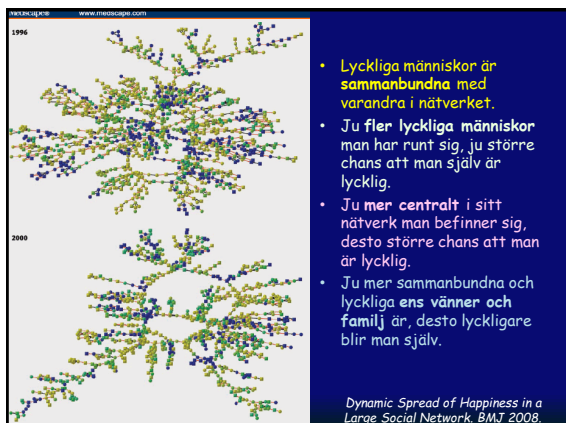


Lycka i relationer

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

Ed Diener och Martin Seligman

Är det en SLUMP vilka vänner jag har?



Varför har vi det som vi har det tillsammans?

Våra relationers kvalitet är inte en slump.

De är resultatet av ett antal väl definierbara personliga egenskaper och beteenden.



10

Egenskaper/beteenden som gynnar goda relationer

Vänlighet	Öppenhet
Omtanke	Ärlighet
Intresse	Respekt
Empati	Beslutsamhet
Sympati	Personligt ansvarstagande
Tålmod	Tolerans
Jämnmod	Osjälviskhet
Reflektion	Förmåga att engagera och binda sig, att ge av sig själv till en annan
Impulskontroll	
Humörskontroll	

11

Mindre effektiva egenskaper/beteenden

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

12

Hur vi kommunicerar med andra bestämmer i slutänden vår livskvalitet.

Anthony Robbins, utbildare och coach.

Inte lust att gå på bemötandekurs?

- Om du är nyfiken och intresserad på riktigt behöver du inte gå på kurs för att lära dig hur du ska göra för att verka intresserad.
- Lyssna mer än du pratar.
- Ta in allt den andre säger - inte för att värdera det och inte för att kunna bemöta det utan för att förstå. Lyssna för att förstå, inte för att svara!
- Lyssna efter önskningar och behov hos den andre, det som ligger "under ytan".
- Återge och fråga om du förstått rätt.
- Bekräfta, normalisera och acceptera.
- "Bemötande"-kursen i ett nötskal: Ta på allvar, visa respekt, var nyfiken och intresserad, se det goda hos den andre, bry dig på riktigt.

14

"Dialogkompetens"

Konstruktiv kommunikation förutsätter att varje talare

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

Vår kultur

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

Ett alternativt perspektiv

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

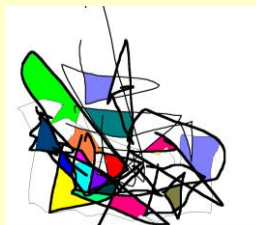
16

Om vi vill ha goda relationer...

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

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

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



"Soffan"

16-åringen på villovägar



Varför skulle hon egentligen lyssna på dig?

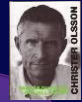
Kan det vara så att...



...man måste **GE** något för att få något?

20

Recept nr 3 för ett lyckligt liv?



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

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

Michael Rangne

21

Relationen - ett arrangemang för behovstillfredsställelse?

Om vi ser våra relationer som ett sätt att tillfredsställa våra behov...

...vad händer då när den andre blir sjuk och inte längre kan ge mig vad jag behöver?

Och vart har då den villkorlösa kärleken tagit vägen?

22

Du behöver inte vara intressant.

Det räcker att du **BRYR** dig!

Din allra största insättning

Gör allt du bara kan för den medarbetare som ställt till det, hamnat i kris eller mår dåligt av någon annan anledning.

Tacksamhet och lojalitet är konsekvenser!

24

Coveys förslag på valutan, dvs vad vi ska sätta in

1. Lyssna förutsättningslöst och försök verkligen förstå.
2. Försumma inte små omtänksamheter och vänligheter.
3. Håll utfästelser.
4. Klargör förväntningar.
5. Visa personlig integritet
6. Be uppriktigt om ursäkt när du gjort ett uttag.

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

1. Lyssna förutsättningslöst och försök verkligen förstå.
2. Försumma inte små omtänksamheter och vänligheter.
3. Håll utfästelser. Ge inga löften du inte kommer att kunna hålla.
4. Klargör förväntningar.
5. Visa personlig integritet
 - Behandla alla i enlighet med samma uppsättning principer.
 - Var ärlig, uppriktig och öppen även när det kostar på. I längden är andras respekt och förtroende mer värt än deras omedelbara gillande.
 - Undvik kommunikation som är bedräglig, svekfull eller under människors värdighet.
 - Håll löften, uppfyll andras förväntningar.
 - Var lojal med de som inte är närvarande - säg inget du inte skulle säga om de var med i rummet.
6. Be uppriktigt om ursäkt när du gjort ett uttag.

