

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



Man måste förstå!

11

Människan betvingar naturen,
inte med kraft utan genom
förståelse.

Jacob Bronowski

12

När man väl förstått är det jättebra
att ha riktigt många tankar, idéer,
förhållningssätt, referensramar och
attackvinklar att välja bland. När
patienten bara har ett sätt att tänka
och göra på behöver vi desto fler.

13



När det
inte går
så bra...

15

...vad hade du
väntat dig?



Problem?

Vad hade du väntat dig?

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



18

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 ÄPPELTRÄD
(MEN GLÖM INTE ATT VATTNA)



Onyttig stress

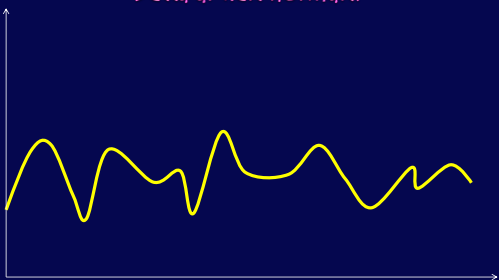
En känsla av att ha bristande kontroll över en situation

När hade du senast koll på livet?

När som helst
kan vad som helst
hända vem som helst

Michael Rangané 23

Detta är helt normalt!



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.

25

Projektion

I stället 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.

26

Problemet med projektioner

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

Själv lär jag mig inget och utvecklas inte.

Nästa patient riskerar därför att råka lika illa ut.



2016-01-13

Michael Rangne

27

Situationen i ett nötskal

Patientens utgångsläge

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

Vår uppgift

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

28

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

2016-01-13

29

När du själv känner dig misslyckad

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

30

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.

31

Men är det bara patientens fel?

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



Fler olämpliga tillvägagångssätt



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

"Wounded healers"



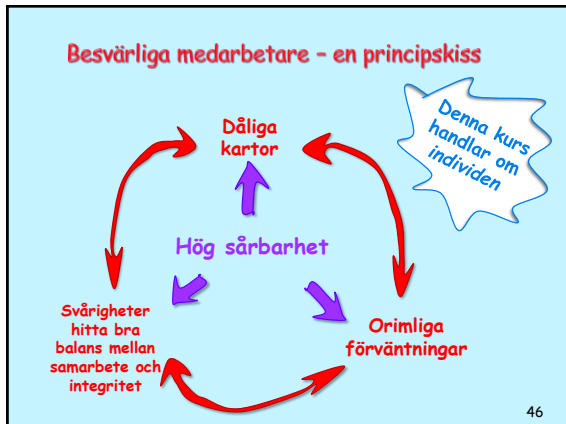
Psykiatrins svårigheter - varför får man "ingen hjälp"?

- Enorma och ökande behov och förväntningar.
- Resursbrist, inte ideologi - piller eller prat? - är största problemet idag.
- Resursbristen leder till stor tidsåtgång för prioritering av resurserna, tår på personalen och bryter ned patienterna.
- Bristande medverkan från många patienter, särskilt de svårast sjuka.
- Många behandlingar har halvdan effekt. Vi har svårt att lyckas hjälpa alla patienter må bra även när vi har resurserna och gör allt rätt.

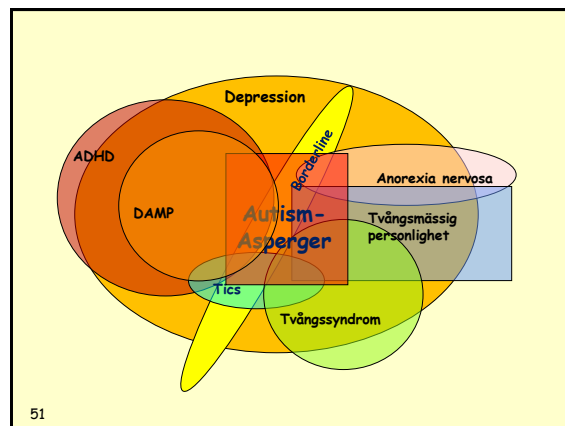
44

Varför är människor besvärliga?





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



ADHD hos vuxna - kvarvarande problem / symptom

- Svårigheter att hantera "små och förväntade" vardagsbekymmer och stressorer;
 - Blir förvirrade, störda eller irriterade och brister i problemlösningsförmågan
- Brister i skötsel av arbete/hem eller som förälder
- "Labila". Korta spontana eller reaktiva depressiva episoder - ibland växlande med uppvarvning.
- Temperamentsfulla - övergående utbrott
- Relationsproblem
- Sömnpromblem

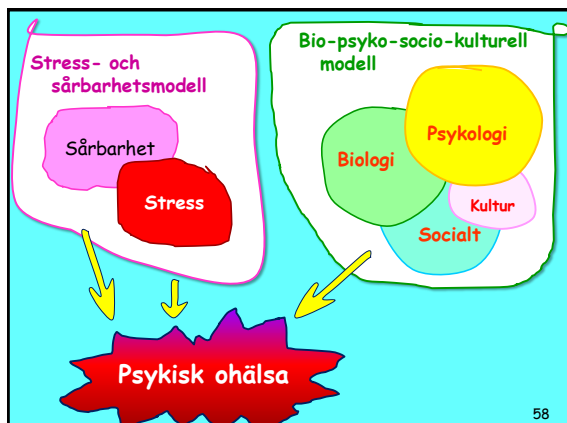
Varför blir jag inte bra?



- Slarvar med medicinen?
- Dåligt fungerande kontakt med vården?
- Dricker?
- Svåra levnadsvillkor, ohållbart leverne?
- Ständiga konflikter? Knepig läggning?
- Annan diagnos, t ex bipolär sjuk eller ADHD?
- Fler diagnoser samtidigt?
- Svårbehandlad depression?

*Illal!
Rätta till eller byt!
Sluta!
Åtgärda, sök stöd!
Psykoterapi?
Ta upp till diskussion med läkaren.
Ta upp till diskussion med läkaren.
Poängtera att du inte är fullt återställd ännu!*

57



58

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

59

Vad har dessa här att göra?



60

Vi kan SKAPA besvärliga medarbetare

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



Människor som behandlas respektlöst, inte får sina djupare behov tillfredsställda, inte blir tagna i anspråk osv BLIR besvärliga!

62

Vi är **alla** besvärliga - det beror på vem man frågar!



63

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

Taskig arbetsplats - en principskiss



65

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.

"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



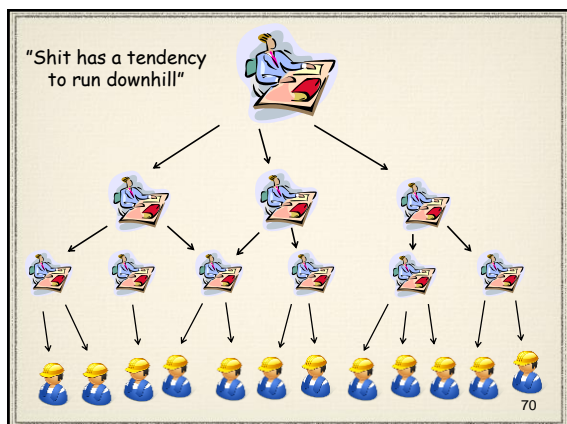
"Underprestation är ett av de stora ledningsproblemen"

"Det är ett känsligt problem och jag har träffat många chefer som tycker att det är svårt att få folk att prestera mer än lägsta möjliga nivå... De har inte riktigt förstått hur man motiverar folk."



Tomas Müllern, Den karismatiska chefen (SvD okt 2011)

69



Några anledningar till att en människa är "besvärlig"

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

71

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.

72

Några anledningar till att en människa är "besvärlig"

4. Den andre
 - kroppslig sjukdom (hjärtmar, 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 ohörsad och otrevlig.

Frågor:

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

73



Vad menas med att Kalle är "besvärlig"?

Han gör inte som jag vill?!

75

När den andre inte "samarbetar":

Är det han som är "besvärlig"?

eller

Har han goda skäl att inte vilja samarbeta med oss?

76

Några milstolpar i vår utveckling

Modern (Homo sapiens)
Pittdown (Eoanthropus)
Chimpanzee

Brain map labels: Mom, My ex, Starbucks, Lady Gaga, Fashion, Owned, Britney, Winning, Lying, Regret, Fear, Twitter, Facebook, Hope, Work, More porn, Guilt, Porn, Horror, Pride, Daydreams, Lust, Dreams, Planning, Google, Funny, Rihanna, Barbie, OMG, YouTube, Fall, kladd, Eminem, Lokatz, Mom, My ex, Starbucks, Lady Gaga, Fashion, Owned, Britney, Winning, Lying, Regret, Fear, Twitter, Facebook, Hope, Work, More porn, Guilt, Porn, Horror, Pride, Daydreams, Lust, Dreams, Planning, Google, Funny, Rihanna, Barbie, OMG, YouTube, Fall, kladd, Eminem, Lokatz

78

Hjärnan + Upprätt gång

- Empati
- Sympati
- Känsla för rättvisa och orättvisa

- Väskan
- Bära hem födan, ta med barnet
- Äta gemensamt
- Alla barn hela flockens

Överlägsen social- och samarbetsförmåga

79

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

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

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

Lasse Berg

80

Sveriges bästa personal- och ledarskapsutbildning?

81

Medfödda samarbetsstödande mekanismer

Motverkar antisocialt beteende

- **Samvete** (internaliserade värderingar från gruppen)
 - Skuld
 - Ånger
- **Empatisk förmåga**
- Ångest för andras reaktioner
- Ogillande, utfrysning
- Sympatiformåga
- Spelneuronen

Belönar prosocialt beteende

- **Gruppens uppskattning**
- Beröm, tacksamhet
- Egna känslor av **tillhörighet**, att betyda något, **mening**
- Stärkt **självkänsla**
- Dopaminsystemet som frisätter DA vid goda handlingar och andras uppskattning

82

Vad kan gå snett i den sociala anpassningsfunktionen?

- **Underaktiv samvetsfunktion**
 - Oförmåga till skam, skuld, ånger och ångest
 - Brist på sympati, bryr sig inte (**antisociala/psykopatiska drag**)
 - "Lustprincipen" tar över, drifterna styr ohotade
- **Förakt för gruppen** -> okänslig för dess värdering av en själv
- **Svårigheter att förstå den andre (autistiska problem, dysfunktionella spegelneuron)**
- **Brist på belöning** (ger ev utsläckning av prosocialt beteende)
- **Höga egna krav, svag självkänsla**; uppfattar inte uppskattning/belöning, tror ingen kan tycka om mig (**svår fobisk personlighetsproblematik**)
- **Får inte respekt för min personliga integritet**

83

Good to Great



Tala inte om för den andre vad han ska göra om du inte blir ombedd.

Fråga istället vilka förslag han själv har och vad han tycker vore den bästa lösningen.

84

Allt människor ber om är att få lov att bidra. Det borde inte vara för mycket begärt.



Ingebjørg Steen Jensen, Ona Fyr

Michael Rangne 2016-01-13 85

De flesta något så när normala människor har en stark önskan att utföra ett lysande arbete och gör så helt av sig själva om de inte hindras

Michael Rangne 2016-01-13 86

Olika evolutionära lösningar på konflikten mellan att stå på sig och att samarbeta



87

Reciprokal altruism

Intresse, välvilja
Empatisk förmåga
Spegelneuron

Massa behov!

Dopamin

Vem är du? Vad vill du?

Information, uppfattar välviljan


Bekräftelse, du duger
Ger vad den andre behöver

Tacksamhet
Du är också okay
Ger något tillbaka

Värdefull för andra -> välmående, självkänsla

Värdefull för andra -> välmående, självkänsla

Trygghet
Tillhörighet
Uppskattning
Kärlek



"Vi är gjorda för att utöva detta skapande i en grupp, för en grupp. Isolerar vi från vårt sammanhang och berövas chansen att göra andra människor glada, ja då kan vi av kopplingschemat i vår hjärna drivas att söka döden."

