlar om att tillfredsställa egna behov på andra människors bekostnad."

376

"Core features"

- Grandios
- Manipulativ
- Kyllig brist på medkänsla
- Hal, opålitlig charm

377

Hares psykopatichcklista, HPC:

1. Talför/ytligt charmig
2. Förhöjd självuppfattning/grandios
3. Behov av spänning/blir lätt uttråkad
4. Patologiskt lögnaktig
5. Bedräglig/manipulativ
6. Saknar ånger och skuld känslor
7. Ytliga affekter
8. Kall/bristande empatisk förmåga
9. Parasiterande livsstil
10. Bristande självkontroll
11. Promiskuöst sexuellt beteende
12. Tidiga beteendeproblem
13. Saknar realistiska, långsiktiga mål
14. Impulsiv
15. Ansvarslös
16. Tar inte ansvar för sina handlingar
17. Många kortvariga äktenskapsliknande förhållanden
18. Ungdomsbrottslighet
19. Överträdelse av villkorad frigivning/utskrivning
20. Kriminell mångsidighet

378

Psykopati har genomgripande effekter

1. **Känslor** (yttlig, ingen ånger, ingen ångslan)
2. **Interpersonell interaktion** (charmig, grandios, manipulativ)
3. **Livsstil** (oansvarig, orealistisk planering, impulsiv, dålig kontroll över beteendet)
4. **Antisocialt beteende** (stört beteende redan i barndomen, ungdomsbrottslighet, mångsidig kriminalitet)

379

Fråga: Hur vet jag om en för mig ny människa som ger ett trevligt intryck egentligen är psykopat?

380

Fråga: Hur vet jag om en för mig ny människa som ger ett trevligt intryck egentligen är psykopat?

Svar: Det vet du inte

381

Två aspekter av psykopati

1. Personlighetsstruktur/karaktär

- Brist på skuld- och skamkänslor
- Brist på ånger
- Brist på djupare empati
- Brist på sympati



- Ser ingen anledning bry sig om andras behov



2. Beteende

- När andras känslor och behov är ovidkommande kan man utan samvetsbetänkligheter göra vad man själv tycker sig ha mest glädje och nytta av
- Att man även har **bristande impuls kontroll och oförmåga att förutse och bry sig om konsekvenserna** av sitt beteende gör inte saken bättre

382

Att "behandla" psykopater

1. Försök inte utveckla deras empatiförmåga eller samvete
2. Försök istället övertyga dem om att deras nuvarande inställning och beteende inte tjänar deras egna intressen

383

Några tankar om att bemöta en psykopat

- **Kunskap om tillståndet** - dessa människor finns!
- Kunskap om skillnaden mellan charmig yta och skrupellöst inre
- Känner du igen tillståndet hos någon så klarar du dig vanligen från allvarlig skada
- Utgå från att **informationen du får är felaktig/förvriden**
- Utgå från att personen **försöker manipulera dig**
- "Terapeutisk allians" uppstår sent, om alls, i terapiförloppet
- **Tro inte att du kan ändra personens personlighet**
- Om du lyckas ändra beteendet en smula - tro inte att det är för din skull eller för att personen ändrat sig på djupet
- **Psykopater använder andra som ett sätt att nå sina egna mål - vad försöker personen just nu få av dig?**
- Undvik dem om alls möjligt

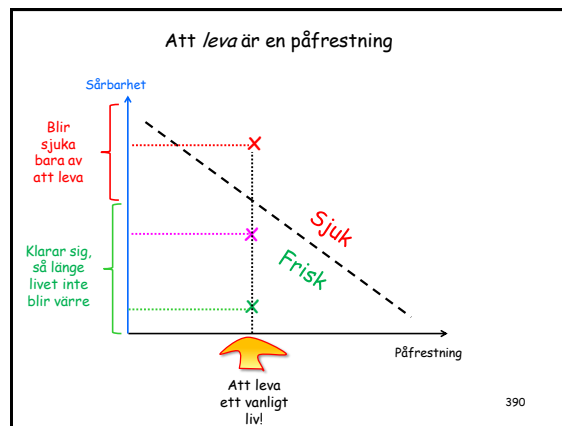
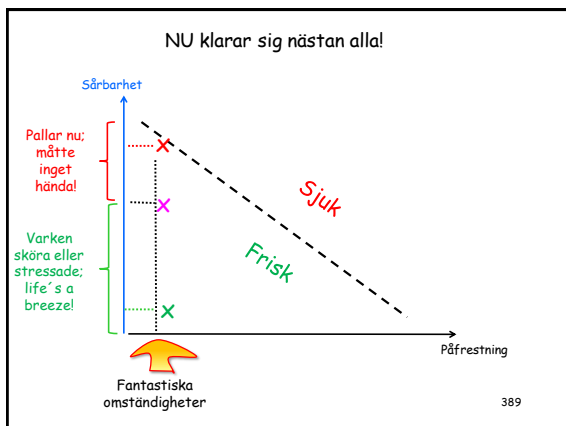
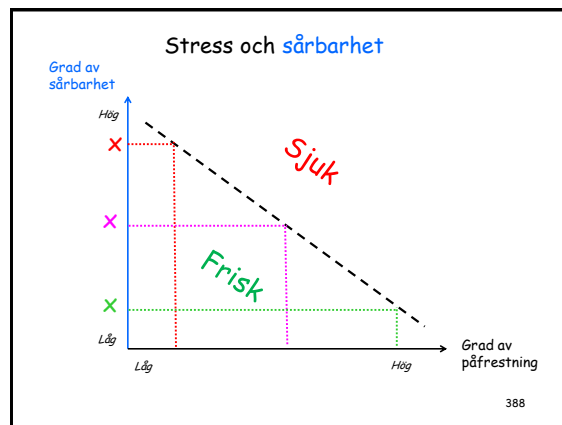
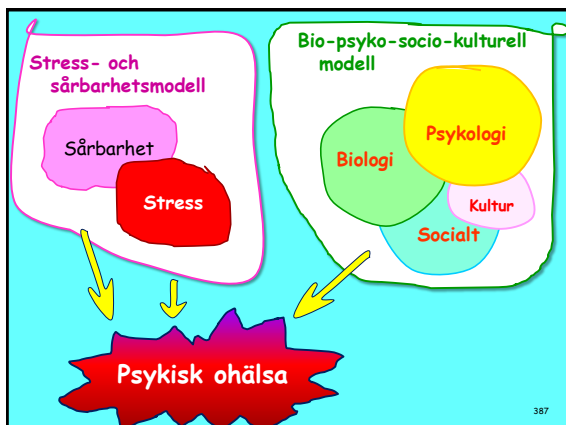
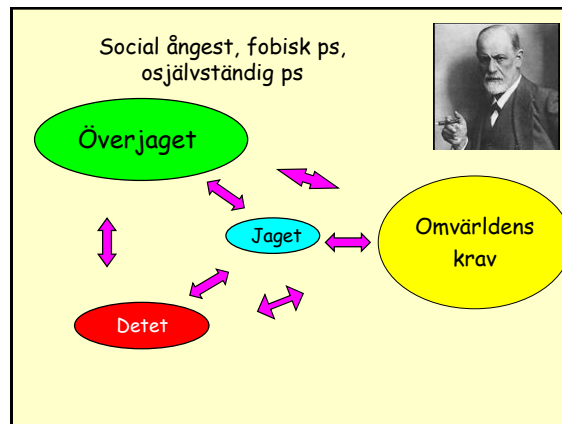
384

