



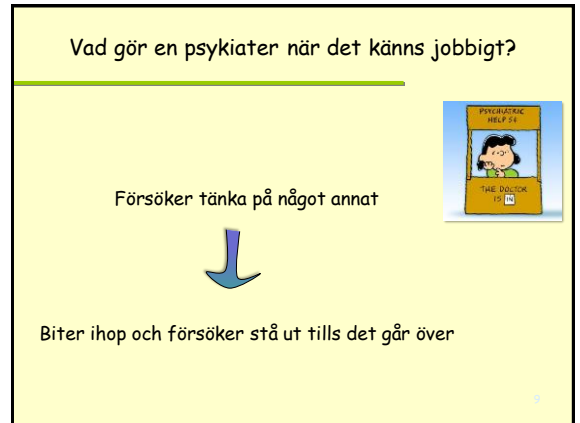
2



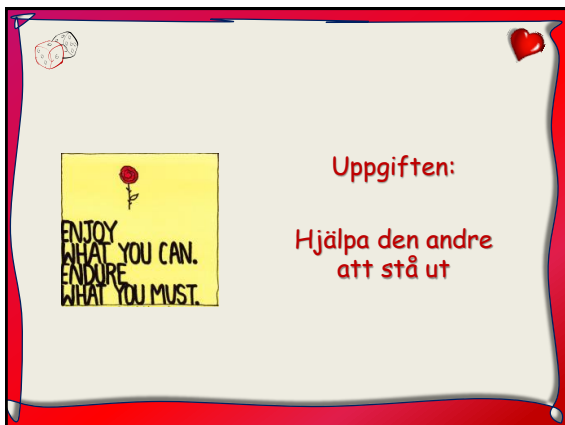
4



7



9



10



19

**Dag 2**  
ANDRA DAGEN LEDS AV MICHAEL RANGNE

**MÖTEN OCH SAMTALSKONST**

- Grunderna för ett gott samtal
- Så förstår jag mig själv och min samtalspartner
- Hur kan jag använda mig av både mina egna och den andres känslor?
- Att främja ett bra samtal genom öppenhet
- Identifiera den andres behov för att bygga en allians

**MÖTA MÄNNISKOR SOM INTE MÅR BRA**

- Hur känns det för patienten i vårt möte?
- Hur hjälper jag bäst en människa i kris?
- Att använda verktyg och samtals tekniker med omdöme
- Gott hjärta, sunt förnuft och tillräckligt med tid
- Psykopedagogik – involvera patienten och hennes anhöriga
- Hur min syn på patienten avgör mitt bemötande

**HUR KAN JAG TA HAND OM MIG SJÄLV OCH UNDVIKA ATT BLI SJUK AV MITT ARBETE?**

- Vad behöver jag för att må bra och orka möta mina patienter på ett bra sätt?
- Hur kan jag hantera min egen stress?
- Vilka signaler på hotande utbrändhet och utmattning behöver jag vara observant på?
- Rimliga krav på mig själv – jag kan bara göra mitt bästa
- En bra arbetsplats förebygger psykisk ohälsa, men hur ser den ut?

**NÄR DET INTE GÅR SÅ BRA – MISSNÖJDA, STRESSADE OCH AGGRESSIVA PATIENTER**

- Orimliga förväntningar ligger ofta bakom problematiskt beteende
- Vilka föreställningar och förväntningar driver den bevärliges agerande?
- Hur ser jag att den andre är stressad, och hur kan jag hjälpa henne hantera stressen?
- Hur undviker jag att själv påverkas negativt av missnöjda patienter?
- Sätt gränser för dig själv – inte för den andre

20

Några samtalsaspekter jag gärna tar upp

- Kunskaper i psykiatri.
- Ingredienser i ett gott samtal.
- Förstå patienten.
- Förstå mig själv.
- Mina känslor för patienten.
- Du kan bara göra ditt bästa.
- Missnöjda och arga patienter.
- Få ut något för egen del.

21

Kunna prata med  
alla om allt!

23

Tyck gärna!  
Fråga gärna!  
Protestera gärna!

26

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

Ed Diener och Martin Seligman

28

Är mina relationers kvalitet en slump?

Trettio tuffa sanningar  
Ed Diener och Martin Seligman

30


Varför har vi det som vi har det tillsammans?

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



31

Samtalskonstens ABC



32

Jag vill ha ett vattentätt system!



33

MS




45

Kunde läkaren ha förhindrat denna utveckling?

Uppfattat och tagit patientens rädsla på större allvar - han är rädd för att vara svårt sjuk!

*"Jag ser hur orolig du är. Det måste vara fruktansvärt att vara övertygad om att ha MS med det liv som då skulle vänta."*



46

Rädd = stressad

- Kan inte tänka
- Tunnelseende
- Svårare att prioritera
- Sämre koncentrationsförmåga
- Minskad empatisk förmåga
- Självcentrerad
- Sämre minne



Kort sagt blir man dummare än vanligt.  
Och man blir alltmer "besvärlig" och allt sämre på att samarbeta med andra.

48

Vem är din främste lärare?



49

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

Sökaren nr 1/1986

51

Slarva inte bort ditt svar!



Bob Hansson, Allvarligt talat

52

"Jag har minsann redan pratat med honom, och inte hjälpte det!"

53

53

SNACKA med besvärligt folk...

Snacka litet till... 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!**

54

54

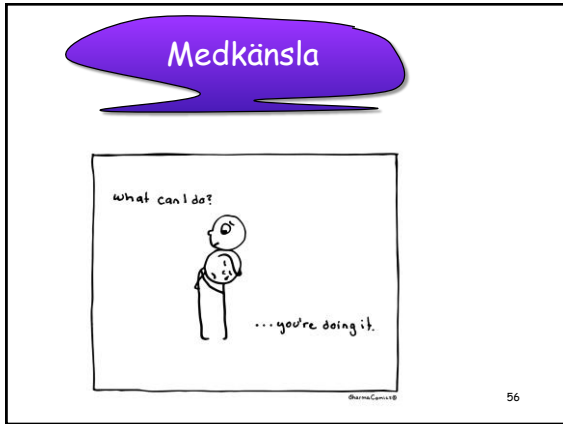
Närvaro

Mind Full, or Mindful?



55

55



- Hur får jag till ett bra möte?
- Sällan en fråga om teknik och metod.
  - **Gott hjärta, sunt förnuft, tid och goda kunskaper** om psykologi och psykisk ohälsa är det viktigaste.
  - Kunskaperna ger dig självförtroende och **skapar trygghet och tillit** hos patienten.
  - Skaffa dig **återkoppling** på det du gör.
- 65

67

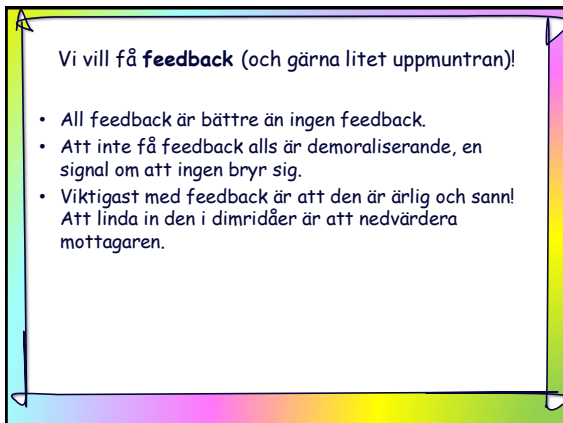




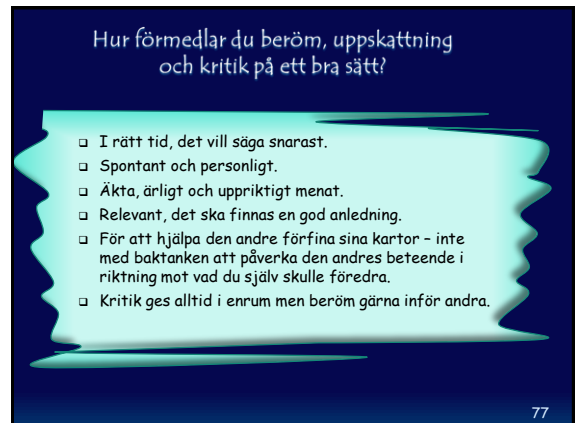
69



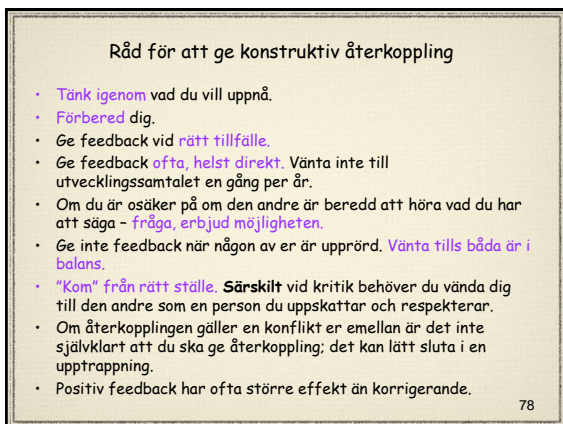
75



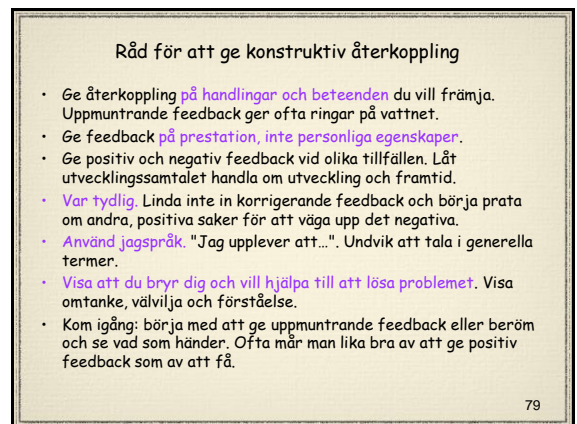
76



77



78



79

### Hur kan jag göra för att få andras återkoppling?

- **Be om återkoppling.**
- **Erbjud återkoppling** i retur, erbjud en pakt.
- Gör det till ett **stående inslag vid medarbetarsamtalen**
  - Vad gör jag bra?
  - Vad kan jag göra bättre?
  - **Om du fick önska att jag gjorde en sak annorlunda, vad skulle det vara?**
- **Förklara vad du vill höra och varför**
  - Din enda chans att få veta hur andra uppfattar dig.
  - Din enda möjlighet till växt och konstruktiv förändring.
  - **Den andres enda möjlighet att få en bättre chef/medarbetare/vän.**
- Förmedla att du ser återkopplingen som den största **tjänst** den andre kan göra dig, ett uttryck för omtanke och mod.
- Förmedla att du är **tacksam även för "negativa" och "jobbiga" återkoppling.**

80

80

### Hur kan jag göra för att få andras återkoppling?

- Förmedla att du vill få återkoppling även på **negativa beteenden och personlighetsdrag** (om du vill det).
- **Förklara att det har ett värde för dig att förstå hur dina sämre sidor uppfattas**, t o m de du inte kan göra något åt. Insikten hjälper dig **förstå andras reaktioner på dig** och gör det lättare att manövrera i tillvaron trots dina psykologiska skavanker.
- Om den andre är osäker på vad du vill höra så kan hen med fördel **överlåta till dig att värdera informationen.**
- **Gå inte i försvar** - du har bett om återkopplingen.
- Du har bett om återkoppling men den andre har det inte, så den återkoppling du får ger dig **ingen rätt att "svara med samma mynt"**.
- Du behöver inte hålla med - tvärtom är det viktigt att du behåller tolkningsföreträdet.

81

81

### Hur kan jag göra för att få andras återkoppling?

- Ta emot kritik som den gåva det är, och **tacka för hjälpen.**
- Förmedla vilka **insikter och slutsatser** återkopplingen gett dig, och **vilken nytta** du har av detta.

82

82

### Lathund för samtal med medarbetaren som inte verkar må bra eller redan blivit sjukskriven (del 1)

- Tillräckligt med tid, **goda kunskaper och gott omdöme** underlättar.
- **Dialog**, likvärdighet, äkthet, intresse och respekt.
- **Viktigast är att du bryr dig**, vill väl och visar det.
- Förmedla att du vill **hjälpa**.
- Förmedla vad du ser, **fråga** om du uppfattat rätt.
- **Bekräfta**, begripliggör, normalisera.
- Be medarbetaren (MA) **berätta mer** om hur hen mår.
- Fråga hur **illabefinnandet påverkar funktions- och arbetsförmågan**. Vad går inte alls, vad är svårt? **Försök precisera arbetshindret.**
- Vad skulle hända om MA ändå försökte göra detta? Har hen prövat?
- Fråga om MA har någon tanke om varför hen mår dåligt. Har det hänt något? Hur har MA det i sitt liv privat?
- **Upplever MA att något på arbetsplatsen bidrar till symtomen?**
- **Om arbetsplatsen upplevs bidra: vad skulle vi behöva ändra här?** Kan vi göra något som skulle göra det möjligt för dig att börja arbeta igen?

83

83

### Lathund för samtal med medarbetaren som inte verkar må bra eller redan blivit sjukskriven (del 2)

- Oavsett orsaken: **hur kan vi stötta dig härifrån?**
- Är du osäker på om du ska prata eller fråga om något, säg det. **Fråga** om den andre vill att du tar upp det.
- **Uppmuntra delaktighet**, fråga och föreslå, undvik maktspråk.
- **Uppmuntra eget ansvarstagande**; låt den andre "äga" sin problematik. "Vad skulle du själv kunna göra för att må bättre eller återgå i arbete?"
- Har MA sökt **professionell hjälp?** Var, vad, bedömning/diagnos, insats? Tar hen del av föreslagna insatser?
- Kontakt med försäkringskassan?
- Efter kartläggningen, **försök komma fram till en plan, tillsammans med MA** så att hen kan förväntas medverka.

84

84

### Hur kan man minska risken för att samtalet ska gå snett eller försämra medarbetarens tillstånd?

- **Oron** att ställa till det är **befogad**, den som mår dåligt är känsligare än andra för motgångar, kritik och olyckliga formuleringar.
- Men ett hyfsat samtal leder nästan alltid till att den andre mår **bättre** ett tag.
- Låt den andre visa vägen. Liten risk att skada om du varsamt följer samtalets utveckling och den andres reaktioner.
- **Samtalskonst hamnar om närvaro - inte om teknik.**
- **Var uppmärksam på såväl dina som medarbetarens känslor och reaktioner. Dessa är din främsta vägvisare i samtalet.** Din medarbetare kan lära dig det mesta du behöver, om du bara lyssnar uppmärksam.
- **När samtalet verkar gå snett - säg vad du upplever och be om hjälp.**
- Om du är orolig för att göra medarbetaren illa - säg det, och **be att hen säger till** om du säger något som inte känns bra.
- **Fråga** här och var om samtalet känns okay.

85

85

### Frågor till den som redan blivit sjukskriven

- Upplever du att du **inte alls klarar att jobba** här som du mår just nu?
- Upplever du att **situationen här på din arbetsplats bidragit** till att du mår dåligt? Om så, vad?
- Tror du att du **kommer att kunna komma tillbaka** och arbeta här när du mår bättre?
- Vad skulle vi i så fall behöva **ändra på**?
- Finns det **något du själv skulle kunna göra** eller ändra på för att det ska bli lättare för dig att komma tillbaks hit och arbeta?
- Om vi lovar att göra vårt bästa från vår sida, är du då **beredd att göra en planering för arbetsåtergång** med oss?
- Oavsett om situationen på arbetsplatsen bidragit till din ohälsa eller inte: **Hur kan vi stötta dig härifrån** så att ditt tillfrisknande underlättas?

Sedan kör ni ett liknande varv med chefen, och därefter ett till med medarbetaren och chefen tillsammans, ett s k konvergenssamtal på ADA-språk. Simalabim - ArbetsplatsDialog för Arbetsåtergång för noviser:)

86

86

### Repetition, psykisk ohälsa

87

□ Kollegan som inte längre funkar som han ska kanske...

- Har problem hemma
- Har en taskig chef
- Är i kris
- Har ångest
- Är deprimerad
- Är manisk
- Har utvecklat en psykos
- Missbrukar
- Har en hjärntumör
- Är på väg att bli dement
- Har hypothyreos

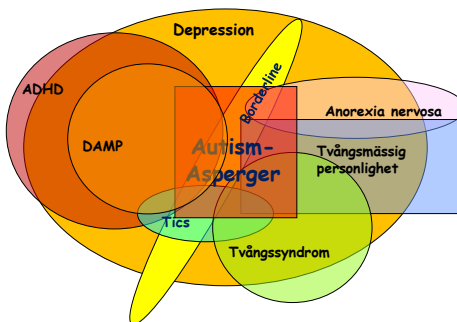
89

89

### Några av de vanligaste tillstånden

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Anpassningsstörning</li> <li>□ Akut stressyndrom</li> <li>□ Posttraumatiskt stressyndrom</li> <li>□ Utmattningssyndrom</li> <li>□ "Utbrändhet"</li> <li>□ Depression</li> <li>□ Bipolär sjukdom</li> <li>□ Vanföreställningssyndrom</li> <li>□ Schizofreni</li> <li>□ Substansbruksyndrom</li> <li>□ Ätstörningar</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>□ ADHD</li> <li>□ Autismspektrumstörning</li> <li>□ Intellektuell funktionsnedsättning</li> <li>□ Social ångest</li> <li>□ Paniksyndrom</li> <li>□ Generaliserat ångestsyndrom</li> <li>□ Specifik fobi</li> <li>□ Tvångssyndrom</li> <li>□ Kroppssyndrom</li> <li>□ Samlarsyndrom</li> <li>□ Narcissism</li> <li>□ Psykopati</li> <li>□ Borderline</li> <li>□ Trotssyndrom och uppförandestörning</li> </ul> |
|---|--|

94



95

95

Vad gör vi med Kalle som inte funkar längre?



