

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 notorande 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

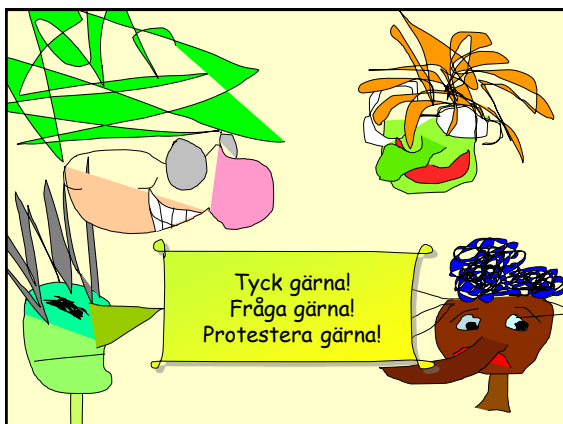
- Orimliga förväntningar ligger ofta bakom problematiskt beteende
- Vilka föreställningar och förväntningar driver den beviljades agerande?
- Hur ser jag att den andre är stressad, och hur kan jag hjälpa henne hantera stressen?
- Hur undviker jag att själv påverkas negativt av missnöjda patienter?
-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

4

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

6



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!



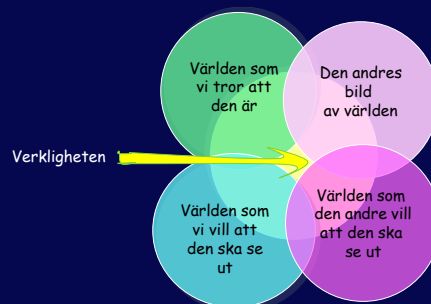
Vem är din främste lärare?



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

Sökaren nr 1/1986

Vad menar vi med att "förstå"?



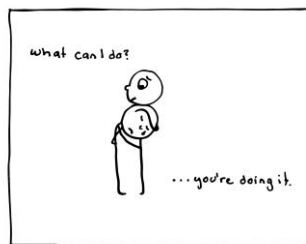
32

Närvaro



35

Medkänsla



36



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.

Ny bild

Livet är en jobbig period!

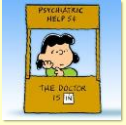
Christina Stielli, 2017



47

Vad gör en psykiater när det känns jobbigt?

Försöker tänka på något annat



↓

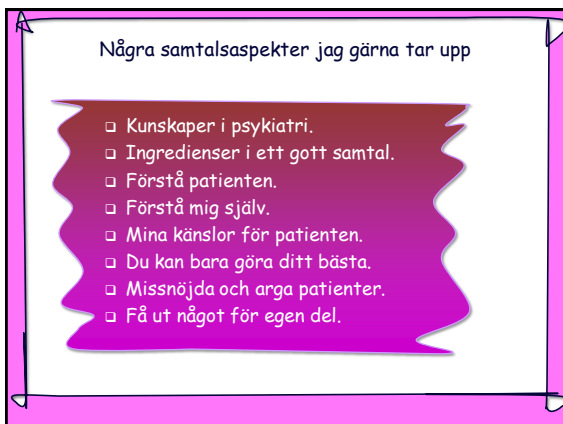
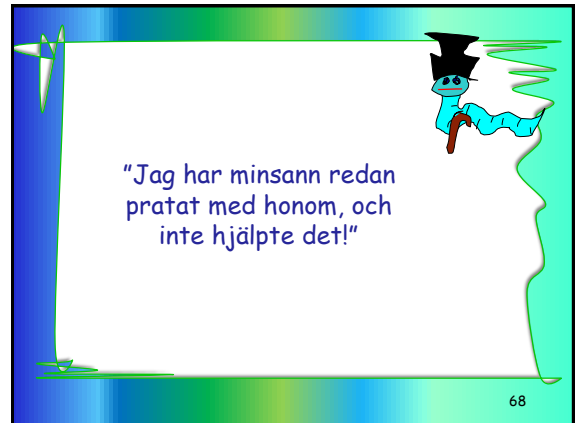
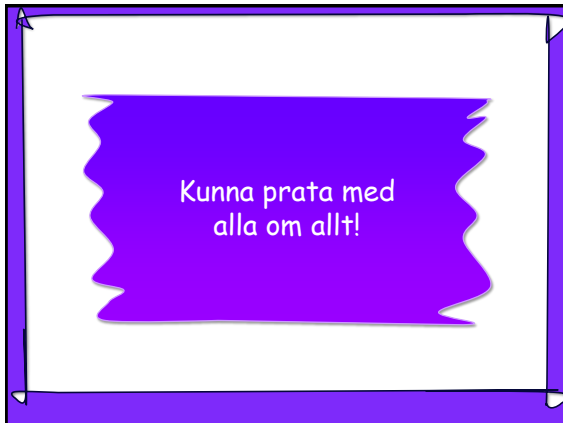
Biter ihop och försöker stå ut tills det går över