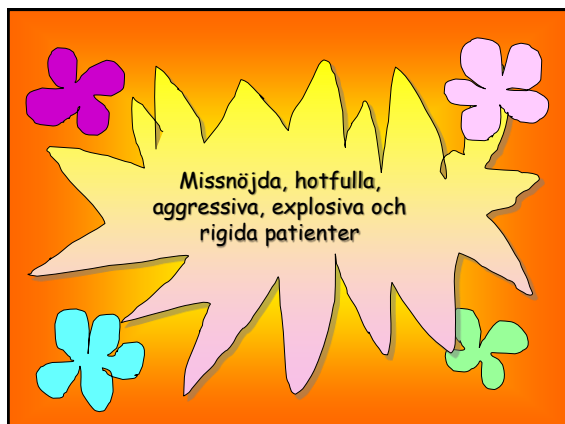
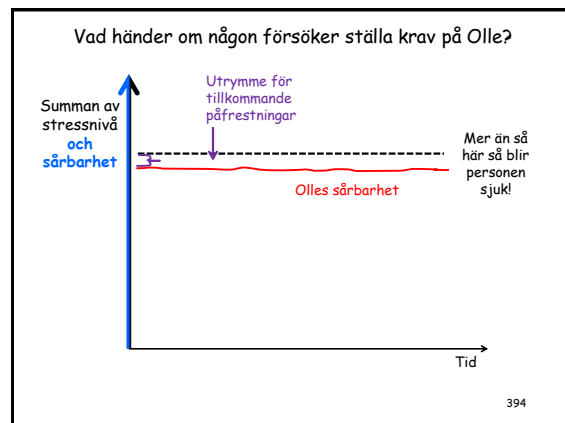
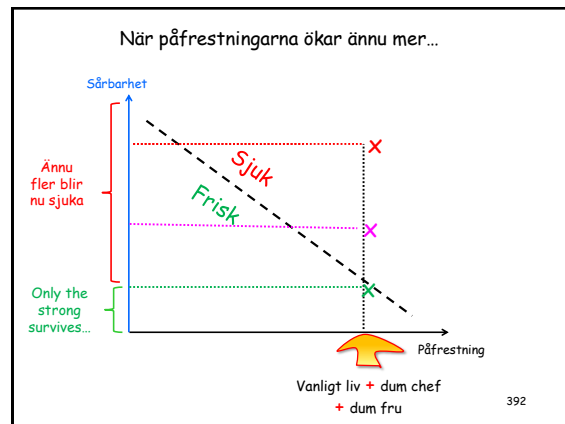
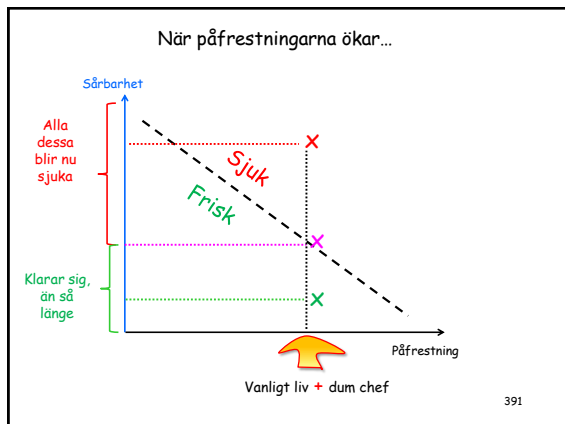
Passiv aggression enligt DSM-III-R

- Skjuter upp arbetsuppgifter
- Motsätter sig uppgifter som han eller hon inte vill utföra
- Arbetar ineffektivt med sådana uppgifter
- Klagar oresonligt på krav
- "Glömmer" åtaganden och skyldigheter
- Tror sig göra ett mycket bättre jobb än vad andra anser
- Tar inte emot förslag från andra på ett konstruktivt sätt
- Gör inte sin del av jobbet
- Kritiserar chefer på ett oskäligt och omotiverat sätt

Som synes starka narcissistiska och antisociala drag hos personen (min ann)!

385





Video från akuten

1. Vad känner du inför patienten?
2. Varför?
3. Beskriv personens utmärkande drag!
4. Hur skulle läkaren ha kunnat agera istället?