Lasse Berg



89

Recept för ett lyckligt liv



CHRISTER OLSSON

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

90

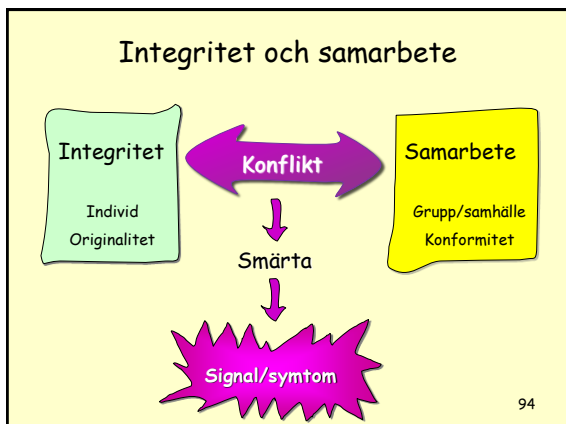
I slept and dreamed that life was joy.
I awoke and saw that life was service.
I acted, and behold, service was joy.

Vi är **GJORDA** för samarbete

Men inte för att samarbeta med vem som helst, hur som helst, om vad som helst, till varje pris!

Och det är skillnad på att samarbeta och att lyda!

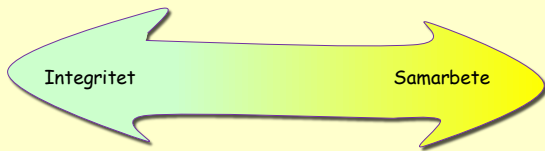
93



Vad kostar det att vara med här?

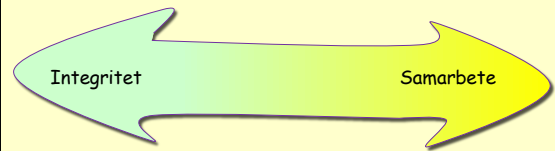
Hur mycket behöver jag anpassa mig, hur mycket våld måste jag göra på mig själv och mina värderingar, för att få vara med?

Varje position har sina för- och nackdelar.



99

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



Utanförskap,
oönskad,
oälskad,
ensam

Överanpassad,
utnyttjad,
slutkörd,
utbränd

Ovillkorad kärlek



101

"Villkorlös kärlek"?

Älskas bara för att vi finns.

Älskas för vår
"kärnpersonlighet"; våra djupaste
och mest oföränderliga
egenskaper.

Älskas för det vi gör, våra
prestationer.

Älskas för vår rikedom, vår makt
eller vårt utseende.

När jag skulle
göra lumpen



Vad händer om jag lyckas - Kalle gör allt jag vill?



Utbränd!

109

När relationen går snett

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

Tack till Kay Pollak

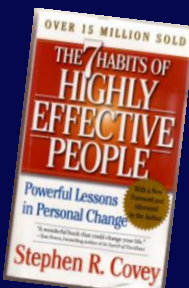
I vilken box lever du ditt liv?

Att leva för andras gillande gör det svårt för oss att BRY OSS PÅ RIKTIGT!

Vad menas med att leva med integritet?

Kongruens mellan dina högsta värden och ditt sätt att leva.

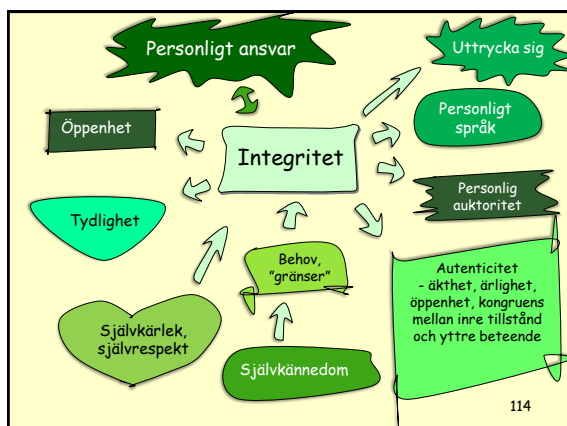
Glädje, lycka och självkänsla följer av kongruensen.



Förslag till styrande princip för ditt liv:

Lev ditt liv, i varje stund, utifrån att...

Vem jag är gör skillnad!

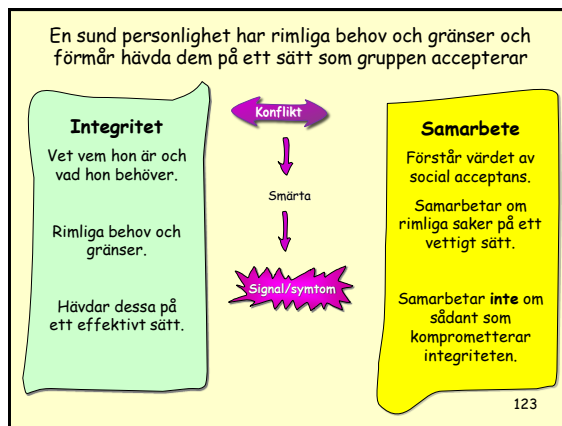
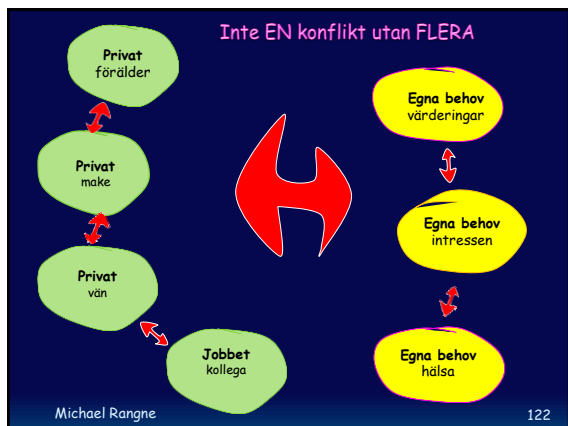
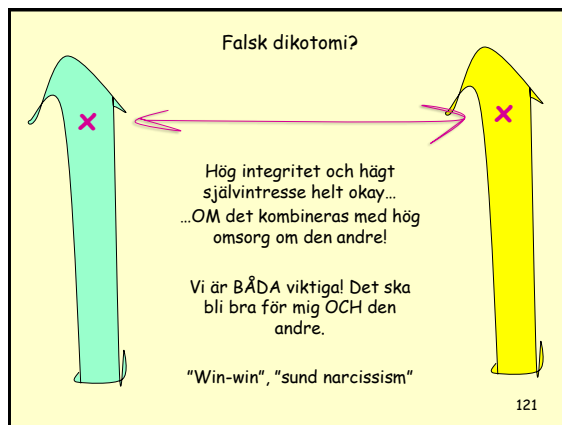
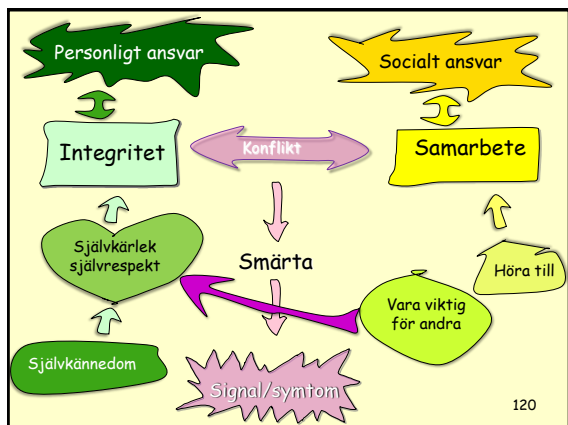
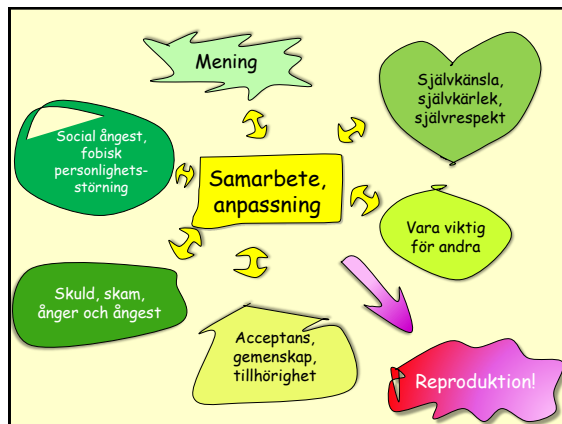
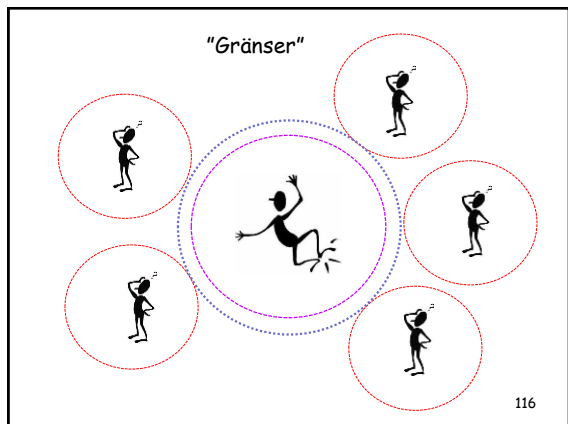


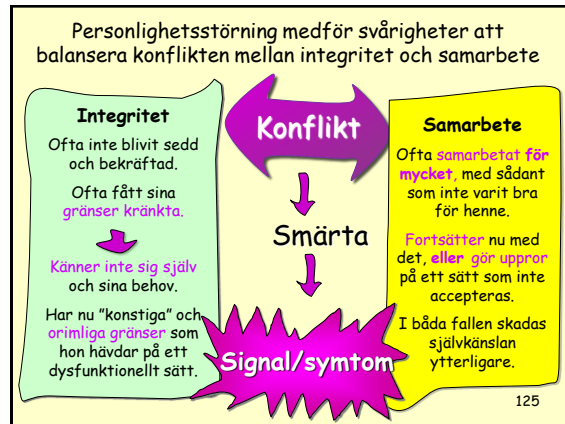
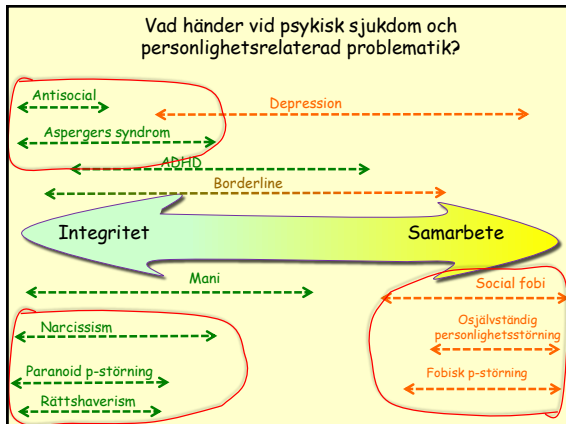

"Jag vill..."
"Jag vill inte..."

"Jag tycker inte om..."
"Jag vill hellre..."

