

**Dag 2**  
ANDRA DAGEN LEDS AV MICHAEL RANGNE

**MÖTEN OCH SAMTALSKONST**

- Grunderna för ett gott samtal
- Så förstår jag mig själv och min samtalspartner
- Hur kan jag använda mig av både mina egna och den andres känslor?
- Att främja ett bra samtal genom öppenhet
- Identifiera den andres behov för att bygga en allians

**MÖTA MÄNNISKOR SOM INTE MÅR BRA**

- Hur känns det för patienten i vårt möte?
- Hur hjälper jag bäst en människa i kris?
- Att använda verktyg och samtalsmetoder med omdöme
- Gott hjärta, snart förnuft och tillräckligt med tid
- Psykopedagogik – involvera patienten och hennes anhöriga
- Hur min syn på patienten avgör mitt bemötande

**HUR KAN JAG TA HAND OM MIG SJÄLV OCH UNDVIKA ATT BLI SJUK AV MITT ARBETE?**

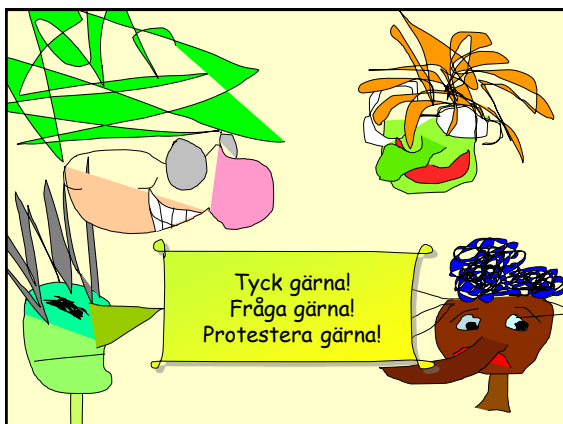
- Vad behöver jag för att må bra och orka möta mina patienter på ett bra sätt?
- Hur kan jag hantera min egen stress?
- Vilka signaler på noterade utbrändhet och utmattning behöver jag vara observant på?
- Rimliga krav på mig själv – jag kan bara göra mitt bästa
- En bra arbetsplats förebygger psykisk ohälsa, men hur ser den ut?

**NÄR DET INTE GÅR SÅ BRA – MISSNÖJDA, STRESSADE OCH AGGRESSIVA PATIENTER**

- Orimliga förväntningar ligger ofta bakom problematiskt beteende
- Vilka föreställningar och förväntningar driver den beviljades agerande?
- Hur ser jag att den andre är stressad, och hur kan jag hjälpa henne hantera stressen?
- Hur undviker jag att själv påverkas negativt av missnöjda patienter?
- Sätt gränser för dig själv – inte för den andre

**Agenda**

- Introduktion
- Kort repetition av första dagen
- Ta hand om dig själv
- Förståelse och allians
- När systemet eller jag själv är största problemet
- Hur känns det att vara patient här?
- Tankar och känslor - hur hänger det ihop?
- Krishjälp
- När det inte går så bra - missnöjda och aggressiva patienter



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

Ed Diener och Martin Seligman

Jag vill ha ett vattentätt **system!**



Vem är din främste lärare?



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

Sökaren nr 1/1986

Slarva inte bort ditt svar!



Bob Hansson, Allvarligt talat

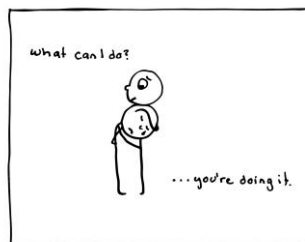
Närvaro

Mind Full, or Mindful?



34

Medkänsla



35

Varför pratar just jag om just detta?



39



Livet är en jobbig period!

Christina Stielli, 2017



42

Vad gör en psykiater när det känns jobbigt?

Försöker tänka på något annat



Biter ihop och försöker stå ut tills det går över



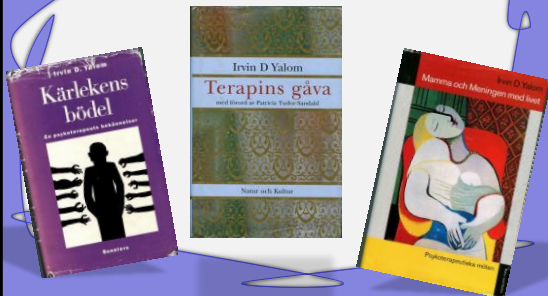
43



[www.lorami.se](http://www.lorami.se)

Lästips för psykioterapiintresserade

<http://lorami.se/onewebmedia/Mina/M%C3%B6ten/Samtalstips%20fr%C3%A5n%20Terapiens%20%27A5va%20%201-rin%20Yalom.pdf>



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



Samtalskonstens  
ABC

Kunna prata med  
alla om allt!

Några samtalsaspekter jag gärna tar upp

- Kunskaper i psykiatri.
- Ingredienser i ett gott samtal.
- Förstå patienten.
- Förstå mig själv.
- Mina känslor för patienten.
- Du kan bara göra ditt bästa.
- Missnöjda och arga patienter.
- Få ut något för egen del.

DU KAN BESLUTA OM VAD DU SKA GÖRA  
- MEN INTE HUR DET SKA GÅ!

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  
APPELTRÄD  
(MEN GLÖM INTE ATT VATTNA)

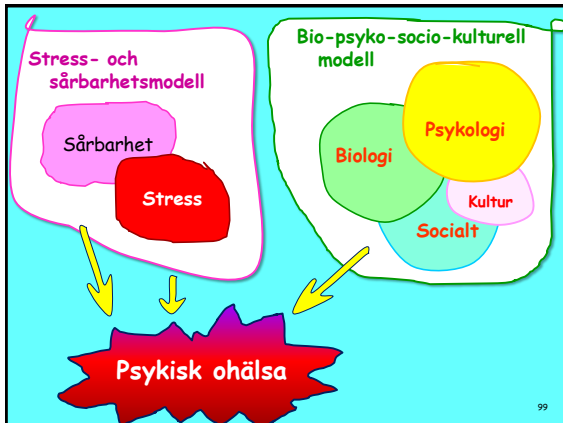
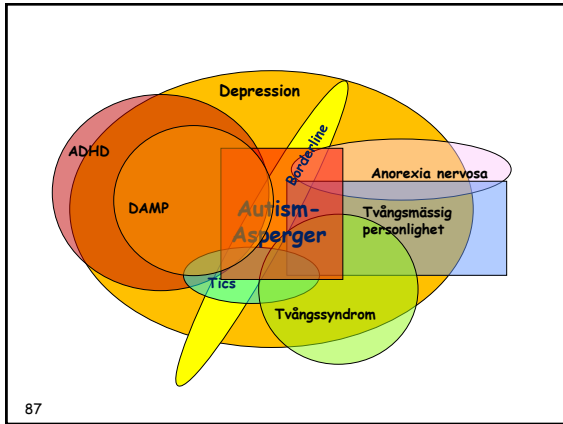


Några  
sammanfattningar av  
det viktigaste

Introduktion till  
psykisk ohälsa,  
summering

Några av de vanligaste tillstånden

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>□ Anpassningsstörning</li><li>□ Akut stressyndrom</li><li>□ Posttraumatiskt stressyndrom</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>□ ADHD</li><li>□ Autismspektrumstörning</li><li>□ Intellektuell funktionsnedsättning</li></ul>                 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>□ Utmattningsyndrom</li><li>□ "Utbrändhet"</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>□ Social ångest</li><li>□ Paniksyndrom</li><li>□ Generaliserat ångestsyndrom</li><li>□ Specifik fobi</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>□ Depression</li><li>□ Bipolar sjukdom</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>□ Tvångssyndrom</li><li>□ Kroppsyndrom</li><li>□ Samlarsyndrom</li></ul>                                       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>□ Vanföreställningsyndrom</li><li>□ Schizofreni</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>□ Narcissism</li><li>□ Psykopati</li><li>□ Borderline</li><li>□ Trottsyndrom och uppförandestörning</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>□ Substansbruksyndrom</li><li>□ Ätstörningar</li></ul>   |  |



- Det är inte ofarligt att arbeta med människor
- Martyrskap
  - Byråkrati
  - Sjukdom
    - utbrändhet
    - utmattningssyndrom
    - depression
  - Personlighetsförändring
    - känslomässig avtrubning
    - moraliska defekter
    - bitterhet och cynism
- 148

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

## Hur blir vi av för mycket stress?

- Tunnelseende
- Försvarsinställda
- Rigida
- Irritabla
- Lättkränkta
- Aggressiva
- Intoleranta
- Trötta
- Uppgivna
- Cyniska
- Sömnproblem
- Ökad ljudkänslighet
- Minnesproblem
- Koncentrations-svårigheter
- Nedstämdhet
- Ångest
- Kroppsliga besvär

162



Hur vet jag att jag inte är på väg att köra slut på mig själv?



Sover gott, vaknar utvilad

Tycker om människorna omkring mig

Gott humör, positiva känslor, ingen oro, kul med en ny dag

168



Mycket "stress" handlar egentligen om vantrivsel på jobbet.

Då hjälper det inte att jobba mindre - du måste **ÄNDRA** på något!

