

"Besvärliga patienter"  
-  
några personliga  
reflektioner

Michael Rangne  
Juli 2014

Vad menas med att Kalle är "besvärlig"?

Han gör inte som jag vill?!

5

Konflikt

Problem

6

Ett test på en människas personlighet

Hur reagerar hon när hon  
*inte får som hon vill?*

7

Vi kan SKAPA besvärliga medarbetare

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

8

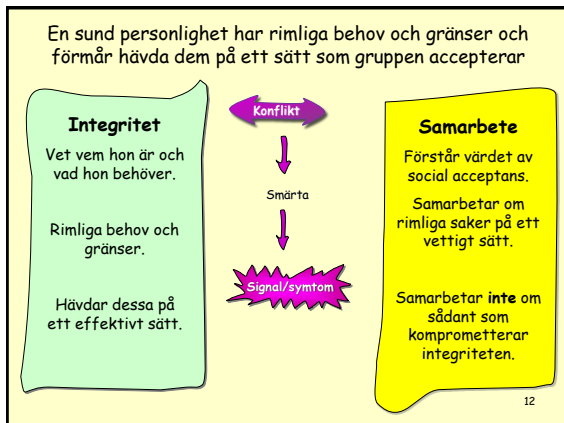
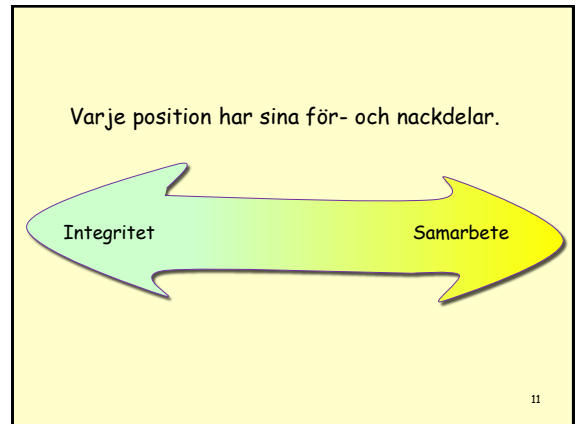
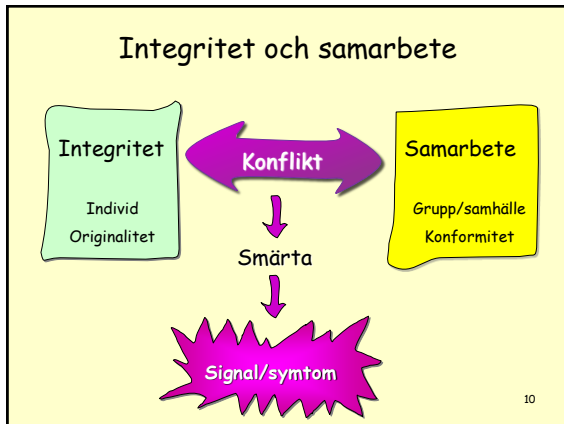
När medarbetaren inte "samarbetar":

Är det han som är "besvärlig"?

eller

Har han goda skäl att inte vilja  
samarbeta med oss?

9



- ### Några anledningar till att en människa är "besvärlig"
- 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
  - Relationen/interaktionen
    - Bristande relationsfärdigheter som leder till missuppfattningar, besvikelse och antipati.
  - Situationen
    - Stress, konkurrens, i "systemet" inbyggda och ofrånkomliga konflikter, orättvisor.
- 13

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

Frågor:

    - ◊ Vilka av ovanstående orsaker är den "besvärliges" eget fel?
    - ◊ Vad ska åtgärdas med kritik? Pedagogik? Autentisk feedback?
- 14



## Att vara anhängig eller hjälpare

Man känner sig

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



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

16

## Det är inte ofarligt att arbeta med människor

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



Tack till Maria Larsson!

17

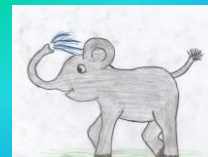
Hur skulle mina möten med mina patienter bli om jag utgår från att varje möte är en möjlighet?