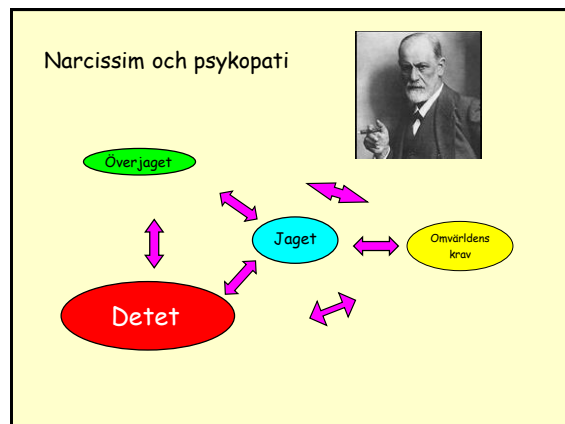
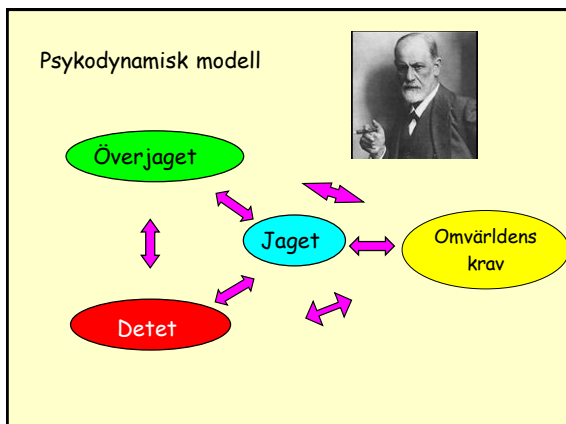
"Jag föredrar att..."

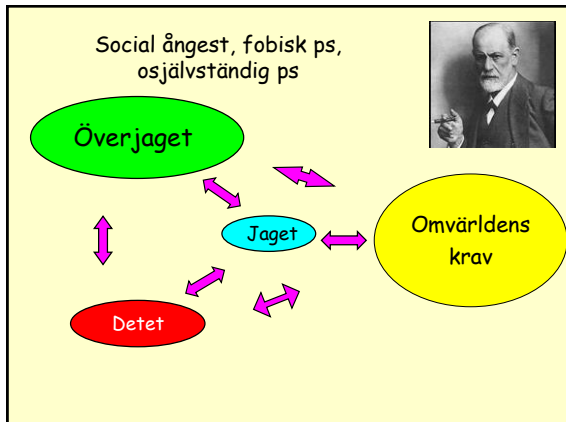
"Jag hinner inte..."





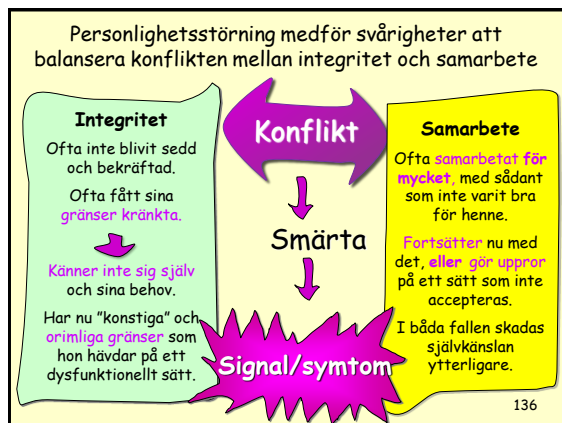
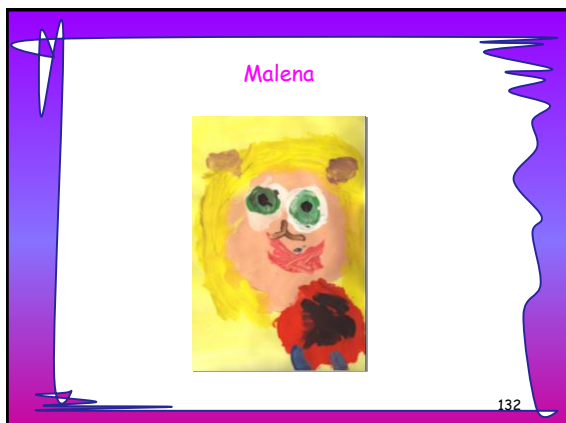
- ### Passiv aggression enligt DSM-III-R
- Skjuter upp arbetsuppgifter
 - Motsätter sig uppgifter som han eller hon inte vill utföra
 - Arbetar ineffektivt med sådana uppgifter
 - Klagar oresonligt på krav
 - "Glömmer" åtaganden och skyldigheter
 - Tror sig göra ett mycket bättre jobb än vad andra anser
 - Tar inte emot förslag från andra på ett konstruktivt sätt
 - Gör inte sin del av jobbet
 - Kritiserar chefer på ett oskäligt och omotiverat sätt
- Som synes starka narcissistiska och antisociala drag hos personen (min ann)!





Integritet och samarbete

- När någon inte samarbetar - fråga först dig själv och eventuellt den andre om det handlar om en integritetskonflikt.
- De flesta normalfuntade samarbetar gärna, så länge som det begärda inte står i konflikt med deras kärnvärderingar, samvete och integritetskänsla.
- Men den som har problem här klarar kanske inte att säga nej, översamarbetar då istället och mår dåligt av det.
- Hjälp henne då att säga nej, och begär inte samarbete med hänvisning till att personen "får ta ansvar för sig själv" - det är ju det hon inte klarar.
- Begär inte att människor samarbetar om sådant som inte är bra för dem. Du får missnöjda medarbetare, dålig stämning och bristande lojalitet.
- Men om du hjälper människor att leva utifrån sina djupaste övertygelser kommer du att kunna skörda lyckliga medarbetare, tacksamhet, ansvarstagande och lojalitet.



RULE 8

"Your school may have done away with winners and losers, but life has not. In some schools they have abolished failing grades and they'll give you as many times as you want to get the right answer. This doesn't bear the slightest resemblance to ANYTHING in real life."

Bill Gates

138

RULE 2

"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

139

RULE 9

"Life is not divided into semesters. You don't get summers off and very few employers are interested in helping you find yourself. Do that on your own time."

Bill Gates

140



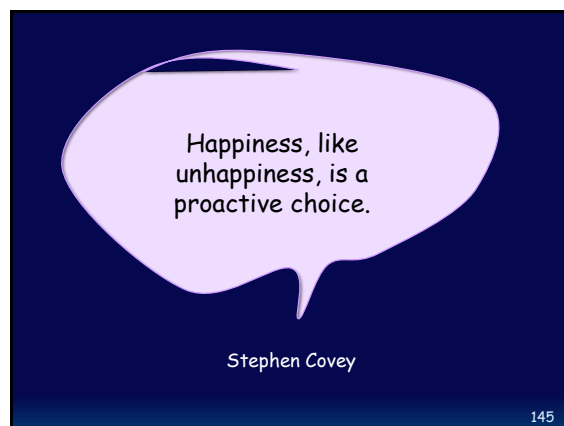
142

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.



145

Jag steg upp på morgonen,
och så var den dagen
förstörd...

Michael Rangne

2016-01-13

146

I really need a
day between
Saturday &
Sunday.

147

USA

Bantning hot mot äktenskapet

Stödd på ett omfångsrikt material förklarar dr Bernadette Massie i New York, att fylliga kvinnor blir de bästa hustrurna, de bästa mödrarna och de bästa bilförarna. De råkar sällan ut för bilolyckor. De har gott humör, sköter sitt arbete bra och kan behålla sina män längre. Det värsta som kan hända en kvinna – och hennes äktenskap – är, att hon jämt går och oroar sig för sin vikt eller börjar hålla rigorös diet. Det är bättre att vara knubbig och lyckligt gift än att vara slank och frånskild, summerar dr Massie.

Ur Veckojournalen 1960, nr 37

Varför känner jag som jag känner?

Händelse

Tolkning/attityd/tanke
om det som händer

Känsla

Beteende/handling
styrd av känslan

149

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

150

Acceptance and comittment therapy, ACT, i ett nötskal

De flesta komplexa mänskliga problem är olösbare.

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?

151

Litet Kay Pollak till hjälp?

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

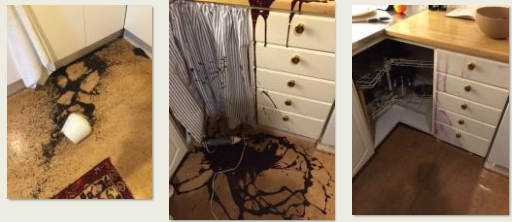
153

Går det att föreställa sig något jävligare än att ens barn blivit ihjälkört av ett fyllo?



ANGEL

Relativisera - inte alltid möjligt vid en kris



Relativisera - inte alltid möjligt vid en kris



Terrängen - världen som den faktiskt ser ut

Kartan - vår bild av världen

Visionen, förväntningarna - världen som vi vill att den ska se ut, hur det skulle kunna vara



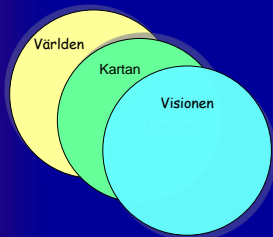
160

Världen som den faktiskt ser ut

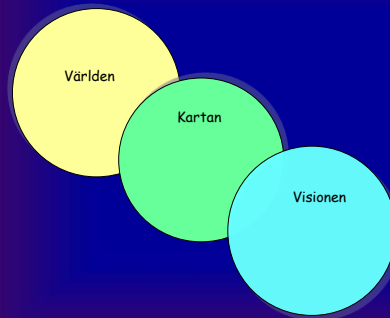
Vår bild av världen

Världen som vi vill att den ska se ut

Vanligen välmående och välfungerande människor



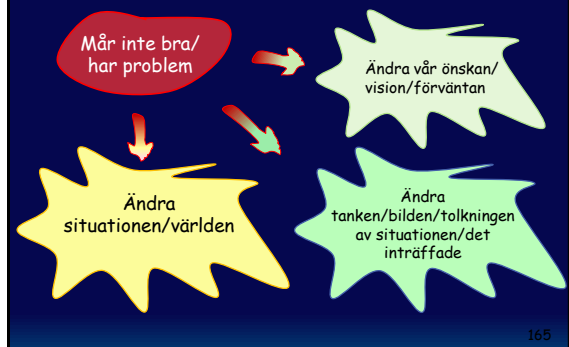
Ofta mindre välmående och mer problematisk person