Och Lisa, som aldrig funkade som hon borde?



96

96



**Kalle som inte funkar längre:**

- Stressad?
- Tungt på hemmaplan?
- Livskris?
- Hänt något j-t?
- Konflikter?
- På fel ställe?
- Fel chef?

- Depression?
- Utmattning?
- Utbrändhet?
- Psykos?
- Missbruk?

**Lisa, som aldrig funkat som hon borde:**

- Ångestsjukdom?
- ADHD?
- Autismspektrum?
- Intellektuell funktionsnedsättning?
- Personlighetsavvikelse?
- Narcissism?
- Borderline?
- Antisocial?

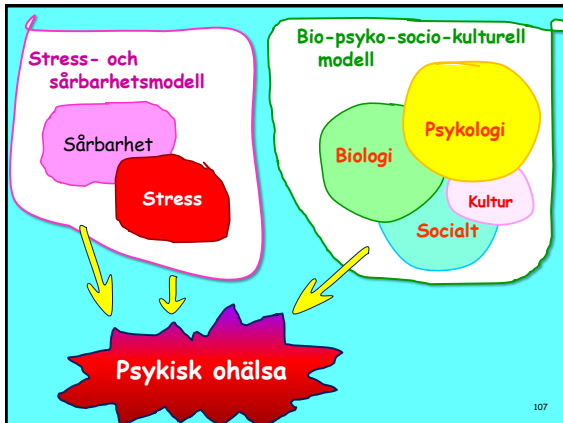


97

### Konsekvenser av att inte bli återställd

- Trötthet, minnessvårigheter m fl kvarstående symtom
- Nedsatt stresstolerans
- Kroppslig sjukdom (hjärtasjd, kärlsjd, diabetes)
- Missbruk
- Suicid
- Nedsatt självförtroende
- Försämrade relationer
- Sociala sviter
  - Ekonomi
  - Karriär
  - Ensamhet och isolering
  - Långtidssjukskrivning och sjukersättning


101



107

### Riskfaktorer för depression hos unga, i turordning

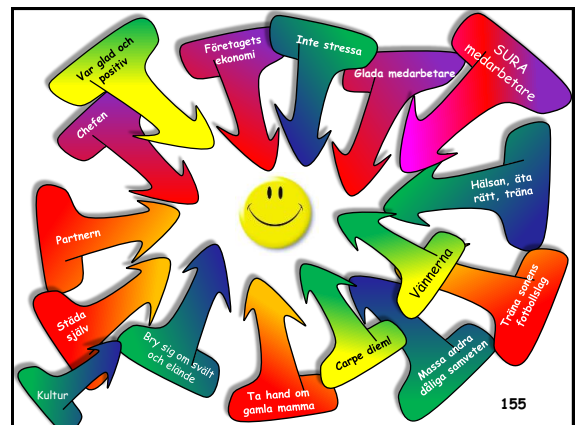
1. Konflikter med kamrater
2. Konflikter mellan föräldrar
3. Konflikter med föräldrar
4. Föräldrars bristande närvaro
5. Egen kroppslig sjukdom



121

Hur kan jag undvika att dräneras av mitt arbete?

154



155

### Det är inte ofarligt att arbeta med människor

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

156

156



För att orka ge ett gott bemötande och ha något att ge patienten måste jag själv må bra!

159

159

Om du börjar må allt sämre - kommer någon att märka det och ta upp det med dig?



160

160



Oscar

164

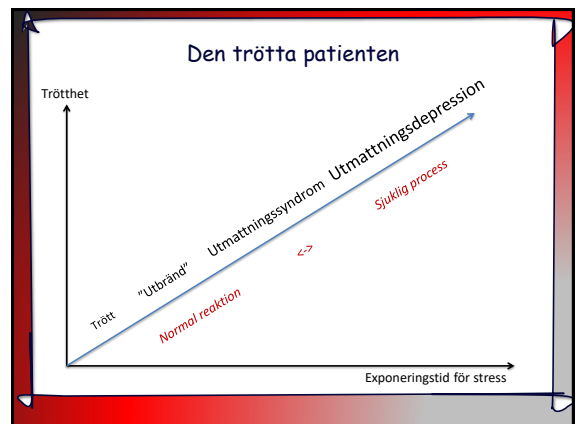
164

### Hur blir vi av för mycket stress?

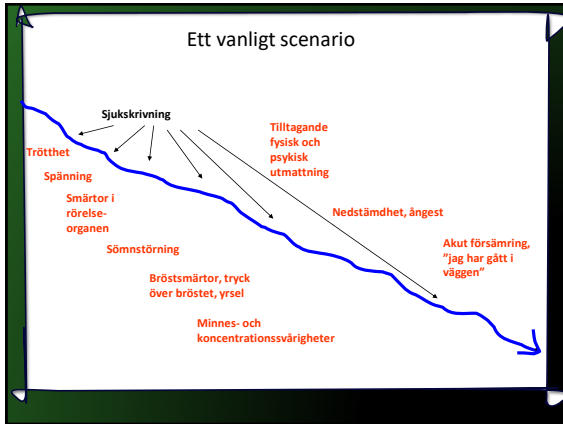
- Tunnlseende
- Försvarsinställda
- Rigida
- Irritabla
- Lättkränkta
- Aggressiva
- Intoleranta
- Trötta
- Uppgivna
- Cyniska
- Sömnproblem
- Ökad ljudkänslighet
- Minnesproblem
- Koncentrations-svårigheter
- Nedstämdhet
- Ångest
- Kroppsliga besvär

167

167



168



169

### Burnout enligt Maslach

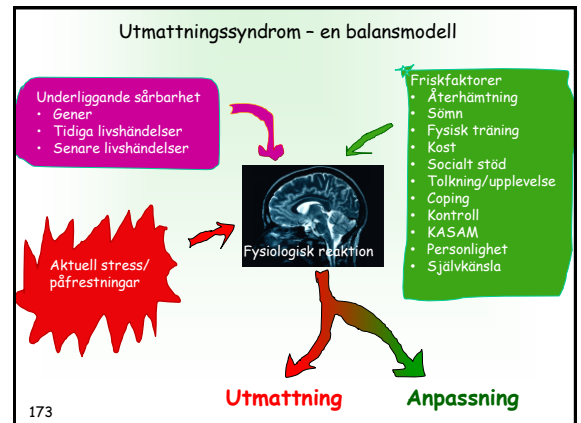
1. Utmattning
2. Distansering → cynism
3. Minskad personlig effektivitet

170

### Kriterier för utmattningssyndrom

1. Hög stress minst sex månader
2. Symtom minst två veckor
3. Brist på psykisk energi eller uthållighet dominerar
4. Minst fyra av följande varje dag minst två veckor
  - Koncentrations- eller minnesstörning
  - Kan inte hantera krav eller göra saker under tidspress
  - Emotionell labilitet eller irritabilitet
  - Sömnstörning
  - Påtaglig kroppslig svaghet eller uttrötthet
  - Kroppsliga symtom - muskelsmärta, yrsel, hjärtklappning, magproblem, ljudkänslighet

172



173

### Vilka drabbas?

"... en övervikt av unga till medelålders kvinnor, ambitiösa, välbegåvade och framgångsrika, som under en längre tid envist förnekat och kämpat emot kroppens och själens varningssignaler innan de brutit samman."

Lars Tauvon, Läkartidningen nr 46 2007

174

### Kan det drabba DIG?

- Högutbildad, överbelastad hjärna.
- Loyal, engagerad 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.

175

"Gemensamt för dessa personer är att de sedan tidig ålder varit mycket prestationsinriktade och i vuxenlivet kan de i pressade situationer inte bedöma vad som är möjligt eller omöjligt att prestera."

"För att visa sin duglighet har dessa personer varit snälla, duktiga och lydiga i sin strävan att bli accepterade. De har ständigt kämpat för att anpassa sig till andras krav och i alla lägen försökt göra sitt bästa för att bli den person de tror att andra vill att man ska vara."

*Sagt av Britt W. Bragée*

176

### Vanliga tidiga stressvarningar

Sömnrubbningar	Insomningssvårigheter, för tidigt uppvaknande, stort sömnbehov, trött trots mycket sömn
Känslöpåverkan	Olust, ångest, nedstämdhet
Interpersonellt	Irriterad, sur, arg, missnöjd, tycker sämre om andra, konflikter, cynism, arrogans
Energiproblem	Överaktivering, trötthet, allt tar emot
Kognitiva symtom	Minne, koncentration, handlingskraft, känslighet för ljud
Kroppsliga besvär	Värk, trötthet, yrsel, illamående, magbesvär

178

Hur vet jag att jag inte är på väg att köra slut på mig själv?

- Sover gott, vaknar utvilad
- Tycker om människorna omkring mig
- Gott humör, positiva känslor, ingen oro, kul med en ny dag

179



Mycket "stress" handlar egentligen om vantrivsel på jobbet.

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

180

### UTBRÄNDHET BEROR INTE ALLTID PÅ FÖR MYCKET ARBETE

- Bristande överensstämmelse med de **förväntningar** man själv har.
- För svåra uppgifter, **orimliga krav** och förväntningar.
- **Understimulering** och uttråkning.
- **Belöningen uteblir**
  - Resultaten uteblir, man når inte det man föresatt sig, brunnit förgäves.
  - För litet återkoppling, man ser inte sina resultat.
  - Man får för litet tillbaks, för litet känslomässig näring.
- **Konflikter** med kollegor, ledning eller kunder.
- Negligering och **kränkningar**.
- Allmänt **dålig stämning** på arbetsplatsen.
- **Vantrivsel** med arbetsuppgifter, kollegor och kunder.
- Man ser **ingen mening** med det man gör.
- **Kompromisser** och konflikter mellan arbetets krav och den egna integriteten.

Vilka av dessa problem riskerar du?

181

### Håller du med?

"Stressen handlar sällan särskilt mycket om hur mycket du arbetar. Det handlar istället framför allt om **hur du mår och känner dig när du arbetar.**"




"Happiness is the only lasting cure for stress."

183

## "Kognitiv" och fysiologisk stress

### "Kognitiv" stress

- Detta borde inte hända.
- Det får inte vara så här.
- Detta är orättvist.
- Man är taskig mot mig.
- Jag klarar inte det här.
- Ger främst "kognitiva" effekter - missnöje, bitterhet, personlighetspåverkan, uppgivenhet, cynism.
- Kan leda till sjuklighet.

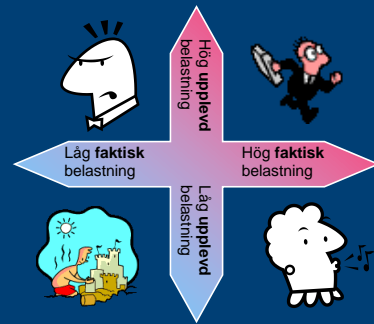
### "Fysiologisk" stress

- Hjärna och kropp körs på övervarv.
- Försummar biologiska behov - sömn, hjärnvila, kost, avspänning.
- Stress utan återhämtning stör de rent biologiska funktionerna - återuppbyggnad och reparation av kroppen.
- Leder till utmattningssyndrom och annan ohälsa.
- Ger hjärnskador på sikt.

184

184

## Att vara "stressad"



186

186

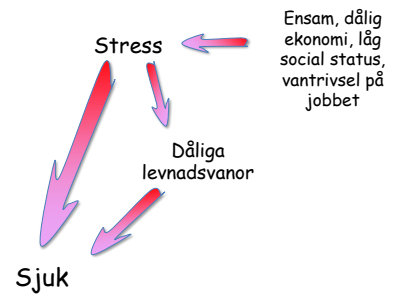
## Två allvarliga former av stress

1. **Akut stress** som överstiger människans förmåga att hantera påfrestningen och någorlunda snabbt återvinna sin balans (t ex PTSD). Akut stress kan t o m orsaka hjärtinfarkt och död rakt av.
2. **Kronisk stress** som kan leda till skador när den inte medger tillräcklig återhämtning (t ex utmattningssyndrom). Stress utan återhämtning stör de rent biologiska funktionerna - återuppbyggnad och reparation av kroppen.

187

189

## Från stressad till sjuk - direkta och indirekta effekter



188

191

Vad kan jag själv göra för att skydda mig mot skadlig stress?

## Vägar att hantera stress

### Problemlösning

Övertala, söka medkänsla, avvakta, väcka skuld känslor, gnälla, spela modig, visa förakt



### Kamp-/flyktprogram

Gaspådrag: sympatiska nervsystemet



### "Spela död"-program

Broms: parasympatiska nervsystemet

191



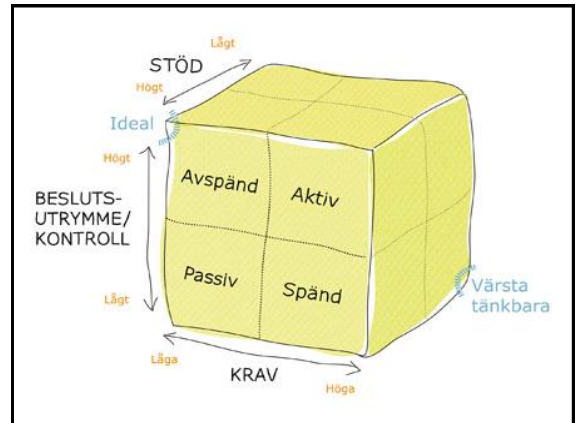
192



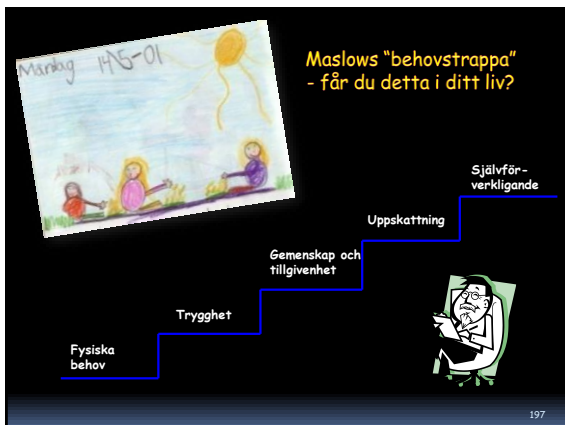
193



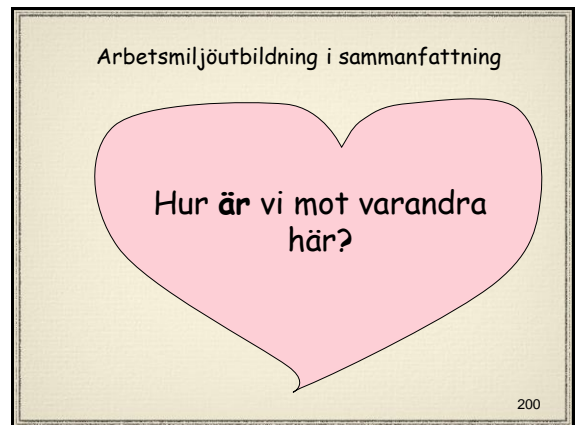
194



195



197



200

Må bra på jobbet i sammanfattning



Välj kollegor

203

203

...inte bara kollegor, förresten



Välj chef

205

205

Att välja arbetsplats

Naturligtvis är det trevligt med en arbetsplats där du får ägna dig åt det du brinner för, men i fel miljö bränns du ändå ut.

Leta arbetsplats

1. vars värderingar överensstämmer med dina
2. med kollegor som du tycker om och trivs med, och som tycker om dig
3. med en riktigt bra chef

207

207

...och en sak till



Ta ansvar för dig själv

212

212



ACT AS IF WHAT  
YOU DO MAKES A  
DIFFERENCE.

*It does.*

-WILLIAM JAMES

213

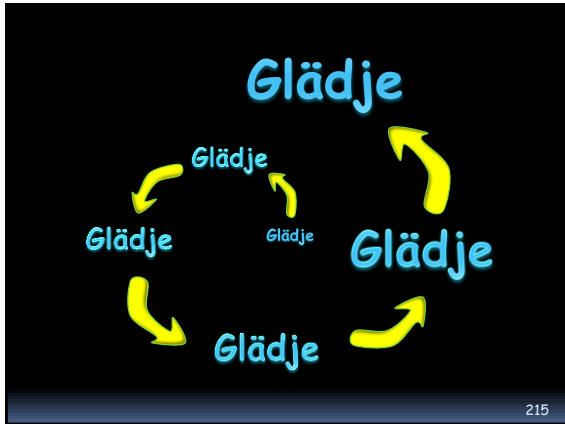
213

Skulle jag vilja ha mig själv  
till arbetskamrat?

Varför/varför inte?

214

214



215

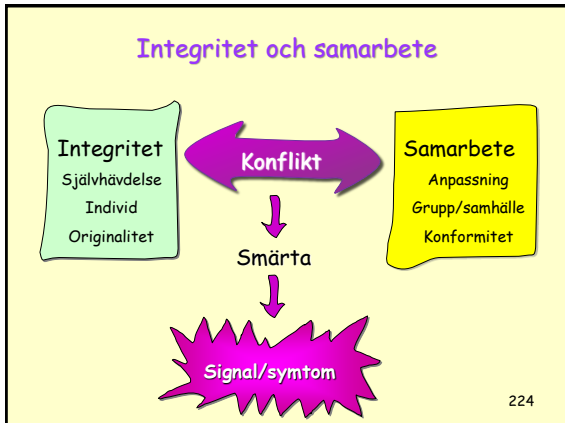
### Känslor smittar

En lycklig medarbetare kan entusiasmera en hel avdelning...