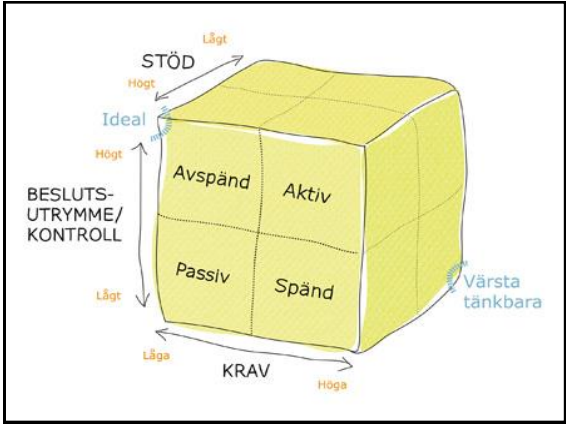
Vad kan jag själv göra för att skydda mig mot skadlig stress?

Må bra själv på **NÅGOT** vis - **DITT** vis!

Vad behöver jag själv för att ge ett gott bemötande?



När riskerar jag att inte ge ett lika gott bemötande?



Måning 14-01 Maslows "behovstrappa" - får du detta i ditt liv?

Arbetsmiljöutbildning i sammanfattning

Hur är vi mot varandra här?

Må bra på jobbet i sammanfattning

Välj kollegor

...inte bara kollegor, förresten

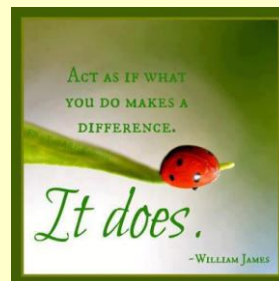
Välj chef



...och en sak till

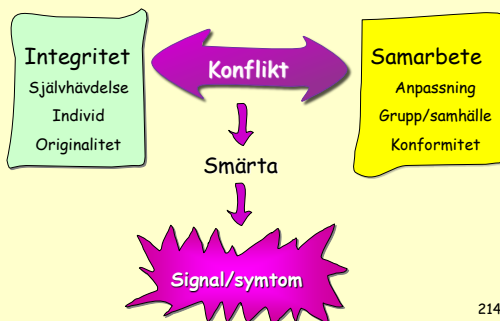
Ta ansvar för dig själv

202



203

### Integritet och samarbete



214

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?

Vad kostar det att inte vara med här?

Utanförskap, ensamhet, mobbning, brist på erkänsla, utebliven lön- och karriärutveckling, ohälsa...?

Två vägar som bär till helvetet

Samarbeta med alla om allt

Vägra samarbeta med någon om någonting alls

217





**VÄLJ SJÄLV...**

...annars väljer någon ANNAN åt dig!

227

**Get a job. Go to work. Get married.  
Have children. Follow fashion.  
Act normal. Walk on the pavement.  
Watch TV. Obey the law.  
Save for your old age**



Now repeat after me:  
**"I AM FREE"**


228

Vad kan vi lära av dem som snart levtt klart?

---

1. I wish I'd had the courage to live a life true to myself, not the life others expected of me.
2. I wish I didn't work so hard.
3. I wish I'd had the courage to express my feelings.
4. I wish I had stayed in touch with my friends.
5. I wish that I had let myself be happier.

**Ny bild!**



230



"There are thousands and thousands of people out there living lives of quiet, screaming desperation where they work long hard hours in jobs they hate to enable them to buy things they don't need to impress people they don't like."

<https://youtu.be/SXM7MpoVAD0?t=124>

235

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



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

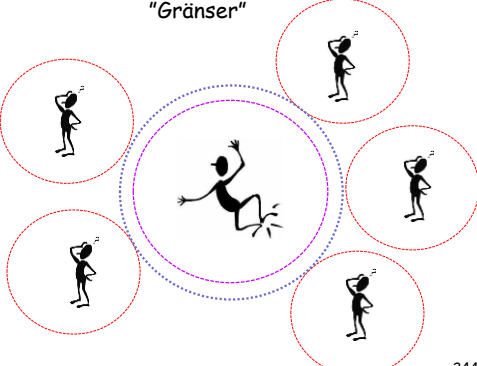
"Jag tycker inte om..."  
"Jag vill hellre..."

"Jag föredrar att..."  
"Jag hinner inte..."

"Kommer inte att hända"




"Gränser"



244

**Maxa ditt sociala stöd**

Försök inte klara livet själv  
 Prata med dina vänner, på riktigt.  
 Be om hjälp med allt svårt och viktigt.  
 Starta en "livskvalitetsgrupp".  
 Skaffa dig en mentor.  
 Be att få starta en kollegial samtalsgrupp.



**Sex gyllene regler för god psykisk hälsa**

1. Sov: Goda sömnvanor, 6-9 timmar/natt
2. Knyt band: Till familj, vänner, medmänniskor
3. Motionera: Gärna 3 x 30 min/vecka
4. Ät: Sunda kostvanor
5. Fortsätt lära: Behåll nyfikenheten, testa nya saker
6. Ge: Tid, kärlek, uppmärksamhet
7. KASAM: Sök meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet (eget tillägg)

Ref: Mental capital and wellbeing: making the most of ourselves in the 21st century, 2008

256

Vår främsta stresskälla  
 är samtidigt vår största  
 möjlighet:

**Andra människor!**

Jag ↔ Relationen ↔ Du

Äkta eller falsk dialog  
 = äkta eller falskt möte



Om du bara låtsas får du betala priset  
 - ingen relation och ingen växt

269

Kan det vara så att...

...varje möte med en annan människa är en möjlighet för mig själv?

271

Hur känns det för **den andre**...

...om han känner att han tillför mig något värdefullt, att jag blir glad av att vara med honom?

274



När det inte går så bra...

281

...vad hade du väntat dig?



284

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.



283



287

Vill du få Gud att skratta?



Berätta om dina framtidsplaner!

288



289

Varje samtal är ett experiment!

301

Samtalets grunder -  
om stöd och  
psykopedagogik

Hjälp mig skriva en lathund för bra kommunikation!

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

Att möta och stödja en människa som mår dåligt

Hur jag vill bemötas:

Hur jag inte vill bemötas:

306

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

## Varför får man "ingen hjälp"?

- Enorma behov.
- Orimliga förväntningar på livet?
- Resursbrist och dess konsekvenser största problemet.
- Bristande medverkan.
- Många behandlingar har halvdan effekt.
- Ingen "draghjälp".
- Situationen i slutenvården



316

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



[https://www.ted.com/talks/celeste\\_headlee\\_10\\_ways\\_to\\_have\\_a\\_better\\_conversation#t-157190](https://www.ted.com/talks/celeste_headlee_10_ways_to_have_a_better_conversation#t-157190)

Celeste Headlee | TEDxCreativeCoast

### 10 ways to have a better conversation



## Hur får jag till ett bra möte?

- Sällan en fråga om teknik och metod.
- Gott hjärta, sunt förnuft, tid och goda kunskaper om psykologi och psykisk ohälsa är det viktigaste.
- Kunskaperna ger dig självförtroende och skapar trygghet och tillit hos patienten.
- Skaffa dig återkoppling på det du gör.

## "Bemötande" i ett nötskal

Ny bild!

- Ta på allvar
- Visa respekt
- Var nyfiken och intresserad
- Se det goda hos den andre
- Bry dig på riktigt

"Tankar är rätt märkliga. De smyger runt i ens hjärna med en hink målarfärg, och innan man kan säga sitt eget namn baklänges har de målat hela hjärnan svart."



346

## Psykopedagogik

- Hjälp patienten och dennes närstående att **förstå** vad diagnosen innebär.
- **Ge konkreta råd** om hur patienten kan hantera och lösa praktiska vardagsproblem.
- **Informera** om möjligheter till behandling och olika former av samhällsstöd.
- **Förmedla** relevant informationsmaterial.

## Stötta på rätt sätt

1. **Det gäller att hitta rätt balans** mellan kraven på den drabbade och dennes faktiska förmåga.
2. Uppmuntra hennes **kontakt med sjukvården**.



349

## Vad fungerar verkligen?

1. **Lära sig att kritiskt granska och ifrågasätta de depressiva tankarna.**
2. **Planera in trevliga aktiviteter som skingrar tankarna.**

350

## Stötta på rätt sätt

**Fråga** patienten hur du bäst hjälper henne!

**Stötta** patienten i att göra sådant hon tycker om och brukar må bra av:

Prata  
Fika  
Promenad  
Träffa vänner

352



## Vad får mig att må bra?

Bra saker	Dåliga saker	Bra människor	Dåliga människor

- Planera ditt dagliga schema. Gärna en lista med dagliga aktiviteter.
- Ta itu med svårare uppgifter genom att skriva ned de olika delmomenten och genomför sedan **ett steg i taget**.
- **Skriv ned** vad du faktiskt gjort och klarat av.

354

## Undvik tillfälliga lättnader i övermått

- Alkohol och psykofarmaka
- Mat
- Arbete och träning
- Shopping
- Sex
- Ilska



Upprätthåll de vardagliga rutinerna!

Empati, medkänsla och allians

## Två former av psykoterapi

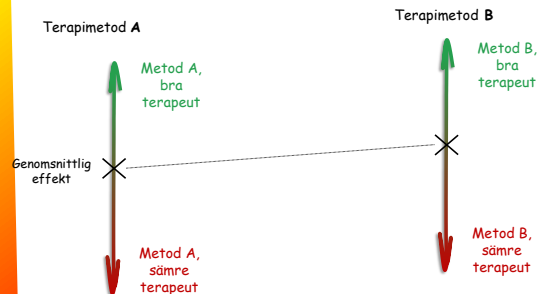
### "Supportive"

- Försöker **inte** förändra patienten.
- Hjälper patienten att hantera påfrestningen med hjälp av de egenskaper och resurser hen redan besitter.
- Undviker självinsikt och allt som kan väcka ångest.