48



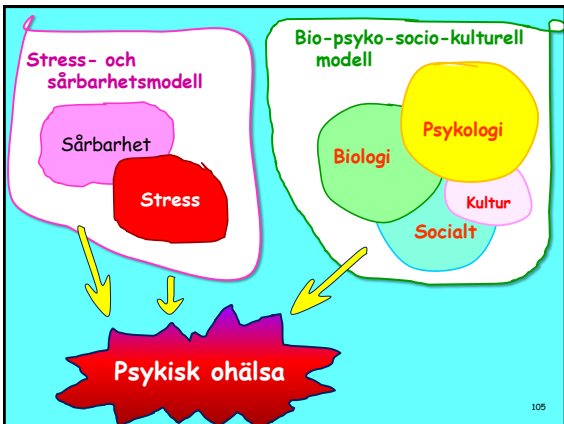
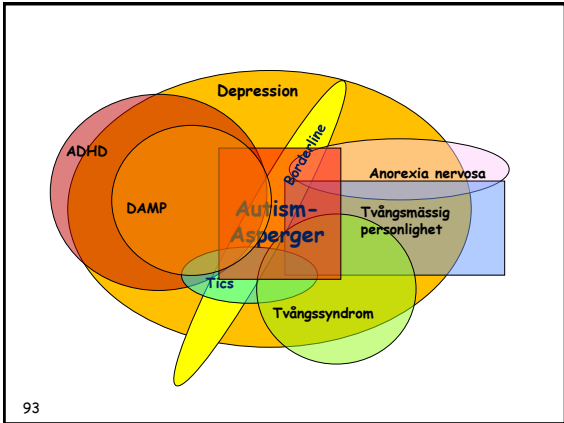
Uppgiften:
Hjälpa den andre att stå ut





Introduktion till psykisk ohälsa, summering

- ### Några av de vanligaste tillstånden
- Anpassningsstörning
 - Akut stressyndrom
 - Posttraumatiskt stressyndrom
 - Utmattningssyndrom
 - "Utbrändhet"
 - Depression
 - Bipolär sjukdom
 - Vanföreställningssyndrom
 - Schizofreni
 - Substansbruksyndrom
 - Åtstörningar
 - ADHD
 - Autismspektrumstörning
 - Intellektuell funktionsnedsättning
 - Social ångest
 - Paniksyndrom
 - Generaliserat ångestsyndrom
 - Specifik fobi
 - Tvångssyndrom
 - Kroppssyndrom
 - Samlarsyndrom
 - Narcissism
 - Psykopati
 - Borderline
 - Trottsyndrom och uppförandestörning



- ### Risikfaktorer för depression hos unga, i turordning
1. Konflikter med kamrater
 2. Konflikter mellan föräldrar
 3. Konflikter med föräldrar
 4. Föräldrars bristande närvaro
 5. Egen kroppslig sjukdom
-



Det är inte ofarligt att arbeta med människor

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

154

Ny bild

För att orka ge ett gott bemötande och ha något att ge patienten måste jag själv må bra!

156

Om du börjar må allt sämre - kommer någon att märka det och ta upp det med dig?

Ny bild

157

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 Tauvon, 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

169

Burnout enligt Maslach

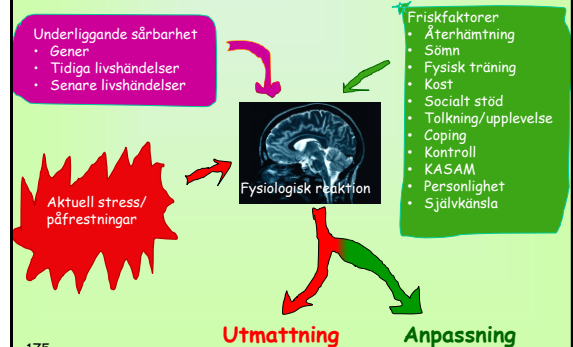
1. Utmattning
2. Distansering → cynism
3. Minskad personlig effektivitet

172

Kriterier för utmattningssyndrom

1. Hög stress minst sex månader
2. Symtom minst två veckor
3. Brist på psykisk energi eller uthållighet dominerar
4. Minst fyra av följande varje dag minst två veckor
 - Koncentrations- eller minnesstörning
 - Kan inte hantera krav eller göra saker under tidspress
 - Emotionell labilitet eller irritabilitet
 - Sömnstörning
 - Påtaglig kroppslig svaghet eller uttrötthet
 - Kroppsliga symtom - muskelsmär, yrsel, hjärtklappning, magproblem, ljudkänslighet

Utmattningssyndrom - en balansmodell



175

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

176

Mycket "stress" handlar egentligen om vantrivsel på jobbet.