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

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

Hur skulle det kännas för den andre om...

...han upplever att han har betydelse för mig, att hen och vårt möte ger även mig något värdefullt för min egen del?



Vad behöver jag själv för att ge ett gott bemötande?



Vad behöver jag själv för att ge ett gott bemötande?

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



När riskerar jag att inte ge ett lika gott bemötande?

När riskerar jag att inte ge ett lika gott bemötande?

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

Problem?

Vad hade du väntat dig?!?

EN BRA MÄNNISKA STYR SJÄLV SITT ÖDE?

DET ENDA DU KAN GÖRA ÄR ATT VATTNA DITTÄPPELTRÄDI!

ÄPPLENA KOMMER NÄR DE KOMMER

(MEN GLÖM INTE ATT VATTNA)

En tillräckligt god behandlare?

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

Michael Rangne 2016-07-05 26

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

27

## Projektion

Istället för att se sig själv skyller man ofta 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.

28

## Patientens kontaktförmåga

God förmåga till känslomässig kontakt.



Kul, gratifierande.

Kan eller vill inte.  
Temporärt eller permanent nedsatt förmåga.



Kan provocera vår narcissism och vårt behov av att betyda något.

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

- Tidiga livserfarenheter
- Erfarenheter av psykiatri
- Sjukdom/funktionsnedsättning

29



Bemötandet  
- en värdefull del av behandlingen

30

## Att möta och stödja en människa som mår dåligt

Hur jag vill bemötas:

Hur jag **inte** vill bemötas:

31

## Bemötande - first things first!

Särskilda tillstånd -  
depression,  
aggressivitet, psykos,  
självmoordsnära

Att möta människor med psykisk ohälsa

Att möta människor

## Diskutera

Tycker du att alla patienter ska bemötas och behandlas lika? Varför, eller varför inte?



Psykiatrinen en del av kulturen

↓

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

35

Kom ihåg F-en!

- Föreställningar
- Förväntningar
- Farhågor
- Förståelse
- Förtroende
- Fantasier



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

Medvetet

Förmedvetet

Undermedvetet

39

Hör jag bara orden missar jag kanske allt



Var litet NYFIKEN!

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

"Det ligger något i det du säger"

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



42

"Jobbiga" patienter - förslag till utgångspunkt

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

43

Varför känner jag som jag känner?