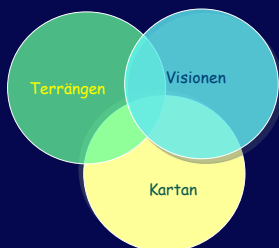
Exempel på förvrängt tänkande



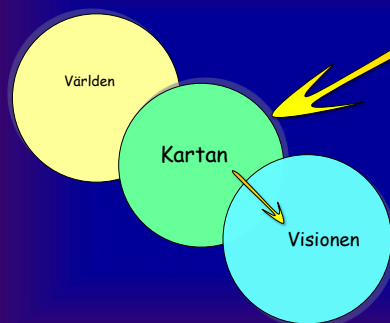
Det finns bara tre vägar

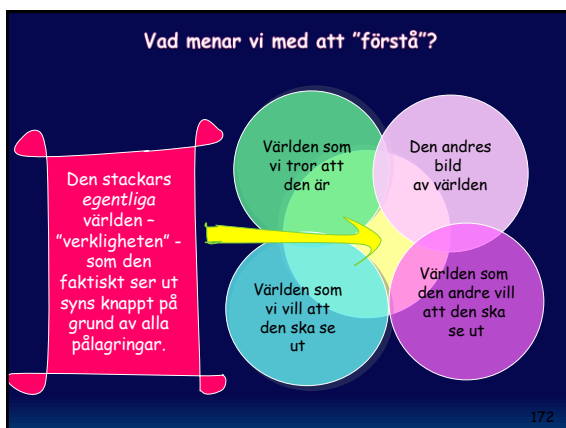
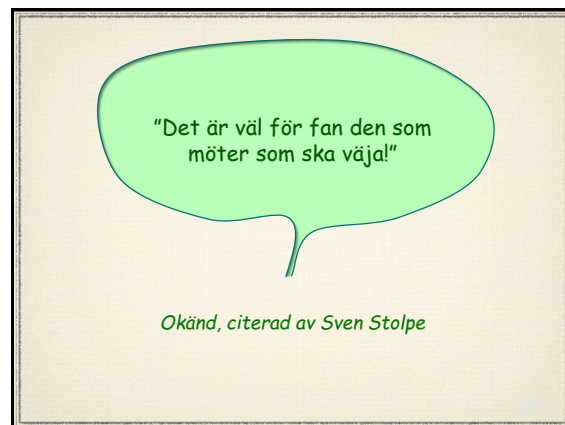
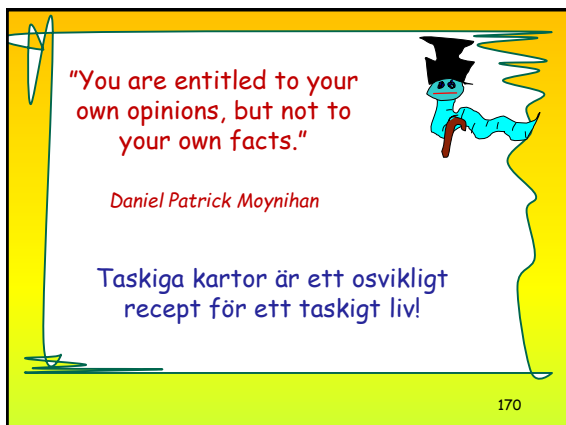
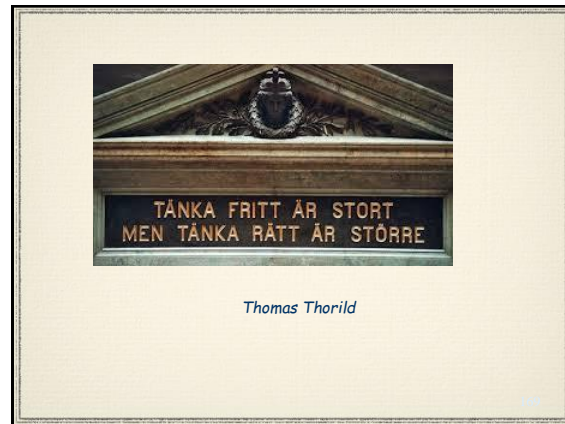
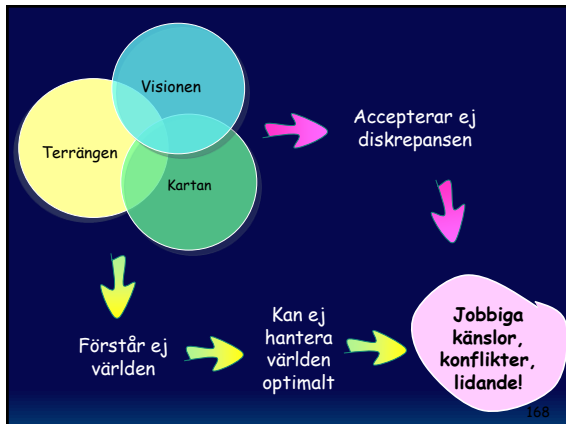


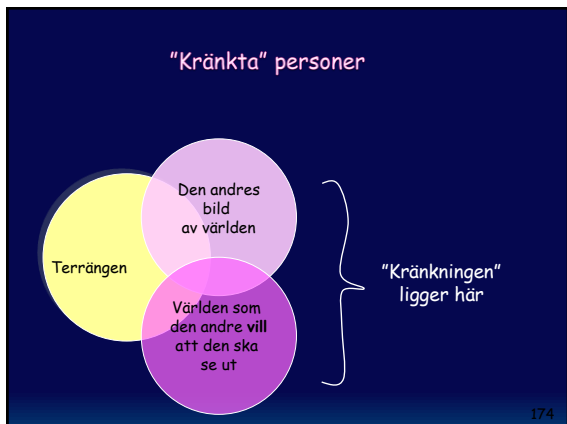
Attackera rätt problem!



Vill jag hjälpa eller påverka måste jag vanligen arbeta här!





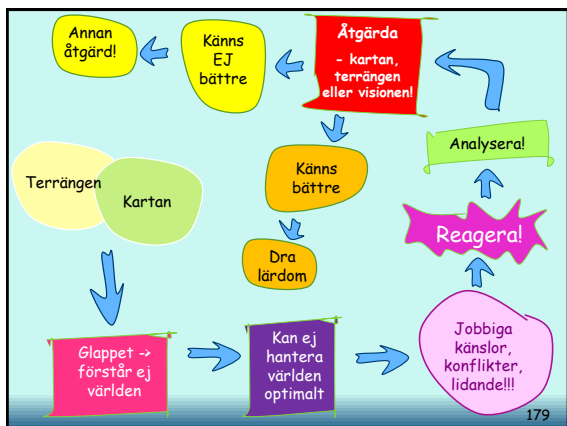


Ett test på en människas personlighet

Hur reagerar hon när hon inte får som hon vill?

175

- ### 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
- 177



Min händelsekedja

Extrajobbiga saker idag:

Vad hände nu:

Då tänkte jag:

Då kände jag:

Då gjorde jag:

Resultatet just då blev:

Efteråt kändes det så här:

Så här tror jag att det kändes för.....

Om det händer ofta är det risk att:

Nästa gång kan jag prova att istället göra så här:

180

Händelsekedja idag **Händelsekedja nästa gång**

Extrajobbiga saker idag:

Vad hände nu:

Då tänkte jag:

Då kände jag:

Då gjorde jag:

Resultatet just då blev:

Efteråt kändes det så här:

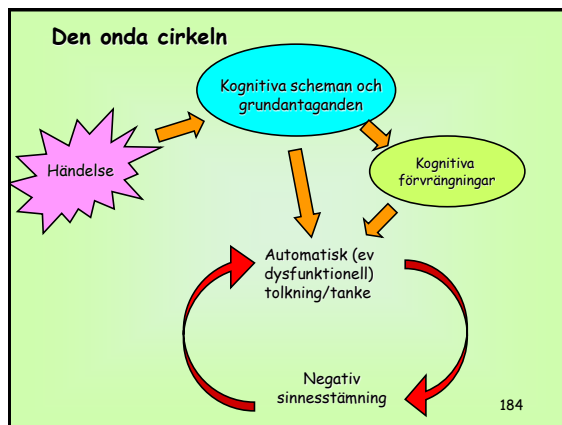
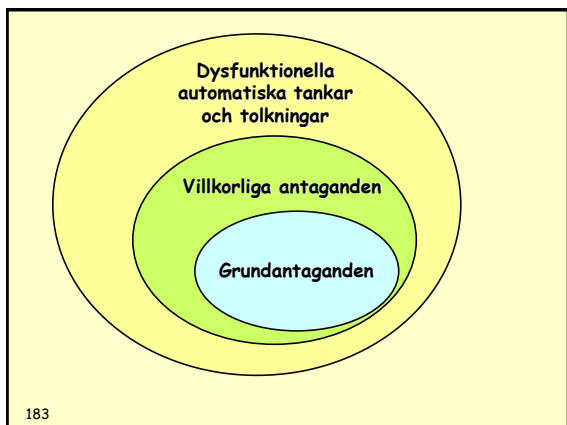
Så här tror jag att det kändes för kompiserna / fröken /...:

Om det här händer ofta är det risk att:

Om jag ändrar mitt beteende vinner jag det här:

Nästa gång är det allra viktigaste det här :

182



Ledtråd:

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

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

Michael Rangne 185

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

FÖRBANNA Förvränga

Förtränga

Fokusera!

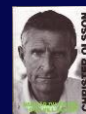
Michael Rangne 2016-01-13 186

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)



Frågan är om det finns något i ditt liv du har anledning vara mer tacksam för än att du kan ge dina barn mat var dag?



188

Normal day

Normal day, let me be aware of the treasure you are. Let me learn from you, love you, savour you, bless you, before you depart.



Let me not pass you by in quest of some rare and perfect tomorrow. Let me hold you while I may, for it will not always be so.

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

Hur ser VÅRA kartor ut?

"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?

190

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.

191

Stress

Rigiditet och tunnelseende

Missnöje

Ilska

Brist på humor och empati

Hot och våld

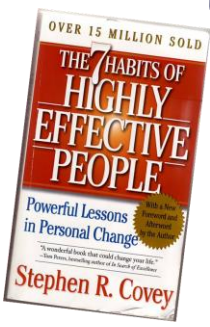
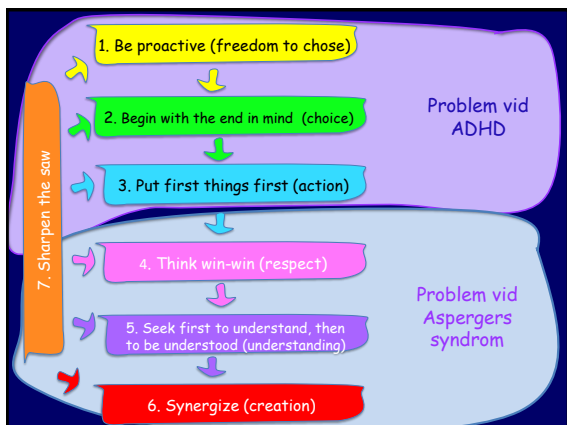
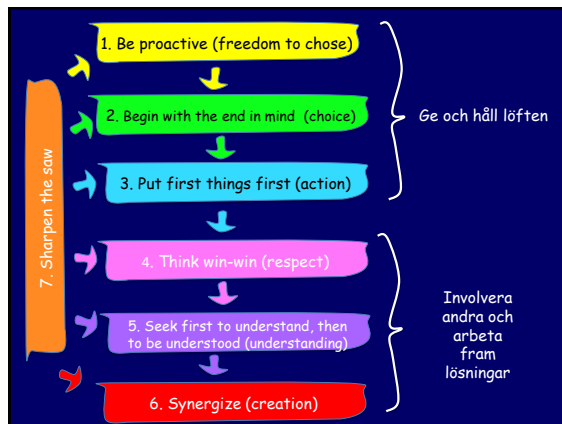
192

The seven habits of highly effective people

- restoring the character ethic

"Att leva och verka till 100 %"

Sammanfattning av Michael Rangne
mrangne@gmail.com

"Det handlar om att man kommer med olika bakgrunder och olika förväntningar till mötet mellan patient och läkare på akuten. Om man envisas med att behålla sin egen syn på saker, då blir mötet ju jättedåligt."

"Hon är bara ensam"



197

"Det ligger något i det du säger"

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



198

En fruktbar utgångspunkt?

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

Besvärlig typ?

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



Vilka
förväntningar
har gått i
kras?



"Tänk om alla skulle börja göra så!"



202

Den missnöjde vill något - vad?

- Den som är missnöjd vill något, vill få något som hen just nu inte tycker sig få.
- Sitt på **samma sida** om bordet, lägg ut problemet "på bordet".
- **Beskriv vad du ser**, fråga om du uppfattat det rätt.
- **Fråga** vad du själv, patienten och ni gemensamt skulle kunna göra för att komma tillrätta med problemet.
- Vid kommunikationssvårigheter och missförstånd: **Be den andre återge** precis vad hen tyckte sig höra att du sa.

203

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



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**.
 - Vårt handlande inte styrs av **outhärdlig ångest**.
 - Vi kan **förstå konsekvenserna** av våra handlingar.
 - Vi kan **behärska våra impulser**.
 - Vi har **inlevelseförmåga**, så att vi förstår hur vårt handlande upplevs av andra.

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

205

Patienten som "suicidhotar"...

...är kanske suicidal!



206

Det är sjukvården som misslyckats
- inte patienten!



207

Kan du hitta ett sätt att bli sams?

Den patient som från början inte var överhängande självmordsnära...

...kan vara det efter ett samtal med någon i vården!