### "Reconstructive"

- Måste **ändra** något hos sig själv om det ska ha mer varaktig effekt.
- Förutsätter **ökad självinsikt**.
- Kan **väcka ångest**. Inte alltid så kul att möta sig själv.

## Välja rätt terapiform eller rätt terapeut?



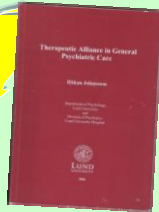
377



## Vad visar tidigare psykoterapiforskning?

Patientens förbättring beror av:

- Specifika faktorer 8-15 %
- Generella faktorer 70%



379

## Vad utmärker en bra psykoterapi?

- Den terapeutiska alliansen
- 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
- Metoden
  - Ett integrativt synsätt på tekniken (viktigast är vad som hjälper patienten)
  - Tydlig bruksanvisning till patienten
  - Exponeringen
- Patientens motivation

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

380

## Vad menas med "terapeutisk allians"?

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

## Forskning visar att...

...avgörande för psykoterapieresultatet är:

- Värme
- Empati
- Äkthet



406



Kärleksfulla känslor



Handling  
som upplevs kärleksfull  
av den andre

410

God kommunikation är inte fullt så svårt som det påstås



Man kommer 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.

416

Empatins källa

Det kunde ha varit jag!



"I know exactly how you feel."


Vad gör att psykoterapi fungerar?

"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."



Jesper Juul

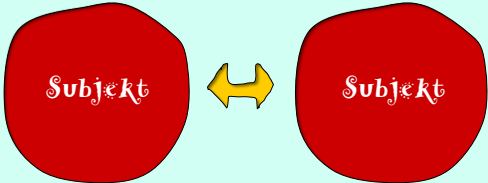
Var litet NYFIKEN!



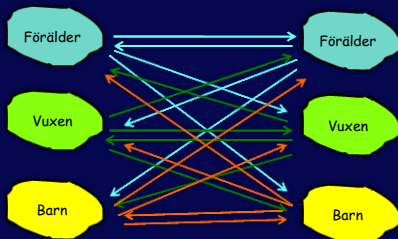
425



[https://www.youtube.com/watch?v=EGltzWUerFQ&index=31&list=PLKbP6cqj\\_58Y9KJDwtMUbnNwJGQy1CZha&t=5s](https://www.youtube.com/watch?v=EGltzWUerFQ&index=31&list=PLKbP6cqj_58Y9KJDwtMUbnNwJGQy1CZha&t=5s)



Vilka "jagtillstånd" är det som möts just nu?



Professionell, medmänniska eller både och?

<b>Vårdgivare:</b>	↔	<b>Patient:</b>
Professionell		Professionell
Personlig?		Personlig
Privat??		Privat

[https://www.youtube.com/watch?v=opzXGEbZht0&feature=youtu.be&list=PLKdpGcayj\\_58Y9KJDwtMUBNwJGQy1CZha](https://www.youtube.com/watch?v=opzXGEbZht0&feature=youtu.be&list=PLKdpGcayj_58Y9KJDwtMUBNwJGQy1CZha)



443

Professionell, medmänniska eller både och?

<b>Vårdgivare:</b>	↔	<b>Patient:</b>
Professionell		Professionell
<div style="border: 2px solid yellow; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">                 Personlig             </div>		
Privat		Privat

Vad menas med att vara "professionell"?

Göra det som är bäst för patienten!

En "neutral" terapeut?

Ny bild!

- Närvarande.
- Engagerad, involverande och deltagande.
- Medkänsla och medmänsklighet.
- Öppen, ärlig, äkta och autentisk.
- Visar sig själv, sina tankar, känslor och reaktioner på patienten.
- Dialog, återkoppling och utveckling.
- Hjälper den andre att bli medveten om sina föreställningar och förväntningar.

447

Vilket värde har det  
för mig att få min  
fasad älskad?



448

Vilka verktyg har jag?

- Kunskap
- Sunt förnuft
- Empatisk förmåga
- Medkänsla
- Äkthet
- Humor
- Mig själv och det liv jag levt



Kärlek!

455

Ett par ord om att måla



456

16-åringen på villovägar



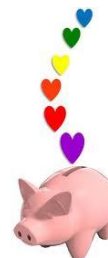
Varför skulle hon lyssna på dig?



461

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.

Den andre ska inte bara göra något  
- hen ska vilja göra det hen gör!

Motivation är grunden

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

"Jag har ingen motivation"

Ny bild



Min motionscykel och jag

Alla människor har behov, alla vill **något**



Identifiera och tillfredsställ människors behov!

Önskan eller behov?



## Hinder för alliansen kan höra ihop med

1. Sjukdomen
  - Trötthet, ångest, bristande insikt
2. Patientens personlighet
  - Misstro, instabilitet
3. Omgivningsfaktorer
  - Anhörigas inställning
4. Behandlarens personlighet
5. Andra faktorer hos behandlaren
  - Bristande intresse
  - Bristande kunskap
  - Rigid och ensidig teoretisk referensram
6. Övriga behandlingsförutsättningar
  - Brist på kompetent personal
  - Brist på tid
  - Telefonsamtal



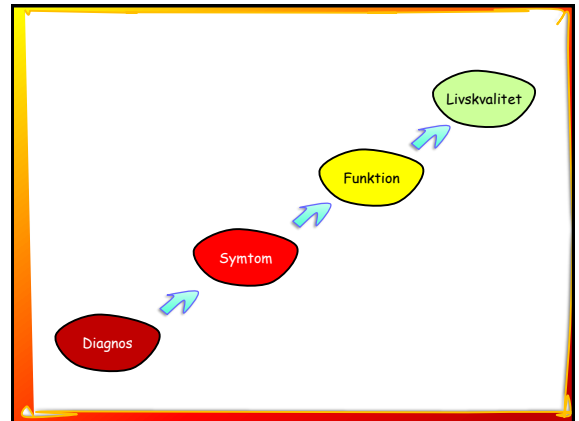
En bra behandlare bör kunna se patienten i ett biologiskt, medicinskt, psykologiskt och socialt perspektiv samtidigt



## Lena

- Social ångest, depression, självmordsnära.
- Grav social fobi.
- "Bara litet ångest" - inte så bara, och massor av ringar på vattnet.
- Höga krav, klarade inte terapin och blev deprimerad. Terapi ska komma i rätt fas.
- Sorg över förlusterna, ta igen saker, vänja sig vid ett nytt liv.
- Från symtom till funktion till livskvalitet.

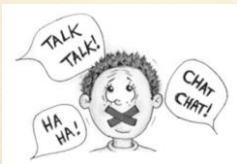
501



## Det som gäller: Bitar ihop och stå ut!

~~Jag måste bli av med min ångest så att jag kan hålla mitt tal.~~

Jag har jätteångest och jag ska hålla mitt tal.



507

Vad ska vi ha för mått för att utvärdera insatsen?

Hur känns det att vara patient här?



## Ska vi skicka Christer på bemötandekurs?

- Har han redan varit varit på kurs?
- Vilka samtalstekniker använder han?
- Hur känns det för Lena i samtalet?
- Vilken stämning skapar han?
- Skulle ni vilja ha honom som er läkare?

514

## Vad gör Christer bra?

- Han verkar måna om Lena, om hur han pratar med henne och hur det känns för henne i samtalet.
- Autentisk, sitter rakt upp och ner och pratar med henne.
- Chosofri, äkta och naturlig.
- Likvärdighet, tar henne på allvar, bemöter med respekt.
- Fin kontakt, visar att han uppskattar henne, omtänksam, söker goda formuleringar, tar ansvar för vad han säger och hur det landar.
- Lyfter fram hennes styrkor och det som är positivt.
- Ömsesidig tillit och förtroende.

516

## Om patienten själv får välja

- Kontakt - sedd, hörd och tagen på allvar.
- Visar att hen lyssnar och förstår.
- Bryr sig på riktigt.
- Visar medkänsla.
- Ärlig och genuin, gömmer sig inte bakom sin roll.
- Bekräftar, accepterar och normaliserar.
- Hjälper mig förstå.
- Ger återkoppling.
- Ser det som är gott i mig.

Lyssnar och bryr sig!

## Samtalskonstens ABC

- "Kom" från kärlek och välvilja, leta efter det goda.
- Bry dig på riktigt.
- Skapa kontakt och dialog.
- Odlar en relation att bygga på.
- Möt den andre på ett existentiellt plan.
- Var äkta och autentisk, spela inte en roll.
- Likvärdighet och medkänsla.
- Visa respekt, ta den andre på allvar.
- Närvaro - uppmärksamma och följ vad som händer i samtalet.
- Ena örat mot innehållet och det andra mot processen.
- Lyssna efter känslor och innebörd, sök förstå på djupet.
- Ge ärlig återkoppling, skapa trygghet.

521

Vem är egentligen mest  
"besvärlig"?

## Några exempel på "besvärliga" människor



Ny bild

523






### Rädd = stressad

- Kan inte tänka
- Tunnelseende
- Svårare att prioritera
- Sämre koncentrationsförmåga
- Minskad empatisk förmåga
- Självcentrerad
- Sämre minne



Kort sagt blir man dummare än vanligt.  
Och man blir alltmer "besvärlig" och allt sämre på att samarbeta med andra.

