

Hantera besvärliga typer

Vad tycker du om Kay Pollacks tankar? Flum, högsta livsvisdom eller tillämpad KBT?

- Verkligheten och min uppfattning om verkligheten är inte detsamma.
- Jag har ansvar för mina tankar.
- Jag ensam har ansvar för hur jag väljer att tolka det jag ser och hör.
- Det enda jag kan ändra är mina egna tankar.
- Jag kan ändra mina tankar om mig själv.
- Jag kan ändra mina tankar om en annan människa.
- Mina tankar om en annan människa är skapande.
- Det jag förväntar mig av en annan människa, det söker jag och det får jag.
- Mina tankar om en annan människa handlar ofta mer om det som finns inuti mig själv, än om vad som finns hos den andre.

- Istället för att se sig själv skyller man ofta på andra.
- Jag är inte upprörd av de skäl jag tror.
- Skälet till min irritation finns inom mig.
- Bakom ilska finns oftast någon form av rädsla.
- "Jobbig" människa: Fokusera dina tankar på någon sak som är positiv med denna människa. Se vad som händer med er relation.
- "Det ligger någonting i det du säger."
- En människa som mår bra har inte behov av att attackera en annan människa.
- Framför dig står en människa som just nu inte mår bra.
- Ett gräl börjar aldrig med den första repliken. Det börjar med den andra.
- Det som sker just nu, det sker för att jag har något att lära mig.

Bullertesen

1. Bullergruppen (liten missnöjd grupp).
2. Brusgruppen (stor neutral grupp).
3. Musikgruppen (liten oreserverat positiv grupp).

Ge inte för mycket uppmärksamhet åt bullergruppen som för det första inte är representativ och för det andra inte går att påverka. Ägna dig i stället åt brusgruppen för att balansera den påverkan den utsätts för av bullergruppen!

L-E Liljeqvist

Ingen mår bra av att vara rätt person på fel plats.

Hjälp de medarbetare som inte är under utveckling, eller som du inte vill utveckla, till en ny väg i livet där de kan utvecklas och känna mening.

För företaget är omotiverad och oengagerad personal ett relativt litet problem. Det kostar bara pengar. För den enskilde är problemet mycket större - han betalar med valutan för sitt liv: **sin tid.**

Välj vad du bråkar om

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

"20/80-regeln"

- 20% av arbetet står för 80% av resultatet
 - Chefens uppgift är att hjälpa medarbetarna att inse detta och välja ut de relevanta tjugo procenten. "Kör de tjugo procenten och skit i resten!"
 - Chefer som inte lär medarbetarna välja bort får besvärliga medarbetare.
- 20% av medarbetarna gör 80% av jobbet.
- 20% av medarbetarna står för 80% av problemen på arbetsplatsen.

Tack till Lennart Lindén, VGIL konsult, för pedagogiken

"Besvärliga människor"

- Kommuniera i rätt zon; grön och inte röd.
- Prata om din egen upplevelse och om det beteende som du ser, inte om personen. Pratar du om personen så går denne in i "röd zon". Säg vad du själv skulle önska, utan aggressivitet eller hot.
- Vilket är viktigast; sätta någon på plats, skipa rättvisa, hämnas eller åstadkomma varaktig förändring?
- Bakom beteendet finns ofta en tanke om någon sorts vinst. Se till att beteendet inte blir lönsamt. Beröva dem vinsten.
- Du kan kanske få personen att själv vilja ändra sig, men inte om du själv ska ha rätt.
- "Skulle du vilja ha dig själv till arbetskamrat?"

"Besvärliga människor"

- Det är "programmet"/"bandet" som är besvärligt, inte människan. **Kan personen "byta program"?**
- **Vilken delpersonlighet** använder medarbetaren just nu? I ett annat system kanske medarbetaren skulle använda en bättre delpersonlighet?
- Kan man **ändra i "systemet"** så att medarbetaren blir mindre besvärlig?
- **"Hacket i skivan"** - upprepa samma budskap i samma tonläge tills det går in.
- Människor som provocerar: man kan se dem, höra dem och sedan **strunta i dem.**