44


Världen som den faktiskt ser ut

Vår bild av världen

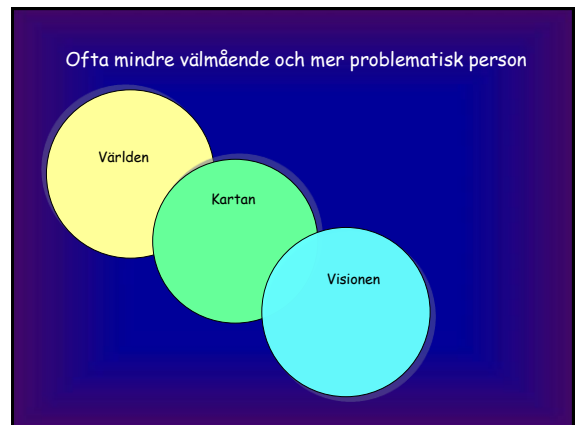
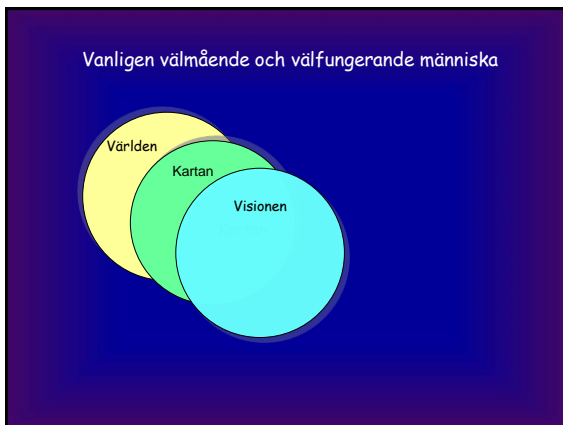
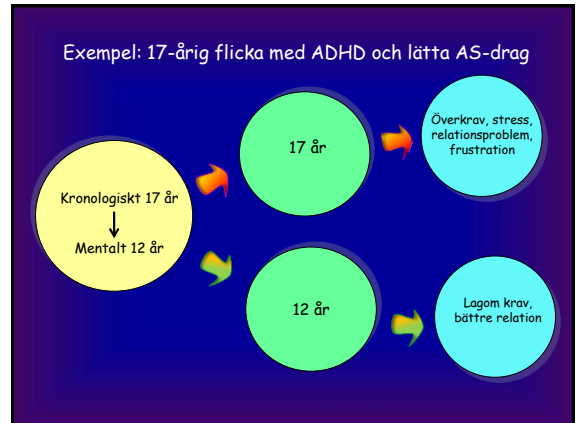
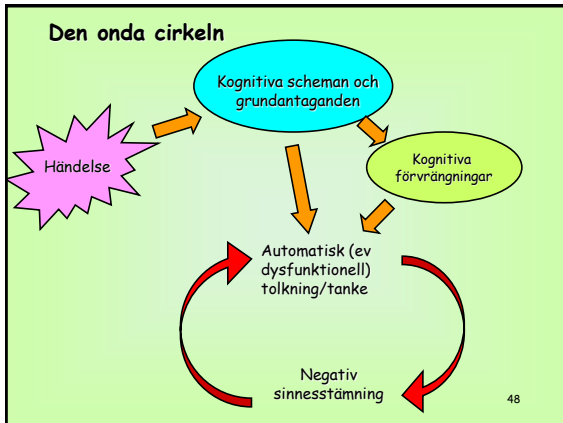
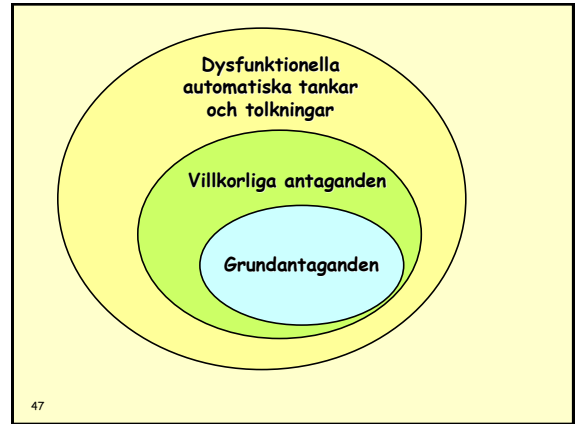
Världen som vi vill att den ska se ut

Vår hjärna har ett problem...