...en enda surskänk kan å andra sidan totalförstöra den.

216

216



224

### Vad kostar det att vara med här?

Hur mycket behöver jag anpassa mig, hur mycket våld måste jag göra på mig själv och mina värderingar, för att få vara med?

225

225

### Vad kostar det att inte vara med här?

Utanförskap, ensamhet, mobbning, brist på erkänsla, utebliven lön- och karriärutveckling, ohälsa...?

226

226

### Två vägar som bär till helvetet

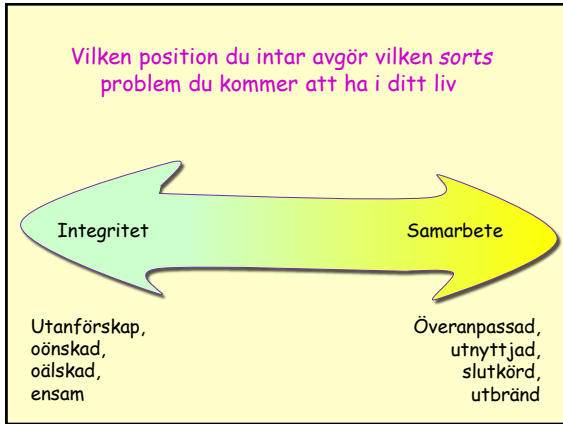
Samarbeta med alla om allt

Vägra samarbeta med någon om någonting alls

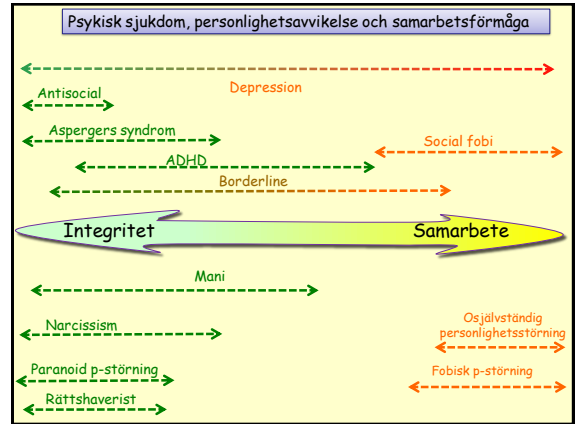
227

227





234



235



237



238

Vad kan vi lära av dem som snart levtt klart?

1. I wish I'd had the courage to live a life true to myself, not the life others expected of me.
2. I wish I didn't work so hard.
3. I wish I'd had the courage to express my feelings.
4. I wish I had stayed in touch with my friends.
5. I wish that I had let myself be happier.

Ny bild!

THE TOP FIVE REGRETS of the DYING  
A Life Transformed by the Dearly Departing  
BRONNIE WARE

240

På väg?

Vad har du gjort i påsk?  
Folke Eriksson, 48, arbetslös, Surahammar:  
- Jag har druckit alkohol.

241



251



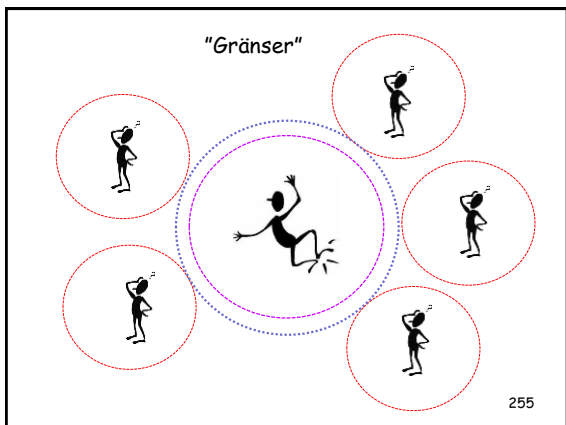
252



253



254



255



259

## Maxa ditt sociala stöd

Försök inte klara livet själv  
Prata med dina vänner, på riktigt.  
Be om hjälp med allt svårt och viktigt.  
Starta en "livskvalitetsgrupp".  
Skaffa dig en mentor.  
Be att få starta en kollegial samtalsgrupp.



261

## Sex gyllene regler för god psykisk hälsa

1. Sov: Goda sömnvanor, 6-9 timmar/natt
2. Knyt band: Till familj, vänner, medmänniskor
3. Motionera: Gärna 3 x 30 min/vecka
4. Ät: Sunda kostvanor
5. Fortsätt lära: Behåll nyfikenheten, testa nya saker
6. Ge: Tid, kärlek, uppmärksamhet
7. KASAM: Sök meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet (eget tillägg)

Ref: Mental capital and wellbeing: making the most of ourselves in the 21st century, 2008

267

Vår främsta stresskälla  
är samtidigt vår största  
möjlighet:

**Andra människor!**

275



Äkta eller falsk dialog  
= äkta eller falskt möte



Om du bara låtsas får du betala priset  
- ingen relation och ingen växt

280

280

Kan det vara så att...

...varje möte med en annan  
människa är en möjlighet för mig  
själv?

282

282

Hur känns det för **den andre**...

...om han känner att han tillför mig  
något värdefullt, att jag blir glad  
av att vara med honom?

285

285



286



288



289



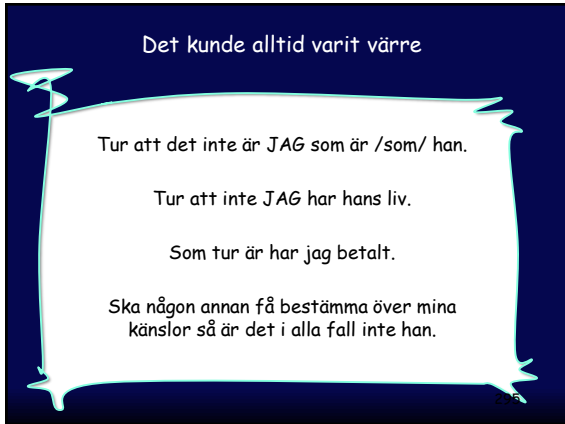
292



293



294



295



296



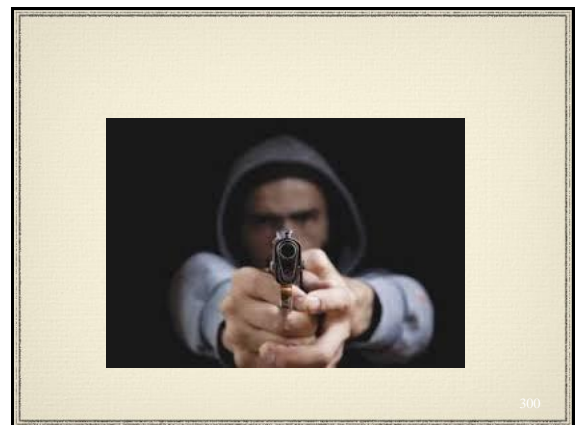
297



298



299



300

Vem tror att man kan leva sitt liv utan en eller annan brottningsmatch?



301

301

Varje samtal är ett experiment!

309

309

DU KAN BESLUTA OM VAD DU SKA GÖRA  
- MEN INTE HUR DET SKA GÅ!

ANSVAR OCH KONTROLL ÄR INTE SAMMA SAK

VI KAN TA ANSVAR FÖR PROCESSEN -

MEN RESULTATET RÅDER VI INTE ÖVER

DET ENDA DU KAN GÖRA ÄR ATT VATTNA DITT  
APPELTRÅD

(MEN GLÖM INTE ATT VATTNA)



312

311

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.

312

Samtalets grunder -  
om stöd och  
psykopedagogik

314

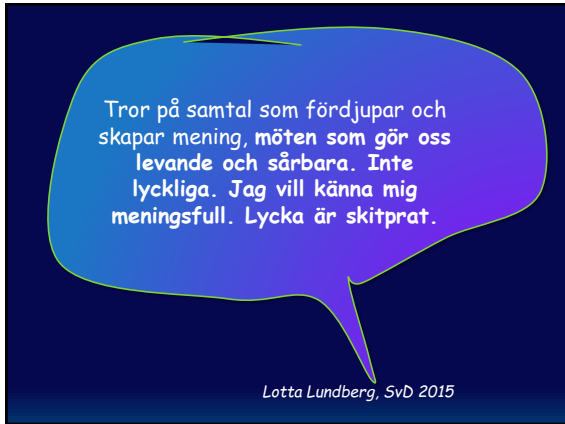
Att möta och stödja en människa som mår dåligt

Hur jag vill bemötas:

Hur jag inte vill bemötas:

317

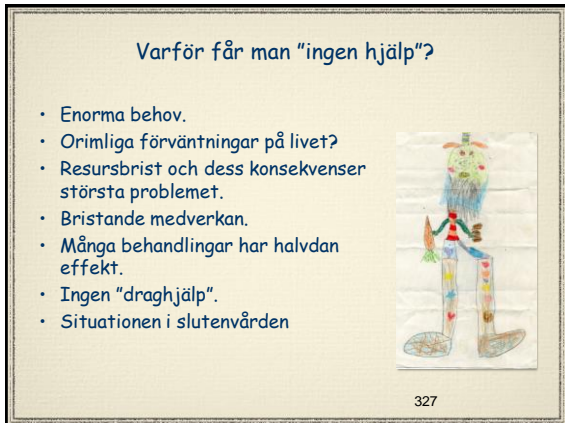
317



320



322



327



330



334



335



337



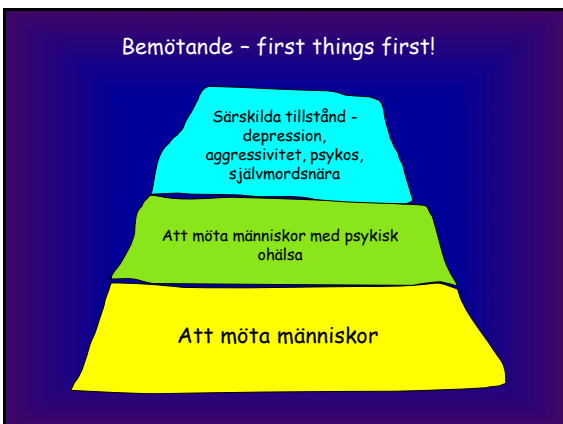
340



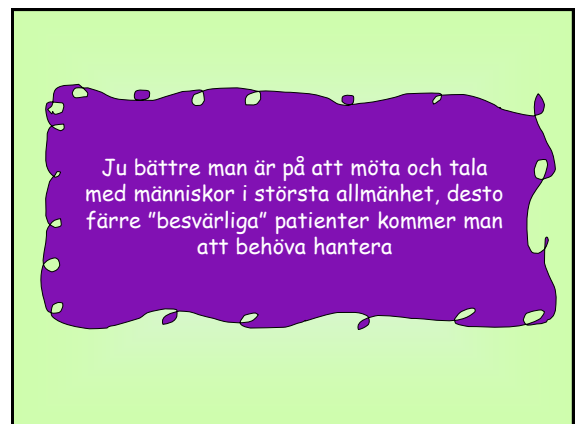
341



344



345



346



[https://www.ted.com/talks/celeste\\_headlee\\_10\\_ways\\_to\\_have\\_a\\_better\\_conversation#t-157190](https://www.ted.com/talks/celeste_headlee_10_ways_to_have_a_better_conversation#t-157190)



347

## Stödjande och jagstärkande förhållningssätt

- Väsentligaste metoden i **den akuta fasen**.
- **Information** och utbildning om tillståndet, gärna patientbroschyr, lästips, info om patientföreningar.
- **Förmedla förståelse, sympati och tröst.**
- **Validera patientens reaktioner**; de är begripliga och normala utifrån situationen och historien.
- **Härbärgera patientens plågsamma känslor.**
- **Avdramatisera och inge hopp.**
- **Motivera** till att ta emot behandling.
- **Hjälp med problemlösning** och hanterande av praktiska problem. Temporär regrediering i ett akut läge kan vara helt okay.
- **Finns utlösande faktorer** eller försämrande omständigheter som kan åtgärdas?
- **Hjälp patienten ta avstånd** från depressiva skuld-känslor och vanföreställningar.

354

## Validering

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

355

355

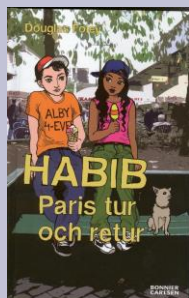
## Invalidering

- Göra saker som **hotar tryggheten** (vara aggressiv, hota, tvinga).
- **Ignorera** eller vara ouppmärksam.
- **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 eller överlägsen.**
- **Insistera på att den andre känner / tänker / menar något annat än hon gör.**
- Behandla den andre som **skör eller utan förmåga.**

356

356

"Tankar är rätt märkliga. De smyger runt i ens hjärna med en hink målarfärg, och innan man kan säga sitt eget namn baklänges har de målat hela hjärnan svart."



357

357

## Psykopedagogik

- Hjälp patienten och dennes närstående att **förstå** vad diagnosen innebär.
- **Ge konkreta råd** om hur patienten kan hantera och lösa praktiska vardagsproblem.
- **Informera** om möjligheter till behandling och olika former av samhällsstöd.
- **Förmedla** relevant informationsmaterial.

358

## Stötta på rätt sätt

1. Det gäller att hitta rätt balans mellan kraven på den drabbade och dennes faktiska förmåga.
2. Uppmuntra hennes kontakt med sjukvården.



360

360

## Vad fungerar verkligen?

1. Lära sig att kritiskt granska och ifrågasätta de depressiva tankarna.
2. Planera in trevliga aktiviteter som skingrar tankarna.

361

361

## Stötta på rätt sätt

Fråga patienten hur du bäst hjälper henne!

Stötta patienten i att göra sådant hon tycker om och brukar må bra av:

Prata  
Fika  
Promenad  
Träffa vänner

363

363

## Vad får mig att må bra?

Bra saker	Dåliga saker	Bra människor	Dåliga människor

SRBN ©2008 AV JILL ROBINSON

364

## Undvik tillfälliga lättnader i övermått

- Alkohol och psykofarmaka
- Mat
- Arbete och träning
- Shopping
- Sex
- Iiska

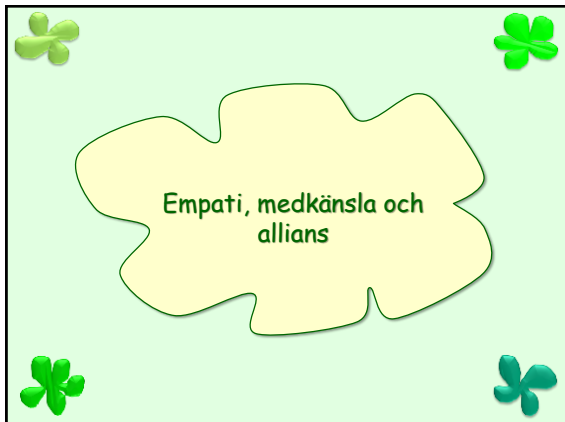


Upprätthåll de vardagliga rutinerna!

365

365

366



384

### Skilj på psykoterapi för att:

- Lösa problem
- Reducera psykologiskt lidande
- Behandla pågående sjukdomsperiod
- Reducera underliggande sårbarhet
- Minska risken för återfall
- Förstå sig själv bättre, **personlig utveckling**

386

### Två former av psykoterapi

**"Supportive"**

- Försöker inte förändra patienten.
- Hjälper patienten att hantera påfrestningen med hjälp av de egenskaper och resurser hen redan besitter.
- Undviker självinsikt och allt som kan väcka ångest.

**"Reconstructive"**

- Måste **ändra** något hos sig själv om det ska ha mer varaktig effekt.
- Förutsätter **ökad självinsikt**.
- Kan **väcka ångest**. Inte alltid så kul att möta sig själv.

388

### Välja rätt terapiform eller rätt terapeut?

389

### Vad visar tidigare psykoterapiforskning?

Patientens förbättring beror av:

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

390

### Vad utmärker en bra psykoterapi?

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

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

391

### 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 duktiga kollegors samtal ibland.
- Spela in på **video** och titta.

392

### Terapeutens ansvar

- Inser vilken makt hon har över patienten, och därmed vilket ansvar hon har.
- Har god självinsikt, förstår hur hon uppfattas av andra.
- Letar efter sina blinda fläckar.
- Tillstår spontant och omedelbart sina egna misstag.
- Söker aktivt efter feedback på sina samtalsinsatser.
- Frågar patienten om råd och hjälp.
- Ger ibland råd, men fattar inte beslut åt patienten.
- Söker hjälp när kontakten inte går bra.
- Tar hand om sig själv.

Råd för krossödsarbetare, modifierade från Terapiutgåva av Winn D Tolman

393

En terapeutisk allians är vanligen en förutsättning för ett gott behandlingsresultat

394

### Vad menas med "terapeutisk allians"?

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

396

All psykiatrisk vård utgår från en **relation** mellan behandlare och patient.

397

### Forskning visar att...

...avgörande för psykoterapiresultatet är:

- Värme
- Empati
- Äkthet




419


"Inte ett ord om kärlek"



421



Kärleksfulla känslor




Handling  
som upplevs kärleksfull  
av den andre

423

Saker vi Egentligen vill ha

- Äkta kontakt
- Uppmärksamhet, bli sedd och hörd
- Bekräftelse, betyda något för någon
- Respekt
- Bli tagen på allvar
- Ärlighet och sanning, hjälp att förstå
- Förståelse
- Omtanke
- Medkänsla
- Uppmuntran



426

God kommunikation är inte fullt så svårt som det påstås



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

Om jag bryr mig på riktigt och visar litet hyfs förlåter patienten mig en hel del.

429

Empatins källa

Det kunde ha varit jag!



"I know exactly how you feel."

432

Vad gör att psykoterapi fungerar?

"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."