### Vems är felet?



"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*

### Är det bara patientens fel?




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

### Några säkra sätt att få patienten förbannad



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



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

543

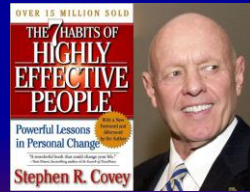
## Vi kan SKAPA besvärliga människor

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



545

The way you see the problem IS the problem.



548

Att personen är  
"jobbig" är en åsikt!

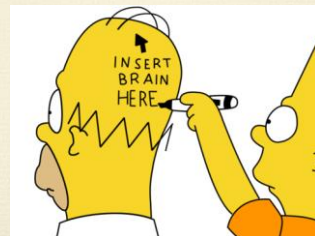
557

Kan det vara JAG som  
är besvärlig?

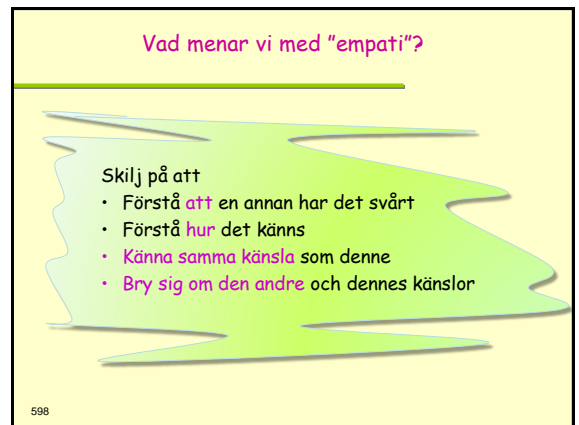
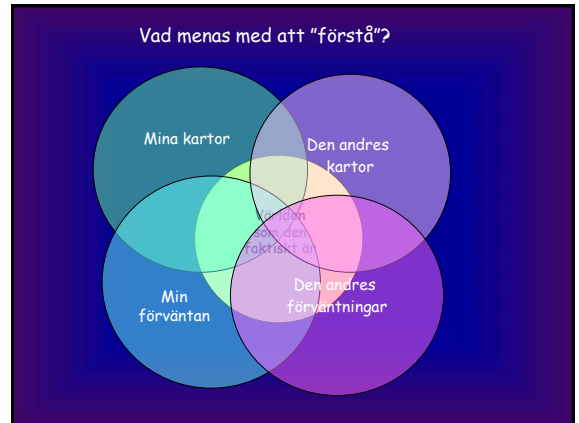
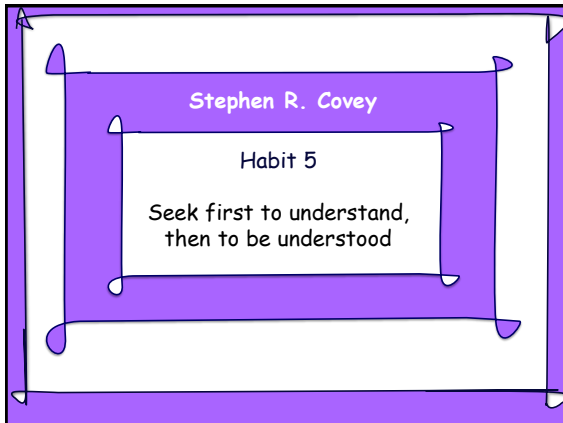
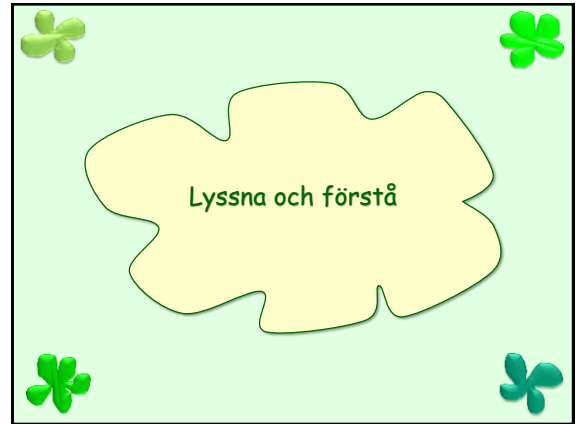
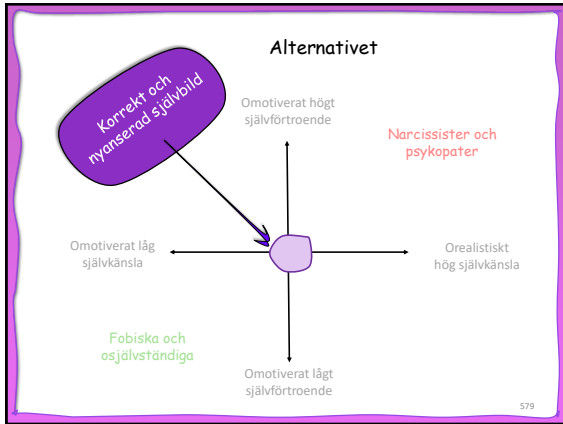
"Wounded healers" kan ställa till  
med mycket elände



Om du skulle råka bete dig som en komplett  
idiot - vem skulle tala om det för dig?

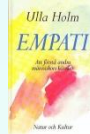
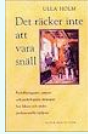


564



## Det goda mötet

"Empati betyder att fånga upp och förstå en annan människas känslor och vägledas av den förståelsen i kontakten med den andra."



601

Hör jag bara orden missar jag kanske allt det viktiga



## 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?"

606

När jag behövde en ny tandläkare



## Empati i praktisk handling



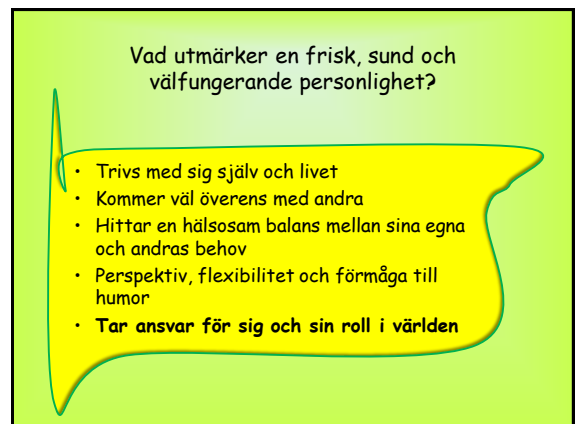
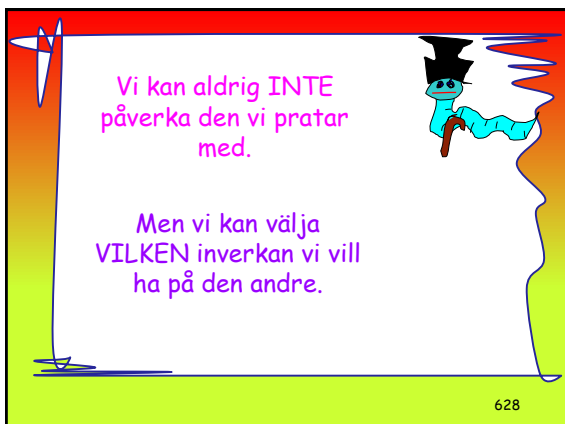
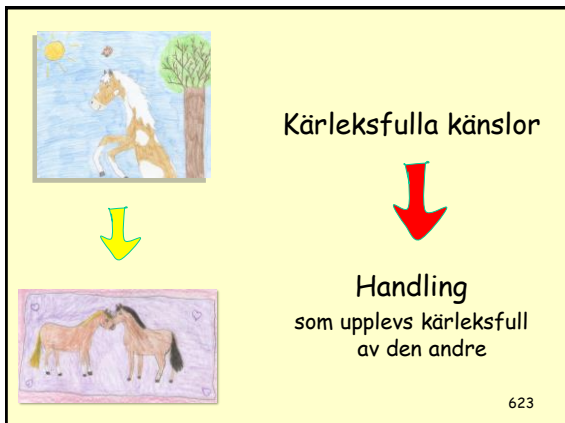
Vad **behöver** denna människa just nu?



Hur kan **jag** hjälpa henne med det?

Hur skulle mitt liv bli om jag tog för vana att alltid låta den jag pratar med tala till punkt innan jag avbryter med det jag själv har att säga?

620



Personligt ansvar - att ta ansvar för mig själv

Vad jag säger  
Hur jag säger det  
Vilka signaler jag sänder ut  
Hur det känns för andra att vara med mig  
Hur jag påverkar andra  
Vem jag är i världen  
Mitt eget liv

633

Känslomässig mognad

Förmågan att uttrycka sina känslor och övertygelser balanserat, med hänsyn till andras tankar och känslor.

Brand Saxenian

På väg?



641

Den stora hemligheten...

...är...  
???

...löjligt enkel, egentligen...  
... försök med...  
...litet vanlig enkel...  
...vänlighet!



646

...en sak till...  
!  
!!  
!!!  
...ha litet...  
...KUL!!

647

För att hamna i rätt utgångsläge...

Har du prövat med att försöka...

???

... TYCKA OM din patient?

648

Ty om ni bakar bröd med likgiltighet  
bakar ni ett bittert bröd, som  
endast till hälften mättar  
människans hunger.

Kahlil Gibran, Profeten

649

Svårt med empatin sympatin? 