208

En "suicidriskbedömning" är aldrig bara en bedömning!



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

209

En patient med självmordstankar behöver krisintervention



Självmod är patientens lösning på ett "olösligt" problem.

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

210



Känslor som fungerar

Ett sunt känsloliv kännetecknas av känslor och affekter som, utifrån situationen och den kulturella kontexten, är rimliga och adekvata samt "lagom" lättväckta, starka och långvariga.

Till detta kommer en förmåga att uppfatta och tolka sina känslor samt kunna dra slutsatser av dessa (sammanfattas ibland som självkännetekn), och att kunna reglera och uttrycka känslorna på ett funktionellt sätt.

213

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 förstod, att behandlaren uppfattas som engagerad.
- Patienten manipulerar inte. Riktig manipulation märks intel
- Patienten gör så gott hen kan, men har ett outhärdligt liv. Behöver ibland lära sig nya beteenden.

214

Bemötande av patienter med EIPS

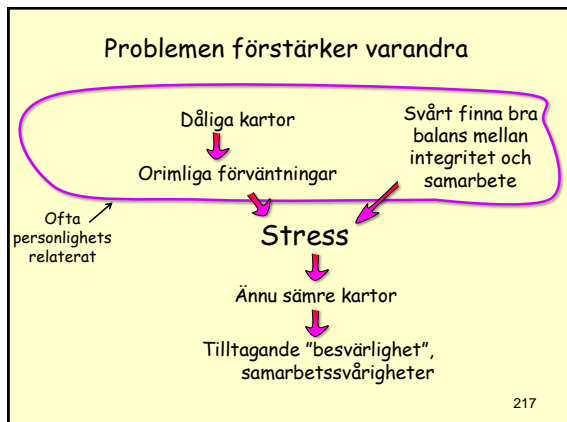
- Empatiskt lyssnande och undersökande förhållningssätt.
- Fokus på ökad emotionell medvetenhet och förbättrad emotionsreglering.
- Vilken funktion har självskadebeteendet?
- Vad skulle kunna få ditt beteende/mående att vända?
- Våga fråga! Öppet och nyfiket, inte dömande, inte ställa till svars.
- Uppmärksamhet, 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.

215

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.

216



Att hjälpa missnöjda, stressade och allmänt problematiska personer

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

Integritet

Samarbete

Terrängen

Kartan

Visionen

218

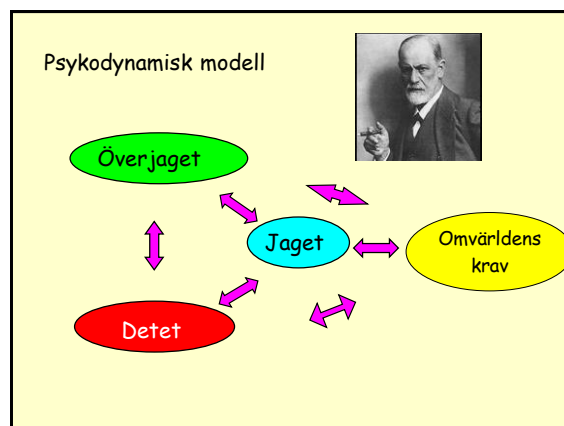


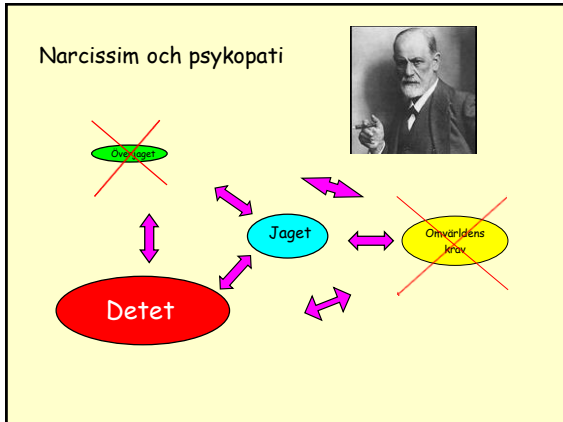
Vad utmärker en frisk, sund och välfungerande personlighet?

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

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

224





B: Narcissistisk personlighetsstörning

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

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

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

Mer om narcissism

- Det finns både en **sund** och en **sjuklig narcissism**
- **Fåfänga**, självbelåtenhet och inbilskhet
- Upptagen av utseende, **makt** och framgång
- Vill bli **uppmärksam** och beundrad
- **Beroende av beundran**, andras gillande är det enda som får dem att må bra
- **Använder andra människor som en spegel** för att läsa av sitt eget värde, och ens självkänsla styrs av det man tycker sig se

230

Mer om narcissism

- **Klarar inte kritik**, ser den som ett angrepp och som bristande lojalitet
- Kritik eller avsaknad på beundran kan framkalla starka negativa känslor och beteenden
- En aggressivt laddad narcissist kan bli **ilsken** och farlig vid kritik eller motgångar
- **Framhäver sig själva** med sitt utseende, sina ägodelar och sina förmenta talanger
- Tror sig ibland vara **intellektuellt överlägsen**
- Oförmögen och ovillig att bry sig om andra. **Allt kretsar kring dem själva.**

231

Mer om narcissism

- Liksom vid psykopati så **"finns" inte andra människor**, dessa är bara en förlängning av dem själva
- Andra personer är huvudsakligen **instrument** för att uppnå beundran och makt
- Arroganta
- Tar gärna **kommandot**, styr och ställer
- **Förväntar sig perfektion** från alla
- **Vanliga regler gäller inte dem**, de kan tillåta sig mer än andra
- Deras skrytsamma sätt kan ofta ses som ett slags **kompensation** för bristande självkänsla och självförtroende
- En del blir **Casanovor** i sin jakt på bekräftelse

232

Narcissistens onda cirkel

Man finner dem ofta i positioner som innebär status och makt, t ex i politiken, företagsledning och i media. Överallt där man kan synas och märkas.

Positionen och upphöjelsen göder i sin tur lätt den narcissistiska självbilden så att personen blir ännu mer uppblåst och självupptagen.

233

Men vad är problemet med att vara narcissist?

Att man **måste** få all denna uppmärksamhet och beundran för att må bra. **Utan den mår man dåligt.**

En narcissist utan tillräckliga talanger för att ta sig fram och "bli någon" blir vanligen bitter och olycklig (typexemplet "den fallne narcissisten" och den svårbotade depressionen).

234

"The bottom line" vad gäller narcissism

En människa för vilken allt är en rättighet känner ingen glädje eller tacksamhet för något av det livet ger - allt tillkommer en ju - och är därför i psykologisk mening en fattig människa som inte kan bli annat än olycklig i längden

235

Hur uppstår narcissism?

Dåligt känt, men några tänkbara mekanismer är

- BARNET HAUSSAS FÖR MYCKET ELLER FÖR LITET
- "Curling"
- Fokus på självförverkligande, egofixering

BARNET BEHÖVER HJÄLP MED ATT FINNA BALANSEN MELLAN ATT BRY SIG OM SIG SJÄLV OCH ANDRA. LÄRA SIG SAMARBETA OSV.

236

Hares psykopatitchecklista, HPC:

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

237

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

238

Två aspekter av psykopati

1. Personlighetsstruktur/karaktär

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



- Ser ingen anledning bry sig om andras behov

2. Beteende

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



239

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 torfthet och allt elände han ställer till med.
- Psykopatens personlighet är i allmänhet mycket stabil och resistent mot påverkan.

240

Några tankar om att bemöta en psykopat

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

241

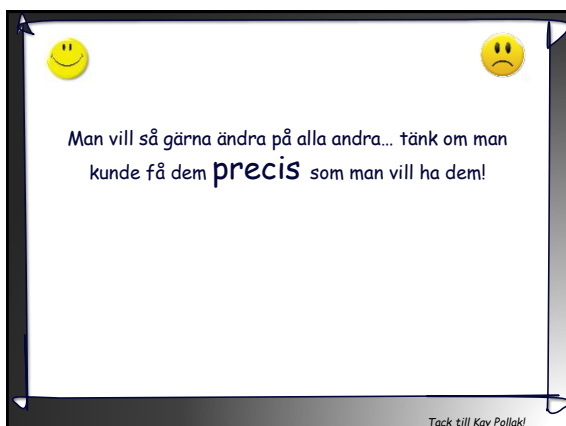


Vad är kärlek?

"Man kan inte ändra en annan människa"

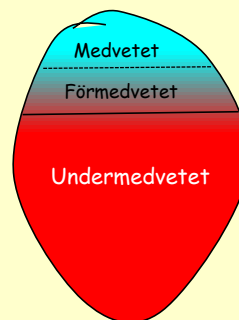


243

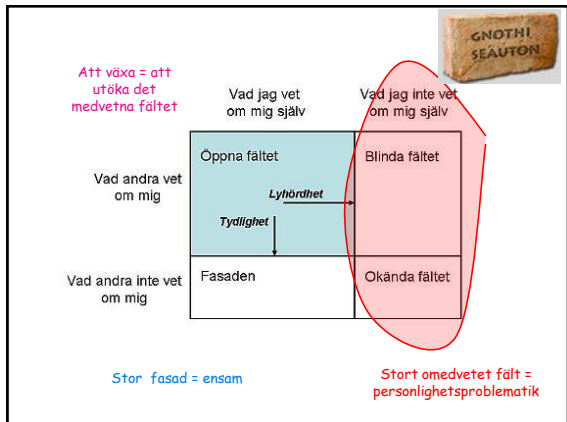


Tack till Kay Pollack!

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



246



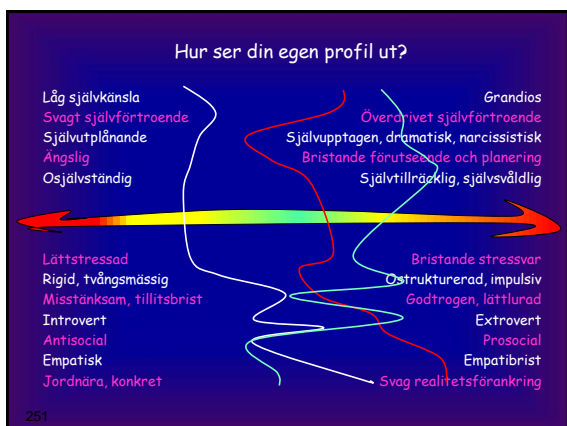
Självkännedom - en bristvara

Det tycks som att självkännedom är svår att uppnå, och ju mindre man har av den desto större problem har man. [...] Men hur ska man öka självkännedomen? [...]

Fråga andra rent ut? Kanske, men människor är obenägna att ge andra feedback av den här typen.

Vi är alla omgivna av en mur av tystnad.

248



Den viktigaste frågan

Fungerar mitt sätt att vara?

- Tycker jag om de flesta människor jag har kontakt med?
- Tycker jag om mig själv?
- Har jag de relationer jag vill ha?
- Är mina relationer trivsamma och närade eller konfliktfyllda och destruktiva?
- Kan och vågar jag göra det jag verkligen vill i livet?
- Är jag på det hela taget nöjd med livet jag lever?

Mina svar beror huvudsakligen på min personlighet!
Dvs på mina övergripande mönster för känslor, tankar, reaktioner, beteenden, impuls kontroll och relationer.

252

Skriv en smart badrumsskåpslapp till dig själv! Diskutera

???

I slept and dreamed that life
was joy.
I awoke and saw that life was
service.
I acted, and behold, service
was joy.

Den personlighetsstördes dilemma

- Taskiga kartor, allra mest vad gäller självbilden.
- Förstår inte hur hon 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!

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.



256

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?"

257






..och var och en vill därför få vara litet speciell, någon särskild, få ett individuellt bemötande.
 Patienten uppskattar att man går utöver rutinerna, gör något extra.