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

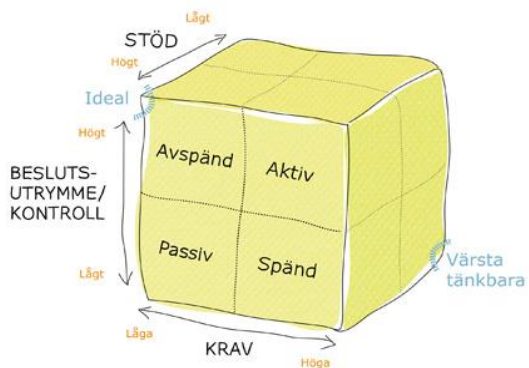
Vad kan jag själv göra för att skydda mig mot skadlig stress?

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 11-6-01

Maslows "behovstrappa" - får du detta i ditt liv?

Fysiska behov

Trygghet

Gemenskap och tillgivenhet

Uppskattning

Självförverkligande

195

Arbetsmiljöutbildning i sammanfattning

Hur är vi mot varandra här?

198

Må bra på jobbet i sammanfattning

Välj kollegor

202

...inte bara kollegor, förresten

Välj chef

204

...och en sak till

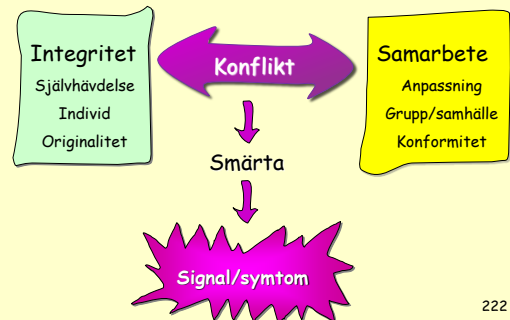
Ta ansvar för dig själv

210



211

Integritet och samarbete



222

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



VÄLJ SJÄLV...

...annars väljer någon ANNAN åt dig!

235

**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**

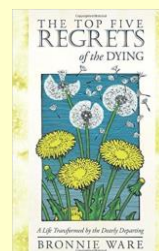


236

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!



238

På väg?



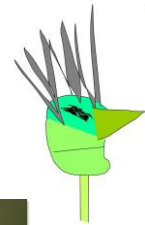
239

Jag är viktig och
värd att ha det bra!

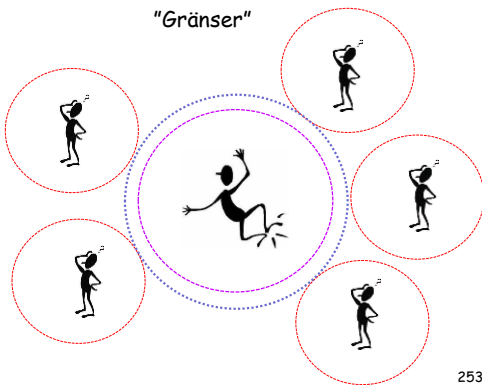


"Jag vill..."
"Jag vill inte..."
"Jag tycker inte om..."
"Jag vill hellre..."
"Jag föredrar att..."
"Jag hinner inte..."

"Kommer inte
att hända"



"Gränser"



253

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

265

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



278

Kan det vara så att...

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

280

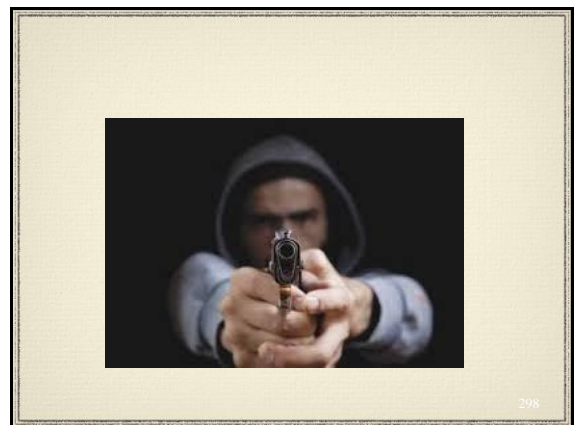
Hur känns det för **den andre**...