Tack till Lennart Lindén, UGIL konsult, för pedagogiken

Video från akuten

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

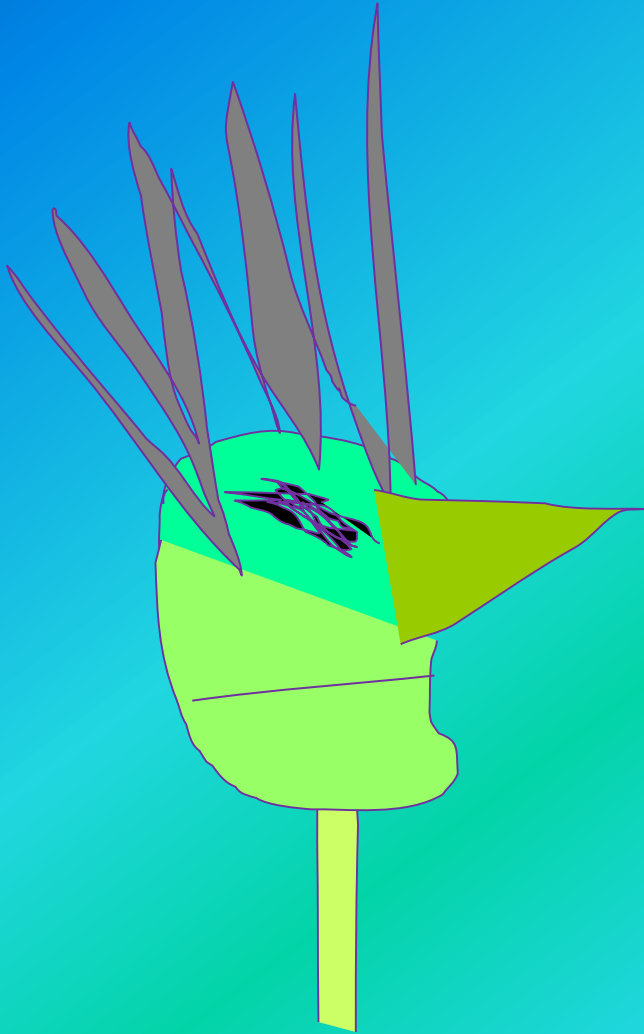
Diskutera

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?

Några olämpliga tillvägagångssätt



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

Missnöjd eller "jobbig" människa - hur hanterar jag 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?"

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

Att personen är "jobbig" är, en upplevelse, en åsikt, ett värdeomdöme, en relationell aspekt.

Denna upplevelse är helt okay...

...ta emot den med öppna armar...

...men inse att det är DIN upplevelse...

...och ta ansvar för den:

- ❑ Vad handlar detta om egentligen?
- ❑ Är det jag eller den andre?
- ❑ Glöm inte bort "överföring", "motöverföring" och projektion.

Tag eventuellt upp det du känner med den andre, eller sök handledning.

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

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

1. **Säg vad du känner och 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 den andre** om även han skulle vilja prata mer om det.
 - Vad beror det på?
 - Vad kan du/jag/vi göra för att det ska kännas bättre?

Tips för att hantera människor i "röd zon"