Narcissistens tragik

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



Det går inte att göra några insättningar

The pros and cons of teflon

<ul style="list-style-type: none"> □ Nödvändigt för att överleva på en kass arbetsplats och i andra offentliga sammanhang. □ Comes with a cost. Ingen närhet, utveckling, inget stöd värt namnet när jag behöver det. 	<ul style="list-style-type: none"> □ Kostsam strategi i privata relationer. □ Omöjliggör äkthet, sårbarhet, närhet, intimitet och annat centralt för nära och meningsfulla relationer.
---	--

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

Lifesaver för förhållanden

Fungerande förhållande:

"Stop making each other wrong!"

Fantastiskt förhållande:

"What do you want in life?"

29

Tror på samtal som fördjupar och skapar mening, möten som gör oss levande och sårbara. Inte lyckliga. Jag vill känna mig meningsfull. Lycka är skitprat.

Lotta Lundberg, SvD 2015



Medmännklighet måste verkställas



31

Hur skulle våra möten med andra bli om...

- Vi utgår från att ett äkta möte med en annan alltid lämnar båda åtminstone en smula förändrade?
- 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,
- Vi visar den andre vår uppskattning för det vi får?
- Den andre upplever att han har betydelse för oss, att han ger oss något värdefullt för vår egen del?

Några användbara inledningar

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

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

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

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

33

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



34

Har du berättat det för dem?

35

Professionell, medmänniska eller både och?

Vårdgivare ↔ Patient

Professionell

Professionell

Personlig

Personlig

Privat

Privat

Var inte för "professionell"

- Autenticitet och personliga reaktioner är kanske den största gåva vi 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!**

Privat, personlig eller professionell?

- Falsk dikotomi - man kan växla mellan rollerna.
- **Utnyttja inte den andre för dina egna behov.**
- Hur blir det för den andre?
- Viktigast för den andre är **tillförlitlig återkoppling.**
- **Endast så kan den andre få den självinsikt** som är nödvändig för att kunna välja förändring.
- **Äkthet är därför det viktigaste** för ett meningsfullt samtal.
- **Visa vad du tycker och känner**, bjud på dig själv.
- "Professionell" är ofta en mask för att slippa visa sig.
- **Proffsigt är att våga se de missar man gör**, be om ursäkt för dem och gå vidare.

39

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

Var medveten om dina egna känslor och behov

- Besvikelse
- Missnöje
- Irritation
- Ensamhet
- Kärleksbrist
- Uppskattnig
- Betyda och tillföra något

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!

Var observant på dina egna reaktioner och känslor i samtalet

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

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

42

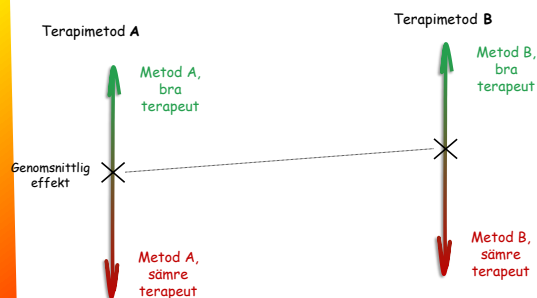
Vad utmärker en bra psykoterapi?

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**

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

Välja rätt terapiform eller rätt terapeut?



I stället för metoder och tekniker: Samtalskonst!

- Möt den andre på ett existentiellt plan.
- Odlia en relation att bygga på.
- Kontakt, samtal och dialog.
- Kom från kärlek och välvilja, bry dig på riktigt.
- Respekt, ta på allvar.
- Var äkta och autentisk, spela inte en roll.
- Likvärdighet och medkännande - det kunde lika gärna varit jag själv.
- Närvaro - uppmärksamma och följ vad som händer i samtalet.
- Ena örat mot innehållet och det andra mot processen
 - Lyssna noga på dina egna känslor och reaktioner
 - Var medveten om den andres reaktioner
 - Red ut och gå vidare när det går snett
- *Ge* ärlig återkoppling, skapa trygghet.

45

Ska vi ge råd?

Skaffa dig en **invitation**.
 Skilj på råd och **goda råd**.
 Kom med ett **erbjudande**.
Fatta inte beslut åt den andre.
Ta inte över ansvaret.

Skilj på råd och goda råd

Ett gott råd

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

Hur vet jag om jag gör "rätt"?