Vilken otrolig tur jag har, för...

... ?

...det kunde ju ha varit ...

...jag själv!

651

**Känslor och  
projektioner**



Vi vill instinktivt ta bort den  
andres smärta.

Men det kan vi inte.

Försök istället hjälpa den  
andre att **stå ut**.

Uppgiften är att bekräfta  
känslorna, inte att ändra dem.

**Att vara anhörig eller hjälpare**

Man känner sig

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



Inget av allt detta  
behöver vara ditt fel  
eller ha med dig att  
göra över huvud taget!

665

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**

666



## Var medveten om dina egna behov

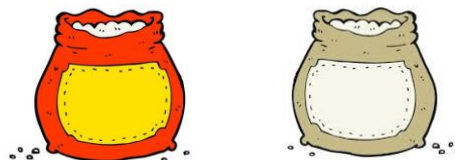
### Tillstånd

- Ensamhet
- Besvikelse
- Missnöje
- Irritation

### Behov

- Få och ge
- Betyda något
- Uppskattning
- Bekräftelse
- Kärlek

## Två "påsar" som möts



668

## Bra och dåliga patienter?

God förmåga till känslomässig kontakt.



Kul, gratifierande.

Kan eller vill inte.



Kan provocera vårt behov av att betyda något.

671

## Vad gör jag med mina jobbiga känslor?

Bedöva

Förvränga

Förtränga

FÖRBANNA

Ingenting

Förändra

Fokusera

Handla

Projicera

Agera ut

## Skam - den svåraste känslan av alla?



## Projektion

Istället för att se sig själv **skyller man 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.

680

## Problemet med projektioner

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

Själv lär jag mig inget och utvecklas inte.

Nästa patient riskerar därför att råka lika illa ut.



684

När du själv känner dig misslyckad:

**Ta ansvar för upplevelsen!**

686

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

Mail till underläkare som fått ilsknen personal på sig

- Gör regelbundet **sit-ins** med bra kollegor.
- Avsluta alla samtal med att **be patienten om återkoppling** på hur hen upplevt samtalet och vad du kan göra bättre.
- Varje missnöjd patient är en möjlighet till ökad självkänedom och att bli en bättre läkare. Så ta missnöjet på allvar, försök förstå och lära för framtiden.

Ny bild!

691

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



Patienten bara "suicidhotar"...



693

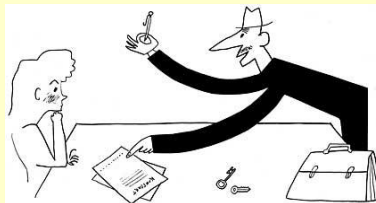
En "suicidriskbedömning" är aldrig bara en bedömning



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

696

Det är sjukvården som misslyckats - dubbelt - inte patienten



697

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!

723

Den missnöjde vill något - vad?



724

Det är ingen match

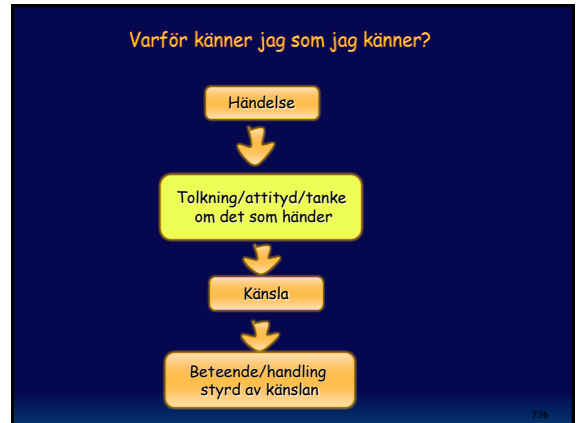
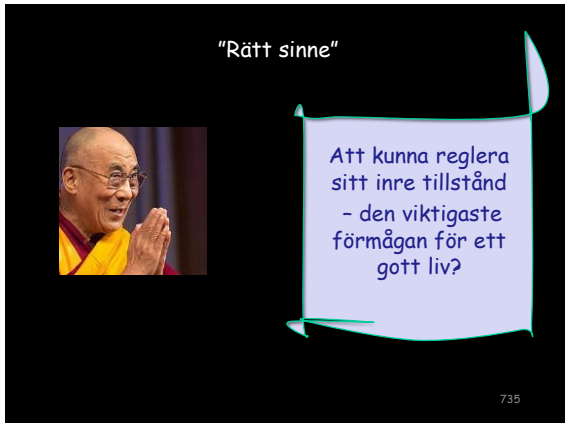
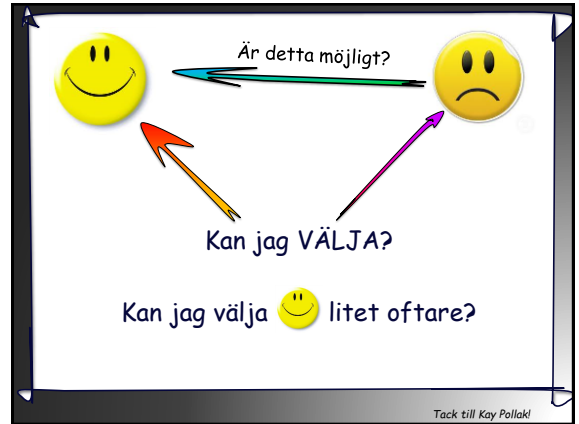


726

Sitt på samma sida av bordet



728





När ska jag låta min känsla styra mitt handlande, och när ska jag sätta mig över den och låta mitt intellekt och min vilja styra?

745




Å nej - inte måndag nu igen!

Underbart - måndag igen!

SELE

KLÖV

I'VE JUST BEEN GIVEN ANOTHER DAY TO LIVE, TO LEARN, TO LOVE, AND BE LOVED.




759



Måste man nästan dö först för att kunna känna sig lycklig?

Michael Rangne 2018-11-15 760

Vår hjärna har ett problem...



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

765

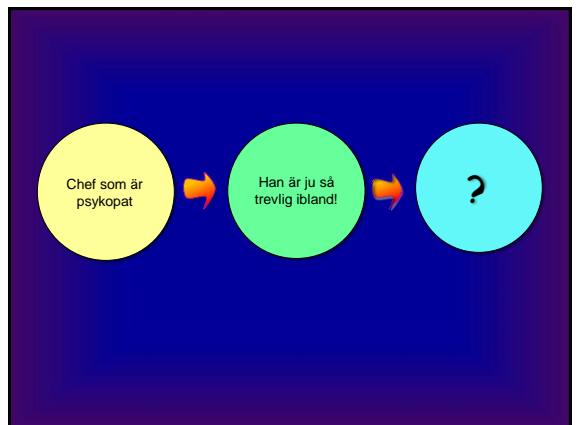
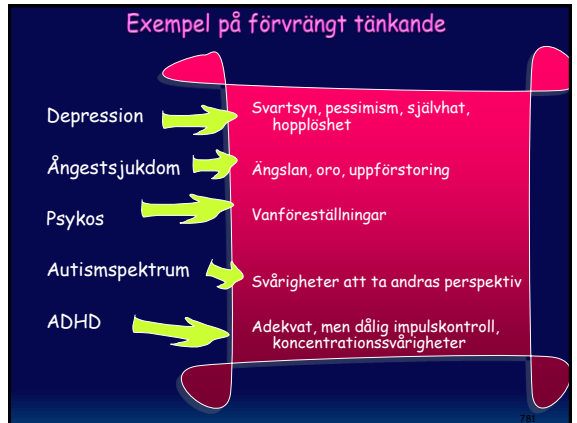
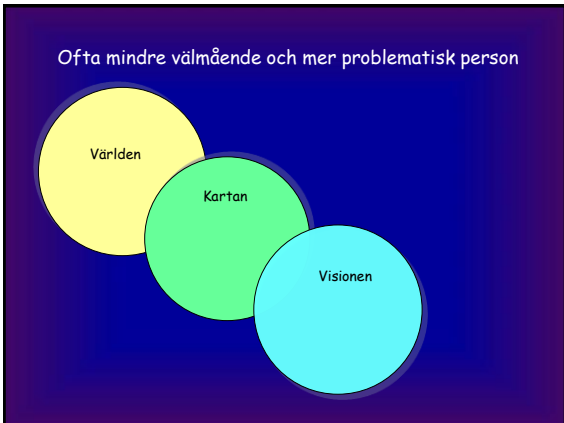
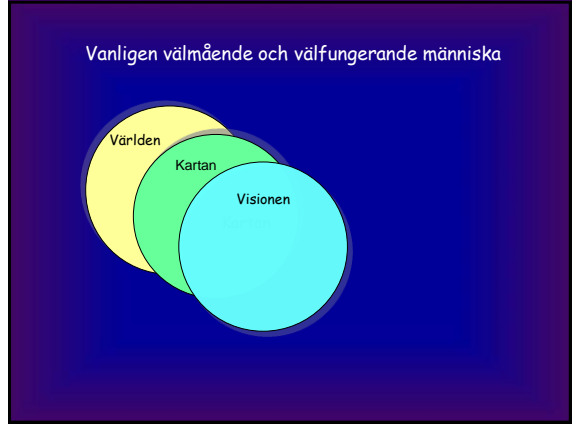