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

Andras aggression

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



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

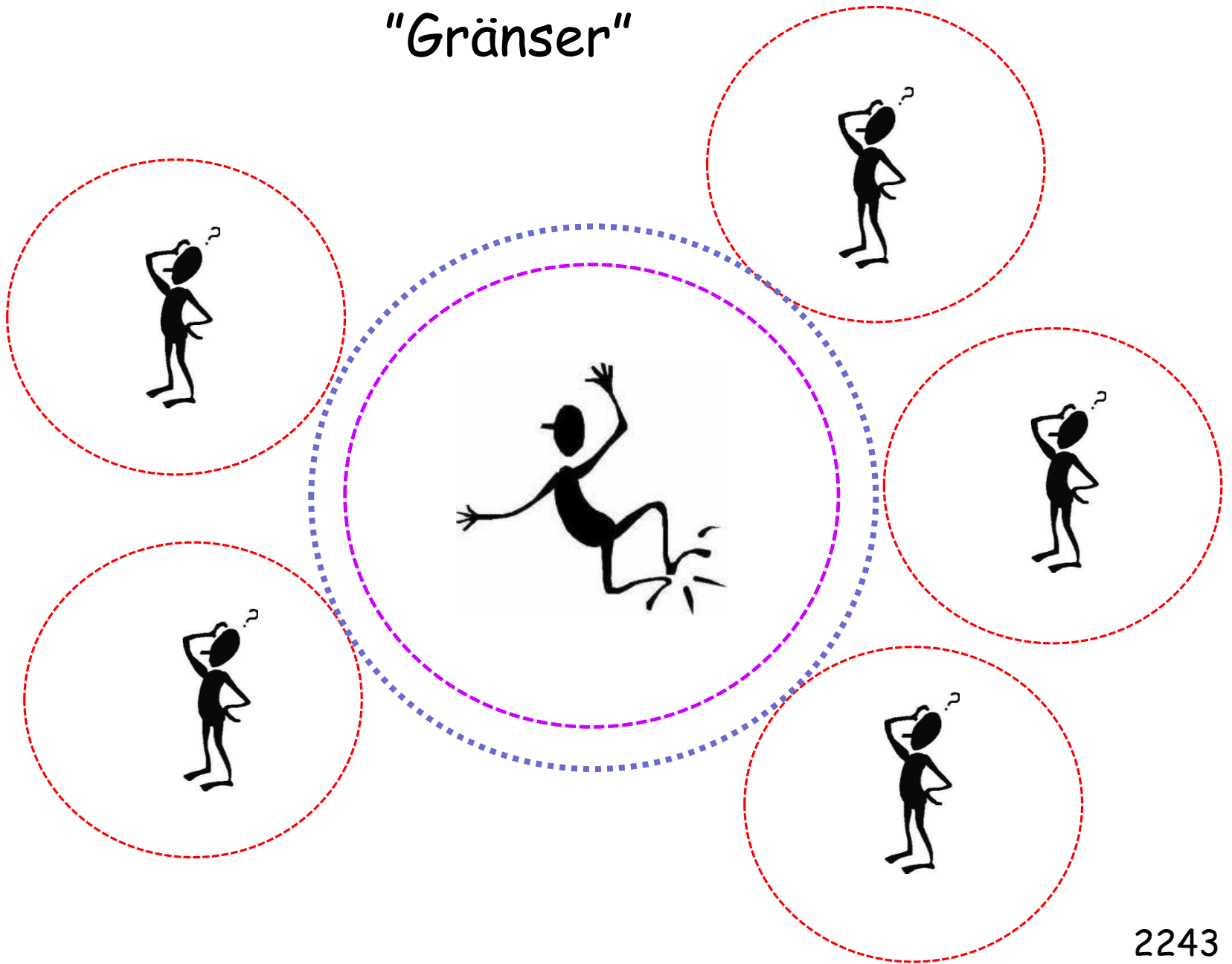
Allt det som är viktigt vid bemötandet av "vanliga" människor är **ännu** viktigare här

- 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. Kränkta slåss för hedern, rädda människor slåss för livet.

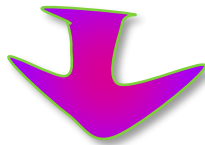
Arga, missnöjda och hotfulla människor

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?"

"Gränser"



Ilska är ibland ett sätt att försöka styra andra, att utöva makt.



Eventuellt bättre att låta människan vara arg under mötet.

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

Men det är du som måste välja vilket.

Att bemöta ilska och andra negativa emotioner

Ge inte makt åt ilskan (eller gråten). Lär personen att aggressivitet inte ger makt.

Visa att du inte har makt att förändra människor eller deras känslor (inte ens patienters) -> personen inser sitt eget ansvar och minskar vanligen sitt beteende.

Att bemöta ilska och andra negativa emotioner

- **Belys** den andres emotioner, respektfullt och utan krav, men **försök inte dämpa eller förändra**.
- **Tillåt ilskan, låt människan vara arg** under hela mötet. Inte alltid vår sak att lugna ned den som är arg. Vanligen för mycket att ta itu med ilskan.
- **Bemöt** kärleksfullt, öppet, utan krav och förväntningar -> personen förmår möjligen lyssna.
- **Fråga** neutralt, utan krav, kritik eller förväntningar: "**Är du stressad?**"
- **Påstå det inte**, bara fråga. Låt honom undersöka. Är detta sant? *Ge* möjlighet att säga nej. Lämna personen ensam med frågan, att processa själv.
- **Ha inga krav** på att den andre ska blir lugnare.

Att bemöta ilska

- **Låt eventuellt människan vara arg under mötet.** Tillåt ilskan. Vanligen för mycket att ta itu med ilskan. Ej alltid vår sak att lugna ned den som är arg.
- Den **kroniskt** ilska behöver hjälp.
- Fråga neutralt, utan krav, kritik eller förväntningar: **"Är du stressad?"**
- Påstå det inte, bara fråga. Låt honom undersöka. Är detta sant? Ge möjlighet att säga nej. **Lämna personen ensam med frågan, att fundera.** Man vill inte svara på frågan med den andre, man vill inte förlora ansiktet. Bara erbjud möjligheten; "jag tror så här, hur du reagerar på denna möjlighet är ditt ansvar, inte mitt". **Ha inga krav på att den andre ska blir lugnare.**
- Eventuellt: "Han har sett min ilska" -> "Han har sett mig, äntligen har någon sett mig" -> behöver inte låtsas att inte är ilsken. **Alla arga och besvikna människor vill bli sedda.** Belys den andres emotioner, respektfullt och utan krav.