

Att samtala med den som är stressad, upprörd eller förbannad

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

- 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 den andre, visa att du tycker hans känsla är förståelig och okay.
- Använd "jag-budskap".

Komplettera ovanstående med denna lifesaver

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

Tips för att hantera människor i "röd zon"

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

Tips för att hantera människor i "röd zon", utförligare variant

- Var närvarande, se (uppfatta) vad som händer, inse att den andre är i "röd zon".
- Håll dig själv lugn, stanna i grön zon, höj inte rösten.
- 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: "*Jag 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 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 svårt. Är det något jag skulle kunna göra för att hjälpa dig just nu?"*

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

1. Lyssna!
2. Visa positiv respekt, patienten ska känna att du är där för att hjälpa till.
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 hen flera gånger innan beslut fattas. Berätta för hen 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.

Om den andre 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.

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 gjorde dig upprörd, 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.

Arga, missnöjda och hotfulla människor

1. Uppmärksamma de negativa känslorna. Ta dem inte personligt, troligen handlar de egentligen inte om dig.
2. "Stoppa" samtalet, byt från innehåll till "process".
 - 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 den andre 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?"*

Involvera den andre

- Vänlighet (känslor smittar).
- Styr samtalet utan att det märks. Den som pratar mest tror vanligen att han styr samtalet.
- Förklara vad som sker samt varför, så får den andre en upplevelse av kontroll.
- Formulera alternativ hellre än ultimatum. Se till att den andre får en valmöjlighet. Leta efter *något* alternativ i alla situationer.
- Tydliggör den andres ansvar.
- Diskutera konsekvenser sakligt. *"Om du gör så, vad händer då?" "Om du gör så, så kan du..."*.
- Sätt tydliga gränser, på ett respektfullt sätt. *"Jag tycker det är obehagligt när du kallar mig idiot – men om du fortsätter berätta ska jag försöka förstå vad som hänt."*
- Gör det du vill att den andre ska göra. Om du vill att han ska lugna sig så var lugn själv. Om du vill att han ska lyssna på dig så lyssna själv på honom.
- Hänvisa till tidigare överenskommelser som den andre gått med på, och tydliggör den andres ansvar.

Michael Rangne
2016-10-30