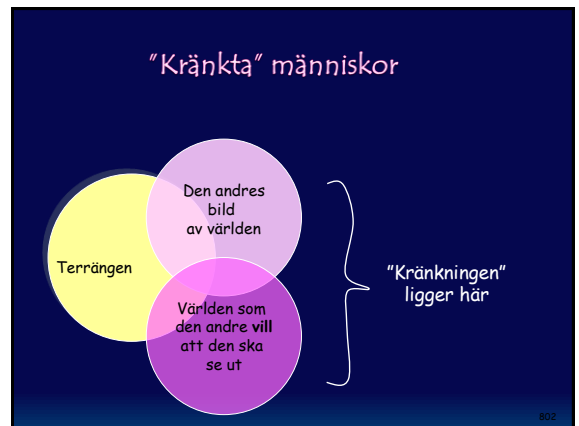
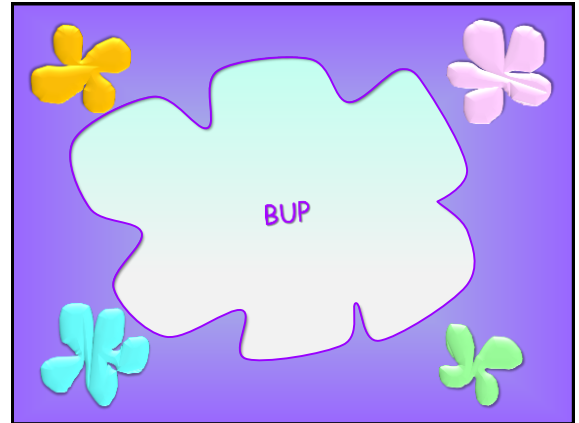
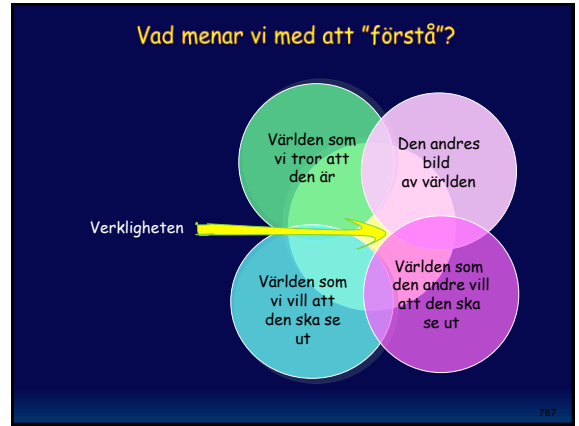
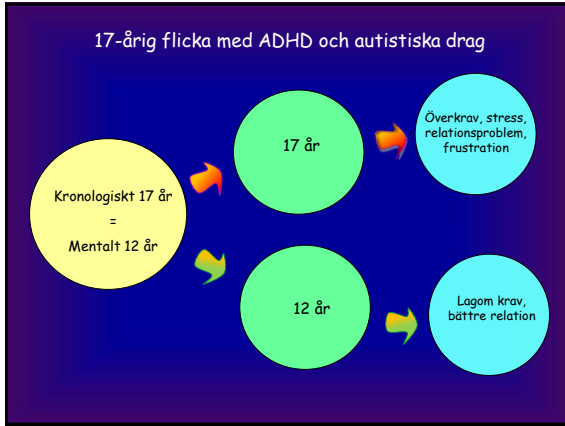
Terrängen - världen som den faktiskt ser ut

Kartan - vår bild av världen

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

770




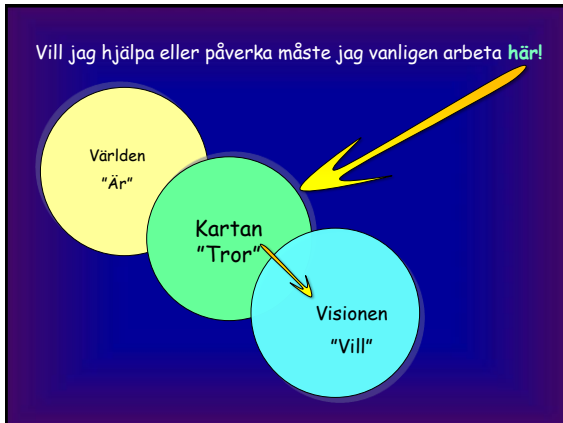




Ett test på en människas personlighet

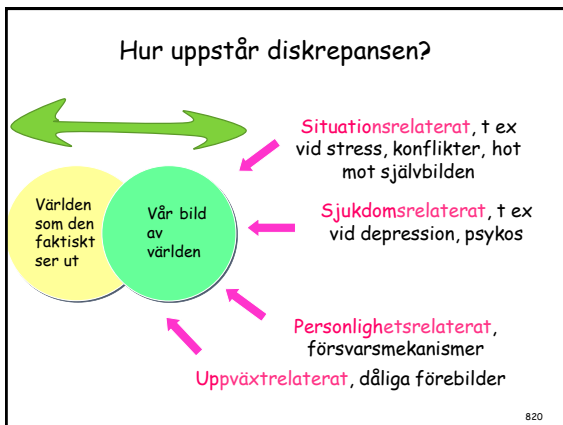
Hur reagerar personen när hon inte får som hon vill?

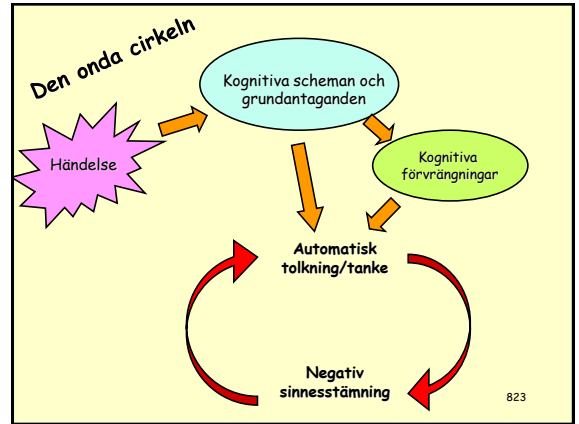
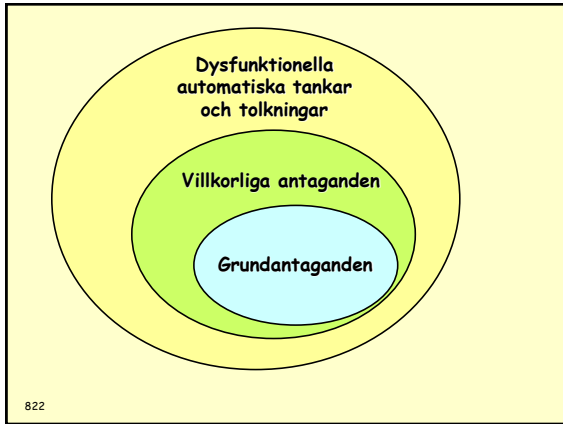
När jag skulle göra lumpen


Första frågan när det skiter sig med någon

Vilka taskiga kartor och orimliga förväntningar ligger bakom och driver beteendet?

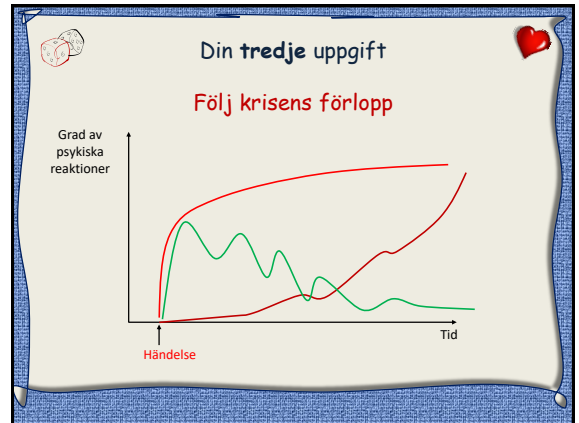
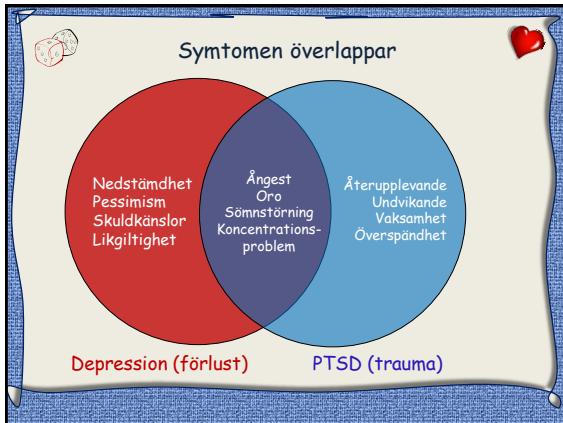
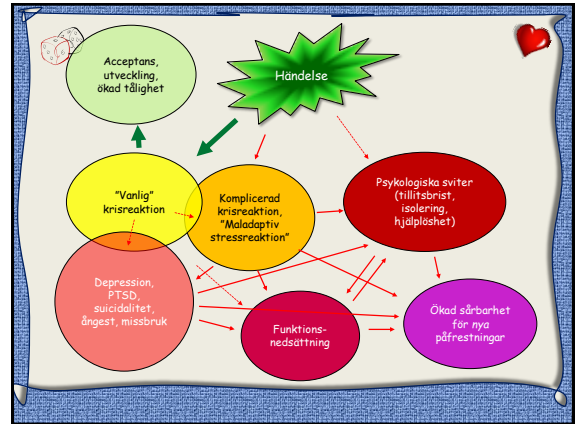




### Din andra uppgift:




Hjälp den drabbade att dra RÄTT slutsatser av det som hänt




### Undvik tillfälliga lättnader

- ❑ Alkohol och psykofarmaka
- ❑ Mat
- ❑ Arbete och träning
- ❑ Shopping
- ❑ Sex
- ❑ Ilska



Upprätthåll de vardagliga rutinerna!