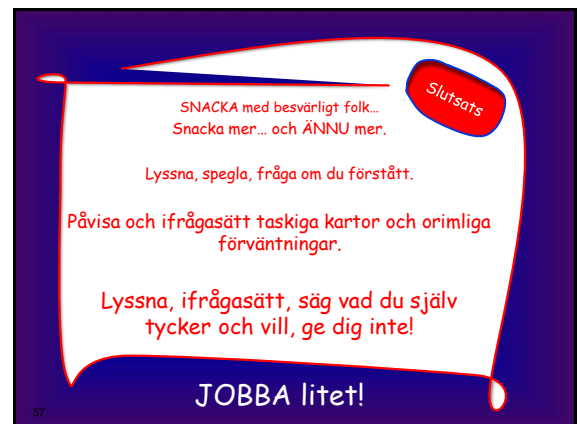
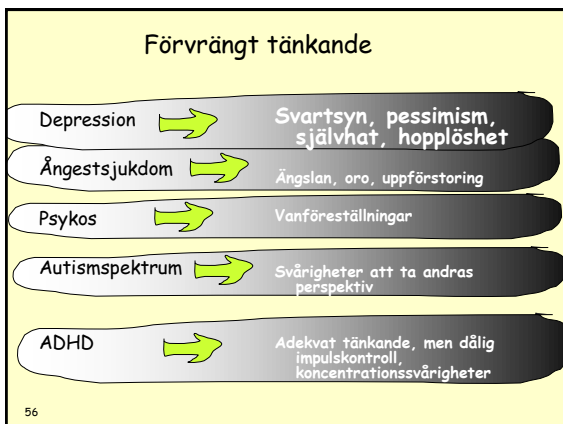
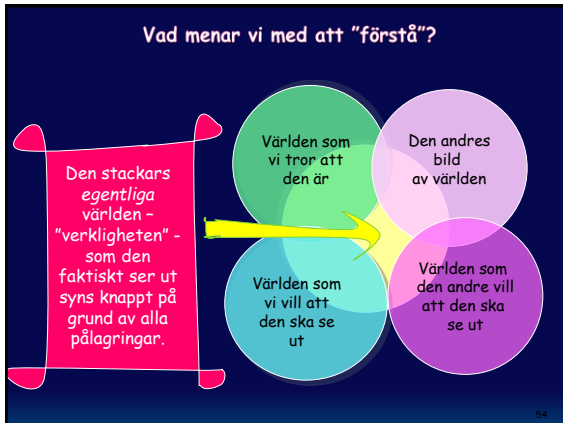
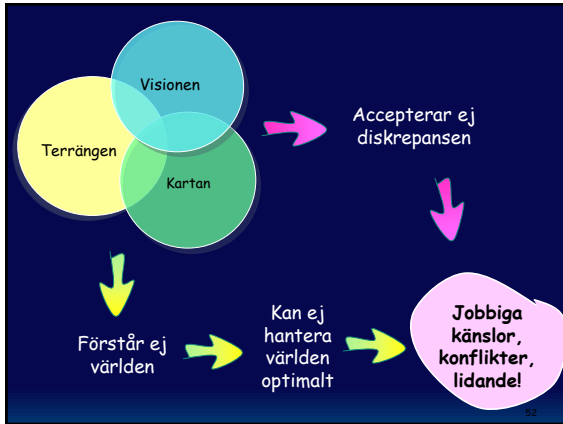
Den försöker hela tiden skapa helhet av skärvor och fragment. Storyn den kokar ihop låter så fin, men är den SANN?

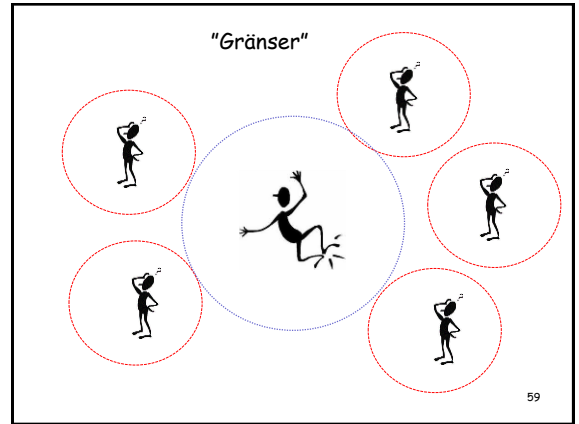
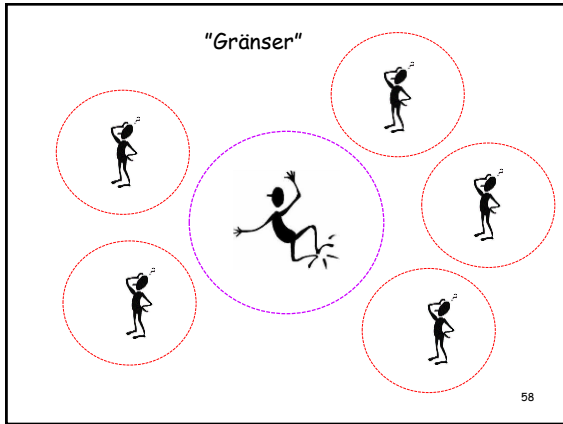