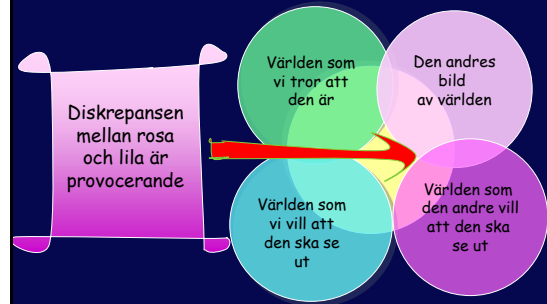
396

Ett test på en människas personlighet

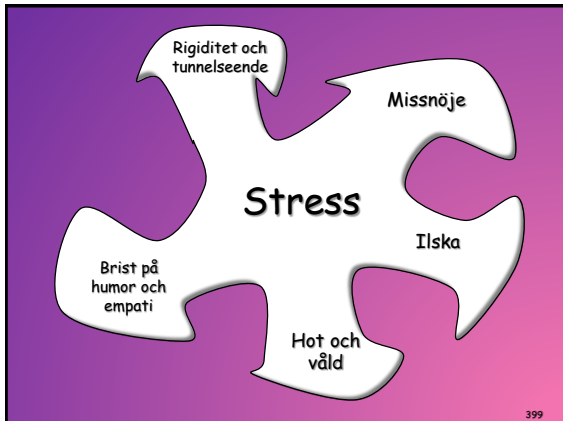
Hur reagerar hon när hon inte får som hon vill?

397

Hur klarar personen att världen inte är som han skulle önska?



398



399

Hur blir vi av för mycket stress?

- Tunnelseende
- Försvarinställda
- Rigida
- Irritabla
- Lättkränkta
- Aggressiva
- Intoleranta
- Trötta
- Uppgivna
- Cyniska
- Sömnproblem
- Ökad ljudkänslighet
- Minnesproblem
- Koncentrationssvårigheter
- Nedstämdhet
- Ängest
- Kroppsliga besvär

400

Personlighet och stress

I situationer där individen känner sig särskilt utsatt

- t ex när hon känner sig pressad av auktoriteter eller upplever sitt självbestämmande hotat -

förstärks ofta aggressivt, utagerande och besynnerligt beteende.

401

"Stresströskeln"

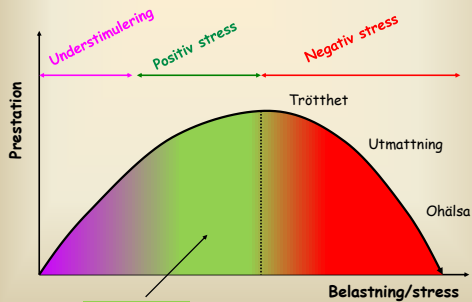
Stor skillnad mellan olika personers förmåga att hantera stress på ett konstruktivt vis. Vi har alla vår personliga stresströskel.

Under den fungerar vi ändamålsenligt.

Överskrids den börjar vi klicka; hjärnan står allt mindre under vår viljemässiga kontroll.

De kognitiva förvrängningarna ökar då kraftigt, och kroppen slår om till de automatiska försvarssystemen - "fight or flight" eller "play dead".

1. Var vänder personens prestationskurva?
2. Hur bred är komfortzonen?



403

"Stresströskeln" varierar med omständigheterna

Sårbarhetsfaktorer sänker stresströskeln!

- Hunger
- Ilska (anger)
- Ensam (lonely)
- Trött (tired)
- Sömnbrist
- Smärta och värk
- Droger
- Förluster
- Förändrad livssituation
- Konflikter

"HALT"

404

Vilka är dina svaga punkter?

För att i görligaste mån behålla kontrollen över dina tankar, känslor och handlingar är det viktigt att du minimerar dina sårbarhetsfaktorer.

405

Mina "sårbarhetsfaktorer" - saker jag mår sämre av eller riskerar bli sjuk av igen

- **Identifiera** allt Du kommer på.
 - Stress
 - Ensamhet
 - Människor
 - Konflikter
 - Situationer
 - Händelser
 - Livsstil
 - Dygnsrytm
 - Arbetsmiljön
 - Alkohol/droger
- **Undvik/åtgärda** dem

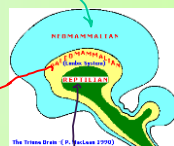


406

Vilken del av hjärnan är för tillfället inkopplad?



Neocortex, "grön zon":
Intellekt, empati, humor,
vädja, be, resonera...



Limbiska systemet, "röd zon":
Känslor, drifter, självkänsla, religion, värderingar...

Reptilhjärnan:
Flykt, anfall, spela död...

407

Tack till Lennart Lindén, USIL konsult, för pedagogiken!

"Röd och grön zon"

Låg stress

- Nya hjärnan handlägger
- Känslorna står till vår tjänst
- Fäkta eller fly efter rationellt övervägande

Måttlig stress

- "Vuxen chimpansnivå"
- Avtagande intellekt, tankeförmåga, humor, distans, sinne för proportioner
- Tunnelseende

Hög stress

- Reptilhjärnan tar över
- Dom och vi; utdefiniering och indefiniering
- Tankarnas kontroll över känslorna nu helt borta

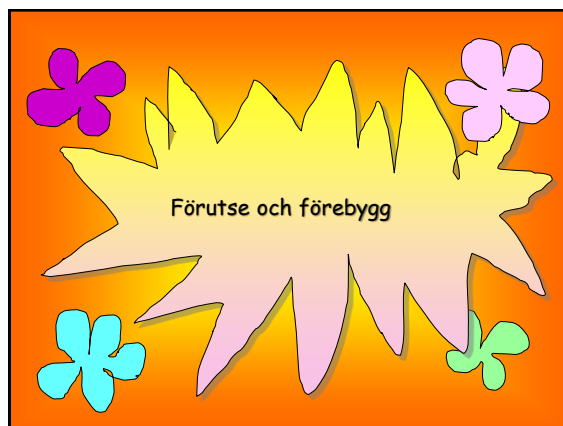
Tack till Lennart Lindén, USIL konsult, för pedagogiken!

408

Vilken zon kommunicerar vi i just nu?