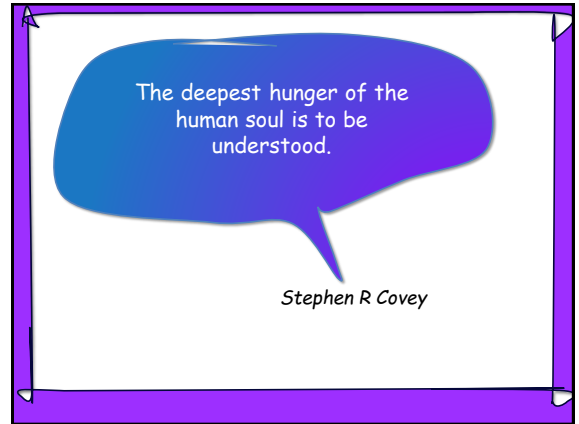


Jesper Juul

433



434



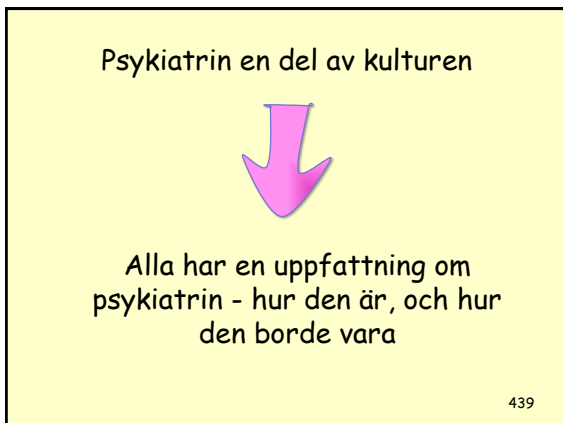
435



436



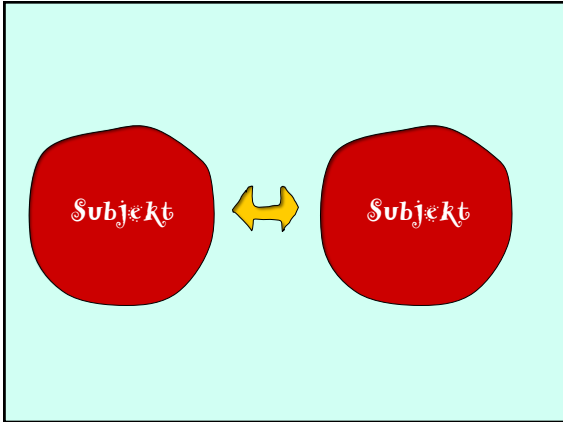
438



439



440



441

### 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 andre har samma rätt till sina känslor, tankar och önskemål som jag har till mina.

442

### Den andre har rätt att bemötas likvärdigt

Ej ovanifrån  
Ej objekt  
Ej offer  
Ej synd om

443

### 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.

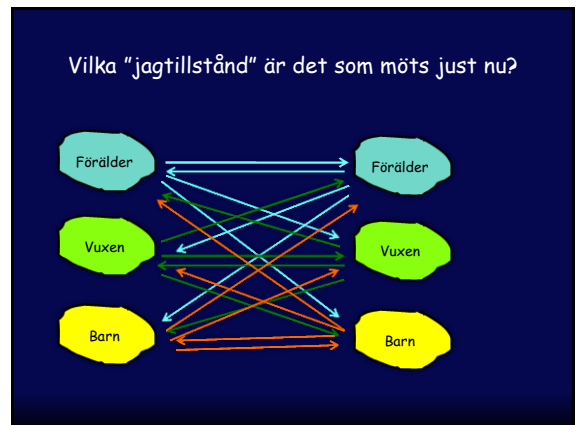
444

Vi vill varken ha beröm eller metoder

-

Vi vill ha äkta kontakt och närande relationer

445



448

### Professionell, medmänniska eller både och?

<b>Vårdgivare:</b>	↔	<b>Patient:</b>
Professionell		Professionell
Personlig?		Personlig
Privat??		Privat

453

[https://www.youtube.com/watch?v=apzXGEbZht0&feature=youtu.be&list=PLKDP6cayj\\_58Y9KJDwtiMUbNwJGQyIGZhA](https://www.youtube.com/watch?v=apzXGEbZht0&feature=youtu.be&list=PLKDP6cayj_58Y9KJDwtiMUbNwJGQyIGZhA)



454

### Professionell, medmänniska eller både och?

<b>Vårdgivare:</b>	↔	<b>Patient:</b>
Professionell		Professionell
Personlig		Personlig
Privat		Privat

455

### Vad menas med att vara "professionell"?

Göra det som är bäst för patienten!

457

### En "neutral" terapeut?

- Närvarande.
- Engagerad, involverande och deltagande.
- Medkänsla och medmännisklighet.
- Öppen, ärlig, äkta och autentisk.
- Visar sig själv, sina tankar, känslor och reaktioner på patienten.
- Dialog, återkoppling och utveckling.
- Hjälper den andre att bli medveten om sina föreställningar och förväntningar.

458

### Att möta andra kräver mod

"Kan inte du prata med henne själv, hon vill nog bara ha några tabletter?"



459

458



Vilket värde har det för mig att få min fasad älskad?



460

460

Vilka verktyg har jag?

- Kunskap
- Sunt förnuft
- Empatisk förmåga
- Medkänsla
- Äkthet
- Humor
- Mig själv och det liv jag levtt



Kärlek!

464

464

Ett par ord om att måla



465

465

16-åringen på villovägar



Varför skulle hon lyssna på dig?

468

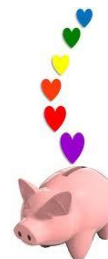


469

469

Det emotionella bankkontot:

Det förtroende och den trygghet som har byggts upp i förhållandet



470

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

Att ge den andre vad han  
behöver, och hjälpa honom  
se att det är det han får.

475

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.

477

Narcissistens tragik

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



Det går inte att göra  
några insättningar!

480

Varje problem i relationen är en  
möjlighet

En möjlighet att bygga upp det  
emotionella bankkontot i denna relation.

Vi försöker lösa problemet **och**  
förbättra vår relation samtidigt.

Vi hjälper patienten **och** odlar vår  
relation.

481

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

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

483



484

484



485

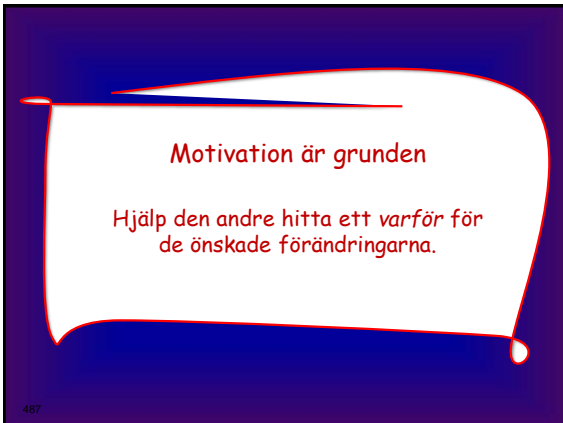
485



Den andre ska inte bara göra något

- hen ska vilja göra det hen gör!

486



Motivation är grunden

Hjälp den andre hitta ett varför för de önskade förändringarna.

487

487



"Jag har ingen motivation"

Min motionscykel och jag

489

489



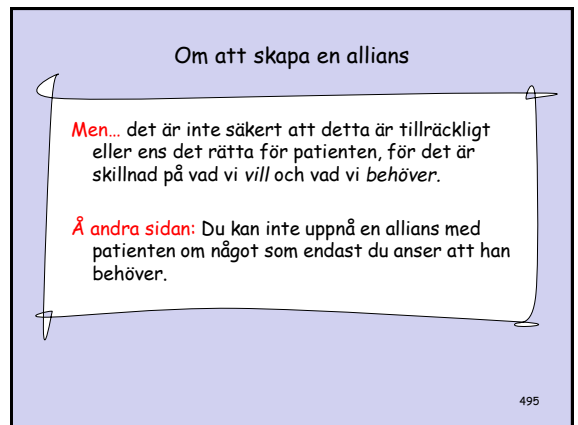
Alla människor har behov, alla vill något



Identifiera och tillfredsställ människors behov!

493

493



Om att skapa en allians

**Men...** det är inte säkert att detta är tillräckligt eller ens det rätta för patienten, för det är skillnad på vad vi vill och vad vi behöver.

**Å andra sidan:** Du kan inte uppnå en allians med patienten om något som endast du anser att han behöver.

495

495



496

### 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.

"No involvement, no commitment" (den som inte är med kommer att vara emot).

499

499

### Läget tills man är 25...

...klokt att lyssna noga på andra innan du beslutar om viktiga saker.

502

502

### Hinder för alliansen kan höras ihop med

1. Sjukdomen
  - Trötthet, ångest, bristande insikt
2. Patientens personlighet
  - Mistro, instabilitet
3. Omgivningsfaktorer
  - Anhörigas inställning
4. Behandlarens personlighet
5. Andra faktorer hos behandlaren
  - Bristande intresse
  - Bristande kunskap
  - Rigid och ensidig teoretisk referensram
6. Övriga behandlingsförutsättningar
  - Brist på kompetent personal
  - Brist på tid
  - Telefonsamtal

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

507

507

### "Svåra" människor och tillstånd

1. Personlighetsproblematik
  - Bristande personligt ansvarstagande
  - Negativistisk och svartsynt
  - Emotionell instabilitet
  - Histrionisk
  - Narcissism
  - Antisocial/psykopatisk
  - Paranoid
  - Rättshaveristisk
  - Passivt aggressiv
  - Osjälvständig
  - Fobisk
  - Tvångsmässig
2. Psykisk sjukdom
  - Depression
  - Bipolär sjukdom
  - Ångestsjukdom
  - Psykos
  - Missbruk
3. Neuropsykiatrisk funktionsnedsättning
  - ADHD
  - Autistiska tillstånd
  - Svagbegåvning

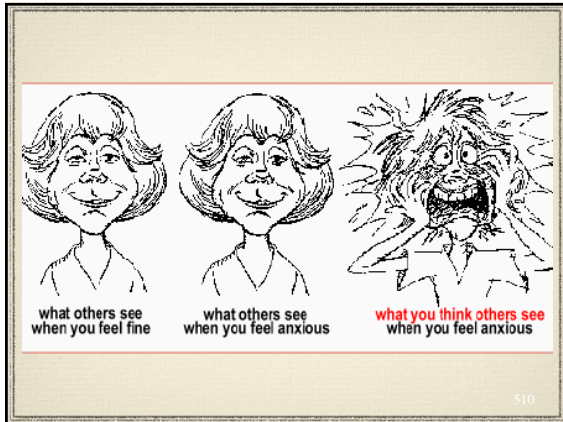
508

508

Lena

509

509

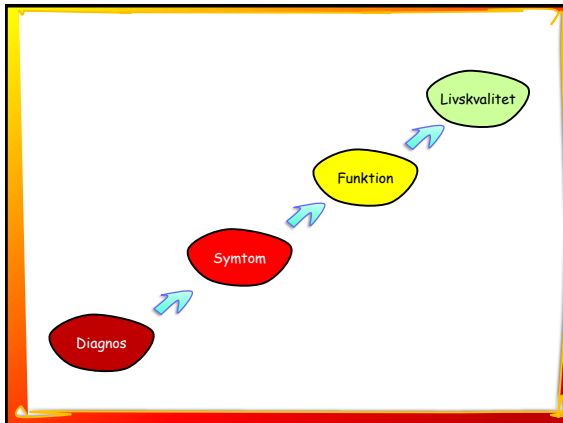


510

### Lena

- Social ångest, depression, självmordsnära.
- Grav social fobi.
- "Bara litet ångest" - inte så bara, och massor av ringar på vattnet.
- Höga krav, klarade inte terapin och blev deprimerad. Terapi ska komma i rätt fas.
- Sorg över förlusterna, ta igen saker, vänja sig vid ett nytt liv.
- Från symtom till funktion till livskvalitet.

511



512

### Social fobi

- Rädsla för **uppmärksamhet/kritisk granskning** i sociala interaktions- och prestationssituationer.
- Grundar sig i rädsla för att **bete sig pinsamt eller visa symtom på ångest**.
- Kan ha stark **förväntansångest** långt i förväg.
- Vid **exponering stark ångest** vilket kan ta sig uttryck i panikattacker, **rodnad**, stamning, svettning osv.
- Situationerna **undviks alternativt uthärdas** under stark ångest.
- **Funktionsstörningar** avseende arbete, sociala aktiviteter och relationer.

513

### Symtom vid social fobi

- Rädd för att **stamma**, tappa tråden, sätta i halsen, **säga något olämpligt**, spilla ut kaffet...
- Blotta tanken på bjudning, måltid på restaurang, grupparbete -> **panikkänsla, hjärtklappning, svettning**, svaghetskänsla, orolig mage.
- Svårt ringa okänd person/myndighet, gå på posten, äta inför andra osv.
- Uppfattas som **blyg, osäker, inåtvänd**, blir ev mobbad i skolan.

514

### Några vanliga "svåra" situationer



- Muntligt framträdande
- Dans
- Grupparbete
- Äta med andra
- Kurs
- Personalfest
- Fotografering
- Kassakö
- Badstrand

515

### Vad kan jag göra mot min föreläsningsångest?

**För att överleva:**  
Skit i vad folk tycker, kör din grej.

**Om du vill göra en lysande presentation:**  
Skit inte i vad folk verkar tycka - lyssna efter och använd dig av reaktionerna du får.




Det handlar inte om att bli av med sin nervositet för att kunna föreläsa - det handlar om att vara nervös men föreläsa ändå.

517



### Det som gäller: Bitar ihop och stå ut!

~~Jag måste bli av med min ångest, så att jag kan hålla mitt tal.~~

Jag har jätteångest och jag ska hålla mitt tal.



518

519

### Ska vi skicka läkaren på bemötandekurs?



524


### Vad ska vi ha för mått för att utvärdera insatsen?

Hur känns det att vara patient här?

526

### Ska vi skicka läkaren på bemötandekurs?

- Har han redan varit på kurs?
- Vilka samtalstekniker använder han?
- Hur känns det för patienten i samtalet?
- Vilken stämning skapar han?
- Skulle ni vilja ha honom som er läkare?



527

## Vad gör läkaren bra?

- Han verkar måna om Lena, om hur han pratar med henne och hur det känns för henne i samtalet.
- Autentisk, sitter rakt upp och ner och pratar med henne.
- Chosefri, äkta och naturlig.
- Likvärdighet, tar henne på allvar, bemöter med respekt.
- Fin kontakt, visar att han uppskattar henne, omtänksam, söker goda formuleringar, tar ansvar för vad han säger och hur det landar.
- Lyfter fram hennes styrkor och det som är positivt.
- Ömsesidig tillit och förtroende.

529

## Om patienten själv får välja

- **Kontakt** - sedd, hörd och tagen på allvar.
- Visar att hen **lyssnar och förstår**.
- **Bryr sig** på riktigt.
- **Visar medkänsla**.
- **Ärlig och genuin**, gömmer sig inte bakom sin roll.
- **Bekräftar**, accepterar och normaliserar.
- Hjälper mig **förstå**.
- **Ger återkoppling**.
- **Ser det som är gott** i mig.

Lyssnar och bryr sig!

531

## Slutsats?

Varje människa är unik och behöver bemötas individuellt, vare sig hon är frisk eller sjuk.

Viktigast är alltid vår förmåga till ett **gott allmänmänskligt bemötande**.

**Goda kunskaper om psykiska störningar** kan hjälpa oss att bemöta den med psykisk ohälsa optimalt.

Eventuella metoder och råd ska användas med **omdöme och sunt förnuft**.

533

## Samtalskonstens ABC

- "Kom" från kärlek och välvilja, leta efter det goda.
- **Bry dig** på riktigt.
- **Skapa kontakt och dialog**.
- **Odlar en relation** att bygga på.
- **Möt den andre** på ett existentiellt plan.
- **Var äkta och autentisk**, spela inte en roll.
- **Likvärdighet och medkänsla**.
- **Visa respekt**, ta den andre på allvar.
- **Närvaro** - uppmärksamma och följ vad som händer i samtalet.
- **Ena örat mot innehållet** och det andra mot **processen**.
- **Lyssna efter känslor** och innebörd, sök förstå på djupet.
- **Ge ärlig återkoppling**, skapa trygghet.

535

Vem är egentligen mest "besvärlig"?

536

## Några anledningar till att en människa är "besvärlig"

1. Du själv
2. Relationen/interaktionen
3. Situationen
4. Livet
5. Sjukdom
6. Personligheten/karaktären
7. Taskiga kartor och orimliga förväntningar
8. Svårigheter att balansera konflikten mellan integritet och samarbete
9. Brister i uppfostran?

537

### Några anledningar till att en människa är "besvärlig"

1. **Du själv**
  - Uppfattar inte den andre korrekt
  - Projektioner av egna problem och misshagliga 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.

538

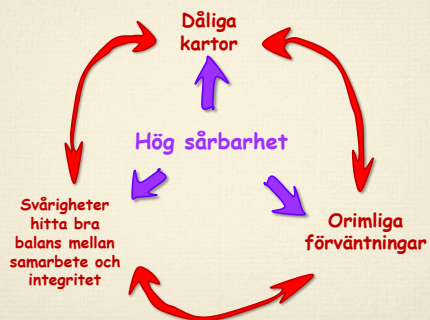
538

4. **Sjukdom**
  - Kroppslig sjukdom (hjärntumör, demens, stroke)
  - Missbruk, beroende, abstinens
  - Psykiskt sjuk (depression, psykos, mani, ångestsjukdom)
  - Neuropsykiatrisk problematik (ADHD, autismspektrum, låg begåvning)
5. **Personligheten/karaktern**
  - Personlighetsstörning (narcissism, borderline, psykopati m fl)
  - Kverulansparanoia, rättshaverism
6. **Livet** - livskris/utvecklingskris/trauma
7. **Taskiga kartor, orimliga förväntningar och integritetsproblem**
  - Uppfattar och tolkar oss och våra intentioner felaktigt
  - Orimliga förväntningar på livet och andra människor.
  - Bristande balans mellan integritet och samarbete.
8. **Brister i uppfostran** (personen är helt enkelt ohysad och otrevligt?)