46





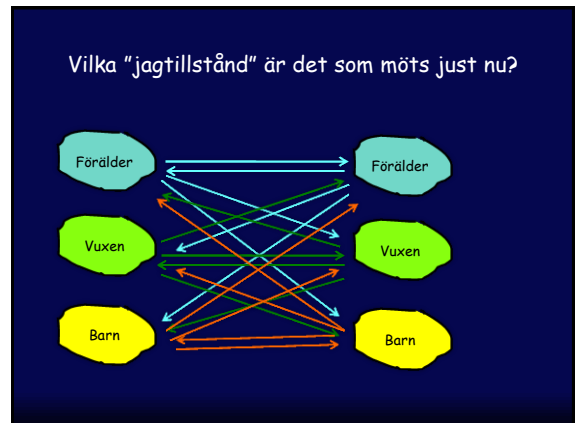




### Den likvärdiga relationen

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

**Patienten och hans inre värld behandlas med samma allvar som min egen.**



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.

62

### Om att skapa en allians - en början

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

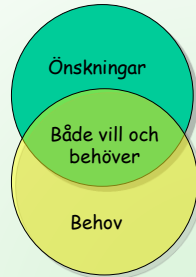
## Önskan eller behov?

Vad patienten **vill och önskar**

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

Vad patienten **behöver**

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



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

Först därefter är det meningsfullt att **göra något**.

67

## Bemötande av patienter med psykiska besvär

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

## Det viktigaste

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

## 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.

## Avgörande för psykoterapieresultatet är

- Värme
- Empati
- Äkthet



71

Hur når jag fram till patienten?

Du måste vilja personen väl  
för att kunna hjälpa!

God kommunikation är inte  
fullt så svårt som det påstås



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

73

Var inte för "professionell"!

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

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

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

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

Ge dina besvärliga medmänniskor CHANSEN att hyfsa sitt  
beteende!

74

Vilka verktyg har vi?

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



75

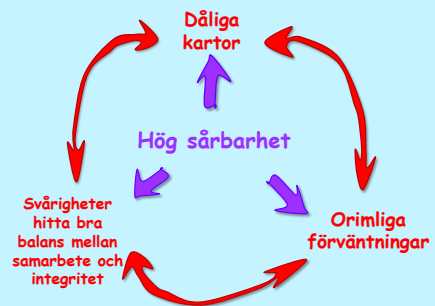
Hinder för alliansen kan höra ihop med...

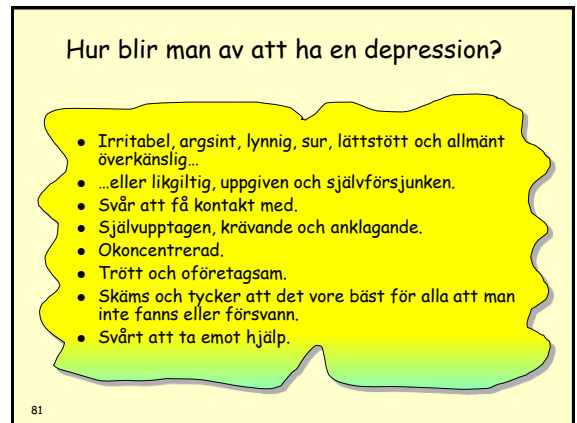
1. Sjukdomen
2. Patientens personlighet
3. Omgivningen
4. Behandlaren (!) och  
behandlingsförutsättningarna
  - Bristande tid
  - Bristande intresse
  - Bristande kunskap
  - Ensidig teoretisk referensram