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

283

Alternativ till beröm:

"TACK!"



Varje samtal är ett experiment!


307

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 DETT
ÄPPELTRÅD

(MEN GLÖM INTE ATT VATTNA)



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

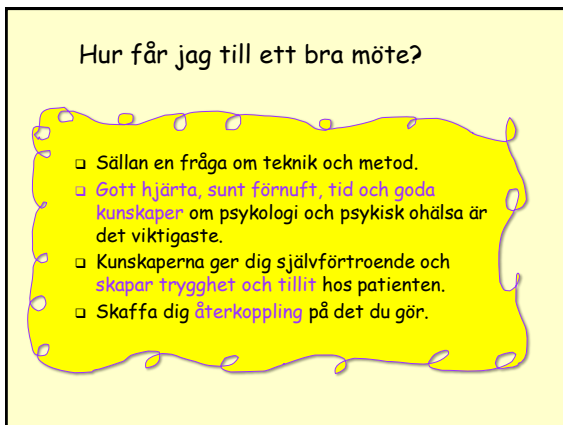
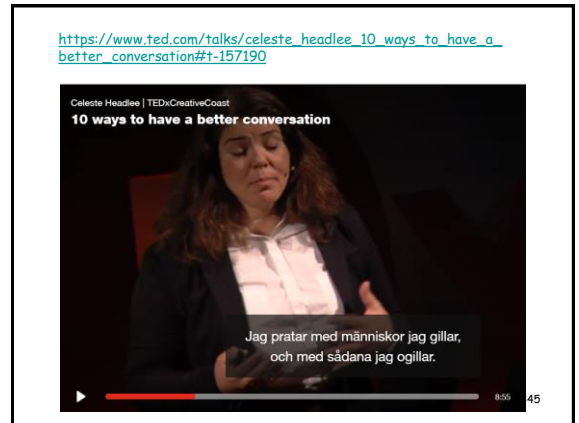
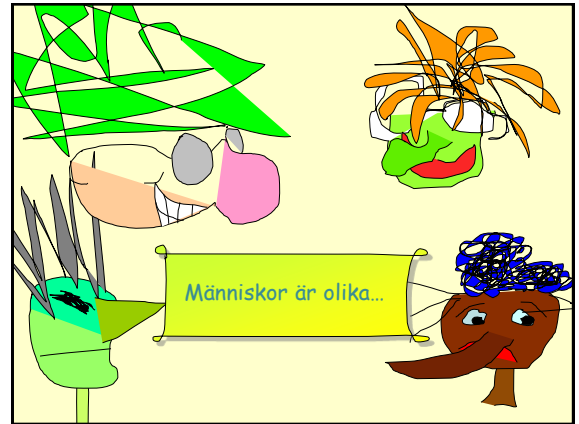
Hur jag vill bemötas:	Hur jag inte vill bemötas:

315

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





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**.



358

Vad fungerar verkligen?

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

359

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

361

Vad får mig att må bra?

Bra saker	Dåliga saker	Bra människor	Dåliga människor


SIDAN ÖFVER AV JILL ROBINSON

- **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.

363

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”

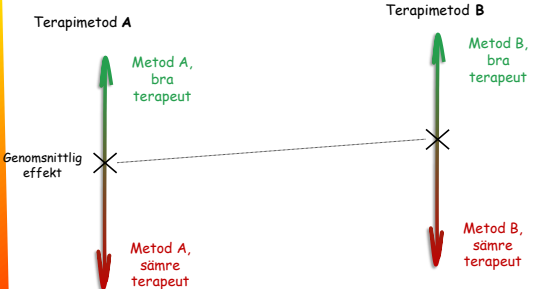
- Försöker inte förändra patienten.
- Hjälper patienten att hantera påfrestningen med hjälp av de egenskaper och resurser hen redan besitter.
- Undviker självinsikt och allt som kan väcka ångest.

“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.

386

Välja rätt terapiform eller rätt terapeut?



Vad visar tidigare psykoterapiforskning?

Patientens förbättring beror av:

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



388

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)

389

Hur vet jag om jag gör "rätt"?

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

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



417



Kärleksfulla känslor



Handling

som upplevs kärleksfull av den andre

421

God kommunikation är inte fullt så svårt som det påstås



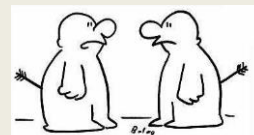
Man kommer långt genom att vara äkta, skapa förtroende, visa respekt, ta den andre på allvar och visa att man vill den andre väl.