Röd zon <ul style="list-style-type: none"> Ingen vet något om detta Hur tror du jag ska hinna det? Du har inte förstått Det är inte mitt fel Där har du fel Jag är inte sämre än andra Så har vi alltid gjort Bestämmelserna säger... Så har vi aldrig gjort förut 	Grön zon <ul style="list-style-type: none"> Låt oss undersöka det Det fixar vi! Jag har varit oklar Jag kan ha gjort fel Vi uppfattar nog detta olika Jag är ok men kan bli bättre Det finns troligen ett bättre sätt Låt oss vara flexibla Det är en spännande idé
--	---

Tack till Lennart Lindén, Ugil Konsult



Några råd för att undvika våld

- Förutse.
- Förebygg.
- Lyssna på dina inre varningsklockor.
- Lyssna på andra som känner patienten.
- Sitt inte ensam med hotfull eller potentiellt farlig patient.
- Sitt närmast dörren.

411

Några råd för att undvika våld

- Tillgång till larm.
- Väktare eller polis i beredskap vid allvarlig våldsrisk.
- Tänk på hur du bemöter patienten. Rädda patienter slåss för livet, kränkta slåss för hedern.
 - Vänlighet, varsamhet.
 - Empati.
 - Bekräfta patientens känslor.
 - Älska och högljuddhet bemöts med mildhet och låg röst.

412

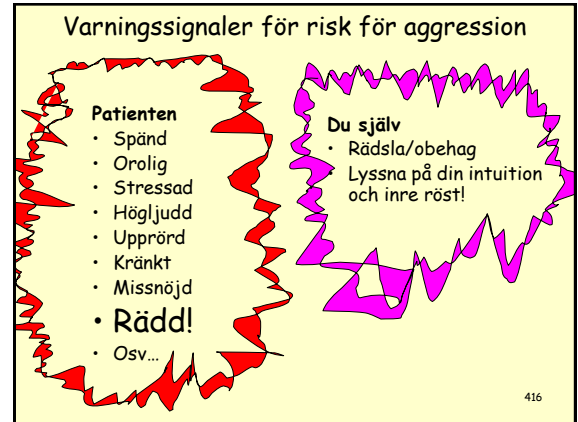
Undvik

- Maktspråk
- Arrogans
- Integritetskränkning
- Provokation
- Ifrågasättande
- Allmän ovänlighet och otrevlighet
- Att höja rösten
- "Nu får du lugna ner dig!"
- Att stirra

413

Diskutera

- Hur vet du när/om det är risk för våld?
- Vilka patientgrupper (men inte alla patienter inom en grupp!) har en ökad risk för våldshandlingar?
- Vad kan du göra för att minimera risken?
- Vad kan du göra om patienten faktiskt blir våldsam?



Patienter med ökad risk för våld

- Demens och annan kognitiv nedsättning.
- Berusning och annan drogpåverkan.
- Abstinens.
- Mani.
- Psykos.
- Imperativ hörselhallucinos.
- Personlighetsstörning (narcissism, borderline, histrionisk, antisocial).
- Depression (män).
- ADHD.
- Autismspektrumstörning.
- Utvecklingsstörning.

417

Kliniska faktorer som ökar risken för kriminalitet och våld

- ❑ **Främst missbruk och antisocial personlighetsstörning, särskilt i kombination!**
- ❑ Personlighetsstörning kluster A eller B
- ❑ Impulsivitet och instabilitet
- ❑ Missbruk
- ❑ Vanföreställningar med *specifik* paranoia
- ❑ Imperativa hotande hallucinationer
- ❑ Bristfällig sjukdomsinsikt
- ❑ Bristfällig behandlingsfölsamhet

Dessa samverkar med "kriminogena" faktorer (fattigdom, bostadsort, uppväxt, attityd, exponering för våld)

418

Barn och ungdomar med utagerande och socialt destruktivt beteende kan ha t ex:

- ❑ Uppmärksamhetsstörning med hyperaktivitetssyndrom, ADHD
- ❑ Autismspektrumstörning
- ❑ Uppförandestörning (conduct disorder)
- ❑ Trotsyndrom
- ❑ Antisocial personlighetsstörning, psykopati (men diagnosen ställs inte förrän vid 18 åå)
- ❑ Mani
- ❑ Depression
- ❑ Missbruk
- ❑ Miserabel familjesituation

419

Faktorer som ökar vår ilska och benägenhet att hamna i konflikter

- Droger och alkohol
- Deprimerad
- Svårt att sätta ord på känslor och behov
- Stressad
- Saknar resurser att hantera problemen i sitt liv
- Tänker i termer av skuld och benägenhet att döma andra

Saker som riskerar eskalera en konflikt

- Handling utan ord
- Ansiktsförlust
- Hot och ultimatum
- Expertattityd
- Värdera och döma den andre
- Negationer: Du ska inte... (säg istället vad du *vill* att den andre gör)
- Långa analytiska frågor
- Laddade ord
- Tillsägelser
- Upprört tonläge
- Ledande frågor
- "Jag förstår precis"
- Gömma sig bakom en mask

Prioritera - ta hand om den mest laddade patienten först!

- En patient med aggressionsrisk utgör en medicinsk högrisksituation och en fara för sig själv, medpatienterna och personalen.
- Låt inte denna patient vänta utan avbryt vad du håller på med och ta hand om honom NU.

422



Diskutera

Du har en rigid, oflexibel och explosiv patient framför dig...

...vilket är nu den säkraste metoden för att åstadkomma en rejäl urladdning?

Exempel på missnöjda patienter

- Att inte få som man vill.
- **Upplevd** kränkning eller brist på respekt.
- Rigida, oflexibla.

Men... när patienten ter sig rigid ("följer ej avdelningens rutiner") - vem är det egentligen som är rigid?

Alla patienter ska inte behandlas lika. Rättvisa är att var och en får vad den behöver, och behoven kan variera.

425

Men är det bara patientens fel?

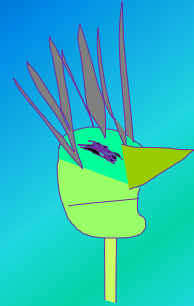
Försök komma på några säkra sätt som vi i vården kan ta till för att skapa missnöjda patienter.



Vilka fallgropar kan du komma på i bemötandet/relationen?