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

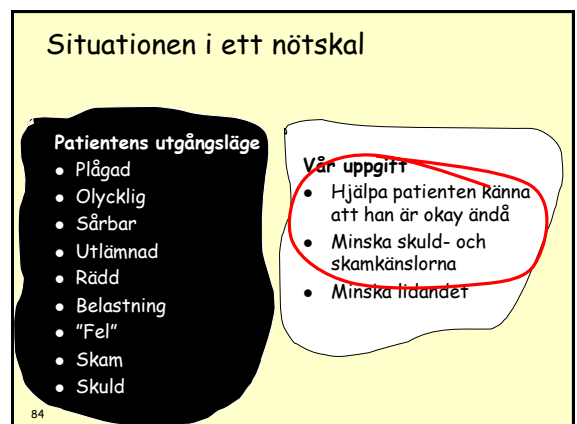
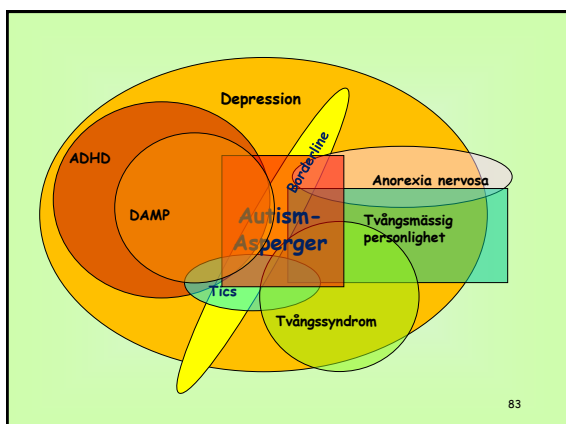
Besvärliga människor - en principskiss





### Hur blir man av att ha en depression?

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



### Situationen i ett nötskal

#### Patientens utgångsläge

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

#### Vår uppgift

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

## 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!

## Hur blir vi av för mycket stress?

- Tunnelseende
- Försvarinställda
- Rigida
- Irritabla
- Lättkränkta
- Aggressiva
- Intoleranta
- Trötta
- Cyniska
- Uppgivna
- Sömnpromblem
- Ökad ljudkänslighet
- Minnesproblem
- Koncentrationssvårigheter
- Nedstämdhet
- Ångest
- Kroppsliga besvär
  - Värk
  - Tryck över bröstet
  - Orolig mage/tarm
  - Yrsel

86

## "Stresströskeln"

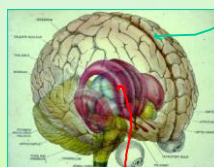
Stor skillnad mellan olika personers förmåga att hantera stress på ett konstruktivt vis. Vi har alla vår personliga stresströskel.

Under den fungerar vi ändamålsenligt.

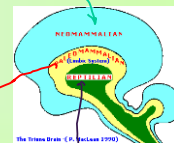
Överskrids den börjar vi klicka: hjärnan står allt mindre under vår viljemässiga kontroll.

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

## 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, anfäll, spela  
död...

88

Tack till Lennart Lindén, UGL konsult, för pedagogiken!

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

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

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

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

## Andras aggression

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



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

91

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

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

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

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

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

93

## 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?"

94

Om patienten blir hotfull eller aggressiv under samtalet:

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

När situationen är under kontroll:

- Förklara att hot inte accepteras.

95

## Personlighet och **personlighetsstörning**

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



## Att möta en patient med personlighetsstörning

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

## 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

98

## Vad utmärker en bra psykoterapi?

### Viktiga faktorer för ett gott resultat

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

<sup>99</sup> Lästips: *Vad är verksamt i psykoterapi* (Björn Philips, Rolf Holmqvist)



## Tack för oss!

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

Juli 2014

## Extrabilder härefter

101

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

2. Vilken är situationen/kontexten?

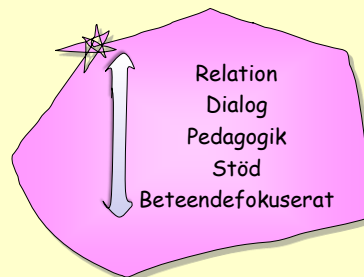
103



## Är ambitionen att...

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

## Aspekter på bemötande och hjälp



105

## Viktiga övergripande värden för samspelet med andra



## Stödande och jagstärkande förhållningssätt

- Information, gärna patientbrochyr, lästips.
- Patientföreningar.
- Avdramatisera och lugna.
- Förmedla *empati*.
- Stöd, hjälp patienten lösa problem.
- Finns *utlösande faktorer* eller försämrade omständigheter som kan åtgärdas?