539

539

### Besvärliga människor



540

540

### "Svåra" människor och tillstånd

1. **Personlighetsproblematik**
  - Bristande personligt ansvarstagande
  - Negativistisk och svartsynt
  - Emotionell instabilitet
  - Histrionisk
  - Narcissism
  - Antisocial/psykopatisk
  - Paranoid
  - Rättshaveristisk
  - Passivt aggressiv
  - Osjälvständig
  - Fobisk
  - Tvångsmässig
2. **Psykisk sjukdom**
  - Depression
  - Bipolär sjukdom
  - Ångestsjukdom
  - Psykos
  - Missbruk
3. **Neuropsykiatrisk funktionsnedsättning**
  - ADHD
  - Autistiska tillstånd
  - Svagbegåvning

541

541

### Några exempel på "besvärliga" människor



543

543

### Fler "besvärliga" människor

- Min fru
- Mina barn
- Min mamma
- Alla chefer jag haft hittills
- Jag själv



544

544





545

The way you see the problem IS the problem.

546

Vems är felet?

“So often the problem is in the system, not in the people. If you put good people in bad systems, you get bad results.”

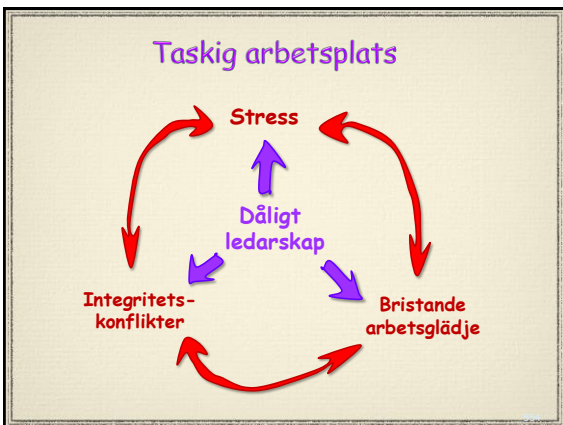
*Stephen R. Covey*

552

Går det att vara kvinna på ditt arbete?

På jobbet ska det inte märkas att du har barn.  
Och hemma ska det inte märkas att du jobbar.

553



554

“Besvärlighet” är ofta ett uttryck för stress eller fel i systemet

Är den andre stressad?  
Är du stressad?  
Är arbetsplatsen/systemet stressat?

Eller rör det sig faktiskt om genuin, personlighetsrelaterad besvärlighet?

Ledtråd: Hur funkar personen i andra, mindre stressande situationer och sammanhang?

555

## Är det bara patientens fel?

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



556

## Några säkra sätt att få patienten förbannad

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

567

När patienten uppfattas rigid - "följer inte avdelningens rutiner" - vem är det egentligen som är mest rigid?

568

568

## Fler fallgropar

- 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 eller begära respekt, gillande och beröm.
- "Jag förstår".
- Ta över, styra och kontrollera samtalet och patienten.
- Inte ge återkoppling, inte visa att man hört och förstått.

569

## Vi kan SKAPA besvärliga människor

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



570

570

Att personen är "jobbig" är en åsikt!

573

573

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

Att personen är "jobbig" är en åsikt...

...inse att det är DIN upplevelse...  
...och ta ansvar för den.

"Jag upplever att... kan vi prata om det?"

574

574

Fråga den som inte är med

Vad saknar du?  
Vad skulle vi behöva göra eller  
ändra på för att du ska välja att  
börja delta?

575

575

Kan det vara JAG som  
är besvärlig?

576

576

"Wounded healers" kan ställa till  
med mycket elände



580

580

Om du skulle råka bete dig som en komplett  
idiot - vem skulle tala om det för dig?



581

581

Självisikten kan brista på flera sätt

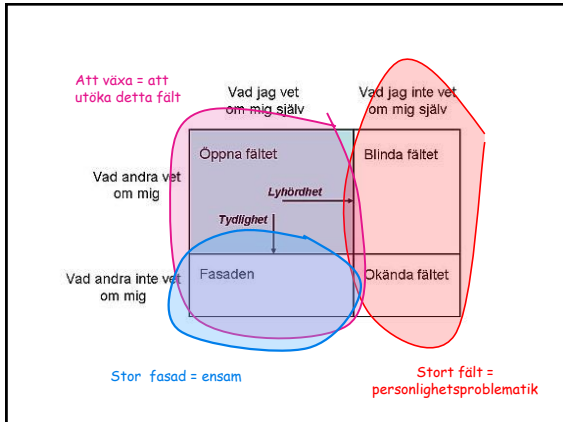


	Vad jag vet om mig själv	Vad jag inte vet om mig själv
Vad andra vet om mig	Öppna fältet Lyhörthet Tydlighet	Blinda fältet
Vad andra inte vet om mig	Fasaden	Okända fältet

Det blinda fältet är en säkerhetsrisk som lätt  
kan utnyttjas av den som vill mig illa.

588

588



590

Ovillkorlig kärlek är för bebisar och fås i vuxen ålder lättast från hundar.

Resten av oss får allt vackert börja förtjäna vår kärlek med åren.

603

Earn thy neighbor's love.

Hans Selye

things, one acquires status and security in the community. The guideline of earning **love** merely attempts to direct the hoarding instinct toward what I consider the most permanent and valuable commodity that man can possess: a huge capital of goodwill that protects him against personal attacks by others.

604

"The world won't care about your self-esteem. The world will expect you to accomplish something BEFORE you feel good about yourself."

Bill Gates

605

Det viktigaste för självkänslan är...

...min **upplevelse** av att vara värdefull för de människor jag bryr mig om, att jag berikar deras liv.

Denna upplevelse förutsätter att dessa människor **förmedlar** sin kärlek och sin upplevelse av att jag berikar deras liv.

606

Hur kan jag stärka min "självkänsla"?

<p><b>Självförtroende</b></p> <p>Träna, förbättra kunskaper och prestationer.</p> <p>Ta till mig andras positiva värderingar och beröm.</p> <p>Realistiska mål och ambitioner.</p>	<p><b>Självinsikt</b></p> <p>Ödmjukhet och nyfikenhet.</p> <p>Skaffa mig multipla system för regelbunden och tillförlitlig feedback.</p> <p>Ta emot, inte gå i försvar.</p> <p>Ökad observans på andras reaktioner, reflektera mera.</p>	<p><b>Självrespekt</b></p> <p>Göra gott för andra.</p> <p>Umgås med människor som visar att jag är viktig för dem.</p> <p>Vara autentisk, visa vem jag är.</p> <p>Leva med integritet, utifrån mina djupaste värderingar.</p>
--	--	---

607

### "Dålig självkänsla"?

1. Lev med integritet - vet och visa vem du är, och låt dina djupaste värderingar styra ditt liv.
2. Lev så att du blir tagen i anspråk, helt och fullt, för ett syfte större än dig själv.
3. Ge frikostigt av dig själv till andra. Alla har något att ge, och alla du möter har en mängd otillfredsställda behov. Bara att börja fylla på!
4. Umgås med människor som visar att de tycker om dig som du är, att du är värdefull för dem och att du berikar deras liv.

Lyckan följer med självkänslan på köpet.

609

609

### Lyssna och förstå

610

610

"Men jag fattar inte varför dom inte..."

611

611

Stephen R. Covey

Habit 5

Seek first to understand, then to be understood

612

612

### Vad menas med att "förstå"?

613

613

Hur tänker du nu?  
Hur tänkte du då?

614

614

## Vad menar vi med "empati"?

Skilj på att

- Förstå **att** en annan har det svårt
- Förstå **hur** det känns
- Känna **samma känsla** som denne
- **Bry sig om den andre** och dennes känslor

615

615

Empatisvårigheter ses vid bland annat

1. Narcissism och psykopati
2. Autistiska tillstånd

616

616

## Mentaliseringsbaserad terapi

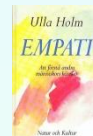
Att mentalisera innebär att göra egna och andras handlingar begripliga utifrån bakomliggande mentala avsikter; som önskningar, känslor och föreställningar

617

617

## Det goda mötet

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



618

618

Hör jag bara orden missar jag kanske allt det viktiga



621

## 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.

622

## 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?"

623

## 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 känslor och önskemål är förståeliga och okay.
- Använd "jagbudskap".

624

När jag behövde en ny tandläkare



625

## Empati i praktisk handling



Vad **behöver** denna människa just nu?



Hur kan **jag** hjälpa henne med det?

626

## Mer om empati i praktisk handling



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

627

## Psykiatrin en del av kulturen



Alla har en uppfattning om psykiatrin - hur den är, och hur den borde vara

629

629

## Vilka förväntningar, föreställningar och farhågor har patienten?

- **Patienten** har med sig sina föreställningar vid mötet med vården.
- **Vi måste förstå patientens bild av psykiatrin** för att kunna möta och bemöta patienten på bästa sätt.
- Nödändigt att vi i vården är medvetna om **vilka föreställningar vi själva har**. Vi behöver en aktuell, adekvat och nyanserad bild av psykiatrin och dess möjligheter för att kunna ge patienten optimal vård och bemötande.



630

630

## Kom ihåg F-en!

- Föreställningar
  - Förväntningar
  - Farhågor
- } **Fantasier**
- Förtroende
  - Förståelse
  - Förändring
  - Familjen

631

Hur känns det att vara patient här?

638

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 trökar ut mig?

...jag bara spelar en roll?

639

639

Kärleksfulla känslor



Handling  
som upplevs kärleksfull  
av den andre

640

640

Innehåll



Process

642



"Vården" är det som sker mellan mig och patienten



**Innehåll**  
↕  
**Process**

Innehåll: Det vi gör och talar om.  
Process: **Sättet** som vi gör det på, **hur** vi talar med varandra, **stämningen** som uppstår.

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

643

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.

644

Ny instruktion för vilsna föräldrar

1. Skapa en bra stämning i hemmet, där det är gott att vara. Hur känns det att vara med i denna flock?
2. Fokusera på att ha roligt ihop - det blir folk av ungarna ändå, med lite tid och tålamod.

645

Håll ena ögat på samtalets innehåll och det andra på dess process

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

646

Vi kan aldrig INTE påverka den vi pratar med.

Men vi kan välja VILKEN inverkan vi vill ha på den andre.



647

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
- Perspektiv, flexibilitet och förmåga till humor
- Tar ansvar för sig och sin roll i världen

650

Personligt ansvar - att ta ansvar för mig själv

Vad jag säger  
Hur jag säger det  
Vilka signaler jag sänder ut  
Hur det känns för andra att vara med mig  
Hur jag påverkar andra  
Vem jag är i världen  
Mitt eget liv

652

Känslomässig mognad

Förmågan att uttrycka sina känslor och övertygelser balanserat, med hänsyn till andras tankar och känslor.

Hrand Saxenian

655

Jag kan välja att leva som en lysande fyr för andra



656

Förslag till styrande princip för mitt liv

Jag lever mitt liv, i varje stund, utifrån att...

...vem jag är gör skillnad!

657

WHO I AM MAKES A DIFFERENCE



Livet blir ett äventyr.

Werner Erhard: Making a difference.

659

Varför lyckas somliga men inte andra?

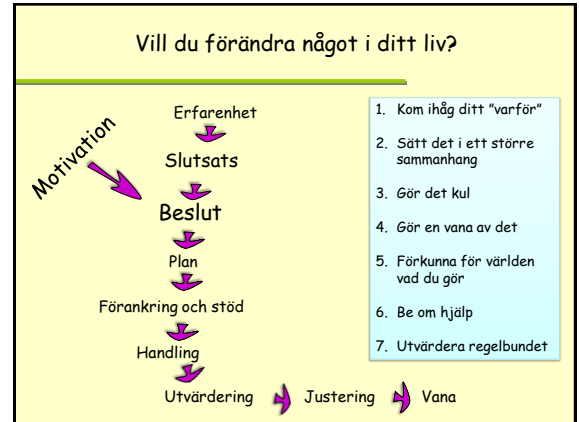
"The successful person has the habit of doing the things failures don't like to do... They don't like doing them either necessarily. But their disliking is subordinated to the strength of their purpose."

E.M. Gray

662



663



664



665



666



667



668


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?

672



"Ring the bells that still can ring  
Forget your perfect offering  
There is a crack in everything  
That's how the light gets in."

Leonard Cohen, Anthem

674

Svårt med ~~em~~patin sympatin? 

Vilken otrolig tur jag har, för...  
... ?  
...det kunde ju ha varit ...  
...jag själv!

675



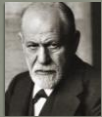
Känslor och  
projektioner

676

Livet, sådant det är oss förelagt är för svårt för oss, ger oss för många smärtor, besvikelser och olösliga uppgifter. För att kunna håra ut behöver vi lindrande medel.

Livet är en jobbig period!

*Christina Stielli, 2017*



*Vi vantrivs i kulturen, 1930*

677

Vad gör jag med mina jobbiga känslor?

Bedöva    Förvränga    Förtränga

FÖRBANNA    **Ingenting**    Förändra

Fokusera    Projicera    Agera ut    Handla

679

## 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

687

687

## Bra och dåliga patienter?

God förmåga till känslomässig kontakt.



Kul, gratifierande.

Kan eller vill inte.



Kan provocera vårt behov av att betyda något.

689

689

## Var medveten om dina egna behov

### Tillstånd

- Ensamhet
- Besvikelse
- Missnöje
- Irritation

### Behov

- Få och ge
- Betyda något
- Uppskattning
- Bekräftelse
- Kärlek

690

690

## Två "påsar" som möts



691

691

Nog kan jag ha rätt att förvänta mig en smula tacksamhet för allt jag gör!



692

692

## Att vara anhängig eller hjälpare

### Man känner sig

- Avisad
- Ratad
- Anklagad
- Otillräcklig
- Skyldig
- Rädd
- Dum
- Osäker
- Förtvivlad
- Hjäplös
- Trött



Inget av allt detta behöver vara ditt fel eller ha med dig att göra över huvud taget!

693

693

## Var medveten om dina egna känslor och behov

Dina otillfredsställda behov kan ställa till det i samtalet, om du inte är väl medveten om dem och ser till att de inte omedvetet styr ditt tal och handlande.

Du är där för den andres bästa!

694

## Skam - den svåraste känslan av alla?



696

## 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 lidandet

698

698

## 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!

699

## 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.

703

703

## 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.

704

704

## Problemet med projektioner

Det ansvar jag inte tar hamnar hos den andre som **skam eller skuld**.

Själv lär jag mig inget och utvecklas inte.

Nästa patient riskerar därför att råka lika illa ut.



707

707

När du själv känner dig misslyckad:

Ta ansvar för upplevelsen!

709

709

Att personen är  
"jobbig" är en **åsikt!**

711

711

Ju bättre man är på att möta och tala med människor i största allmänhet, desto färre "besvärliga" patienter kommer man att behöva hantera

713

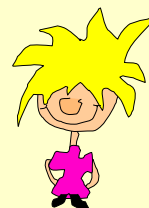
Mail till en underläkare som fått ilsken personal på sig

1. Gör regelbundet **sit-ins** med bra kollegor.
2. Avsluta alla samtal med att **be patienten om återkoppling** på hur hen upplevt samtalet och vad du kan göra bättre.
3. Varje missnöjd patient är en möjlighet till ökad självkänedom och att bli en bättre läkare. Så ta missnöjet på allvar, **försök förstå och lära för framtiden**.

714

714

"Suicidal, men inte allvarligt psykiskt sjuk, så hon får ta ansvar själv."



715

Patienten bara "suicidhotar"...



716

716

Det är sjukvården som misslyckats  
- dubbelt - inte patienten



718

718

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!

741

741

Den missnöjde vill  
något - vad?



747

747

Det är ingen match  
mellan er...

...ni ska lösa ett  
problem tillsammans!



750

Sitt på *samma sida* av bordet



751

751



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

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



1. **Beskriv kort** vad du uppfattar som problematiskt.
2. **Säg att du gärna skulle vilja prata mer om det.**
3. **Fråga patienten** om det är okay med hen att ni pratar om detta.
4. **Berätta mer om hur du uppfattar situationen och hur det känns för dig.**
5. **Be patienten beskriva** hur hen upplever situationen.
6. **Försök komma fram till en gemensam problembeskrivning.**
7. **Diskutera vad du själv, patienten och ni gemensamt kan göra** för att det ska kännas bättre?

752

### Tankar, känslor och beteende

753

1. Hur uppfattar jag världen?
2. Hur förhåller jag mig till det jag uppfattar?

754



Är detta möjligt?

Kan jag VÄLJA?

Kan jag välja 😊 litet oftare?

Tack till Kay Pollak

756

### "Rätt sinne"



Att kunna reglera sitt inre tillstånd - den viktigaste förmågan för ett gott liv?