- Reducera patienten till **objekt**.
 - Förälder-barn-relation.
 - Tala ned till.
 - Inte lyssna och ta in förutsättningslöst innan jag bemöter.
- **Inte se det friska** hos patienten.
- Tro att patienten är/vill som man själv.
- **Förvänta**/begära respekt, likvärdighet, **gillande** och beröm av patienten.
- "Jag förstår".
- **Ta över/styra**/kontrollera samtalet och patienten.
- **Inte ge återkoppling**, inte visa att man hört och förstått.

Fler olämpliga tillvägagångssätt



- **Respektlöst bemötande.**
- Ljuga / **lova saker** man inte säkert vet att man kan hålla.
- Höga hästar, **maktspråk**.
- Insistera på **rutiner för rutinernas skull**.

Fler olämpliga tillvägagångssätt

- **Respektlöst bemötande.**
- Ljuga / **lova saker** man inte säkert vet att man kan hålla (*Exempel: VÖN, lovad hemgång nästa dag, slogs, bälte*).
- Höga hästar, **maktspråk**.
- Insistera på **rutiner för rutinernas skull** (*Exempel: mannen som blev hotfull när han inte fick ha fötterna i soffan*).

Missnöjd eller "jobbig" patient - hur hanterar du det?

Att personen är "jobbig" är, en upplevelse, en åsikt, ett värdeomdöme, en relationell aspekt.

Denna upplevelse är helt okay...

...ta emot den med öppna armar...

...**men inse att det är DIN upplevelse...**

...och ta ansvar för upplevelsen!

Vad handlar upplevelsen om egentligen?

Är det jag eller den andre?

Glöm inte bort "överföring", "motöverföring" och projektion.

Tag eventuellt upp det du känner med patienten, eller sök handledning.

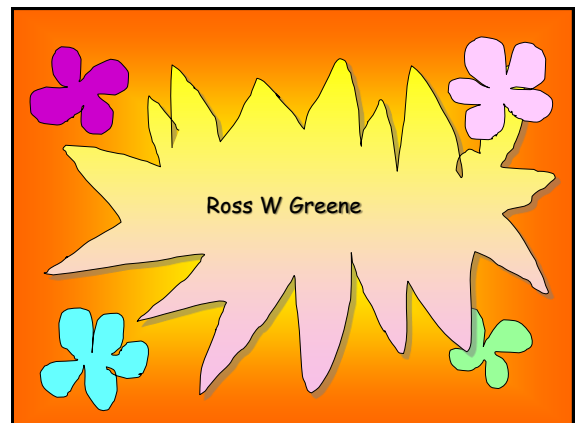
430

Missnöjd eller "jobbig" patient - hur hanterar du det?

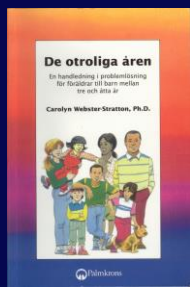
Tag upp din upplevelse med patienten. **Be om hans hjälp** att förstå det som sker.

1. Säg vad du känner / **hur du uppfattar det**.
2. **Fråga om det är så**, och **be honom beskriva sin syn** på situationen.
3. Säg att du gärna skulle vilja prata mer om det.
4. **Fråga patienten** om även han skulle vilja prata mer om det.
 - o Vad beror det på?
 - o Vad kan du/jag/vi göra för att det ska kännas bättre?

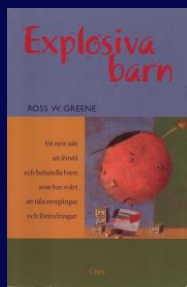
431



När det inte går bra - kan den andre inte, eller vill han inte?



VS



433

"Svåra" barn - beteenden

- Oflexibla
- Explosiva
- Lättfrustrerade
- Häftiga vredesutbrott
- Olydnad
- Impulsivitet
- Instabilt humör
- Aggressivitet



434

"Svåra" barn - vuxnas tolkningar

Tolkning

- Besvärlig
- Viljestark
- Enveten
- Manipulativ
- Omedgörlig
- Trotsig
- Krävande
- Uppmärksamhetskrävande
- Olämplig uppfostran
- Bortskämd



Förhållningssätt

- Uppmuntra medgörlighet
- "Sätta gränser"
- "Lära barnet vem som bestämmer"

Din tolkning vägleder din intervention!

435

Men...

Kan barnet verkligen (ännu)?

Varför skulle ett barn välja att medvetet bete sig på ett sätt som utlöser reaktioner hos andra som får barnet att bli ledset och må dåligt?

Barnet förstår inte sitt eget beteende och har inget syfte med det.

436

Alternativt synsätt

Barnets explosiva beteende är

- Oplanerat.
- Oavsiktligt.
- Speglar en utvecklingsförsening i förmågan till flexibilitet och frustrationstolerans.

437

En fråga

Har alla de utbrott du och ditt barn genomlevt haft någon som helst positiv effekt, eller på något vis lärt ditt barn något värdefullt?

438

"Svåra" barn - ett annat sätt att se det

- Barnet vill inte bete sig så här, men kan inte bättre just nu.
- Barnet har ännu inte utvecklat de färdigheter som skulle behövas.
 - Flexibilitet
 - Tillräcklig frustrationströskel
 - Tillräcklig frustrationstolerans
- Barnet kan inte tänka klart vid frustration.
- Barnet reagerar på även små förändringar med extrem rigiditet.
- Ett utvecklingsproblem med grund i hjärnans funktion.



439

Kognitiva kartor

- Vissa barn saknar förmågan att uppmärksamma att de är frustrerade, eller saknar språk att tala om att de är det eller varför.
- Vissa barn tolkar det som händer omkring dem på ett förvrängt eller felaktigt sätt, vilket försvårar arbetet med gemensam problemlösning.
- Vid perfektionism har somliga föräldrar svårt att uppfatta och uppskatta de förändringar barnet gör, och håller fast vid en gammal bild av barnet.



440

Två sorters konflikter

Behovskonflikt - våra behov krockar

- Har fysisk effekt på mig, påverkar de facto mig och min situation.
- Förklara denna känsla för den andre.
- Konfrontation kan vara nödvändigt och bra här.

Värderingskonflikt - vi tycker olika om något

- Har ej fysisk effekt på mig, "stör" mig bara.
- Acceptera att det inte rör dig!
- Ingen idé att konfrontera.
- Bäst att bara släppa.
- Du kan inte förvänta dig att förändra en annan människa.