Målet

Den andre ska inte bara göra något...

Han ska vilja göra det han gör!

Hört det förut?

Motivation är grunden

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

261

"Jag har ingen motivation"



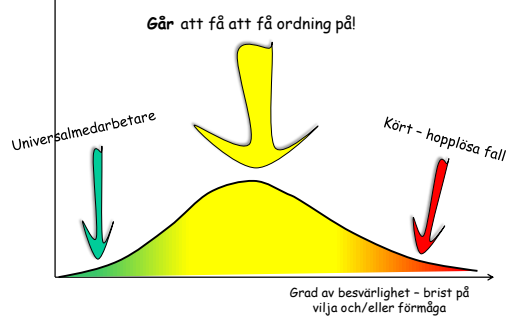
Min motionscykel och jag

Michael Rangne

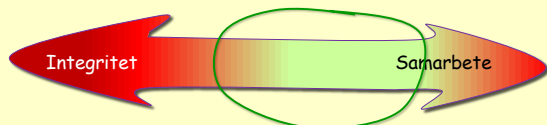
2016-01-13

262

Andel av de anställda



Går det att "flytta" den andre mot mitten?



Insikt

- Förstår han var han befinner sig?
- Kan han annars förmås förstå?

Motivation

- Vill han byta position, dvs förändra sig?
- Vad skulle vinsten vara för honom själv?

Förmåga

- Kan han förflytta sig?

266

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

267

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



När då?

Hur många gånger?

På vilket sätt?

Körde du svenskt, eller talade du klarspråk?

268

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

Slutsats

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!

269

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!**

270

Ge råd?

"I don't really have advice for people, except one thing: don't take any advice."

271

Ge råd?

"I don't really have advice for people, except one thing: don't take any advice."

Ge inte råd, men dela med dig av dina egna upplevelser och erfarenheter.

272

Var ett bollplank

Ge inte råd, men dela med dig av dina egna upplevelser och erfarenheter.

"Jag kan inte säga hur du ska göra, för det vet jag inte, men jag berättar gärna hur jag själv tänker om detta. Vill du det?"

273

Kom med ett erbjudande

- Skulle jag kunna vara till hjälp för dig på något sätt?
- Du vet att jag alltid har tyckt mycket om dig, och jag vill gärna hjälpa dig om jag bara kan.
- Jag är osäker på vad jag kan göra för att hjälpa dig utan att du känner dig invaderad - kan du berätta hur jag bäst kan stötta dig?
- Hör gärna av dig framöver om jag kan bidra med något - jag gör det gärna!

Fega inte ur - ett gott råd kan betyda mycket för patienten!

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

"Give a man a fish and you feed him for a day.
Teach a man to fish and you feed him for a lifetime."

Michael Rangne 276

Det handlar om hur man gör

Det finns sannolikt inte något råd som inte kan vara till skada om det ges på fel sätt eller vid fel tillfälle.

2016-01-13 Michael Rangne 277

Hur gör Allan Linnér?

Menu | sverigeSRADIO | Sök

Radiopsykologen

Lysna på program Om... Kontakt

Senaste programmet

Min man tog livet av sig
19 oktober kl 11:00 (30 min)

För fyra år sedan tog Karin's man livet av sig. Då hade de varit tillsammans i 52 år, fått två barn och åkt land och äre runt på sina motorcyklar. Men så blev Karin's man sjuk och till slut orkade han. → [Läs mer](#)

LYSSNA (30 MIN)

LADDA NER (30 MIN, MP3)

DELA LJUDET

Skaffa dig en invitation

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

Inträdesbiljettens valuta:

- Vänlighet
- Värme
- Omsorg
- Intresse
- Empati

280

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.


2016-01-13 Michael Rangne 281

"Nu vill jag tala med den del av dig som vill leva ett tag till."

Michael Rangne 282

Ge ett erbjudande...

...men fatta inte **beslut** åt den andre!



2016-01-13 Michael Rangne 283

Det är ingen **match** mellan er



2016-01-13 Michael Rangne 284

Ta inte över ansvaret - sortera det

Patientens ansvar	Läkarens ansvar	Någon annans ansvar

2016-01-13 Michael Rangne 285

"Life-saver" för tonårsföräldrar

- **Självständighetsträning**, inte trots.
- Det de gör, gör de **för** sig själva, inte **emot** dig.
- Tonåringen **tar** nu **makten** över sitt eget liv.
- Överlåt resten av barnets personliga ansvar med **respekt**.
- Du går nu in i en **ny** roll, som **sparringpartner**, **lots** och **fyr-torn**.
- Var tydlig med vad du tycker och känner, men använd **inte maktsspråk**.
- Uppmuntra tonåringens **inre dialog**.
- Visa **tillit** och **förtroende** för tonåringen.
- Även tonåriga barn har ett absolut behov av att känna att de är helt okay åtminstone för en person i världen. **Visa att du är den personen!**

2016-01-13 Michael Rangne 286

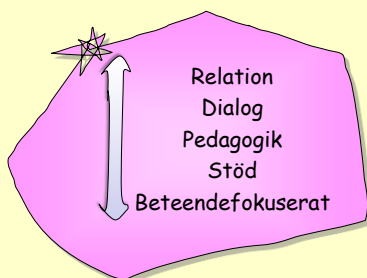
"Lifesaver" för föräldrar när det inte går bra

- Glöm metoder, tekniker, konsekvenser, bestraffning och annat kulturellt bråte vi överöses med.
- **Pröva istället att under en månads tid bara vara med ditt barn**, utan förutfattade meningar om hur du ska vara som förälder
 - **Var helt närvarande** med ditt barn. Tänk inte bakåt, oroa dig inte för framtiden, planera inte hela tiden. Följ bara med nyfikenhet det som sker.
 - **Lyssna noga**, intresserat och uppmärksamt på barnet.
 - **Lyssna efter barnets känslor** och bekräfta dem.
 - **Värdera inte**, bedöm inte, beröm inte.
 - Behandla barnet som en **likvärdig** medmänniska.
 - Visa **respekt** och ta barnet på **allvar**.
 - **Visa att du tycker om att vara med ditt barn!**

287



Aspekter på bemötande och hjälp



289

Varför har vi det som vi har det tillsammans?

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



290

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 oftast en hel del.

291

Forskning visar att...

...avgörande för psykoterapieresultatet är:

- Värme
- Empati
- Äkthet



292

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.



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**

294.åstips: Vad är verksamt i psykoterapi (Björn Philips, Rolf Holmqvist)

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

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

I stället för metoder och tekniker

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

Respekt!

297

Alla människor har behov, alla vill *något*



Identifiera och tillfredsställ människors behov

298

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.

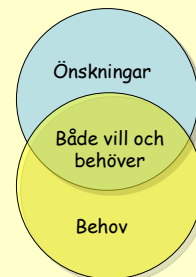
Önskan eller behov?

Vad den andre **vill och önskar**

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

Vad medarbetaren **behöver**

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



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.

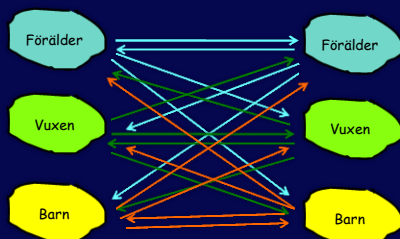
Alla människor hatar att ta order



"No involvement, no commitment"

303

Vilka "jagtillstånd" är det som möts just nu?



Vi vill varken ha beröm eller metoder

-
Vi vill ha äkta kontakt och närande relationer





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.

Viktiga övergripande värden för samspelet med andra

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

Vad menas med att "älska" ett barn?

Om jag

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

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

Empati i praktisk handling

Vad **behöver** denna människa just nu?

↓

Hur kan **jag** hjälpa henne med det?

Hör jag bara orden Missar jag kanske allt!

Ord
↑
Känslor
↑
Önsknings
↑
Medvetna behov
↑
Omedvetna, fundamentala mänskliga behov

När jag behövde
en ny tandläkare



"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

2016-01-13

Michael Baigne

313

16-åringen på villovägar



Varför skulle hon lyssna på dig?

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



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.



316

Narcissistens tragik

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



Det går inte att göra några insättningar!

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.

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!

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

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

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

Patientens kontaktförmåga

God förmåga till känslomässig kontakt.



Kul, gratifierande.

Några orsaker

- Tidiga livserfarenheter
- Erfarenheter av psykiatri
- Sjukdom/funktionsnedsättning

324

Kan eller vill inte.
Temporärt eller permanent nedsatt förmåga.



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

Suicidant utan bostad



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!

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 patienten mig en hel del.

327

För att hamna i rätt utgångsläge...

Har du provat med att försöka...

???

... TYCKA OM din patient?!!!!

328



329

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!

330

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.

331

Från kärleksfulla känslor till kärleksfulla handlingar



Kärleksfulla känslor



Handling som upplevs kärleksfull av den andre



332

Vilka verktyg har vi?

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



333

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.
- Äkthet därför det viktigaste för ett meningsfullt samtal.
- Visa vad du tycker och känner, bjud på dig själv.
- "Professionell" är ofta en mask.
- Proffsigt är att våga se de missar man gör, be om ursäkt för dem och gå vidare.

334

"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.

Processens kvalitet avgör samtalets 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.

336

Hur känns det för den andre - 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?

337

...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

Michael Rangne

2016-01-13

338

Den stora hemligheten...

...är...

???

???

...löjligt enkel, egentligen...

... försök med...

...litet vanlig enkel...

...**vänlighet!**



339

Förresten...

...en sak till...

!

!!

!!!

...ha litet...

...**KUL!!**



Svårt med sympatin?



Vilken otrolig tur jag har, för...

...?

...det kunde ju ha varit ...

...**jag själv!**

341



Det är inte ofarligt att arbeta med människor

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

Tack till Maria Larsson!

343

Det är inte ofarligt att arbeta med människor

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

Tack till Maria Larsson!

344

Hur är din arbetsplats?

Skadlig?

Ofarlig?

Hälsosam?

Hälsofrämjande?

Hälsoskapande?

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?

346

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 Tavon, Läkartidningen nr 46 2007

"Neuronal kidnappning"

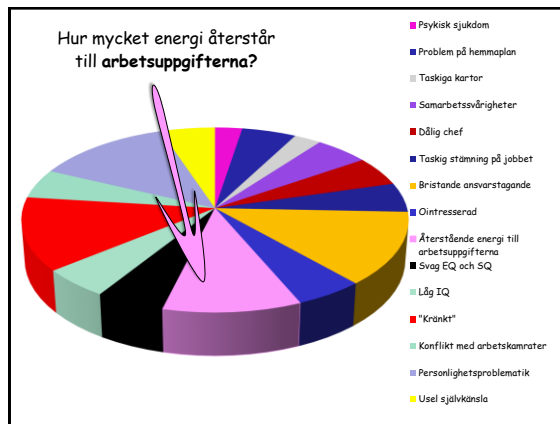
Neocortex, "grön zon":
Intellekt, empati, humor, vädja, be, resonera...

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

Reptilhjärnan:
Flykt, anfäll, spela död...

348

Tack till Lennart Lindén, UGIL konsult, för pedagogiken!

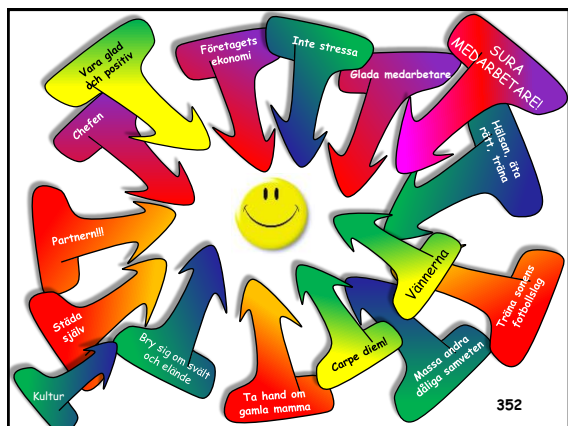


"The only way to deliver to the people who are achieving is not to burden them with the people who are not achieving."