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

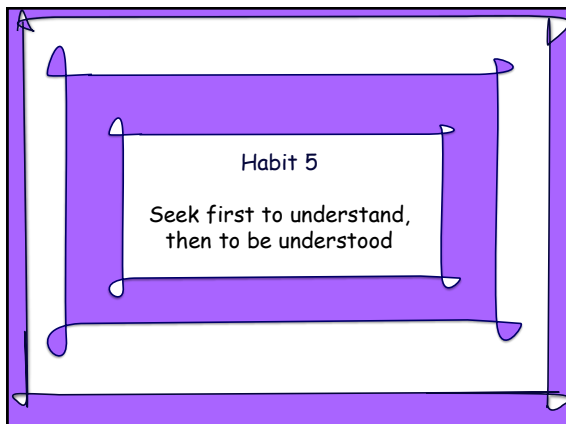
Vad kan vi lära av Buddha?

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

Sökaren nr 1/1986

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

Stephen R Covey

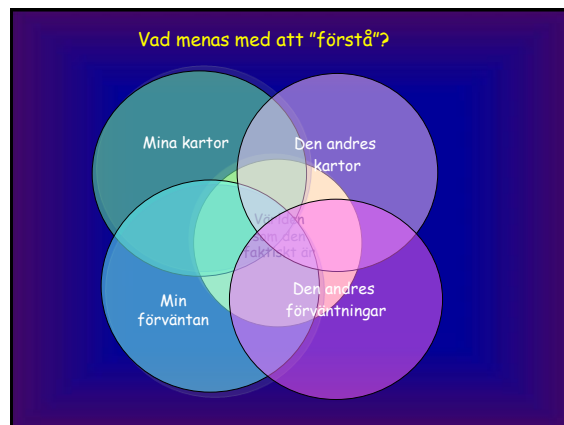


Vill jag påverka *måste* jag börja med att lyssna

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

Ni deltar inte i samma samtal

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



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."

56



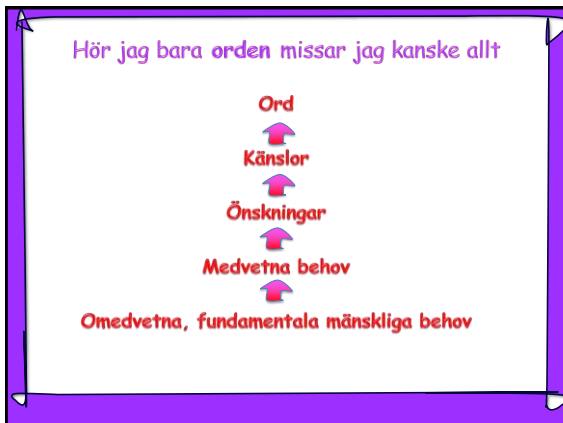
"Det ligger något i det du säger."

57

"Om terapeuten tillåter sig att hela tiden vara nybörjare, då har han kanske en chans att lära sig det som han trodde att han redan visste."

Thomas Ogden, *The Primitive Edge of Experience*

58



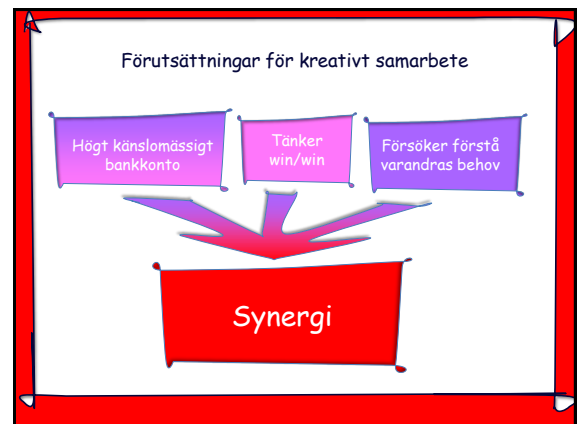
När jag behövde en ny tandläkare



Att fråga "varför" fungerar sällan.
Pröva i stället:

Hur tänker du nu?
Hur tänkte du då?

61



16-åringen på villovägar

Varför skulle hon lyssna på dig?

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

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

66

Win/win handlar om min *inställning*

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

Stephen Covey

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

Diskutera!

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.

Empatiskt lyssnande

Att lyssna i syfte att förstå.

Du lyssnar efter känslor och innebörd.

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.