Utrottets faser

Ånglås/hjärnlås/kortslutning

Väggkorsningen

Lugnar sig, förhindrar utbrottet

Härdsmlta



Korgmodellen



- A. Beteenden värda att sätta igång och uthärda ett utbrott för.



- B. Viktiga, men inte värda ett utbrott. Här man lär barnet flexibilitet och frustrationstolerans. Här finns de kognitiva kartorna.



- C. Oviktiga beteenden. Ej värda mer uppmärksamhet.

443

Korg A - beteenden värda att sätta igång och uthärda ett utbrott för



- Säkerhetsfrågor.
- "Nej", "Du får inte", "Du måste" = du är i Korg A!
- Tjat är en halvhjärtad form av Korg A.
- Barnet måste ha förmåga till beteendet åtminstone för det mesta.
- Du måste vara beredd att driva igenom det du kräver.

444

Korg B - viktiga beteenden, men inte värda ett utbrott



- Viktigaste korgen.
- Här finns de kognitiva kartorna.
- Här man lär barnet flexibilitet och att tåla motgångar.
 - Hjälp barnet att tänka, att skapa en kognitiv karta.
 - Kommunera.
 - Red ut saken.
 - Kompromissa.

445

Korg B - viktiga beteenden, men inte värda ett utbrott



- Ge och ta tillsammans med en annan.
- Hålla sig lugn när man är frustrerad.
- Se saker från en annan persons perspektiv.
- Finna alternativa lösningar på ett problem.
- Lösa meningsskiljaktigheter på ett sätt som gör bägge parter nöjda.

445

Korg B - viktiga beteenden, men inte värda ett utbrott



- Hur visar Du barnet att ett beteende hör till korg B?
- Empati!
 - Inbjudan.

447

Korg C - oviktiga beteenden. Ej värda mer uppmärksamhet.



- Full med beteenden som du helt ska strunta i, åtminstone just nu.
- Härmed minskas barnets allmänna frustrationsnivå, vilket underlättar hanterandet av korg A och B.
- Skilj på att "ge efter" och att placera ett beteende i Korg C!

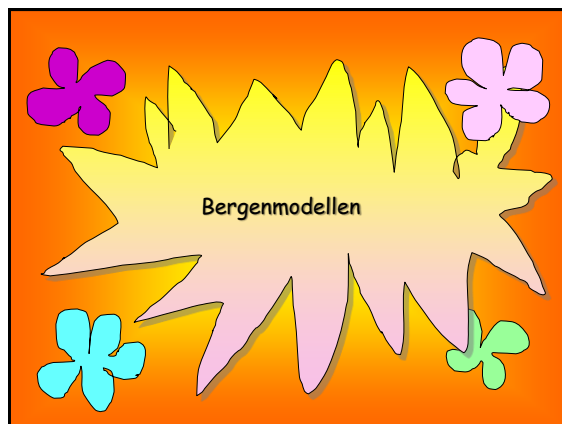
448

Korgmodellen

- Från och med nu är det du som styr när, var och särskilt för vad ditt barn ska få ett utbrott.
- Glöm inte att i möjligaste mån ha korg B-diskussioner "utanför situationen", dvs när barnet inte befinner sig i frustration eller i ångläsfasen.



449



Våldsprevention enligt Bergenmodellen "Hot- och våldsprojektet"

- Införs inom samtliga psykiatriska kliniker inom SLSO.
- Utbildningsmodell för all personal.
- Syftet är att utveckla personalgruppens förmåga att förutse, förebygga, identifiera och hantera hotfulla och våldsamma situationer.
- Kursledare utbildas bland kliniskt verksam personal inom kliniken (3x3 dagar), som i sin tur utbildar övrig personal (2x2 dagar).
- Återkommande repetitionstillfällen.

451

Både teori, rollspel och praktisk träning

Teori:

- Lär ut ett grundläggande förhållningssätt som syftar till att förebygga våld.
- Vad utlöser våld, hur upplevs tvångsåtgärder av patienten?
- Hur skapar man en kultur i personalgruppen som inte ökar risken för aggression?

Praktik:

- Hur man praktiskt och fysiskt bör agera i konflikt- och våldssituationer
- Rollspel - hur känns det att själv vara den som utsätts för tvånget?

452

Några hjälpmedel

- SOAS-R aggressionsrapportblad (Staff Observation Aggression Scale - Revised).
 - Hur började aggressionen?
 - Vad använde patienten?
 - Vart riktades aggressionen?
 - Vad hände/skadades?
 - Hur lugnades patienten?
- BVC (Bröset Violence Checklist)
 - Förvirring
 - Retlig
 - Bullrig
 - Fysiskt hotfull
 - Verbalt hotfull
 - Attackerar föremål

453

Resultat

- Kraftig minskning av våldsincidenter vid den rättspsykiatriska kliniken i Bergen.
- I Stockholm:
 - Arbetskadorna har inte minskat i den psykiatriska slutenvården.
 - Antalet tvångsåtgärder riktade mot patienter har inte heller minskat.
 - De fysiskt mest dramatiska ingreppen - bältslagningarna - har blivit säkrare.
 - Miljön på avdelningarna upplevs bättre och tryggare av både personal och patienter.
 - Personalen är mer samkörd och arbetar mer enhetligt och systematiskt i svåra situationer (Mika Hellström, NSP)

454

Bergenmodellen, några grundtankar

- Samverkan individ - miljö - personal - avdelningskultur.
- Medvetenhet om riskfaktorer och deras samverkan.
- Förebygg!
- Kommunikationen med patienten och mellan personalen är huvudfokus.
- Behåll ditt lugn och upprätthåll kommunikationen.
- Felaktig gränssättning kan skapa konfliktsituationer.
- Alla ska vara med och hantera de svåra situationerna, inte bara de starka killarna.
- Efter incidenter och tvångsåtgärder diskuterar man det inträffade i personalgruppen.
- När lugnet lagt sig pratar man också med patienten om det inträffade. Patientrelationerna har förbättrats, enligt Mika Hellström, NSP.