106

## Professionell stödterapi

- Väsentligaste metoden i den akuta fasen.
- **Empati och stöd.**
- **Härbärgera** patientens plågsamma känslor.
- **Information** och utbildning om tillståndet.
- **Inge hopp** (men undvik överdriven hurtighet).
- **Motivera** till att ta emot behandling.
- **Hjälpt med problemlösning** och hanterande av praktiska problem.
- **Hjälpt patienten ta avstånd** från depressiva skuld-känslor och vanföreställningar.

109

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

Stephen R Covey

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



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

111

Hur tänker du nu?  
Hur tänkte du då?

112

## Empatiskt lyssnande

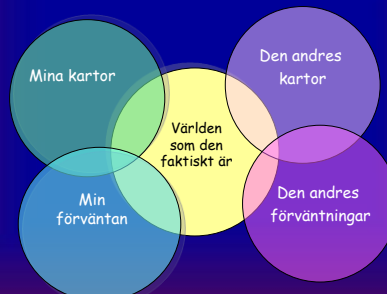
### Att lyssna i syfte att förstå.

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.

Att "förstå" på djupet:  
Att se *den andres* cirklar bättre än han själv, och kunna återge dem till honom så att han själv ser dem klarare än förut



### Exempel på förvrängt tänkande

Depression	→	Svartsyn, pessimism, självhat, hopplöshet
Ångestsjukdom	→	Ångslan, oro, uppförstoring
Psykos	→	Vanföreställningar
Autismspektrum	→	Svårigheter att ta andras perspektiv
ADHD	→	Adekvat, men dålig impuls kontroll, koncentrationssvårigheter

115

## Lathund för fungerande kommunikation

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

## Den enklaste modellen

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

117

## 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 personen som en **jämlik** och sann person, var genuin.

118

## 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**, vara **överlägsen**.
- **Insistera på att den andre känner / tänker / menar något annat än hon gör**.
- Behandla den andre som **skör eller utan förmåga**.

119

## Kan det drabba DIG?

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

Michael Rangne

2016-07-05

120



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

- Förstå dem
- Vilja dem väl

För att **orka**  
behöver jag också:  
- Självmå bra!

121

Vad kan man själv göra för att  
motverka skadlig stress?

Vad kan du själv göra för att motverka skadlig stress - några vanliga förslag

~~Djupandning  
Yogaövningar  
Massage  
Skäm bort dig med...  
Sluta röka (!)  
O s v~~

Det blir *aldrig* någon ordning på ditt stressbeteende om du inte utgår från följande:

Jag är viktig och **värd** att ha det bra!

Vad kan du själv göra för att motverka skadlig stress?

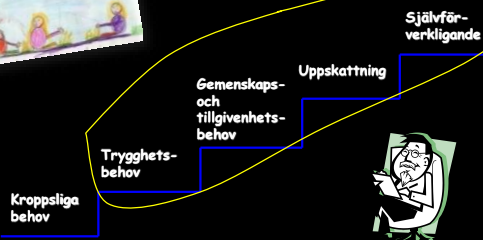
Odla din självkänsla.  
Värna din integritet.  
Välj själv ditt liv.

Öva!

Säg vad du tycker och vill, säg "ja" eller "nej", på rätt ställe, på rätt sätt, av rätt anledning.

"Jag vill..."  
"Jag vill inte..."  
"Jag hinner inte..."  
"Jag tycker inte om..."  
"Jag vill hellre..."  
"Jag föredrar att..."

Maslows "behovstrappa"  
- ser jag till att få detta på jobbet?



Enbildskurs, arbetsmiljö och arbetsglädje

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

## Vilket väljer du?

1. Jag ska se till att trivas på jobbet... så snart någon avlägsnat
  - Alla korkade kollegor och oförsämda kunder
  - Min chef
  - IT-skiten
  - Alla meningslösa och själödödade arbetsuppgifter

eller

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

Michael Rangne

129

## Din utmaning är att...

...trivas på jobbet ändå.

Trots din chef, trots somliga  
medarbetare, trots somliga  
patienter, trots lönen,  
**trots allt!**

Det är DITT liv som  
ruttnar bort just nu!

Michael Rangne

130

## Hur skulle våra möten med andra bli om...

...vi utgår från att vi **kan lära oss något** av varje människa?