758

### Varför känner jag som jag känner?

```

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

759

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

760

Den verkliga upptäcktsresan består inte i att söka efter nya vyer, utan att se med nya ögon.



762

If you can meet with Triumph and Disaster  
And treat these two imposters just the same;  
(...)  
Yours is the earth and everything that's in it,  
And - which is more - you'll be a Man, my son!

"If" by Rudyard Kipling

763

### En god arbetsplats förebygger utbrändhet

1. Rimlig arbetsbelastning
2. God kontroll över arbetssituationen
3. Adekvat belöning
4. Bra arbetsgemenskap
5. Klara riktlinjer för befordran, rättvisa
6. Inga värdekonflikter, meningsfullt arbete

Maslach och Leiter

764

### Våra negativa känslor fyller en funktion...

Våra negativa känslor är ofta friska budskap till oss själva, från oss själva, om oss själva.



Det är klokt att lyssna till vår smärta innan den går över i utbrändhet och depression.

766

### Den viktigaste frågan



När ska jag låta min känsla styra mitt handlande, och när ska jag sätta mig över den och låta mitt intellekt och min vilja styra?

769

## The pros and cons of teflon

- ❑ Nödvändigt för att överleva på en kass arbetsplats och i andra offentliga sammanhang.
- ❑ Comes with a cost. Ingen närhet, ingen utveckling, inget stöd värt namnet när jag behöver det.
- ❑ Kotsam strategi i privata relationer.
- ❑ Omöjliggör äkthet, sårbarhet, närhet, intimitet och annat av betydelse för nära och meningsfulla relationer.

Slutsats:

Välj när och hur mycket teflon du ska ta på dig.

770

## Acceptance and comittment therapy, ACT, i ett nötskal

De flesta komplexa mänskliga problem är olösbara.

Saker händer hela tiden.

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

Förväntan på ett smärtfritt liv skapar problem och ytterligare lidande.

Vad VILL JAG GÖRA MED MITT LIV, trots mitt lidande och mina problem?

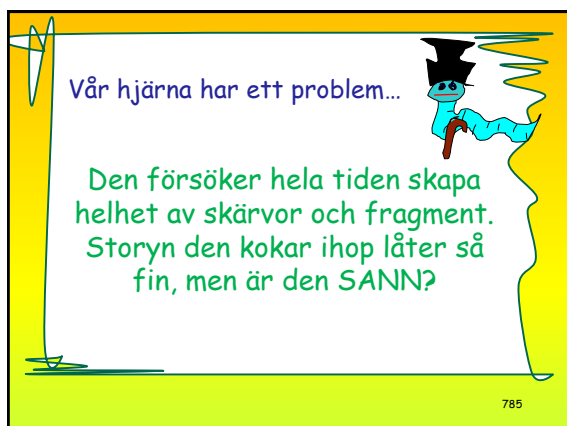
771



773



779



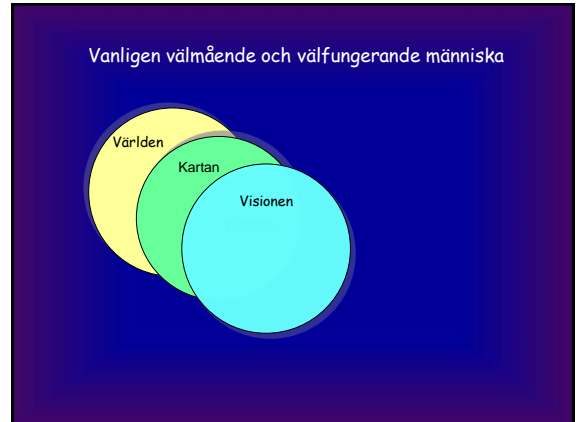
785



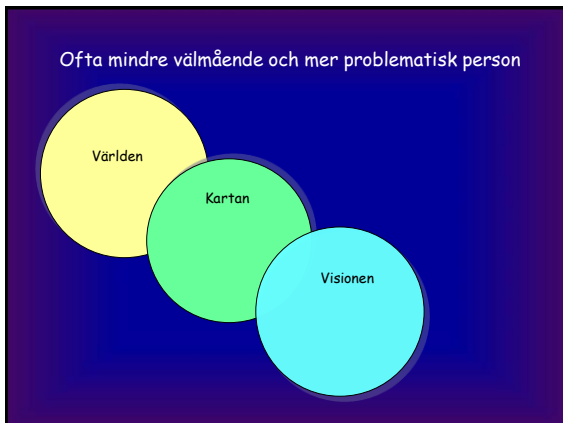
790



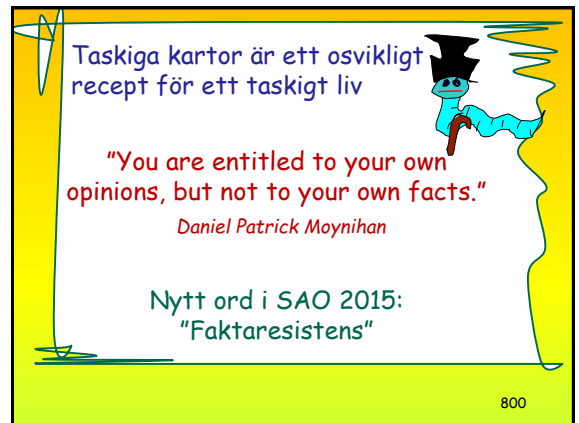
792



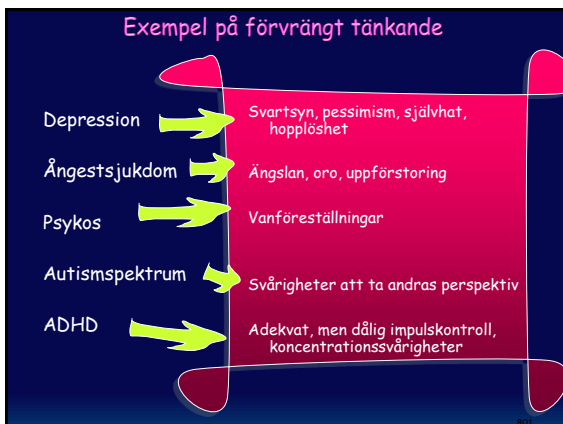
797



798



800



801



802

Det är skillnad på att:

- **"Tänka positivt"** i bemärkelsen vägra ta in fakta (min häst har inga problem, han bits inte alls dessutom, fy vad folk överdriver)
- **Se klart**, se saker som de faktiskt är (min häst bits ibland)
- **Fokusera på det goda** (tänk på allt som är bra med min häst; hans enda problem är att han bits ibland, men i övrigt är han en väldigt fin häst)
- **Vara hoppfull och optimistisk** (med litet bra träning ska han nog kunna lära sig att inte bitas)



803

Finns det några alternativ till "positivt" tänkande?

- Klarsyn och nyanserade kartor.
- "Face the brutal facts".
- Öva tolerans för "negativa" tankar och känslor.
- En smula stoicism - vem har sagt att det ska vara kul jämt?
- "Deal with it".
- **Fokusera på det positiva.**
- Relativisera.

804

Ledtråd:

**Fokusera på allt som är bra, roligt, positivt, meningsfullt och stimulerande...**

...hellre än att försöka undvika allt det tråkiga!

805

1. Jag skulle trivas med livet, om jag bara slapp alla oförstående föräldrar, elaka lärare, puckade syskon och jobbiga kompisar. Och läxor!

eller

2. Visst, världen är full av jobbiga typer, **men jag tänker ha kul i alla fall!**


806

Hur skulle din relation till ditt barn påverkas om du varje kväll när du säger god natt till barnet betänkte att ditt barn eller du själv kanske inte kommer att vakna igen, och att det alltså kan vara sista gången ni ses?



807

I'VE JUST BEEN GIVEN ANOTHER DAY TO LIVE, TO LEARN, TO LOVE, AND BE LOVED.




808



809

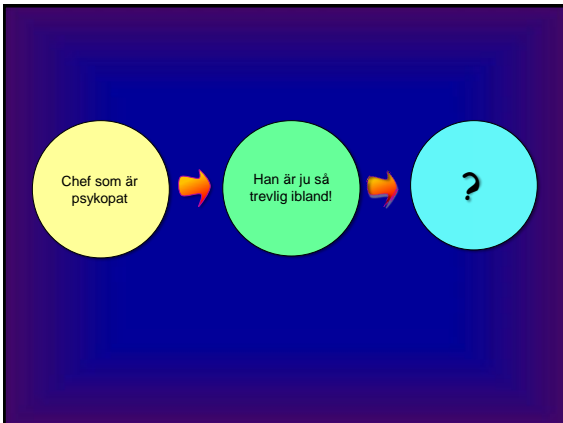
Normal day



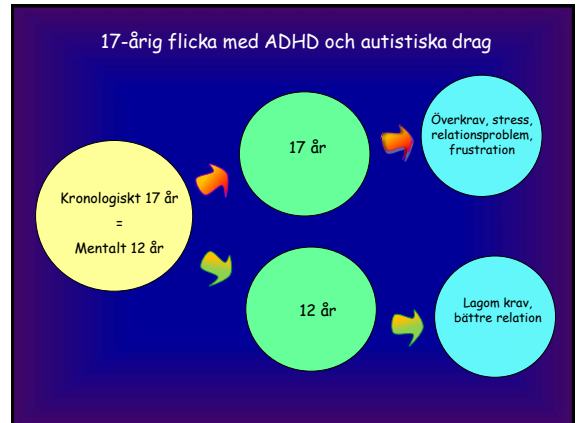
One day I shall dig my fingers into the earth, or bury my face in the pillow, or stretch myself taut, or raise my hands to the sky, and want more than all the world: your return.

*Mary Jean Irion: Yes, World: A Mosaic of Meditation*

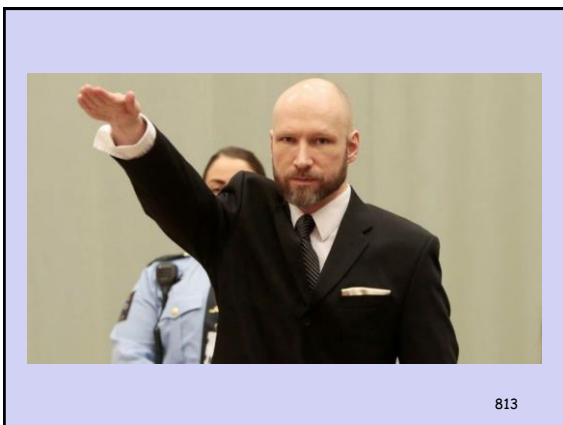
810



811



812



813

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

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

814



815



817

### Vi ser alla världen genom vår egen unika lins

Vill jag se klart räcker det inte att se på världen.  
Jag behöver också betrakta **linsen** som jag ser igenom.

818

### När jag besökte Företagshälsovården

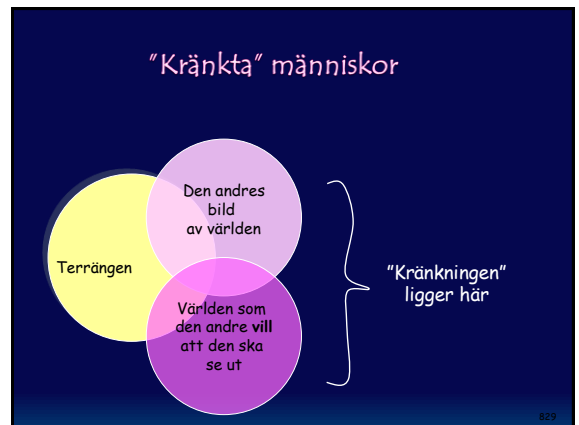
...eller...

Det ska f-n vara psykolog!

819



821



829

Ett test på en människas personlighet

Hur reagerar personen när hon inte får som hon vill?

830


<https://www.youtube.com/watch?v=GcJxRqTs5nk&feature=youtu.be>

[Aporna](#)  
[Elefanterna](#)  
[Gurka och druvor](#)



831

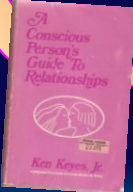
När jag skulle göra lumpen



836

Ask for what you want - but don't demand it!

Ken Keyes



838

Sortera dina uppgifter i rätt fack - och ta konsekvenserna av sorteringen

Hyfsa kartan

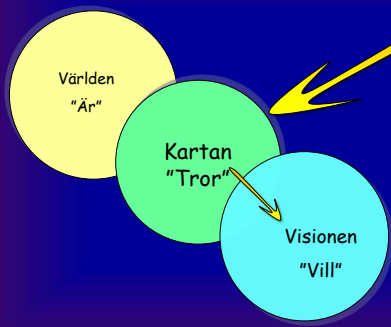
Säg ifrån, eller låt bara bli

Sänk ambitionsnivån



842

Vill jag hjälpa eller påverka måste jag vanligen arbeta här!



844



Första frågan när det skiter sig med någon

Vilka taskiga kartor och orimliga förväntningar ligger bakom och driver beteendet?

845

Hur uppstår diskrepansen?

Situationsrelaterat, t ex vid stress, konflikter, hot mot självbilden

Sjukdomsrelaterat, t ex vid depression, psykos

Personlighetsrelaterat, försvarsmekanismer

Uppväxtrelaterat, dåliga förebilder

847

Hur kan vi reducera dissonansen?

Goda förebilder

Goda samtal människor emellan

Reducera stress

Information och utbildning

Behandling av psykisk sjukdom

Psykoterapi

848

Dysfunktionella automatiska tankar och tolkningar

Villkorliga antaganden

Grundantaganden

849

Den onda cirkeln

Händelse

Kognitiva scheman och grundantaganden

Kognitiva förvrängningar

Automatisk tolkning/tanke

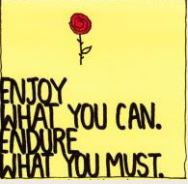
Negativ sinnesstämning

850

Hjälpa en medmänniska i kris

905

Din **första** uppgift i den akuta situationen



Hjälpa den andre att **stå ut!**

910

Vilken **betydelse** har det inträffade för den drabbade?

Vilka **förväntningar** har gått i kras?

Frågan hen ställer sig är: **hur blir det nu?**



914

Det är *verkligheten* och *framtiden* som är problemen vid en kris



915

Varför just jag?



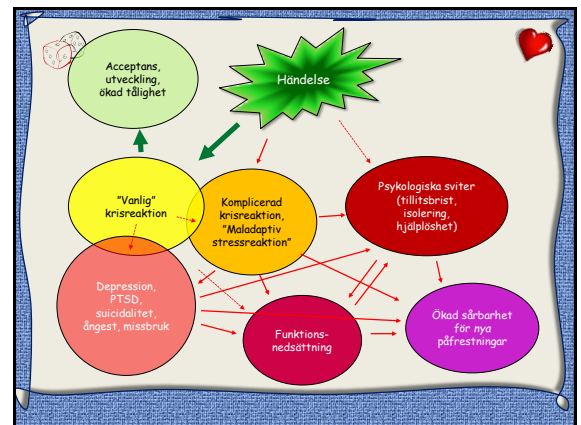
917

Din **andra** uppgift

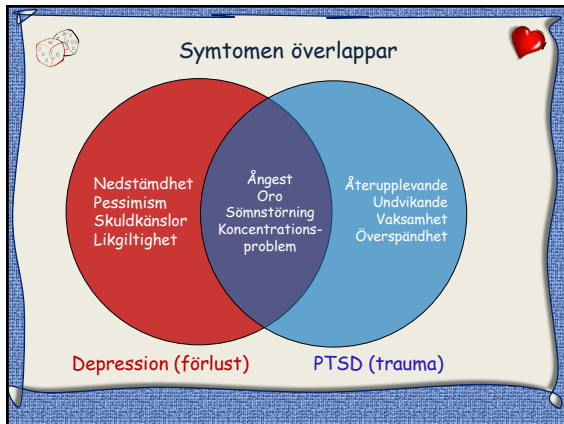


Hjälp den drabbade att dra **RÄTT** slutsatser av det som hänt!

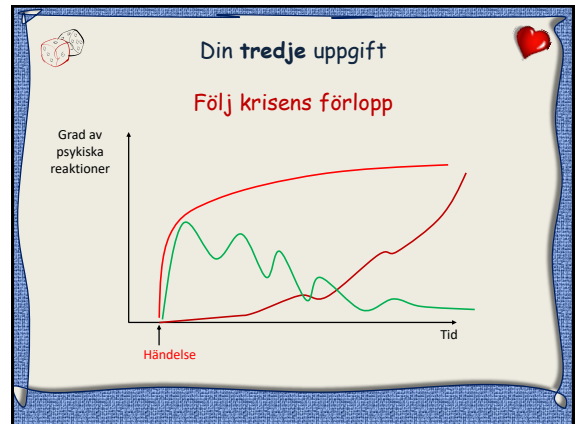
919




921



922



923

- ### Undvik tillfälliga lättnader
- ❑ Alkohol och psykofarmaka
  - ❑ Mat
  - ❑ Arbete
  - ❑ Träning
  - ❑ Shopping
  - ❑ Sex
  - ❑ Ilska
- 
- Upprätthåll de vardagliga rutinerna!

924

- ### 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
- 925

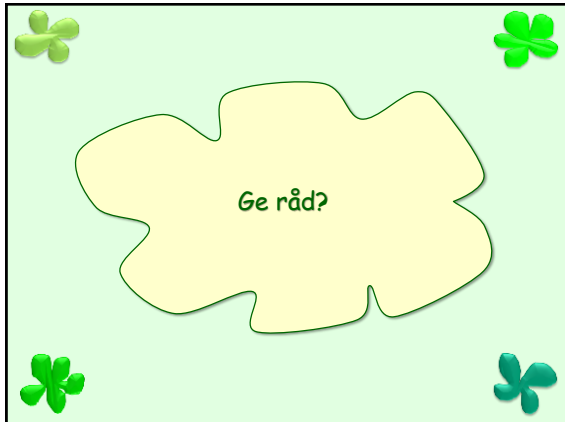
925

- ### Lathund för att hjälpa en medmänniska i kris
1. Gör inte ingenting.
  2. Var medmänniska.
  3. Var inte rädd för att prata.
  4. Observans på den andres reaktioner hjälper dig att göra "rätt".
  5. Rekrytera flocken.
  6. Försök inte ta bort känslorna eller avbryta reaktionen.
  7. Hjälプ den drabbade att uthärda.
  8. Hjälプ att ta in och förstå vad som hänt.
  9. Hjälプ att landa på fötterna; dra rimliga slutsatser och rita rätt kartor.
  10. Rädda självkänslan.
  11. Hjälプ till en fungerande vardag.
  12. Följ genom krisen, "watchful eye".
  13. Var observant på tecken till outhärdligt lidande, psykisk sjukdom, destruktivt leverne.

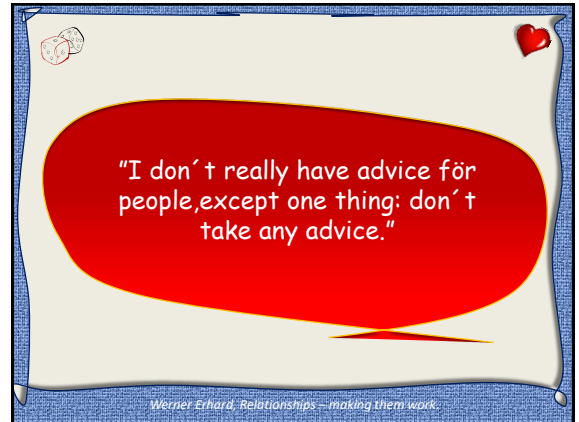
926

- Den som är i kris kan behöva professionell hjälp vid
- Ihållande sömnstörning
  - Stark ångest dagtid
  - Psykotiska reaktioner
  - Depression
  - Självmordsrisk
  - Påtagligt hämmad eller försenad reaktion
  - Överdeterminerad reaktion p g a tidigare svårt trauma eller aktuell personlighetsstörning
- 927

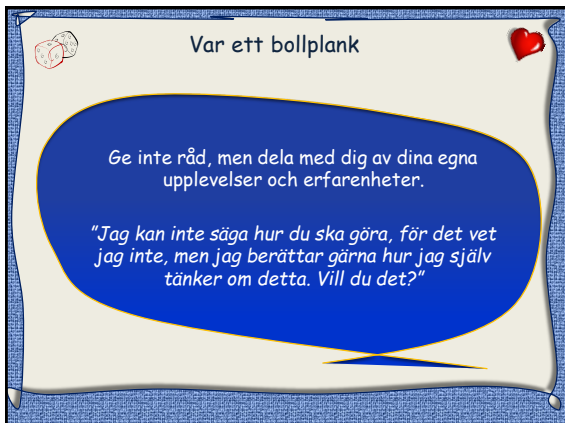
927



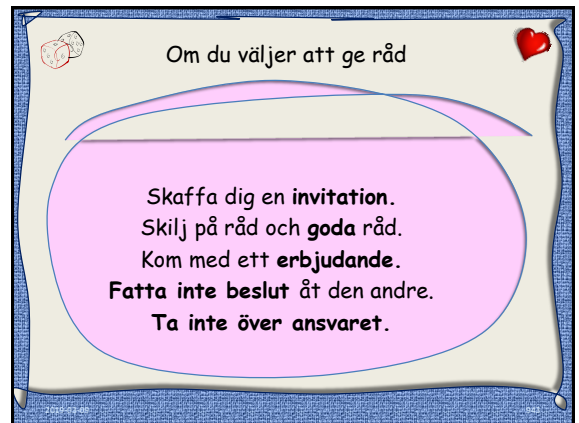
934



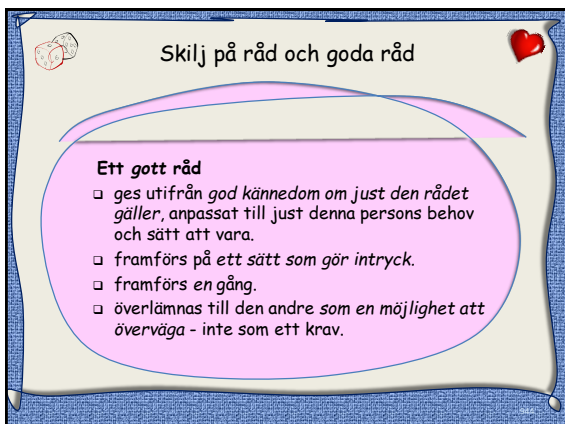
935



937



943



944



954

The way you see the problem IS the problem.

955

Hur ser VÅRA kartor ut?

956

VARFÖR samarbetar patienten inte?

957

Receptionist i onåd

958

Autistiska symptom - "Wings triad"

959

Jackan

960

## Are you an aspie?

Most people with Asperger's will answer yes to all of these questions:

- I find social situations confusing.
- I find it hard to make small talk.
- I tend to turn any conversation back onto myself or my own interests.
- I excel at picking up details and facts.
- I find it hard to work out what other people are thinking and feeling.
- I can focus on certain things for very long periods.
- People often say I was rude, even when this was unintentional.
- I have very strong, narrow interests.
- I do things in a very inflexible, repetitive way.
- I have difficulty making friends.

Källa: Cambridge Lifespan Asperger's



961

## Vilka förmågor behöver vi för att klara livet i det moderna samhället?

- "Gå från A till B"
  - Planera
  - Organisera
  - Genomföra
- Koncentration
- Reglera uppmärksamheten
- Reglera aktivitetsnivån
- Impulskontroll
- Förstå andras inre liv, empati
- Ömsidigt samspel, social interaktion
- Kommunicera
- Förmedla sympati

964

## Att förstå den med autistiska drag

Hon har svårigheter med kognitivt empati - att förstå din inre värld, hur du tänker och vad du vill.

Du har samma problem med att förstå henne, du förstår inte heller ett dyft.

Ni är **båda** konstiga för varandra!

965

965



968

## Behöver han:

Skärpa sig?  
Självdisciplin?  
Motiveras?  
Coaching?  
Mentor/handledare?

969

969