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

Att lyssna empatiskt

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

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

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

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

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

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

1. Lyssna förutsättningslöst och försök verkligen förstå.
2. Försumma inte små omtänksamheter och vänligheter.
3. Håll utfästelser. Ge inga löften du inte kommer att kunna hålla.
4. Klargör förväntningar.
5. Visa personlig integritet
 - Behandla alla i enlighet med samma uppsättning principer.
 - Var ärlig, uppriktig och öppen även när det kostar på. I längden är andras respekt och förtroende mer värt än deras omedelbara gillande.
 - Undvik kommunikation som är bedräglig, svekfull eller under människors värdighet.
 - Håll löften, uppfyll andras förväntningar.
 - Var lojal med de som inte är närvarande - säg inget du inte skulle säga om de var med i rummet.
6. Be uppriktigt om ursäkt när du gjort ett uttåg.

Diskutera:

Vilka insättningar kan ni göra på medarbetarnas konton, som troligen skulle ge ett stort tillskott av förtroendekapital utan alltför stor kostnad för er?

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

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

Samarbete som funkar

- Jag närmar mig varje relation med inställningen att vi **båda ska bli nöjda**.
- Jag ska **först själv försöka förstå den andre**.
- När denne känner att jag förstår **ska jag i min tur försöka göra mig själv förstådd**.
- Därefter ska jag tillsammans med den andre sträva efter **kreativ problemlösning**.

Bra samarbete

1. "Låt oss försöka komma på en lösning som vi båda tycker är bra. Är du med på det?"
2. "Låt mig först lyssna på dig. Berätta hur du tänker och vad du vill!"
3. "Låt mig se om jag förstår dig rätt. Du tänker alltså att... och därför vill du att...?"
4. Först nu berättar du vad du själv vill och varför.
5. Försök nu tillsammans finna en lösning som ni båda tycker är bättre än någon av era egna ursprungliga alternativ.

Vana 4-6 i praktiken

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

Vana 4-6 i praktiken

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

Vana 4-6 i praktiken

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

Vana 4-6 är ingen manipulationsmetod

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

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.

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.

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

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

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

Vilken sorts ledarskap utövar du?
Hur relaterar du till dina patienter/kunder/barn?

Transaktionellt

- Fokus på överenskommelsen och utfallet.
- Samma utgångsläge vid nästa förhandling.

Transformerande/förvandlande

- Påverkar den andra personen och er relation.
- Bygger upp ett förtroendekapital och relationen.
- Nytt och förbättrat utgångsläge vid varje ny förhandling.

Vana 5 och proaktivitet

Varför vänta tills någon kommer med problem?

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

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

Se livet genom varandras ögon.

Investera i dina medmänniskor!

Vana 5 och proaktivitet på jobbet

Invänta inte kriserna!

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

Ge och skaffa ärlig och korrekt återkoppling.

Fyll på emotionella bankkonton och bygg relationer.

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

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

Vägen till win/win



Vägen till win/win



"Chefsbrev" (manager's letter), prestationsöverenskommelse

1. Grundlig gemensam **diskussion** om förväntningar, riktlinjer och resurser för att se till att de står i samklang med organisationens mål.
2. Den anställda skriver utifrån diskussionen en **"prestationsplan"**.
3. Den anställda skriver ett **"chefsbrev"**; ett brev till chefen som sammanfattar diskussionen och anger när den bifogade prestationsplanen ska vara slutförd och när uppföljningen ska äga rum.

Medarbetaren kan nu styra sig själv inom överenskomna ramar.

Chefs roll:

1. Tar initiativet till överenskommelsen
2. Sätter igång det hela
3. Undanröjer hinder
4. Hjälper till som assistent när han blir ombedd
5. Håller sig i övrigt ur vägen
6. Följer upp vid den gemensamma självutvärderingen

Modifierat efter Peter Druckner

1. Karaktär

- **Integritet**
 - Från vana 1-3. Vi identifierar våra värderingar och organiserar vår dagliga verksamhet utifrån dessa. Vi kan inte "vinna" om vi inte vet vad det innebär, dvs vilka våra djupaste värderingar är!
 - Ger och håller meningsfulla löften till oss själva och andra. Fordrar vårt självmedvetande och vår självständiga vilja.
- **Mognad**
 - Finna balansen mellan mod och hänsynstagande. Man behöver vara hygglig, hänsynsfull, känslig och ha inlevelseförmåga men också vara modig, djärv och ha självförtroende.
 - Utan denna balans risk för att jag söker eller nöjer mig med win/lose eller lose/win.
- **Överflödsmentalitet**
 - Det finns så att det räcker för alla (livet är inget nollsummespel). Därför vågar man dela med sig.
 - Att "vinna" är inte samma sak som att "besegra".
 - Offentliga segrar betyder inte segrar över andra människor. Det betyder framgång genom effektiv samverkan som ger önsesidigt lösnande resultat åt alla inblandade. Offentliga segrar är samarbete, kommunikation med andra, att få något att hända tillsammans med andra som man inte skulle kunna åstadkomma genom att arbeta var och en för sig.