GOOD TO GREAT
JIM COLLINS

350

- ### Sex gyllene regler för god psykisk hälsa
- Sov:** Goda sömnvanor, 6-9 timmar/natt
 - Knyt band:** Till familj, vänner, medmänniskor
 - Motionera:** Gärna 3 x 30 min/vecka
 - Ät:** Sunda kostvanor
 - Fortsätt lära:** Behåll nyfikenheten, testa nya saker
 - Ge:** Tid, kärlek, uppmärksamhet
 - KASAM:** Sök meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet (eget tillägg)
- Ref: Mental capital and wellbeing: making the most of ourselves in the 21st century, 2008*
- 351



Vad kan man själv göra för att motverka skadlig stress?

Funkar inte!


~~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!

Lathund i stresshantering

V
Ä
L
J
(själv)
!!!



Annars väljer **någon annan** åt dig!

Om vi nu vet, varför gör vi det inte?

?

357

Om vi nu vet, varför gör vi det inte?

- Faktiskt omöjligt, t ex ekonomiskt beroende av jobbet/chefsposten eller vad det nu gäller?
- Svag självkänsla, bekräftelsebehov?
- Ond cirkel - för stressade för att orka ta itu med vår stress?
- Mår för dåligt, jobbigt att ta itu med någonting alls i livet?
- Begränsad förmåga till självdisciplin, den vi har går åt på jobbet?
- Det roliga kommer "utöver", sker till priset av stress eftersom det inte ryms inom den vanliga tiden?
- Jag vill inte dumpa min stress på andra genom att "prioritera" eller "delegera"?

358

Hur vi stressar oss själva

- Upplever kraven högre än de är.
- Upplever vår förmåga att hantera kraven som lägre än den är.
- Skiljer inte på bråttom och viktigt.
- "Jämförelsehelvetet" - låter andra vara normen och jämför oss med dem.
- "Additionsstress" - vi försöker nå upp till summan av alla våra bekantas goda egenskaper och prestationer.
- "The imposter syndrome".
- Överkompenserar för att motverka våra svaga sidor.

Dålig självkänsla underlättar allt detta!

...varav följer några motmedel

- Förtroende.
 - Ifrågasätt "kraven" - vems är de egentligen?
 - Själva välja våra värderingar och leva efter dem.
 - Lära oss prioritera, och schemalägga våra prioriteringar.
 - Gör en "Sluta göra-lista".
 - Vi har ingen aning om hur andra mår och har det bakom fasaden, så varför jämföra oss med dem?
 - Vi kan mer än vi tror - om vi försöker!
 - Skriva dagbok och reflektera över vår tillvaro.
1. Åtgärda vår svaga självkänsla och inte symtomen på den!
 2. VÄLJA - tankar, känslor, handlingar och vårt liv!

Stressad? Gör en lista över saker du ska SLUTA med!

Sluta med snarast:	Sluta med på litet sikt:

361

Vad menas med att "ta ansvar"?

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


Personligt ansvar - att ta ansvar för mig själv

- mitt eget liv
- mina handlingar
- mina känslor
- mina tankar
- mina värderingar
- min integritet
- vem är jag i världen
- min inverkan på andra!

362

Vem vill anställa Ulrika (50 år)?

- Taskig kosthållning, kraftigt överviktig
- Röker, även under graviditeten
- Inget fast jobb någonsin
- Utbildar sig till "mental tränare" och "coachar" oombedd människor som passerar på hennes väg genom livet
- Parasiterar på andra både materiellt och psykologiskt
- Väcker en instinktiv motvilja hos många



Så lyckas du som medarbetare
En ett bättre till på jobbet
Lisa Wade

Hitta ett jobb du tycker om.
Gör det bra.
Och gå hem.

Michael Rangne

2016-01-13

365

Lisa Wades tolv råd för hur du lyckas som medarbetare

1. Få jobbet gjort.
2. Få jobbet gjort i tid.
3. Få jobbet gjort i tid - med ett leende.
4. ...
5. ...
6. Stötta din chef.
7. Se den stora bilden.
8. ...
9. ...
10. ...
11. ...
12. ...

Michael Rangne

2016-01-13

366

Tar jag tillvara alla möjligheter till arbetsglädje?

	Min arbetsplats:				
	1	2	3	4	5
1. Arbetsuppgifterna i sig?					
2. Kunderna?					
3. Arbetskamraterna?					
4. Ledningen?					
5. "Flow", delaktighet i ett arbete där allt fungerar optimalt?					
6. Professionell stolthet, behärska och utföra något riktigt väl?					
7. Mening, göra gott för andra?					
8. Humör?					
9. Kommunikation?					
10. Delaktighet?					

Michael Rangne 367

Varför går jag till jobbet?

369

Det vill säga: vad driver just denna medarbetare?

370

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

371

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

Michael Rangne 372

Fördömen mot arbete

Lönearbete är ett tungt och tråkigt, men nödvändigt, ont?

eller

Arbete är en möjlighet till glädje, mening, lycka, utveckling, närande relationer och ett bra liv...
...möda och slit kan t o m göra oss lyckliga!

373

"Det härligaste ödet, den mest underbara gåva en människa kan få av försynen, är att få betalt för att göra något som hon innerligt älskar att göra."

Abraham Maslow



3
7
4

This is the true joy in life, the being used for a purpose recognized by yourself as a mighty one; the being a force of nature instead of a feverish, selfish little clod of ailments and grievances complaining that the world will not devote itself to making you happy.

I am of the opinion that my life belongs to the whole community, and as long as I live it is my privilege to do for it whatever I can.


I want to be thoroughly used up when I die, for the harder I work the more I live. I rejoice in life for its own sake. Life is no "brief candle" for me. It is a sort of splendid torch which I have got hold of for the moment, and I want to make it burn as brightly as possible before handing it on to future generations.

Georg Bernhard Shaw

375

Vem bestämde att det viktigaste i livet är att inte bli trött?

"Det har varit för mycket motstånd, för många oberäknliga, fientliga, gemena och hopplösa människor; för mycket arbete, för mycket lidande och besvikelser. Men tror du inte att det var just detta "alldes för mycket" som fyllt ditt liv med mening? Känner du inte att du har haft en uppgift, ett personligt åtagande? Vad kan du vara annat än trött? Din uppgift var just detta: att leva och att bli trött."



Michael Rangne

376

Skulle jag vilja ha mig själv till arbetskamrat?

Varför/varför inte?

~~Bikupa!~~

Michael Rangne

377

Glädje

Glädje

Glädje

Glädje

Glädje

Glädje

Michael Rangne

378

Känslor smittar!

En lycklig medarbetare kan entusiasmera en hel avdelning...

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

Michael Rangne

379

Vilket väljer du?

- Jag ska se till att trivas på jobbet, så snart någon avlägsnat alla
 - korkade kollegor
 - överbetalda chefer som bara bryr sig om sig själva
 - meningslösa fylleriblanetter
 - oförsämda kunder

eller
- Visst, världen är full av idioter men jag tänker ha kul i alla fall!

Michael Rangne 380

Din utmaning är att...

...trivas på jobbet ändå.

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

För din egen skull!

Michael Rangne 381

Alla människor kan inte få vad de vill.



Men alla människor kan göra det bästa av sin situation!

382

Två KONSTRUKTIVA frågor att ha med sig

How can I enjoy this person, situation, place, challenge?

Vilka valmöjligheter har jag just nu?

383

Vad ägnar jag min tid åt?



Angelägenhetscirkeln
(ingen kontroll)

Inflytandecirkeln
(mitt handlingsutrymme)

384

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."

Michael Rangne 2016-01-13 385

Varför frågar ingen:

"Vad kostar det att jobba åt dig?"

Priset du betalar för att inte älska ditt jobb

Du förändras smygande och utan att du märker det.

Du är bara en **skugga** av vad du kan vara.

Du använder bara en liten del av din **potential**.

Du sprider **inte energi och glädje** till människor omkring dig - varken på jobbet eller privat.

Michael Rangne

2016-01-13

3
8
7

Du kan inte välja rätt väg om du inte FÖRSTÅR!

Mår inte bra/
har problem

Ändra vår önskan/
vision/förväntan

Ändra
situationen/världen

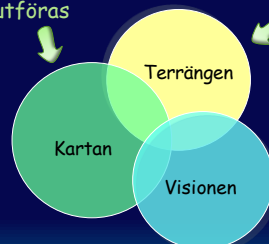
Ändra
tanken/bilden/tolkningen
av situationen/det
inträffade

388

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

Allt jag tror/tycker
måste göras behöver
i realiteten **inte**
utföras

Faktiskt för mycket
som verkligen
MÅSTE göras här →
kör på och tar slut,
säger ifrån
eller låter bli



...→ säger ifrån,
accepterar att
inte göra
jobbet perfekt
och en missnöjd
chef/fru om
nödvändigt 389

Ifrågasätt dina automatiska tolkningar

Händelse

Tolkning/attityd/tanke
om det som händer

Känsla

Beteende/handling
styrd av känslan

Finns det
något
annat sätt
att se på
det här?

390

Ta vara på alla möten

Enbildskurs, arbetsmiljö och arbetsglädje

Hur är vi mot
varandra här hos
oss?

392

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?

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

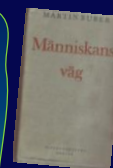


Martin Buber



Äkta eller falsk dialog =
äkta eller falskt möte

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



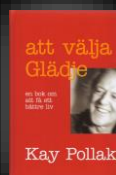
397

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

2016-01-13

399

😊 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


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 oss, att han ger även oss något värdefullt för vår egen del?



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

?

403

Har du berättat det för dem?

404

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..."

405

Skydda dig själv

- Upplevelse av **mening** med det som sker.
- Känsla av att du ger något, uppleva att du **gör skillnad** för någon annan, utan egen vinning.
- **Få ut något** för egen del, låt dig berikas.
- **Fokusera på det positiva**, på glädjen, på det som faktiskt sker - inte det som ännu inte skett.
- **Tacksamhet** för det som sker och det du får.
- **Rimliga krav** på dig själv - det krävs två för en tango.
- **Acceptans** - behandla det som går och lär dig leva med resten (båda parter).
- **Stötta varandra** i arbetsgruppen. Regelbundna möten i gruppen om stress och hur ni har det, gärna ledda av utbildad samtalsledare.
- **Stöd utanför arbetet.**
- **Ha ett liv.**

2016-01-13

Michael Rangne

406

Vad kan arbetsgivaren göra?



Viken sorts medarbetare samlar vi på i vår organisation?

Företagets medvetna satsning på medarbetarnas trivsel avgör vilka medarbetare man lyckas attrahera och behålla.

408

Nöjda medarbetare bryr sig om resultatet.

"Unhappy people don't give a damn."



"Happy employees vastly outperform unhappy ones."

Michael Rangne

2016-01-13

409

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

410

Missnöje, konflikter, stress, utbrändhet, besvärlighet...

...är bland annat ett resultat av **icke uppfyllda förväntningar.**



Skapa rimliga förväntningar på vad arbetet innebär.