...vi utgår från att varje möte med en människa är en **möjlighet till glädje och mening** för oss själva, och visar denne vår uppskattning?

...vi utgår från att ett äkta möte med en annan alltid **lämnar båda åtminstone en smula förändrade?**



Kan det vara så att...?



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

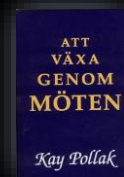
Tack till Kay Pollak

## Vad kan vi lära av Buddha?

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

Sökaren nr 1/1986

## Vad menar karln?!



1. Vi kan välja vad vi känner och hur vi mår.

Alltid och i varje stund.

2. Varje möte kan ge oss något för egen del.

Vartenda ett.

Michael Rangne

2016-07-05

134

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



Alternativ till beröm: "TACK!"

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!

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

138


En terapeutisk allians är vanligen en förutsättning för ett gott behandlingsresultat

139



Vad menas med "terapeutisk allians"?

Den terapeutiska relationen/alliansen

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



140



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

Tack till Kay Pollakt

## Från kärleksfulla känslor till kärleksfulla handlingar



### Kärleksfulla känslor



Handling  
som upplevs kärleksfull av den  
andre



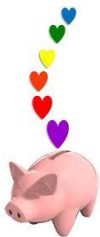
143

## 16-åringen på villovägar



Varför skulle hon lyssna på dig?

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



## Förutsättningar för kreativt samarbete

Högt känslomässigt  
bankkonto

Tänker  
win/win

Försöker förstå  
varandras behov

Synergi

## Vana 4-6 i praktiken

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

## 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 (sympati)

149



Empati i praktisk handling 

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

Alla människor har behov - alla människor vill *något*

↓

Identifiera och tillfredsställ människors behov!

"Vården" är det som sker mellan mig och patienten

Innehåll ↔ Process

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

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

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

... jag inte bryr mig om honom?  
...jag inte tycker om honom?  
...samtalet träkar ut mig?  
...jag bara spelar en roll?

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.

Den stora hemligheten...

...är...  
???

...löst enkelt, egentligen...

... försök med...

...litet vanligt enkelt...

..vänlighet!





För att hamna i rätt utgångsläge...



Har du provat med att försöka...

????

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

156

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

Kahlil Gibran, Profeten

Michael Rangne

2016-07-05

157

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!

158

Svårt med sympatin?



Vilken otrolig tur jag har, för...

... ?

...det kunde ju ha varit ...

...jag själv!

159

Förresten...

...en sak till...

!

!!

!!!

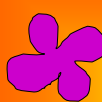
...ha litet...

...KUL!!



160

Missnöjda, hotfulla och aggressiva patienter



## Personlighet och stress

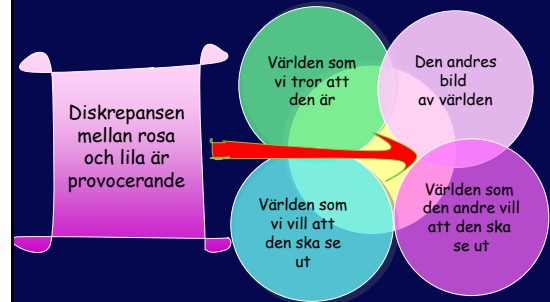
I situationer där individen känner sig särskilt utsatt

- t ex i sjukvården -

förstärks ofta aggressivt, utagerande och besynnerligt beteende.

162

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



163

Det är en myt att man kan åstadkomma en god kommunikation med alla om man bara använder rätt teknik - det krävs två för en tango.



164

## 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.

165

## Varje samtal är ett experiment

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

166

## Ilska

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



Eventuellt bättre att låta människan vara arg under mötet.

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

Men det är DU som måste välja vilket.

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

### Några användbara formuleringar vid ilska och hotfullt beteende

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

### Patienter med ökad risk för våld

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

169

### Påverkanstrappan - låt samtalet ta tid

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

Tack till Alexander Tilly!

### Några råd för att undvika våld

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

171

### Några råd för att undvika våld

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

172

### Undvik

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

173

## "Livräddaren"

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

174