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

427

Empatins källa

Det kunde ha varit jag!



"I know exactly how you feel."

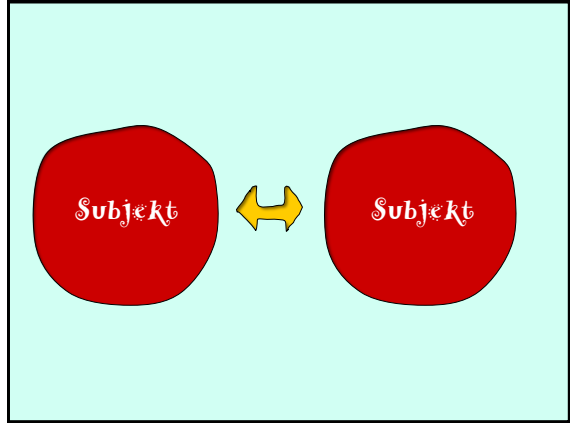
Vad gör att psykoterapi fungerar?

"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."

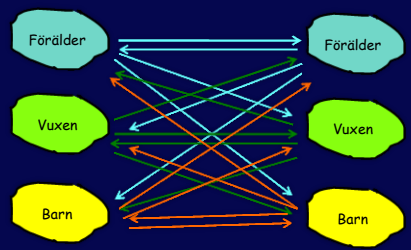
Jesper Juul



https://www.youtube.com/watch?v=EGltzWUerFQ&index=31&list=PLKDbp6cqj_58Y9KJDwtMUbnWJGQy1CZhA&t=5s



Vilka "jagtillstånd" är det som möts just nu?



Professionell, medmänniska eller både och?

Vårdgivare:		Patient:
Professionell		Professionell
Personlig?		Personlig
Privat??		Privat

https://www.youtube.com/watch?v=apzXGEbZht0&feature=youtu.be&list=PLKDpGcqj_58Y9KJdwtMUbnWJGQy1CZzHh



452

Professionell, medmänniska eller både och?

Vårdgivare: ↔ **Patient:**

Professionell

Professionell

Personlig

Personlig

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 medmännisklighet.
- 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.

456

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



457

Vilka verktyg har jag?

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



Kärlek!

462

Ett par ord om att måla



463

16-åringen på villovägar



Varför **skulle** hon lyssna på dig?



468

Det emotionella bankkontot:

Det förtroende
och den trygghet
som har byggts
upp i förhållandet

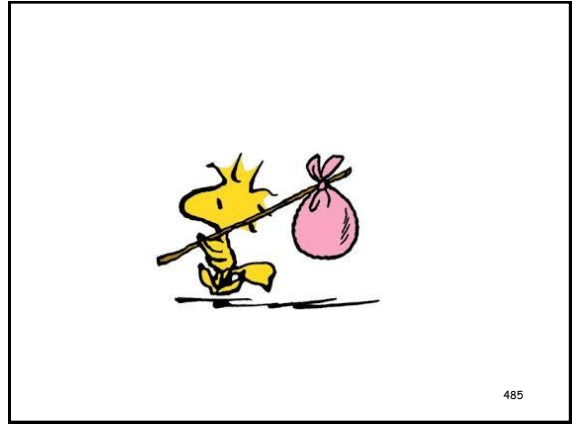


Vilken är valutan, dvs vad är det vi ska sätta in?

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.

486

"Jag har ingen motivation"

Ny bild

Min motionscykel och jag

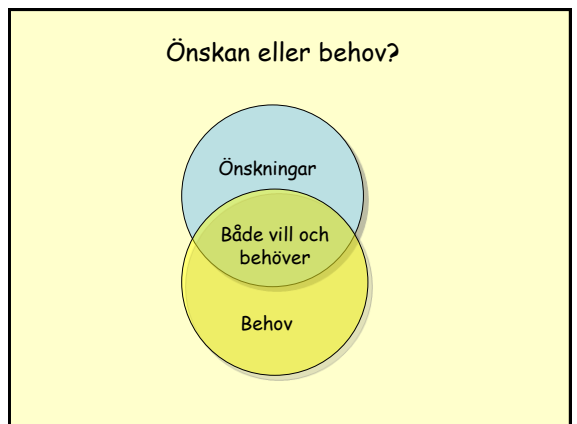
493

Alla människor har behov, alla vill något

↓

Identifiera och tillfredsställ människors behov!