411

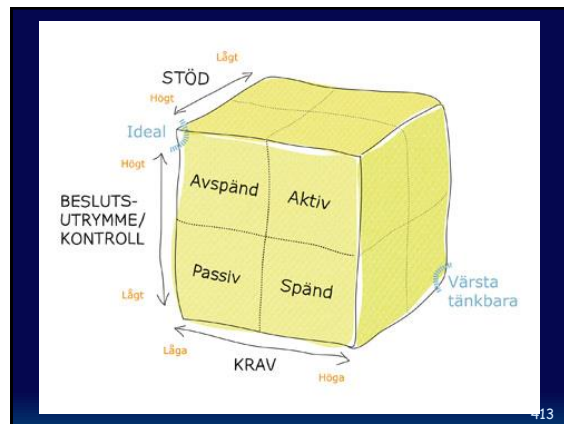
Missnöje, konflikter, stress, utbrändhet,
besvärlighet...

En annan riskfaktor är att man **uppfattar sig sämre ställd** / belönad än andra medarbetare



Centralt att skapa en känsla hos de anställda av att **arbetsplatsen är rättvis** i alla avseenden

412



413

Arbetsgivarnas handlingsmöjligheter utifrån modellerna

- "Person-Environment Fit"**
 - Omsorgsfull rekrytering och inskolning
- Krav/kontrollmodellen**
 - Rimliga krav
 - Tillräckligt antal medarbetare
 - Information om vad som händer
 - Delaktig i beslutsprocesserna
 - Kunskapsutveckling
 - Tydliga mål och ramar
- Krav/kontroll/stödmodellen**
 - Människor, inte bara medarbetare
 - Gemensam målsättning
- Ansträngnings/belöningsmodellen**
 - Rättvisa (lön, befördran)
 - Bekräftelse, sedd och uppskattad
 - Social status
 - Ökad självkänsla
- KASAM**
 - Mening
 - Begriplighet
 - Hanterbarhet
- Maslach och Leitner**
 - Rimlig arbetsbelastning
 - God kontroll över arbetssituationen
 - Adekvat belöning
 - Bra arbetsgemenskap
 - Klara riktlinjer för befördran, rättvisa
 - Inga värdekonflikter, meningsfullt arbete

"Det centrala i chefsskapet är att skapa tillit och det bygger man genom att vara rättvis, pålitlig och förutsägbar mot sina medarbetare."

Christer Sandahl

Fyra tips om hur du blir en bättre chef:

- Lär dig hur känslor och förmått samspelar i en organisation.
- Håll alltid ändamålet med verksamheten levande för dig och dina medarbetare.
- Lär dig mer om gruppens och organisationens dynamik.
- Reflektera över dina erfarenheter i chefsarbetet.

Titel: Chef med förmått och känsla
Författare: Christer Sandahl, Erica Falkenström och Mia von Köstering
Förlag: Natur & Kultur
ISBN: 978-91-27-11974-1



Några egna erfarenheter som arbetsledare

Skapa en arbetsplats där människor trivs
Behoven varierar, men så gott som alla vill:

- **Ha roligt.**
- **Uppleva närande relationer.**
- Bli **sedda och bekräftade** både som människor och för det de åstadkommer.
- **Uppleva mening** med sitt arbete.
- **Lära sig och utvecklas.**

Michael Rangne

2016-01-13

417

Vem söker vi hos oss?

- Start hjärta
- Förnuft och omdöme
- Uppskattar schyssta puckar och raka rör
- Lagspelare
- Kan kavla upp ärmarna när det behövs
- Flexibilitet
- Humor
- Tar ansvar för sig själv
- Vill jobba hos oss

En lyckad anställning handlar om att matcha arbetsgivarens och arbetstagarens förväntningar.

Michael Rangne

2016-01-13

418

"You can't hire someone who can make sandwiches and teach them to be happy. So we hire happy people and teach them to make sandwiches."

Jay, at British sandwich chain Pret a Manger

419

Hur kan man få människor att engagera sig?

Nya medarbetare måste "köpa" organisationens kultur, mål och visioner innan de tillåts stiga ombord. Vilka vi är, vad vi gör, vad vi står för, vad du kan vänta dig av oss och vad vi förväntar oss av dig.

"OM det låter som rätt skuta för dig är du välkommen ombord!"

Utbilda och träna omsorgsfullt alla nya och gamla medarbetare om organisationens mål och visioner, vad vi egentligen menar med dem, varför vi har dem.

"Inga värdekonflikter, meningsfullt arbete"

Arbetsgivaren måste förstå vad som "driver" varje enskild medarbetare och försöka tillgodose dessa behov.

Ju större överensstämmelse mellan arbetstagarens och arbetsplatsens värderingar och förväntningar, desto bättre mår medarbetaren och desto bättre jobb utför hon/han.

421

Vi tränade hårt - men varje gång vi började få fram fungerande grupper skulle vi omorganiseras. Jag lärde mig senare i livet att vi är benägna att möta varje ny situation genom omorganisation och också vilken underbar metod detta är för att skapa illusionen av framsteg medan den åstadkommer kaos, ineffektivitet och demoralisering.

Gaius Petronius, smakdomare vid kejsar Neros hov, död 66 e. Kr.

Skapa en organisation som stödjer medarbetarnas möjligheter att hitta en bra balans mellan egna och organisationens behov

Integritet ↔ Konflikt ↔ Samarbete

Smärta

Signal/symtom

Hjälp dina medarbetare få ihop sina liv!

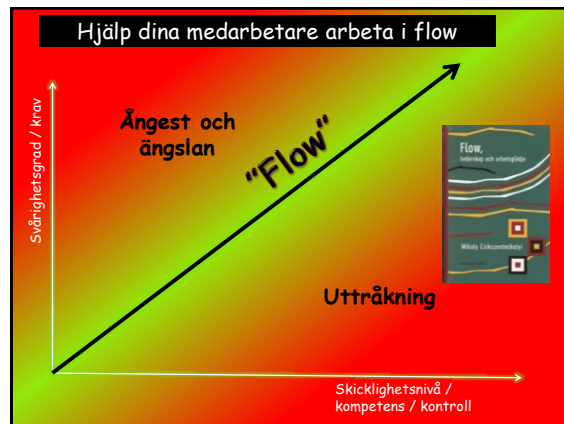
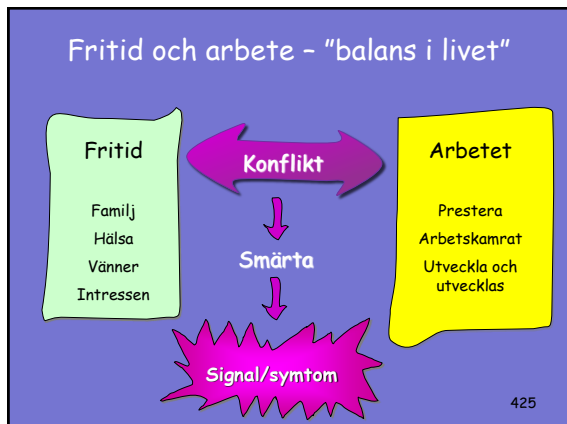
Privata relationer: Make, far, son, vän...

Jobbet: Yrkesman, kollega

Fritid och hälsa: Fysisk och psykisk hälsa

Michael Rangan

424



Till detta kan lämpligen fogas...

Aaron Antonovskys begrepp **KASAM**. För att vi ska må bra behöver vi en

Känsla Av SAMmanhang:

- Begriplighet
- Meningsfullhet
- Hanterbarhet

(Aaron Antonovsky, *Hälsans mysterium*)

Släpa sten eller bygga katedral?

427

The old adage 'People are your most important asset is wrong.' People are not your most important asset. The **RIGHT** people are.

GOOD TO GREAT

JIM COLLINS

428

"They *first* got the right people on the bus (and the wrong people off the bus) and *then* figured out where to drive it."

GOOD TO GREAT

JIM COLLINS

429

"Hey, I got on this bus because of who else is on it; if we need to change direction to be more successful, fine with me."

GOOD TO GREAT

JIM COLLINS

430

Great companies and a great life



For no matter what we achieve, if we don't spend the vast majority of our time with people we love and respect, we cannot possibly have a great life.

431



"The purpose of bureaucracy is to compensate for incompetence and lack of discipline - a problem that largely goes away if you have the right people in the first place."

432

När det riktigt kör ihop sig



433

Video från akuten

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

435

1. Vad är syftet med mötet, vad vill du åstadkomma?
2. Vilken är situationen/kontexten?

436

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?

437



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.

439

Varningssignaler för risk för aggression

Patienten

- Spänd
- Orolig
- Stressad
- Högljudd
- Upprörd
- Kränkt
- Missnöjd
- **Rädd!**
- Osv...

Du själv

- Rädsla/obehag
- Lyssna på din intuition och inre röst!

440

Diskutera

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

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

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

442

Välj vad du bråkar om

1. Behovskonflikt - våra behov krockar.
2. Värderingskonflikt - vi tycker olika om något.

Undvik

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

444

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?"

445

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?

446

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?"

447

Ilska

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



Eventuellt bättre att låta människan vara arg under mötet.

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

Men det är DU som måste välja vilket.

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

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".
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 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?"

449

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.

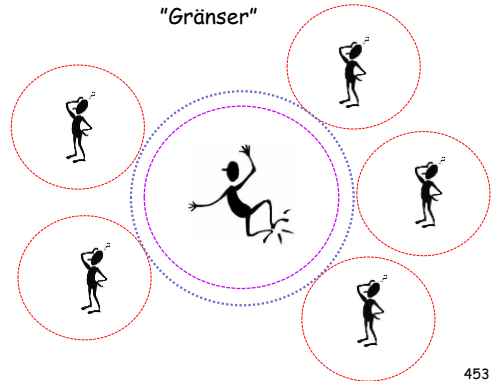
Lathund för fungerande kommunikation

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

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

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

"Gränser"



453

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.
- 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.
- Begränsa och normalisera.
- Be den andre om råd.

454

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.

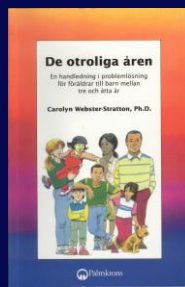
455

Påverkanstrappan - låt samtalet ta tid

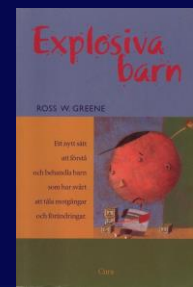
1. **Kontakt:** Aktivt lyssnande.
2. **Relation:** Visa intresse och sympati, försök förstå.
3. **Tillit:** Visa respekt, möt med värdighet.
4. **Påverkan:** Betona det gemensamma ansvaret. Vilka alternativ ser den andre? Undersök tillsammans.
5. **Lösning:** Involvera den andre i lösningen.

Tack till Alexander Tilly!

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

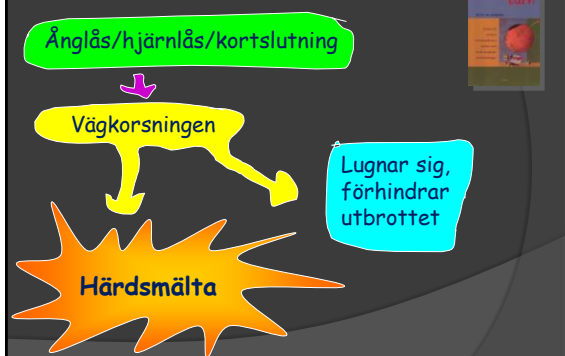


VS



457

Utbrottets faser



"Svåra" barn - beteenden

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

459

"Svåra" barn - vuxnas tolkningar

Tolkning

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

Förhållningssätt

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

Din tolkning vägleder din intervention!

460

Alternativt synsätt

- Barnets explosiva beteende är
- Oplanerat.
 - Oavsiktligt.
 - Speglar en utvecklingsförsening i förmågan till flexibilitet och frustrationstolerans.

461

En fråga

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

462

Korgmodellen



A. Beteenden värda att sätta igång och utvärdera ett utbrott för.



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



C. Oviktiga beteenden. Ej värda mer uppmärksamhet.

463

Tack för oss!

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

Januari 2016