### Ge råd?



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

Werner Erhard, Relationships – making them work.

### 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?"*

### Om du väljer att ge råd

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

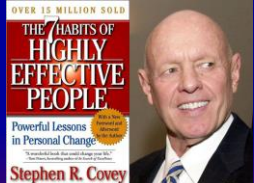
### Skilj på råd och goda råd

**Ett gott råd**

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

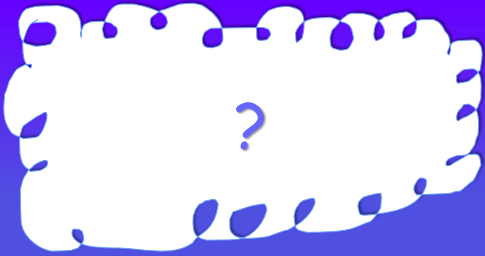
Hur ser mina egna kartor ut?

The way you see the problem IS the problem.



928

Hur ser VÅRA kartor ut?



929

VARFÖR samarbetar patienten inte?



930

Receptionist i onåd



Vill inte

Kan inte



Vill personen inte, eller kan hon inte?

Autistiska symptom - "Wings triad"

Social funktionsinskränkning

Kommunikativ störning

Begränsade intressen, bristande förmåga till fantasi, udda lekbeteenden



Behöver han:

Skärpa sig?  
Självdisciplin?  
Motiveras?  
Coaching?  
Mentor/handledare?

943

"Tough love", "empowerment"

Det låter illa!

Vad **kan** du göra åt detta?  
Vilka **alternativ** har du?  
Vad **tänker** du göra åt det?  
**När** ska du göra det?  
Vad tänker du göra **nu**?  
  
Hur kan jag hjälpa dig?

Hur fri är den "fria viljan"?

- Ett "fritt" handlande förutsätter att
- Vi förmår **uppfatta och tolka omvärlden** korrekt.
  - Vårt handlande inte styrs av **vanföreställningar eller befallande röster**.
  - Vi kan **förstå konsekvenserna** av våra handlingar.
  - Vi har **inlevelseförmåga**, så att vi förstår hur vårt handlande upplevs av andra.
  - Vi kan **behärska våra impulser**.
  - Vårt handlande inte styrs av **outhärdlig ångest**.

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

946

Nix!

Stöd och förståelse  
Medmänsklighet  
Information, psykopedagogik  
Hjälp att ta tillvara sina rättigheter  
Läkemedelsbehandling  
Psykoterapi (KBT)  
Sjukskrivning/sjukpension

947

Inse att det **INTE** handlar om:

Rätt eller fel  
Gott eller ont  
Moral eller skuld  
Svaghet eller styrka  
Vilken sorts människa man är  
  
Det handlar om en sjukdom!

Situationen i ett nötskal

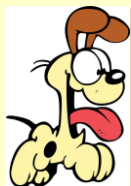
Patientens utgångsläge

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

Vår uppgift

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

## Mani och besvärlighet



- Självcentrerad, oempatisk
- Förhöjd självkänsla, grandios
- Bristfällig självinsikt
- Vet bäst själv
- Lyssnar inte
- Irritabel, ibland aggressiv och farlig
- Omdömeslös, ställer till det
- Gränslös
- Opålitlig

956

## "Svåra patienter" eller "svåra beteenden"?

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



957

## Tolkning



## Förhållningssätt

- Besvärlig
- Viljestark
- Enveten
- Manipulativ
- Omedgörlig
- Trotsig
- Krävande
- Uppmärksamhets-sökande
- Uppfostrad
- Bortskämd

Min tolkning  
vägleder min  
intervention

- Kräva medgärighet
- Visa vem som bestämmer
- "Sätta gränser"
- Straff
- Konsekvenser

958

## Alternativt synsätt

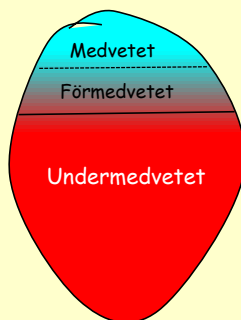
Ny bild!

Patientens explosiva beteende är

- Oplanerat.
- Oavsiktligt.
- Speglar en utvecklingsförsening i förmågan till flexibilitet och frustrationstolerans.

961

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



962

## "Jobbiga" patienter - förslag till utgångspunkt

- Patienten gör så gott han kan just nu.
- Han har bara **inte kommit på** ett bättre sätt än.
- Kanske **kan du lära honom**, med hjälp av litet autentisk återkoppling?

964



När beteendet spärat ur

Vad i miljön här **utlöser** beteendet?

Var och när fungerar patienten **bättre**?

Vad är patienten bra på, vilka är hans **starka sidor**?



"Det ligger något i det du säger."

967

"Det ligger något i det du säger"

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



968

Litet Kay Pollak till hjälp?

Den där har jag fått för att öva på...

...man får aldrig värre än man klarar av!

969

Fem bra frågor vid "besvärighet"

Är detta ö h t min puck?

Är beteendet något jag kan påverka?

Hur kan jag få den andre att vilja vara med?

Vad behöver hen då förstå?

Vilka beteenden behöver hen lära sig?

Vad behöver just denna patient av just mig just nu?

971

Besvärlig typ?

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



"Hon är bara ensam"



975

Vilket synsätt funkar bäst?

Den här människan har inte ett rätt  
-> Hur ska jag lyckas ändra på hela henne?

eller

Det finns en del färdigheter som ingen lärt henne ännu  
-> Jag kan lära henne, en sak i taget.

979


Den personlighetsstördes dilemma Ny bild!

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

En fruktbar utgångspunkt?

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

Stress



Rigiditet och tunnelseende

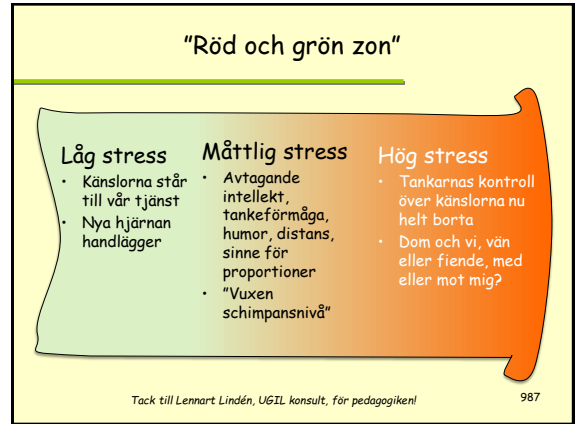
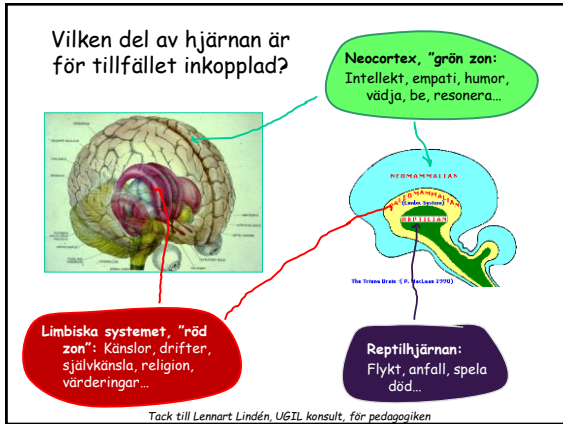
Missnöje

Ilska

Hot och våld

Brist på humor och empati

985



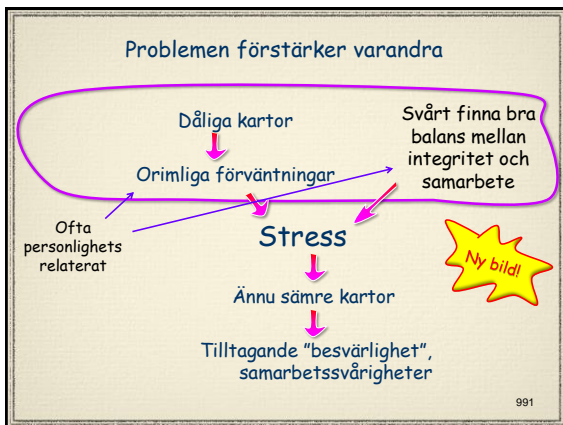
### Personlighet och stress

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.

989



### Att hjälpa missnöjda, stressade och allmänt problematiska människor

- Hjälp dem åtgärda faktiska problem och missförhållanden.
- Hjälp dem nyansera sina kartor.
- Hjälp dem till rimliga och realistiska förväntningar.
- Hjälp dem hitta en lagom avvägning mellan samarbete och integritet.
- Hjälp dem se fördelarna för dem själva med att samarbeta om rimliga saker på ett bra sätt.
- Hjälp dem att ta hand om sin egen integritet.

Integritet ← → Samarbete

992

## Bemötande av patienter med EIPS

- Bemötandet avgörande. **Fel bemötande försämrar patienten.**
- Utbildning specifik om självskadebeteende ger ett bättre omhändertagande, men inte lång erfarenhet och formell utbildning.
- Bemötande som hjälper: **bli lyssnad på, bli förstörd, att behandlaren uppfattas som engagerad.**
- **Patienten manipulerar inte** - riktig manipulation märks inte!
- **Patienten gör så gott hen kan**, men har ett outhärdligt liv. Behöver ibland lära sig nya beteenden.