1. Karaktär

- **Integritet**
 - Från vana 1-3. Vi identifierar våra värderingar och organiserar vår dagliga verksamhet utifrån dessa. Vi kan inte "vinna" om vi inte vet vad vad det innebär, dvs vilka våra djupaste värderingar är!
 - Ger och håller meningsfulla löften till oss själva och andra. Fordrar vårt självmedvetande och vår självständiga vilja.
- **Mognad**
- **Överflödsmentalitet**

1. Karaktär

- **Integritet**
- **Mognad**
 - Finna balansen mellan mod och hänsynstagande. Man behöver vara hygglig, hänsynsfull, känslig och ha inlevelseförmåga men också vara modig, djärv och ha självförtroende.
 - Utan denna balans risk för att jag söker eller nöjer mig med win/lose eller lose/win.
- **Överflödsmentalitet**

1. Karaktär

- **Integritet**
- **Mognad**
- **Överflödsmentalitet**
 - Det finns så att det räcker för alla (livet är inget nollsummespel). Därför vågar man dela med sig.
 - Att "vinna" är inte samma sak som att "besegra".
 - Offentliga segrar betyder inte segrar över andra människor. Det betyder framgång genom effektiv samverkan som ger ömsesidigt lösnande resultat åt alla inblandade. Offentliga segrar är samarbete, kommunikation med andra, att få något att hända tillsammans med andra som man inte skulle kunna åstadkomma genom att arbeta var och en för sig.

2. Relationen

- **Förtroende och trovärdighet**
 - Kärnan i win/win.
 - Grundas i det emotionella bankkontot, som i sin tur fylls på med hjälp av vår karaktär.
 - Jag litar på, respekterar och bryr mig om *människan* bakom förhandlingen.
 - När förtroendet finns kan vi ägna oss åt sakfrågan.
 - Jag har "råd" att försöka förstå den andre. Jag vet att han vill mig väl och behöver inte vara rädd för att den andre ska försöka lura mig.
 - Utan förtroende när vi inte win/win och synergi utan som bäst en kompromiss.

Vad gör jag när jag möter någon med en win/lose-inställning?

- Använd dig av din karaktär och var proaktiv.
- Satsa på att utveckla relationen.
- Gör insättningar på det emotionella bankkontot (intresse, lyssnande, förståelse, respekt, uppskattning, omtanke, ärlighet, välvilja).
- Ägna mer tid åt kommunikationsprocessen.
- Lyssna mer och djupare, *försök förstå*.
- Uttryck dig tydligt och med mod.
- Undvik att vara reaktiv.

Vad gör jag när jag möter någon med en win/lose-inställning?

- Ge dig inte förrän du lyckats få den andre att inse att du verkligen vill att er överenskommelse ska bli till förmån även för honom.
- Försök hjälpa den andre att inse att han kan få mer av vad han själv vill genom att satsa på vad ni båda vill.
- Hela denna process är en massiv insättning på det emotionella bankkontot.
- När du lyckas med detta utövar du inte bara ett transaktionellt utan även ett transformerande (förvandlande) ledarskap. Du påverkar inte bara resultatet utan även den du förhandlar med och er relation.
- När inget hjälper - kom ihåg att *inget avtal*, "no deal", är ett alternativ.

3. Överenskommelser och avtal

- Prestationsavtal/kompanjonskapsavtal.
- **Självövervakning i st f överordnads övervakning.** Välfungerande människor har ofta en mycket bättre uppfattning om hur det går än vad du själv kan få fram vid en utvärdering. Det är mycket mer förädlade för den mänskliga naturen att låta människor bedöma sig själva än att bedöma dem.
- Behov av att kontrollera processen är ett tecken på bristande förtroende eller en otydlig bild av de önskade resultaten.
- När förtroendet finns är din roll att hålla dig ur vägen, och att ge stöd och hjälp på begäran.
- Samma aspekter som vid effektiv delegering (se nästa bild)

3. Överenskommelser och avtal

Självövervakning i st f överordnads övervakning. Välfungerande människor har ofta en mycket bättre uppfattning om hur det går än vad du själv kan få fram vid en utvärdering. Det är mycket mer förädlade för den mänskliga naturen att låta människor bedöma sig själva än att bedöma dem.

3. Överenskommelser och avtal

- **Önskade resultat** (inte metoder) anger vad som ska göras och när.
- **Riktlinjer** specificerar de parametrar (principer, regler mm) inom vilka resultaten ska åstadkommas.
- **Resurser** anger de mänskliga, finansiella, tekniska eller organisatoriska medel som är tillgängliga för att åstadkomma resultaten.
- **Redovisning** anger prestationsnormerna och tiden för utvärdering.
- **Konsekvenser** specificerar - goda och dåliga, naturliga och logiska - konsekvenser av utvärderingen.