497





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



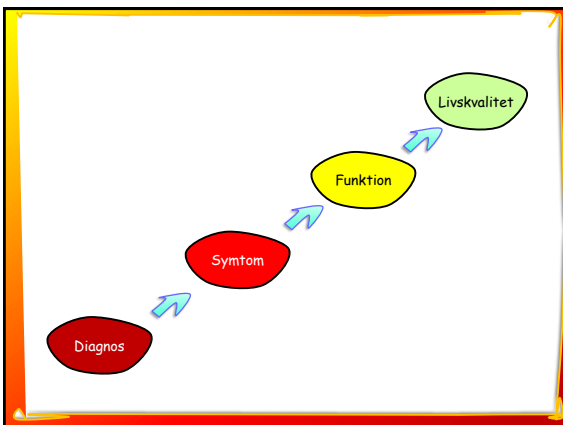
En bra behandlare bör kunna se patienten i ett biologiskt, medicinskt, psykologiskt och socialt perspektiv samtidigt



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.

510



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.



516

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 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?

523

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.

525

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.
- Odla 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.

530

Vem är egentligen mest "besvärlig"?

"Svåra" människor och tillstånd

1. Personlighetsproblematik
 - Bristande personligt ansvarstagande
 - Negativistisk och svartsynt
 - Emotionell instabilitet
 - Histrionisk
 - Narcissism
 - Antisocial/psykopatisk
 - Paranoid
 - Rättshaveristisk
 - Passivt aggressiv
 - Osjälvständig
 - Fobisk
 - Tvångsmässig
2. Psykisk sjukdom
 - Depression
 - Bipolär sjukdom
 - Ångestsjukdom
 - Psykos
 - Missbruk
3. Neuropsykiatrisk funktionsnedsättning
 - ADHD
 - Autistiska tillstånd
 - Svagbegåvning

Några exempel på "besvärliga" människor



533

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**.

Ny bild

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

554

Vi kan SKAPA besvärliga människor

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

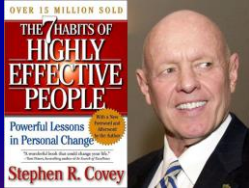


556



558

The way you see the problem IS the problem.



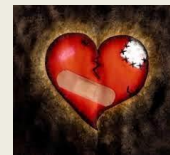
559

Att personen är
"jobbig" är en åsikt!

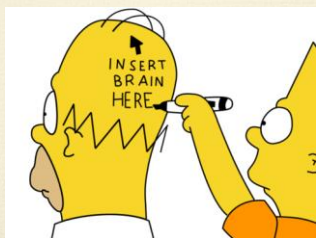
568

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?



576

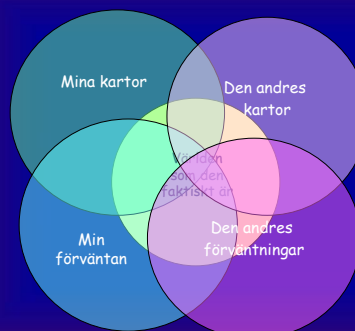
Lyssna och förstå

Stephen R. Covey

Habit 5

Seek first to understand,
then to be understood

Vad menas med att "förstå"?



Hur tänker du nu?
Hur tänkte du då?

609

Vad menar vi med "empati"?

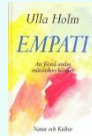
Skilj på att

- Förstå **att** en annan har det svårt
- Förstå **hur** det känns
- Känna **samma känsla** som denne
- Bry sig om **den andre** och dennes känslor

610

Det goda mötet

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



613

Hör jag bara orden missar jag kanske allt det viktiga



Omedvetna, fundamentala mänskliga behov

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?"

618

När jag behövde en ny tandläkare



Empati i praktisk handling



Vad **behöver** denna människa just nu?



Hur kan **jag** hjälpa henne med det?

Hur känns det att vara patient här?

Hur känns det för patienten - och hur mycket kommer jag att få veta - om han upplever att...

... jag inte bryr mig om honom?

...jag inte tycker om honom?

...samtalet tråkar ut mig?

...jag bara spelar en roll?

634



Kärleksfulla känslor



Handling

som upplevs kärleksfull
av den andre

635

Innehåll



Process

Vi kan aldrig INTE
påverka den vi pratar
med.

Men vi kan välja
VILKEN inverkan vi vill
ha på den andre.

641

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
- Perspektiv, flexibilitet och förmåga till humor
- Tar ansvar för sig och sin roll i världen

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

646

Känslomässig mognad

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

Hrand Saxenian

Den stora hemligheten...

...är...
???

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



659

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

660

För att hamna i rätt utgångsläge...