## "Tough love", "empowerment"

Det låter illa!

Vad **kan** du göra åt detta?  
Vilka **alternativ** har du?  
Vad **tänker** du göra åt det?  
**När** ska du göra det?  
Vad tänker du göra **nu**?

Hur kan jag hjälpa dig?

970



971

### Hur fri är den "fria viljan"?

Ett "fritt" handlande förutsätter bland annat att

- Vi förmår **uppfatta och tolka omvärlden** korrekt.
- Vårt handlande inte styrs av depressiva- eller andra **vanföreställningar**.
- Vi kan **förstå konsekvenserna** av våra handlingar.
- Vi har **inlevelseförmåga**, så att vi förstår hur vårt handlande upplevs av andra.
- Vårt handlande inte styrs av **outhärdlig ångest**.
- Vi kan **behärska våra impulser**.

Dessa förutsättningar är vanligen mer eller mindre nedsatta vid allvarlig psykisk sjukdom.

973

### Mani och besvärlighet



- Självcentrerad, oempatisk
- Förhöjd självkänsla, grandios
- Bristfällig självinsikt
- Vet bäst själv
- Lyssnar inte
- Irritabel, ibland aggressiv och farlig
- Omdömeslös, ställer till det
- Gränslös
- Opålitlig

974

### 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!

975

### Situationen i ett nötskal

**Patientens utgångsläge**

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

**Vår uppgift**

- Minska lidandet
- Minska skuld- och skamkänslorna
- Hjälpa patienten känna att hen är okay ändå

976

### Nix!

- Stöd och förståelse
- Medmänsklighet
- Information, psykopedagogik
- Hjälp att ta tillvara sina rättigheter
- Läkemedelsbehandling
- Psykoterapi (KBT)
- Sjukskrivning/sjukpension

977

## Stötta på rätt sätt

1. Det gäller att hitta rätt balans mellan kraven på den drabbade och dennes faktiska förmåga.
2. Uppmuntra din anhöriges kontakt med sjukvården.



980

980

Det allra viktigaste patienten kan göra själv är att **ta emot och fullfölja** föreslagen, vetenskapligt dokumenterad, behandling

- Psykoterapi
- Antidepressiva läkemedel
- Elbehandling

981

981

## Psykopedagogik

- Hjälpt patienten och dennes närstående att **förstå vad diagnosen innebär**.
- **Ge konkreta råd** om hur patienten kan hantera och lösa praktiska vardagsproblem.
- **Informera** om möjligheter till behandling och olika former av samhällsstöd.
- **Förmedla** relevant informationsmaterial.

982

Tolkning	→	Förhållningsätt
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Besvärlig</li><li>▪ Viljestark</li><li>▪ Enveten</li><li>▪ Manipulativ</li><li>▪ Omedgörlig</li><li>▪ Trotsig</li><li>▪ Krävande</li><li>▪ Uppmärksamhets-sökande</li><li>▪ Oppfostrad</li><li>▪ Bortskämd</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kräva medgärighet</li><li>▪ Visa vem som bestämmer</li><li>▪ "Sätta gränser"</li><li>▪ Straff</li><li>▪ Konsekvenser</li></ul>

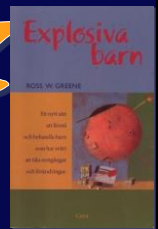
Min tolkning vägleder min intervention

985

985

## "Svåra patienter" eller "svåra beteenden"?

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



984

984

Vill inte	Kan inte

Vill personen inte, eller kan hon inte?

986



### Alternativt synsätt

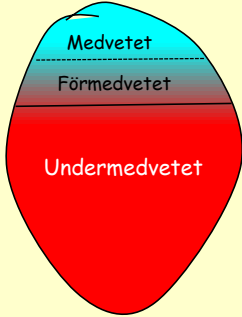

Patientens explosiva beteende är

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

989

989

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

990

990

### "Jobbiga" patienter - förslag till utgångspunkt

- Patienten gör **så gott han kan just nu**.
- Han har bara **inte kommit på** ett bättre sätt än.
- Kanske **kan du lära honom**, med hjälp av litet autentisk återkoppling?

992

992

Beteendestörning kan ses som bristande färdigheter

Vad behöver denna människa förstå och lära sig?

Hur kan jag hjälpa henne med det?

993

993

### När beteendet spårat ur

Vad i miljön här **utlöser** beteendet?

Var och när fungerar patienten **bättre**?

Vad är patienten bra på, vilka är hans **starka sidor**?

995

995



"Det ligger något i det du säger."

996

996

## "Det ligger något i det du säger"

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



997

997

Litet Kay Pollak till hjälp?

Den där har jag fått för att öva på...  
...man får aldrig värre än man klarar av!

998

998

## Fem bra frågor vid "besvärlighet"

Är detta ö h t min puck?

Är beteendet något jag kan påverka?

Hur kan jag få den andre att vilja vara med?

Vad behöver hen då förstå?

Vilka beteenden behöver hen lära sig?

999

Vad behöver just denna patient av just mig just nu?

1000

1000

## Fråga den som inte är med

Vad saknar du?  
Vad skulle vi behöva göra eller ändra på för att du ska välja att börja delta?

1001

1001

Besvärlig typ?

Där står ju ett stackars övergivet och ledset barn och bönar om bekräftelse!



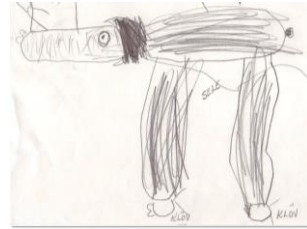
1002

## En fruktbar utgångspunkt?

Patientens beteende är alltid meningsfullt...  
...även om vi inte alltid lyckas förstå meningen!

1003

## "Hon är bara ensam"



1004

Rigiditet och  
tunnelseende

Missnöje

**Stress**

Ilska

Brist på  
humor och  
empati

Hot och  
våld

1006

1006

## Brister vid personlighetsproblematik

### Självisikt

- Vad jag egentligen behöver för att må bra
- Hur andra uppfattar mig

### Förmåga till ansvarstagande

- Personligt - hur blir det för andra när jag är så här?
- Socialt - uppfylla mina plikter mot andra

1008

1008

## Vilket synsätt funkar bäst?

Den här människan har inte ett rätt  
-> Hur ska jag lyckas ändra på hela henne?

eller

Det finns en del färdigheter som ingen lärt henne ännu  
-> Jag kan lära henne, en sak i taget.

1009

1009

## Den personlighetsstördes dilemma

- Taskiga kartor, allra mest vad gäller självbilden.
- Förstår inte hur hen upplevs av andra.
- 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!

1012

## Lina, 21 år

- Ångest och nedstämdhet
- Labilt humör
- Svart-vitt sätt att uppfatta tillvaron och andra människor
- Svårt klara relationer
- Skär sig för att lindra ångesten
- Flera självmordsförsök, ofta i samband med hot om separation
- "Vet inte vem jag är"
- Avskyr sig själv



"Varför ska man leva om det blir lättare om man bara dör... skär mig hela tiden, ingen ser. Kuratorn och psykiatrin är bara skit. Det hjälper ju inte. Jag mår ju aldrig bra... det känns om om alla polare också skär sig så de har nog med sig och orkar inte med mig."

1014

## Borderline personlighetsstörning

### Instabila relationer, impulsivitet (minst 5 av följande)

- Skräckslagen inför separationer
- Idealiserar och nedvärderar
- Störning i identitet och självbild
- Destruktiv impulsivitet (slösaktig, sexuellt, drogmissbruk, hetsätning)
- Självdestruktivitet (suicidförsök, skärningar)
- Affektiv labilitet
- Kronisk tomhetskänsla
- Aggressivitetsproblem
- Kortvariga gränspsykotiska episoder



1015

## Bemötande av patienter med EIPS

- Bemötandet avgörande. **Fel bemötande försämrar patienten.**
- Utbildning specifikt om självskadebeteende ger ett bättre omhändertagande, men inte lång erfarenhet och formell utbildning.
- Bemötande som hjälper: **bli lyssnad på, bli förstådd, att behandlaren uppfattas som engagerad.**
- **Patienten manipulerar inte** - riktig manipulation märks inte!
- **Patienten gör så gott hen kan**, men har ett **outhärdligt** liv. Behöver ibland lära sig nya beteenden.



[www.nationellasjlvskadeprojektet.se](http://www.nationellasjlvskadeprojektet.se)

1024

1024

## Bemötande av patienter med EIPS

- **Empatiskt lyssnande och undersökande förhållningssätt.**
- **Våga fråga!** Öppet och nyfiskt, inte dömande, inte ställa till svars.
- **Vilken funktion** har självskadebeteendet?
- Fokus på ökad emotionell medvetenhet och **förbättrad emotionsreglering.**
- Vad skulle kunna få ditt beteende/mående att vända?
- Uppmärksamhet, omtanke och intresse för hela människan och inte bara för självskadebeteendet. **Hur mår du, du som skadat dig?**
- Kontroll av patientens beteende minskar dennes autonomi och egenmakt, blir till en ond cirkel.

1025

1025

## Bemötande av patienter med EIPS

- Patienten har ofta problem med emotionell förståelse och känsloreglering. **Stäm av att patienten uppfattat rätt** vad du sagt och vad ni ska göra. Lyssna och återkoppla oavbrutet. **Har jag förstått dig rätt?**
- **Vårdgivaren blir själv känslomässigt dysreglerad** vid självskadebeteende. Vi behöver kunna lugna oss själva.
- **Lyssna till dina känslor** av att det inte går helt bra, använd dina känslor som det redskap de är.

- Puh, du kommer väl att förstå, vad som är händer, visst gör du det?



1026

1026

## Bemötande av patienter med EIPS

- Patienten har ofta problem med emotionell förståelse och känsloreglering. **Stäm av att patienten uppfattat rätt** vad du sagt och vad ni ska göra. Lyssna och återkoppla oavbrutet. **Har jag förstått dig rätt?**
- **Vårdgivaren blir själv känslomässigt dysreglerad** vid självskadebeteende. Vi behöver kunna lugna oss själva.
- **Lyssna till dina känslor** av att det inte går helt bra, använd dina känslor som det redskap de är.

1027

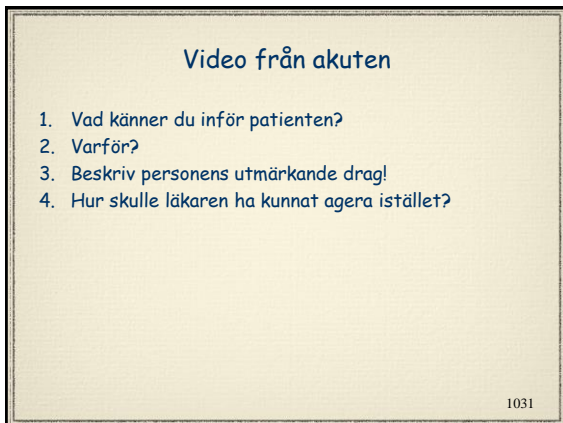
1027



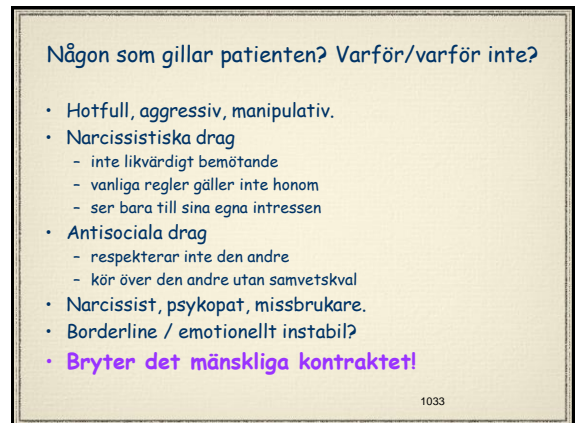
1028



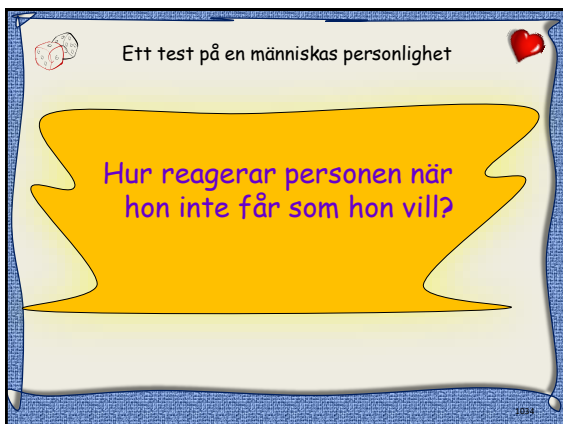
1030



1031



1033



1034




1035

### 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**



1040

### Narcissisten kämpar för att betyda något!



1043

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

Svar: Det vet du inte

1053


### Antisocial personlighetsstörning

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



1055

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

1056

### 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

1057

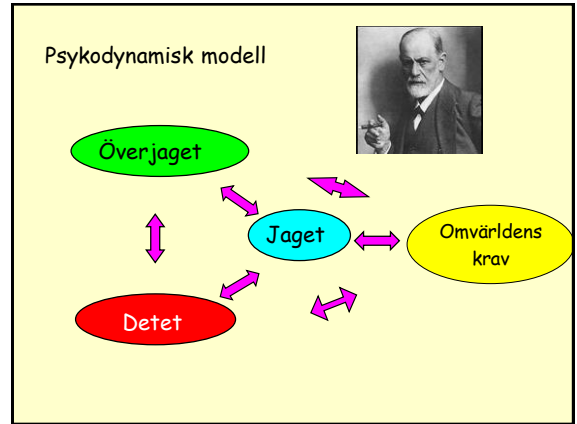
Psykopati har genomgripande effekter

1. **Känslor** (ytlig, 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)

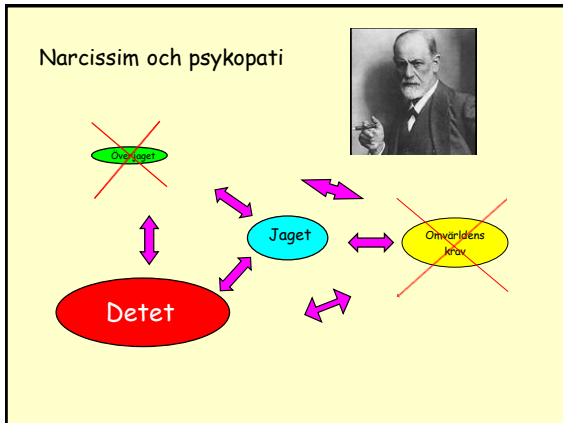
En psykopat har alltid starka narcissistiska drag och vanligen även omfattande borderlinedrag