"Chefsbrev" (manager's letter), prestationsöverenskommelse

1. Grundlig gemensam **diskussion** om förväntningar, riktlinjer och resurser för att se till att de står i samklang med organisationens mål.
2. Den anställda skriver utifrån diskussionen en "**prestationsplan**".
3. Den anställda skriver ett "**chefsbrev**"; ett brev till chefen som sammanfattar diskussionen och anger när den bifogade prestationsplanen ska vara slutförd och när uppföljningen ska äga rum.

Medarbetaren kan nu styra sig själv inom överenskomna ramar.

Chefens roll:

1. Tar initiativet till överenskommelsen
2. Sätter igång det hela
3. Undanröjer hinder
4. Hjälper till som assistent när han blir ombedd
5. Håller sig i övrigt ur vägen
6. Följer upp vid den gemensamma självutvärderingen

Modifierat efter Peter Druckner

Konsekvenser i win/win-överenskommelser med medarbetare

- **Naturliga/logiska följder** av prestationerna (hellre än belöning och bestraffning som delas ut av chefen). Vad händer på arbetet och med vår relation om jag gör si eller så?
- **Icke naturliga konsekvenser**
 - Finansiella
 - Psykologiska (erkännande, uppskattning, respekt, trovärdighet - eller motsatsen)
 - Möjligheter (utbildning, utveckling, nya uppgifter)
 - Ansvar

Konsekvenserna ska vara kända av medarbetaren i förväg.

4-5. System/struktur och processer

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

4-5. System/struktur och processer

- **Win/win fungerar bara** i en organisation där **systemen stöder det**.
- **Tävling och konkurrens** kan vara bra gentemot *andra* organisationer eller mot tidigare resultat, men **är vanligen fördödande inom en organisation**. Där behövs samarbete.
- **Man får det man belönar**. Om du propagerar för win/win men belöningsystemen premierar win/lose fungerar det inte. Förespråkar du samarbete men systemet belönar konkurrens så får du konkurrens.
- **Samtliga delar av systemet** - utbildning, planering, kommunikation, budget, information, belöning - **måste stödja samarbete och win/win**.
- **Belöningsystemen måste knyta an** till organisationens mål, värderingar och vision.

Konsekvenser i win/win-överenskommelser med medarbetare

- **Naturliga/logiska följder** av prestationerna (hellre än belöning och bestraffning som delas ut av chefen). Vad händer på arbetet och med vår relation om jag gör si eller så?
 - **Icke naturliga konsekvenser**
 - Finansiella
 - Psykologiska (erkännande, uppskattning, respekt, trovärdighet - eller motsatsen)
 - Möjligheter (utbildning, utveckling, nya uppgifter)
 - Ansvar
- Konsekvenserna ska vara kända av medarbetaren i förväg.

4-5. System/struktur och processer

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

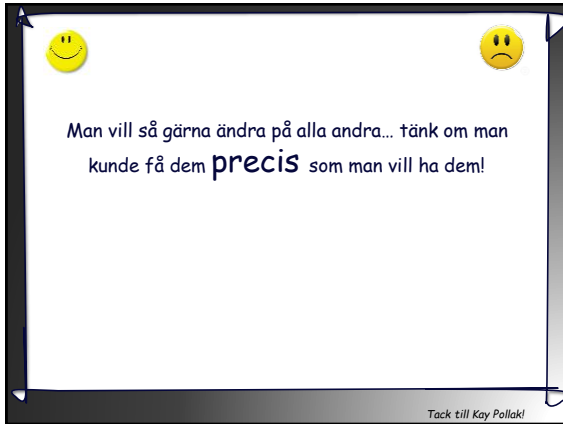
4-5. System/struktur och processer

- **Win/win fungerar bara** i en organisation där **systemen stöder det**.
- **Tävling och konkurrens** kan vara bra gentemot *andra* organisationer eller mot tidigare resultat, men **är vanligen fördödande inom en organisation**. Där behövs samarbete.
- **Man får det man belönar**. Om du propagerar för win/win men belöningsystemen premierar win/lose fungerar det inte. Förespråkar du samarbete men systemet belönar konkurrens så får du konkurrens.
- **Samtliga delar av systemet** - utbildning, planering, kommunikation, budget, information, belöning - **måste stödja samarbete och win/win**.
- **Belöningsystemen måste knyta an** till organisationens mål, värderingar och vision.