Har du provat med att försöka...
????
... TYCKA OM din patient?



661

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

Kahlil Gibran, Profeten

662

Svårt med empatin sympatin?

Vilken otrolig tur jag har, för...
... ?
...det kunde ju ha varit ...
...jag själv!



664



Att vara anhörig eller hjälpare

Man känner sig

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



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

678

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 lidandet

679

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!

Var observant på dina egna reaktioner och känslor i samtalet


<ul style="list-style-type: none"> • Arg/förbannad? • Ledsen? • Besviken? • Orolig? • Rädd? • Misslyckad? 	<ul style="list-style-type: none"> • Glad? • Nöjd? • Fantastisk? • Förälskad?
---	---

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

681


Bra och dåliga patienter?

God förmåga till känslomässig kontakt.



Kul, gratifierande.

Kan eller vill inte.



Kan provocera vårt behov av att betyda något.

683

Var medveten om dina egna behov

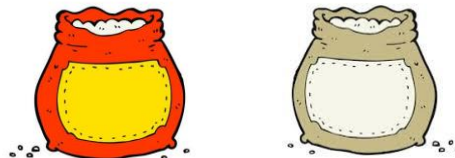
Tillstånd

- Ensamhet
- Besvikelse
- Missnöje
- Irritation

Behov

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

Två "påsar" som möts



687

Vad gör jag med mina jobbiga känslor?

Bedöva

Förvränga

Förtränga

FÖRBANNA

Ingenting

Förändra

Fokusera

Projicera

Agera ut

Handla

Skam - den svåraste känslan av alla?



Nog kan jag ha rätt
att förvänta mig en
smula tacksamhet
för allt jag gör!



Ny bild!

696

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.

698

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.



701

När du själv känner dig misslyckad:

Ta ansvar för upplevelsen!

703

Att personen är
"jobbig" är en åsikt!

705

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

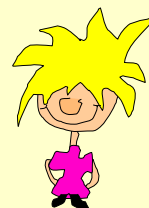
Mail till underläkare som fått ilsken personal på sig

- 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!

708

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



Patienten bara "suicidhotar"...



710

Det är sjukvården som misslyckats
- dubbelt - inte patienten



712

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.

713

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!

Den missnöjde vill
något - vad?



741

Det är ingen match



743

Sitt på *samma sida* av bordet



745

Tankar, känslor och beteende



Är detta möjligt?



Kan jag VÄLJA?

Kan jag välja 😊 litet oftare?

Tack till Kay Pollak!

"Rätt sinne"



Att kunna reglera sitt inre tillstånd - den viktigaste förmågan för ett gott liv?

752

Varför känner jag som jag känner?

Händelse

Tolkning/attityd/tanke om det som händer

Känsla

Beteende/handling styrd av känslan

753

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

754

Ny bild

Den verkliga upptäcktsresan består inte i att söka efter nya vyer, utan att se med nya ögon.




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?

762




Å nej - inte måndag nu igen!

Underbart - måndag igen!

KLOV

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




776



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

Michael Rangne 2018-11-22 777

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?

782

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

787

Ni deltar inte i samma samtal

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

Vanligen välmående och välfungerande människa

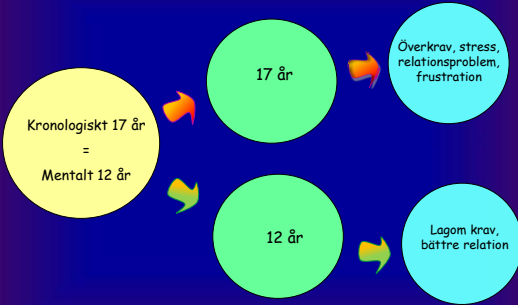
Ofta mindre välmående och mer problematisk person

Exempel på förvrängt tänkande

Depression	→	Svartsyn, pessimism, självhat, hopplöshet
Ångestsjukdom	→	Ångslan, oro, uppförstoring
Psykos	→	Vanföreställningar
Autismspektrum	→	Svårigheter att ta andras perspektiv
ADHD	→	Adekvat, men dålig impuls kontroll, koncentrationssvårigheter

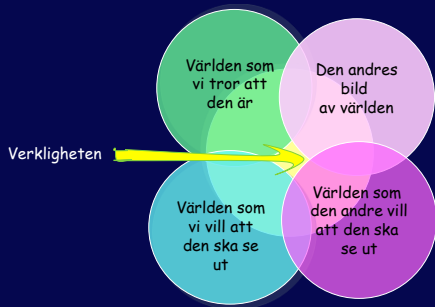
798

17-årig flicka med ADHD och autistiska drag



802

Vad menar vi med att "förstå"?