1059

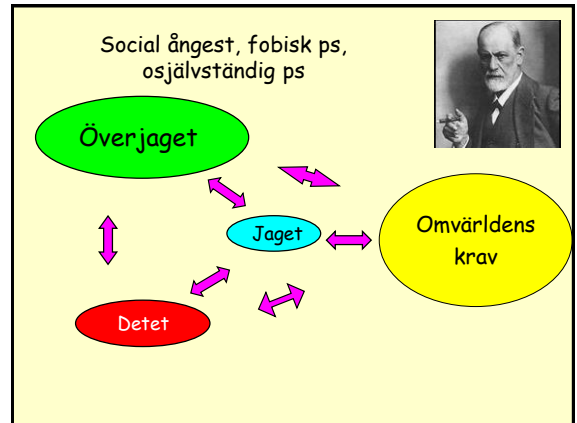
1059



1061



1062



1063

Två aspekter av psykopati

<p><b>Personlighetsstruktur/karaktär</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Brist på skuld- och skamkänslor</li> <li>□ Brist på ånger</li> <li>□ Brist på djupare empati</li> <li>□ Brist på sympati</li> </ul> <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Ser ingen anledning bry sig om andras behov</li> </ul>	<p><b>Beteende</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ När <b>andras känslor och behov är ovidkommande</b> kan man utan samvetsbetänkligheter göra vad man själv tycker sig ha mest glädje och nytta av.</li> <li>□ Att man även har <b>bristande impuls kontroll och oförmåga att förutse och bry sig om konsekvenserna</b> av sitt beteende gör inte saken bättre.</li> </ul>
--	--

1064

1064

Dilemmat

- Varför ska man låta sig behandlas när man inte har problem? **Det är de andra människorna, samhället och samhällets normer som är problemet!**
- Psykopaten är **vanligen nöjd med sig själv** och inser inte sin känslomässiga torftighet och allt elände han ställer till med.
- Psykopatens **personlighet är i allmänhet mycket stabil** och resistent mot påverkan.

1065

1065

## Några tankar om att bemöta en psykopat

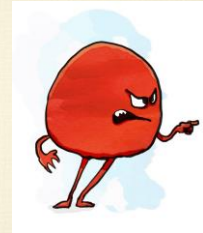
- Kunskap om tillståndet - dessa människor finns!
- Känner du igen tillståndet hos någon så klarar du dig vanligen från allvarlig skada
- Undvik dem om alls möjligt
- Kunskap om skillnaden mellan charmig yta och skrupellöst inre
- Utgå från att informationen du får är felaktig/förvriden
- Utgå från att 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?

1066

1066

## Är han farlig, är det risk för att det smäller?

- Instrumentell - inte affektiv - ilska.
- Vet att han inte får någon burk om han slår, slår därför inte. Om inte läkaren retar upp honom, för då kan det övergå i affektiv ilska.



1067

1067

Hur reagerar personen när hon inte får som hon vill?

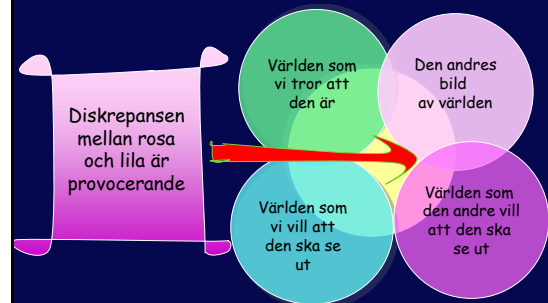
1068

## Stress i ett nötskal

En känsla av att ha bristande kontroll över en situation

1070

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



1069

## "Stresströskeln"

Ny bild

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".

1071

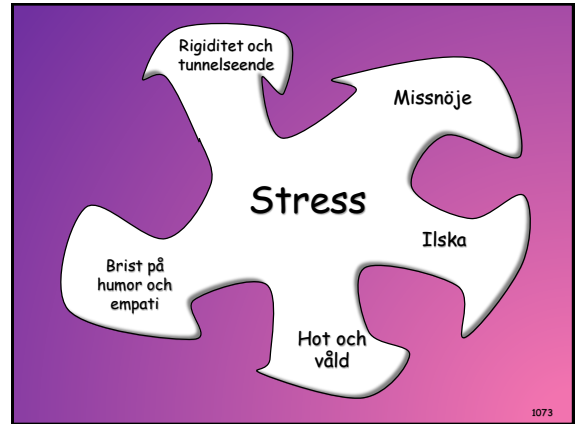


### "Röd och grön zon"

Låg stress	Måttlig stress	Hög stress
<ul style="list-style-type: none"> <li>Känslorna står till vår tjänst</li> <li>Nya hjärnan handlägger</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avtagande intellekt, tankeförmåga, humor, distans, sinne för proportioner</li> <li>"Vuxen schimpansnivå"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tankarnas kontroll över känslorna nu helt borta</li> <li>Dom och vi, vän eller fiende, med eller mot mig?</li> </ul>

Tack till Lennart Lindén, UGIL konsult, för pedagogiken! 1072

1072



1073

### 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...

Tack till Lennart Lindén, UGIL konsult, för pedagogiken 1074

1074

### 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 -

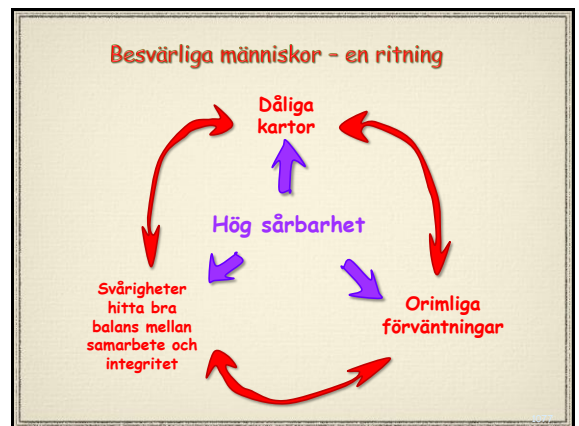
förstärks ofta aggressivt, utagerande och besynnerligt beteende.

1075

1075



1076



1077



1078

Att hjälpa missnöjda, stressade och allmänt problematiska människor

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.

Integritet

Samarbete

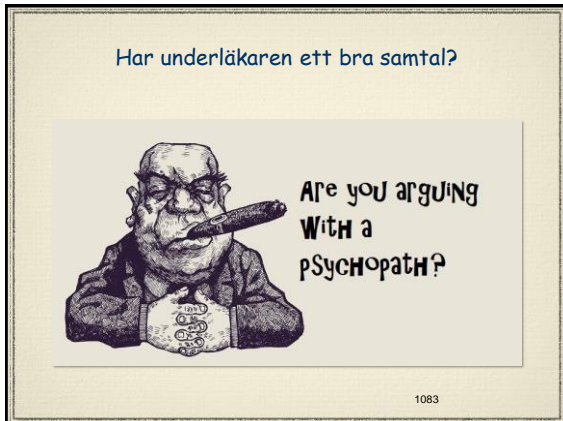
Terrängen

Kartan

Visionen

1079

1079



1083

En "våldsriskbedömning" är aldrig bara en bedömning

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

1084

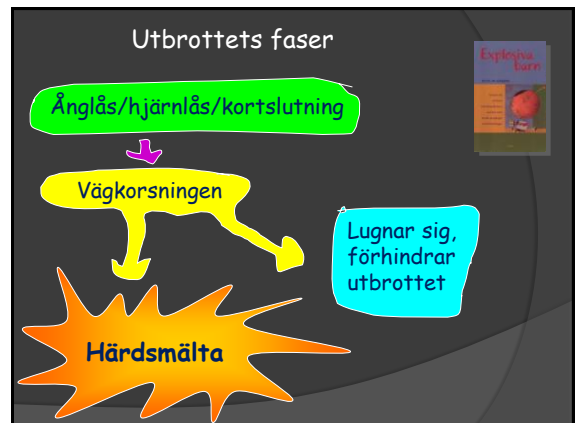
1084

Vilka målsättningar kan läkaren ha med samtalet?

1. Undvika våld.
2. Ingen tablettburk.
3. Själv våga gå hem på kvällen.
4. Undvika upplevelse av kränkning, ansiktsförlust och skam för patienten.
5. Möjligen ett par tabletter.

1085

1085



1086

### Välj vad du bråkar om


Behovskonflikt  
-  
våra behov krockar

Värderingskonflikt  
-  
vi tycker olika om något

1087

### Korgmodellen

- A. Beteenden värda att sätta igång och utvärdera ett utbrott för.
- B. Viktiga, men inte värda ett utbrott. Här lär man barnet flexibilitet och frustrationstolerans. Här finns de kognitiva kartorna.
- C. Oviktiga beteenden. Ej värda mer uppmärksamhet.




1088

### "Gränssättning"

Felaktig gränssättning kan skapa konfliktsituationer.

1089



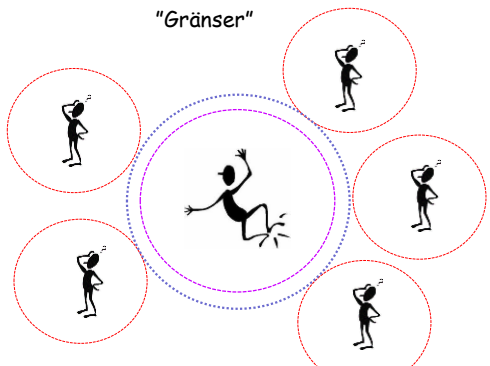

"Det är aldrig kärleksfullt mot dig själv eller någon annan att vara någon annans dörrmatta eller låta sig utnyttjas"

...men i det akuta läget kan det vara livräddande!

Tack till Kay Pollak

1091

### "Gränser"




1092

### Slutsats av Bergenutbildningen?

Hälften av alla tvångsinsatser i psykiatri berodde på vår egen oskicklighet.

#### Bergenmodellen

Vårt sätt att förebygga och bemöta hot och våld på psykiatriska vårdavdelningar i Stockholms läns sjukvårdsområde.



1096

### 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.

1097

1097

### 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 patienters) -> personen inser sitt eget ansvar och minskar vanligen sitt beteende.

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

1098

### Andras aggression

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



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

1101

1101

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

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

1103

### Vad gör underläkaren bra?

- Håller sig själv lugn, höjer inte rösten trots provokationerna.
- Trappar inte upp, muckar inte gräl, startar ingen maktkamp.
- Lagom måhög, försöker inte vinna, finner sig i patientens oförskämndhet. "Gränssättning" riskabelt här.
- Kränker inte.
- Möjliggör för patienten att rädda ansiktet i viss mån.

1104

1104

### Tips för att hantera människor i "röd zon"

- Håll dig själv lugn, höj inte rösten.
- Var närvarande, uppfatta vad som händer.
- Ta ansvar för "klimatet". Vänlighet och mjukt tonfall.
- Förmedla empati, att du ser hans smärta.
- "Kom" från rätt plats: Visa att du är vän, på hans sida, att du vill väl.
- Logik, vädjan till det vuxna i den andre och humor fungerar vanligen inte.
- Köp tid: Erbjud kaffe, mat, vila, paus, betänketid, värme.
- Begripliggör och normalisera.
- Be den andre om råd.

1105

1105

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

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

1. **Beskriv kort vad du uppfattar problematiskt.**
2. **Säg att du gärna skulle vilja prata mer om det.**
3. **Fråga patienten** om även han skulle vilja prata mer om det.
4. Berätta mer om **hur du uppfattar situationen och hur det känns för dig.**
5. **Be patienten beskriva hur han upplever situationen.**
6. Försök komma fram till en **gemensam problembeskrivning.**
7. **Diskutera vad du själv, patienten och ni gemensamt kan göra för att det ska kännas bättre?**

1106

1106

## 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?"

1107

1107

## Undvik

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

1108

1108

## Kunde utvecklingen ha förhindrats?



1115

1115

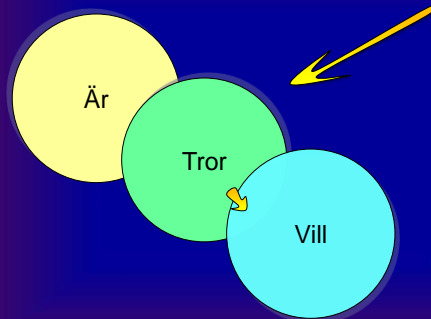
## Vad kunde läkaren ha gjort bättre?

- Gått ut, bett om hjälp - inte suttit själv.
- Inte säga "lugna ner dig".
- Inte argumenterat?
- Markerat sin egen gräns?

1116

1116

## Vill jag hjälpa eller påverka måste jag vanligen arbeta här!



1119



1121



1123

Kunde utvecklingen ha förhindrats?

- Vad driver patientens beteende och kamp?
- Felaktiga kartor -> felaktiga förväntningar om att kunna få ut en hundraburk.
- Läkaren borde ha försökt tydliggöra ramarna och tablettmöjligheterna redan i inledningen.
- Varför inte ett stort anslag i väntrummet?

1124

1124

Vad kunde läkaren ha gjort bättre?

- Gått ut, bett om hjälp - inte suttit själv.
- Inte säga "lugna ner dig".
- Inte argumenterat?
- Markerat sin egen gräns?
- Om möjligt försökt hjälpa patienten justera kartorna - inga tabletter delas ut här - redan i inledningen. Men svårt och inte riskfritt.
- Inte bett honom "dra sin historia" eftersom han ändå inte kommer att få ut någon burk.

1125

1125

**Viktig information till våra besökare**

Det kan vara bra att veta att vi på denna akutmottagning aldrig

1. delar ut eller skriver recept på läkemedel som kan vara beroendeframkallande
2. utfärdar sjukskrivning

1126

**Viktig information till våra besökare**

Läkaren är vid varje besök skyldig att ta ställning till om hen ska

1. lägga in dig med tvång (LPT) för vård p g a ditt psykiska tillstånd
2. anmäla till socialtjänsten att du kan behöva omhändertagas med tvång (LVM) för att få vård för ditt missbruk
3. göra en anmälan till socialtjänsten för att de ska utreda hur dina barn har det och om de eventuellt behöver omhändertas
4. anmäla till Transportstyrelsen att du är medicinskt olämplig att behålla ditt körkort
5. anmäla till polisen att du är olämplig att inneha vapen
6. anmäla till polisen vid risk för att du ska begå ett grovt brott

Det kan också vara bra att veta att

1. vårdgivaren har rätt - men inte skyldighet - att bryta sekretessen och kontakta polisen när det framkommer uppgifter som talar för att du kan ha begått brott för vilket är stadgat minst ett års fängelse
2. det finns ett antal undantag i sekretesslagstiftningen där vårdgivaren är skyldig att lämna ut uppgifter från din journal till annan myndighet
3. vem som helst har rätt att vid förfrågan informeras om att du vårdas på sjukhus med tvång när så är fallet
4. polis och åklagare har rätt att på förfrågan få veta när du vårdas vid psykiatrisk vårdavdelning även när vården är frivillig

1127

## Tack för oss

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

Maj 2019



1128