455

Påverkanstrappan - låt samtalet ta tid

1. **Kontakt:** Aktivt lyssnande.
2. **Relation:** Visa intresse och sympati, försök förstå.
3. **Tillit:** Visa respekt, möt med värdighet.
4. **Påverkan:** Betona det gemensamma ansvaret. Vilka alternativ ser den andre? Undersök tillsammans.
5. **Lösning:** Involvera den andre i lösningen.

Tack till Alexander Tilly!

Några tips

- Vänlighet (känslor smittar).
- Gör det du vill att den andre ska göra.
- Styr samtalet utan att det märks.
- Förklara vad som sker samt varför -> ger en upplevelse av kontroll.
- Sätt tydliga gränser.
- Formulera alternativ hellre än ultimatum.
- Tydliggör den andres ansvar.
- Diskutera konsekvenser sakligt.
- Hänvisa till tidigare överenskommelser.

Åtta råd enligt Bergenprojektet (nr 4+9 egna tillägg)

1. Visa positiv respekt, patienten ska känna att du är där för att hjälpa till.
2. Lyssna!
3. Var närvarande, koncentrerad och visa intresse. Försök förstå varför patienten är upprörd och vad hon vill.
4. Bekräfta patientens känslor. De är förståeliga utifrån omständigheterna och hur patienten upplever situationen. "Du verkar upprörd. Inte konstigt när du förts hit mot din vilja."
5. Ge patienten tid att prata och ställa frågor. Prata med patienten flera gånger innan beslut fattas. Berätta för patienten vad som händer.
6. Tala lugnt, med mild röst.
7. Tänk på ditt kroppsspråk, håll avstånd och ögonkontakt.
8. Ge patienten förslag, i stället för att kritisera.
9. Fråga vad du kan göra för att hjälpa patienten med upprördheten. Kaffe? Promenad? Samtal?
10. Samarbeta i arbetsgruppen, tala med varandra, låt alla veta vad du gör.

458

Åtta råd enligt Bergenprojektet (nr 3+9 egna tillägg)

1. Visa positiv respekt, patienten ska känna att du är där för att hjälpa till.
2. Var närvarande, koncentrerad och visa intresse. Försök förstå varför patienten är upprörd och vad hon vill.
3. Bekräfta patientens känslor. De är förståeliga utifrån omständigheterna och hur patienten upplever situationen. "Du verkar upprörd. Inte konstigt när du förts hit mot din vilja."
4. Ge patienten tid att prata och ställa frågor. Prata med patienten flera gånger innan beslut fattas. Berätta för patienten vad som händer.
5. Lyssna!
6. Tala lugnt, med mild röst.
7. Tänk på ditt kroppsspråk, håll avstånd och ögonkontakt.
8. Ge patienten förslag, i stället för att kritisera.
9. Fråga vad du kan göra för att hjälpa patienten med upprördheten. Kaffe? Promenad? Samtal?
10. Samarbeta i arbetsgruppen, tala med varandra, låt alla veta vad du gör.

459

Hur hantera den missnöjde?

Om patienten blir hotfull eller aggressiv under samtalet:

- Larma.
- Låt dig inte provoceras.
- Bemöt inte ilska med ilska.
- Avsluta samtalet.
- lämna rummet.
- Kontakta polisen.

När situationen är under kontroll:

- Förklara att hot inte accepteras.

461

"Livräddaren"

1. Larma.
2. Om möjligt: fly!
3. Om inte möjligt:
 - Vänlighet.
 - Stirra inte.
 - Förmedla att du ser hur upprörd han är, och att det inte är konstigt, dvs att han är okay.
 - Alliera dig - jag står på din sida och vill hjälpa dig.

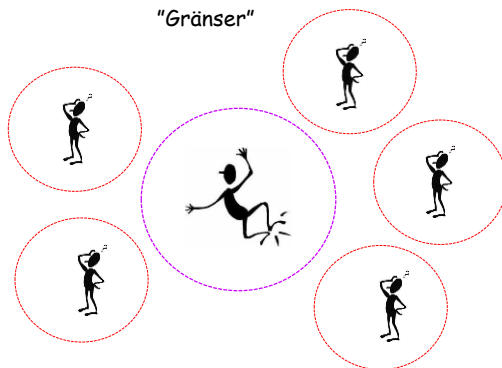
462

"Gränssättning"

- Felaktig gränssättning kan **skapa konfliktsituationer**.
- Tala om att det är beteendet som inte kan accepteras, inte patienten.
- Var tydlig med **varför** beteendet inte kan accepteras.
- Försök få patienten att själv föreslå alternativ till beteendet. "Hur kan du göra istället när du är så här arg, så att ingen kommer till skada?"

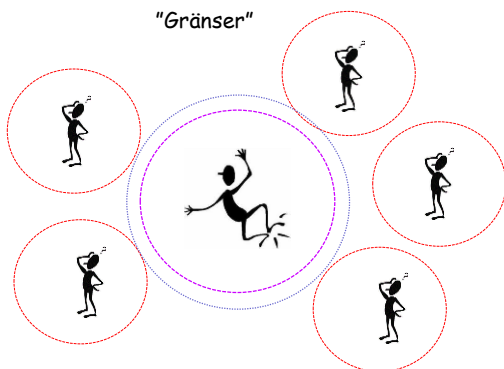
463

"Gränser"



464

"Gränser"



465

Andras aggression

Vanligen ett uttryck för frustrerade önskningar och behov, eller andra former av stressupplevelser. Vad behöver han just nu?



"Jag ser att du är upprörd. Hur kan jag hjälpa dig?"

466

Ilska

Ibland ett sätt att försöka styra andra, att utöva makt.



Eventuellt bättre att **låta människan vara arg** under mötet.

Ofta för mycket att ta itu med ilska. Ej alltid vår sak att lugna ned den som är arg - ibland är det bättre att vara låta den andre vara arg, sur eller whatever.

Men det är DU som måste välja vilket.

Föreläsning av Pertti Simula, "Hur bemöter du ilska och elakhet?"