Extrabilder

...allt arbete är tomt, utan kärlek (...) Det är att fylla allt du skapar med en fläkt av din egen ande (...) Arbete 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



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

Tack till Kay Pollack!

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



113

Det är inte allt eller intet

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

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

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

114

Känslomässig mognad i relationer

Att känna en människa helt och fullt, och älska henne trots hennes brister.



"Sälen Salsus"

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 tråkar ut mig?

... jag bara spelar en roll?

116

Vilka verktyg har vi?

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



117

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

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

Ur "Doktor Glas" av Hjalmar Söderberg

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.

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

121

Vad utmärker en frisk människa?




Förmåga att älska och arbeta.

"Arbete kräver kärlek. Och
kärlek kräver arbete!"



122

Egenintresse och omtanke



Lycka

Omtanke

"Det är en av de vackraste compensationerna
här i livet att ingen uppriktigt kan försöka
hjälpa någon annan utan att hjälpa sig själv."

Ralph Waldo Emerson



12
4

Recept för ett meningsfullt liv?

Jag lever mitt liv utifrån att jag gör skillnad.

Vad jag gör, hur jag är, vem jag är gör skillnad för varje
människa jag möter i mitt liv, var dag och var stund.

I varje möte med en annan människa har jag en möjlighet att
göra skillnad för denne, att ge något av mig själv till
världen.

Varje möte är samtidigt en möjlighet även för mig själv. En
möjlighet att uppleva glädje, mening, tacksamhet, kompetens,
flow. Och en möjlighet till utveckling och självkänedom.

125

Modell för ett givande liv: ge, men smart!



1. Testa



1. Testa
2. Utvärdera



1. Testa
2. Utvärdera
3. Välj!

"Demötande"

Samtalskonst

129

Psykoterapi

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



Tack till Jesper Juul

Ett par ord om att måla



131

Från kärleksfulla känslor till kärleksfulla handlingar



Kärleksfulla känslor



Handling

som upplevs kärleksfull av den andre



Vår kärlek...



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

133

Den stora hemligheten...

...är...

???

???

...löjligt enkel, egentligen...

... försök med...

...litet vanlig enkel...

...vänlighet!



134

...en sak till...

!

!!

!!!

...ha litet...

...KUL!!

135

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!

Martin Buber



Äkta eller falsk dialog = äkta eller falskt möte



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



137

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

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

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

Hur skulle våra möten med andra bli om...

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

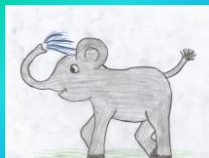
...vi utgår från att varje möte med en människa är en **möjlighet till glädje och mening** för oss själva, och visar denne vår uppskattning?

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



Hur skulle det kännas för den andre om...

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



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 själv om mig själv?
3. ingen människa kan störa mig utan mitt eget medgivande?

Tack till Kay Pollak

"Man kan inte ändra en annan människa"



142

Vad är kärlek?

"Man kan inte ändra en annan människa"



143

Riktig kärlek



"Man kan inte ändra en annan människa"

Men man kan erbjuda den andre den självinsikt som kan få denne att själv vilja ändra sig.

"Jag har sett saker du gör som oroar mig. Jag undrar om du inte betalar ett rätt högt pris för dem. Skulle du vilja att vi pratar om det?"

144

Den andre ska inte bara göra något

- hen ska vilja göra det hen gör!

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.



Hört det förut?

Motivation är grunden

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

149

"Jag har ingen motivation"



Min motionscykel och jag

150

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.

151

Den likvärdiga relationen

Subjekt



Subjekt

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.

Empatins källa?

Det kunde ha varit jag!



Svårt med sympatin?



Vilken otrolig tur jag har, för...

... ?

...det kunde ju ha varit ...

...jag själv!!!

154

Alla människor har behov, alla vill något



Identifiera och tillfredsställ människors behov!

155

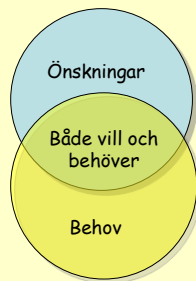


156

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?



Lästips för psykoterapiintresserade
<http://lorami.se/onewebbplats/2017/03/30/ten/Samtalstips%20fr%C3%A5n%20Terapiernas%20historik%20och%20Irvin%20Yalom.pdf>

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

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)

160

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



Tänk om kärlek helt enkelt är att...

...lyssna?

Create in me, oh God, a listening heart!

162

Empati i praktisk handling



Vad *behöver* denna människa just nu?