[www.nationellasjlvskadeprojektet.se](http://www.nationellasjlvskadeprojektet.se)

1003

När det inte går så bra

## Video från akuten

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

1010

## Någon som gillar patienten? Varför/varför inte?

- Hotfull, aggressiv, manipulativ.
- Narcissistiska drag
  - inte likvärdigt bemötande
  - vanliga regler gäller inte honom
  - ser bara till sina egna intressen
- Antisociala drag
  - respekterar inte den andre
  - kör över den andre utan samvetskval
- Narcissist, psykopat, missbrukare.
- Borderline / emotionellt instabil?
- **Bryter det mänskliga kontraktet!**

1012

"Det finns människor som ingen vill se [...] det finns människor som bara Gud orkar med."

Ny bild!



## 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



Narcissisten kämpar för att betyda något!



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

Svar: Det vet du inte

1032

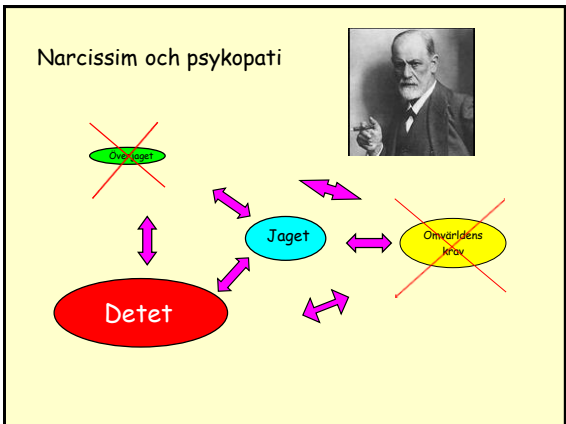
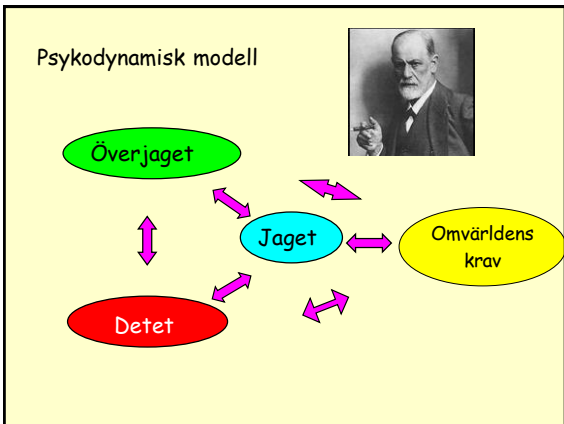
"De kännetecknas av att de saknar samvete; deras liv handlar om att tillfredsställa egna behov på andra människors bekostnad."

1033

Hares psykopatichcklista, HPC

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

1036



## Två aspekter av psykopati

### Personlighetsstruktur/ karaktär

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



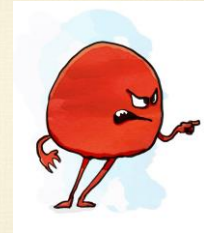
- Ser ingen anledning bry sig om andras behov

### 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.

## Är han farlig, är det risk för att det smäller?

- Instrumentell - inte affektiv - ilska.
- Vet att han inte får någon burk om han slår, slår därför inte. Om inte läkaren retar upp honom, för då kan det övergå i affektiv ilska.



1046

Hur reagerar personen när hon inte får som hon vill?

Stress

Rigiditet och tunnelseende

Missnöje

Brist på humor och empati

Ilska

Hot och våld

1049

## "Stresströskeln"

Ny bild

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

Under den fungerar vi ändamålsenligt.

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

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

## Har underläkaren ett bra samtal?



Are you arguing  
With a  
PSYCHOPATH?

1056



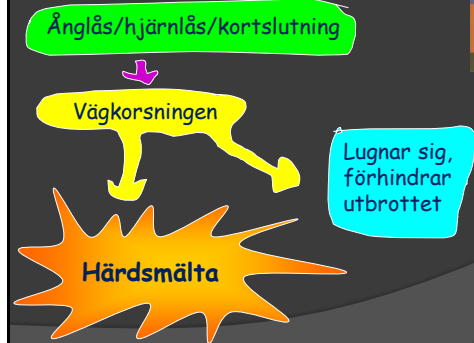
### Vilka målsättningar kan läkaren ha med samtalet?

1. Undvika våld.
2. Ingen tablettburk.
3. Själv våga gå hem på kvällen.
4. Undvika upplevelse av kränkning, ansiktsförlust och skam för patienten.
5. Möjligen ett par tabletter.



1057

### Utbrottets faser



### Prioritera - ta hand om den mest laddade patienten först

En patient med aggressionsrisk utgör en medicinsk högrisksituation och en fara för sig själv, medpatienterna och personalen.

Låt inte denna patient vänta utan avbryt vad du håller på med och ta hand om honom NU.

1059

### Välj vad du bråkar om

Behovskonflikt  
-  
våra behov krockar

Värderingskonflikt  
-  
vi tycker olika om något

### En "våldsriskbedömning" är aldrig bara en bedömning

Varje samtal inverkar ofrånkomligen på patientens grad av aggressivitet. Frågan är inte OM du ska påverka denna risk, utan i **VILKEN RIKTNING**



1064

### Slutsats av Bergenutbildningen?

Hälften av alla tvåågsinsatser i psykiatri berodde på vår egen oskicklighet.

#### Bergenmodellen

Vårt sätt att förebygga och bemöta hot och våld på psykiatriska vårdavdelningar i Stockholms läns sjukvårdsområde.



Stockholms läns sjukvårdsområde

1065



### 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.

1066

### "Gränssättning"

Felaktig gränssättning kan skapa konfliktsituationer.

1067

### 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?"

1074

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

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

### Vad gör underläkaren bra?

- Håller sig själv lugn, höjer inte rösten trots provokationerna.
- Trappar inte upp, muckar inte gräl, startar ingen maktkamp.
- Lagom måhåg, försöker inte vinna, finner sig i patientens oförskämdhet. "Gränssättning" riskabelt här.
- Kränker inte.
- Möjliggör för patienten att rädda ansiktet i viss mån.

1077

### 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.

1078

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

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

1. **Beskriv kort vad du uppfattar problematiskt.**
2. **Säg att du gärna skulle vilja prata mer om det.**
3. **Fråga patienten** om även han skulle vilja prata mer om det.
4. Berätta mer om **hur du uppfattar situationen och hur det känns för dig.**
5. **Be patienten beskriva hur han upplever situationen.**
6. Försök komma fram till en **gemensam problembeskrivning.**
7. **Diskutera vad du själv, patienten och ni gemensamt kan göra för att det ska kännas bättre?**

1079

## Arga, missnöjda och hotfulla patienter

1. **Uppmärksamma de negativa känslorna.** Ta dem inte personligt, troligen handlar de egentligen inte om dig.
2. **"Stoppa" samtalet**, byt från innehåll till "process".
3. **Förmedla din upplevelse.** Fånga upp och förmedla den underliggande **KÄNSLAN!**
  - "För mig verkar det som att du är väldigt "upprörd"/arg just nu. **Är det så?**"
  - "Är det mig eller något jag gör i vårt samtal som du är upprörd över? Är det något som jag kan göra annorlunda?"
4. **Påpeka konsekvenserna.**
  - "När du är så här upprörd har jag svårt att veta hur jag ska tala med dig på ett sätt som du är hjälpt av."
5. **Fråga om det är något du kan göra** för att hjälpa patienten med de jobbiga känslorna, **så att ni sedan ska kunna komma vidare i samtalet.**
  - "Jag behöver din hjälp. Hur kan jag göra för att hjälpa dig med din upprördhet, så att vi sedan kan fortsätta vårt samtal?"

1080

## Undvik

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

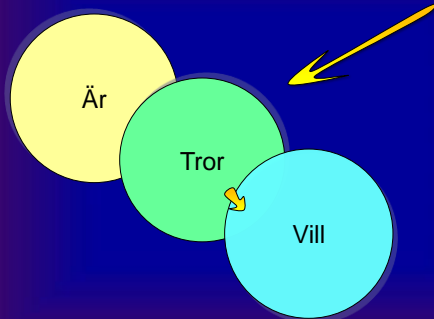
1081

## Kunde utvecklingen ha förhindrats?



1088

Vill jag hjälpa eller påverka måste jag vanligen arbeta här!



Vad har denna patient egentligen fått för sig?



- ### Vad kunde läkaren ha gjort bättre?
- Gått ut, bett om hjälp - inte suttit själv.
  - Inte säga "lugna ner dig".
  - Inte argumenterat?
  - Markerat sin egen gräns?
  - Om möjligt försökt hjälpa patienten justera kartorna - inga tabletter delas ut här - redan i inledningen. Men svårt och inte riskfritt.
  - Inte bett honom "dra sin historia" eftersom han ändå inte kommer att få ut någon burk.
- 1098

### Viktig information till våra besökare

Det kan vara bra att veta att vi på denna akutmottagning aldrig

1. delar ut eller skriver recept på läkemedel som kan vara beroendeframkallande
2. utfärdar sjukskrivning

### Tack för oss

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

November 2018