Att bemöta ilska och andra negativa emotioner

- **Ge inte makt åt ilskan** (eller gråten). Lär personen att aggressivitet inte ger makt.
- **Visa att du inte har makt att förändra människor eller deras känslor**, inte ens patienter → personen inser sitt eget ansvar och minskar vanligen sitt beteende.

Föreläsning av Pertti Simula, "Hur bemöter du ilska och elakhet?"

När det går snett i relationen

När du gör gott kanske du provocerar personens medvetenhet och väcker något hon inte vill se.

Hon blir då arg på dig och motarbetar dig som ett sätt att försvara sig mot det i sitt inre som hon inte vill se (helt omedveten process).

Mångas ilska mot mig beror alltså på att jag väckt något hos dem som de inte själva gillar och vill se och alltså försöker hålla ifrån medvetandet.

Föreläsning av Pertti Simola, "Hur bemöter du ilska och elakhet?"

Lathund för fungerande kommunikation

- Försök först att förstå, först därefter att själv bli förstådd.
- Dörröppnare: "berätta mer".
- Lyssna efter DEN UNDERLIGGANDE KÄNSLAN.
- "Spegla" vad du uppfattar att den andre säger.
- Bekräfta patienten, visa att du tycker hans känsla är förståelig och okay.
- Använd "jagbudskap".

Allt det som är viktigt vid bemötandet av "vanliga" patienter är *ännu* viktigare här!

- **Alliera dig.** Visa att du bryr dig och vill väl.
- Ta på allvar och visa respekt.
- Vänlighet och empati.
- Ilska och högljuddhet bemöts med mildhet och låg röst.
- Bekräfta patientens känslor, förmedla att de är förståeliga och okay.
- Kränk *aldrig* patienten! Rädda patienter slåss för livet, kränkta slåss för hedern.

Arga, missnöjda och hotfulla patienter

1. Uppmärksamma de negativa känslorna. Ta dem inte personligt, troligen handlar de egentligen inte om dig.
2. "Stoppa" samtalet, byt från innehåll till "process".
3. Förmedla din upplevelse. Fånga upp och förmedla den underliggande KÄNSLAN!
 - "För mig verkar det som att du är väldigt "upprörd"/arg just nu. Är det så?"
 - "Är det mig eller något jag gör i vårt samtal som du är upprörd över? Är det något som jag kan göra annorlunda?"
4. Påpeka konsekvenserna.
 - "När du är så här upprörd har jag svårt att veta hur jag ska tala med dig på ett sätt som du är hjälpt av."
5. Fråga om det är något du kan göra för att hjälpa patienten med de jobbiga känslorna, så att ni sedan ska kunna komma vidare i samtalet.
 - "Jag behöver din hjälp. Hur kan jag göra för att hjälpa dig med din upprördhet, så att vi sedan kan fortsätta vårt samtal?"

472

Några användbara formuleringar vid ilska och hotfullt beteende

- För mig verkar det som att du är väldigt upprörd/arg just nu. Är det så?
- Jag ser att du är upprörd. Hur kan jag hjälpa dig?
- Är du stressad?
- Är det mig eller något jag sagt i vårt samtal som du är upprörd över?
- Jag känner det som om du är missnöjd med mig just nu. Är det så?
- Berätta mer!
- Berätta för mig vad det är du vill uppnå med vårt samtal, vad du skulle önska dig.
- Jag inser att jag uttryckte mig klumpigt och jag är ledsen för det. Berätta för mig vad det var jag sa som du blev upprörd för, så ska jag försöka formulera mig bättre.
- Är det något som jag kan göra annorlunda?
- Vad kan jag göra för att samtalet ska kännas bra för dig, så att vårt samtal ska bli konstruktivt och ge dig det du vill få ut av det?
- När du är så här upprörd har jag svårt att veta hur jag ska tala med dig på ett sätt som du är hjälpt av.
- Jag har svårt att föra ett bra samtal när jag känner en sådan ilska från dig.
- Det är inte okay för mig att någon skriker åt mig när jag bara försöker göra mitt jobb så gott jag kan.
- Jag blir rädd och kan inte koncentrera mig på att hjälpa dig när du är så här arg på mig.

Tips för att hantera människor i "röd zon"

- Var närvarande, se (uppfatta) vad som händer
- Håll dig själv lugn
- Logik och vädjan till det vuxna i den andre fungerar vanligen inte
- Ta ansvar för "klimatet"
- Köp tid: Erbjud kaffe, mat, vila, paus, betänketid, värme...
- "Kom" från rätt plats: Medmänsklighet, vilja väl, bry dig på riktigt
- Empati, förmedla vad du ser
- Begripliggör
- Normalisera
- Sympati: visa att du är vän, på hans sida, att du vill väl
- Be den andre om råd

Tips för att hantera människor i "röd zon"

- **Var närvarande**, se (uppfatta) vad som händer, inse att den andre är i "röd zon"
- **Håll dig själv lugn**, stanna i grön zon
- Logik och vädjan till det vuxna i den andre fungerar vanligen inte
- **Ta ansvar för "klimatet"**: Vänlighet och mjukt tonfall oerhört viktigt
- **Köp tid**: Erbjud kaffe, mat, vila, paus, betänketid, värme...
- **"Kom" från rätt plats**: Medmänsklighet, vilja väl, bry dig på riktigt
- **Empati**, förmedla vad du ser: *"Ser att du är upprörd just nu"*
- **Begripliggör**: *"Klart du blir upprörd när du råkar ut för detta"*
- **Normalisera**: *"Inte underligt med tanke på allt som hänt", "Jag skulle säkert bli lika upprörd"*
- **Sympati**. Visa att du är vän, på hans sida, att du vill väl: *"Jag ska försöka hjälpa dig", "Låt oss se vad vi kan göra för att det ska bli så bra som möjligt för dig"*
- **Be den andre om råd**: *"Hur kan jag bäst hjälpa dig just nu?", "Jag ser att du har det j-t. Är det något jag skulle kunna göra för att hjälpa dig just nu?"*



Tack för oss!

Michael Rangne (skrev och berättade)
och Veronica Rangne (ritade)

Oktober 2014