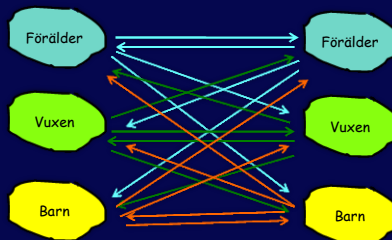
Hur kan *jag* hjälpa henne med det?

Mer om empati i praktisk handling



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

Vilka "jagtillstånd" är det som möts just nu?



Hur skulle våra möten med andra bli om...

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

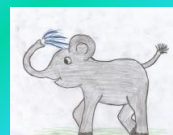
...vi utgår från att varje möte med en människa är en **möjlighet till glädje och mening** för oss själva, och visar denne vår uppskattning?

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



Hur skulle det kännas för den andre om...

...han upplever att han har betydelse för oss, **att han ger oss något värdefullt för vår egen del?**



Alla människor avskyr att ta order



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

168

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.

169

Lathund för fungerande kommunikation

- **Försök först att förstå**, först därefter att själv bli förstådd.
- Dörröppnare: "berätta mer".
- **Lyssna efter DEN UNDERLIGGANDE KANSLAN.**
- "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...

171

Psykiatrin en del av kulturen



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

172

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.
- Nödvändigt 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.



173

Ett gott råd kan betyda mycket för patienten...

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

... men var ytterst försiktig med att fatta beslut åt patienten

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

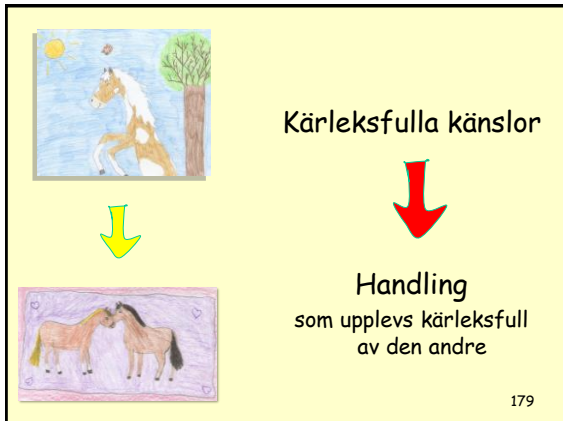
Ta inte över ansvaret

Patientens ansvar	Läkarens ansvar	Någon annans ansvar

Skilj på psykoterapi för att:

- Lösa problem
- Reducera psykologiskt lidande (som inte är uttryck för psykisk sjukdom)
- Behandla pågående sjukdomsperiod
- Minska risken för återfall
- Reducera underliggande sårbarhet
- Förstå sig själv bättre, personlig utveckling

178



Ett recept för givande relationer och ett rikt liv (1)

- Varje människa och varje möte är en möjlighet för mig
 - Att lära mig något nytt om mig själv, den andre och världen, och därigenom växa och utvecklas.
 - Att uppleva glädje och mening.
 - Att uttrycka mig själv i världen.
 - Att göra skillnad.
 - Att ge av mig själv, att göra något gott för den andre. Varje människa har i varje stund behov som jag kan försöka tillfredsställa.
 - Att ta emot något av den andre, och därigenom göra det möjligt för hen att ge. Att ge till andra, att betyda något för andra och känna att man gör skillnad är vårt djupaste behov. Men då måste någon vara villig att ta emot!

Ett recept för givande relationer och ett rikt liv (2)

- Jag behöver inte alls ge något materiellt - våra viktigaste behov är andliga, sociala och psykologiska. Vad behöver denna människa just nu, och vad av detta kan just jag ge?
- Det mest värdefulla jag kan ge är mig själv, att visa mig som jag är - mina sanna känslor, tankar och reaktioner. Den andre får då hjälp att orientera sig i vår relation, och att se och förstå sig själv bättre. Denna äkta återkoppling ger därtill den andre en möjlighet att justera sitt beteende i mötet om hen skulle vilja det.
- Jag kan inte undvika att påverka en människa jag möter, jag kan bara välja vilken inverkan jag ska ha. Det valet förutsätter att jag tar ett personligt ansvar för mig själv och hur jag är mot andra. Hur känns det jag säger eller gör för den andre just nu? Jag behöver inte göra något "stort" för att göra skillnad för andra - det räcker långt att jag medvetet väljer vem jag är i mina möten.

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.

182

Mentaliseringsbaserad terapi

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

183

Istället för "uppfostran", "lydnad", "gränser" ...?

"När" ... någonting

- Nära
- Närhet
- Närvaro
- Näring
- Närande

184

Create in me, oh God, a listening heart

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

En tanke...

Kan det vara så att när du lärt dig lyssna helt och fullt, med total närvaro och uppmärksamhet, så har du samtidigt lärt dig hur man älskar en människa?

186