804



808



"Kränkta" människor



919

Ett test på en människas personlighet

Hur reagerar personen när hon inte får som hon vill?

820

<https://www.youtube.com/watch?v=GcJxRqTs5nk&feature=youtu.be>

[Aporna](#)
[Elefanterna](#)
[Gurka och druvor](#)



När jag skulle göra lumpen



Vill jag hjälpa eller påverka måste jag vanligen arbeta här!

Världen
"Är"

Kartan
"Tror"

Visionen
"Vill"

Första frågan när det skiter sig med någon

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

Hur uppstår diskrepansen?



837

Hur kan vi reducera dissonansen?



838

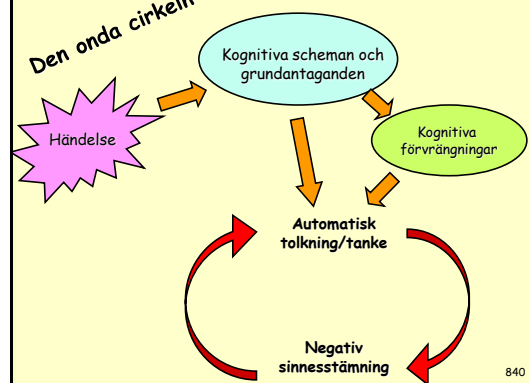
Dysfunktionella automatiska tankar och tolkningar

Villkorliga antaganden

Grundantaganden

839

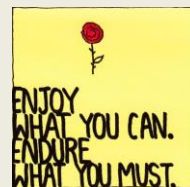
Den onda cirkeln



840

Hjälpa en medmänniska i kris

Din första uppgift i den akuta situationen



Hjälpa den andre att stå ut!

Vilken **betydelse** har det inträffade för den drabbade?

Vilka **förväntningar** har gått i kras?

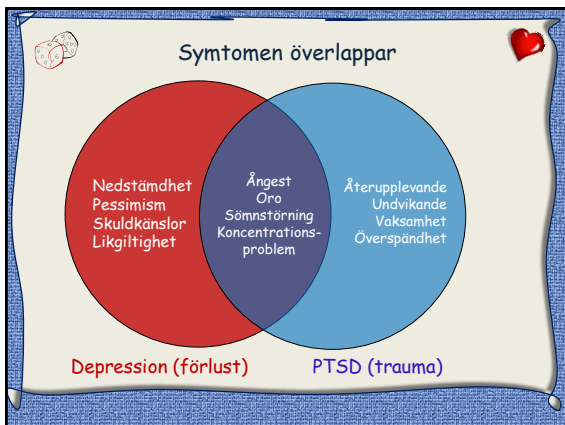
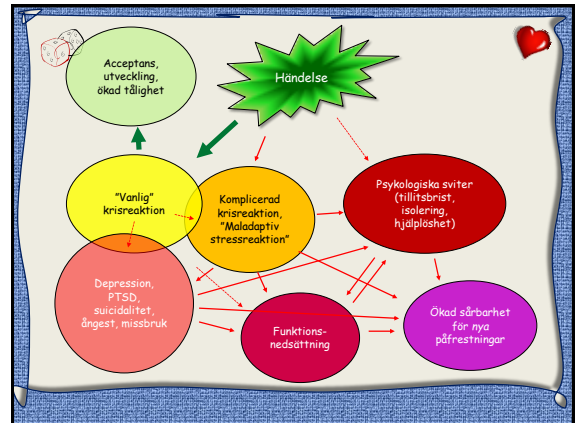
Frågan hen ställer sig är: **hur blir det nu?**




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?"

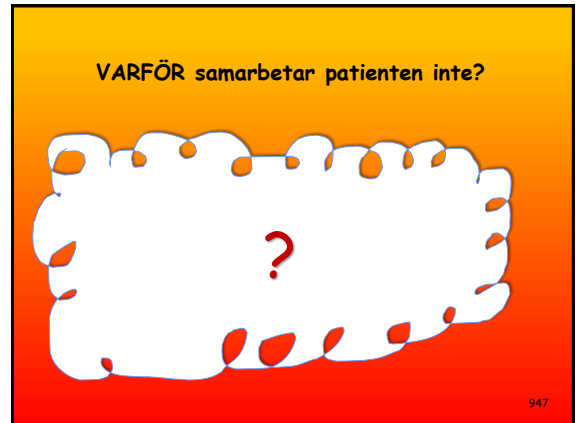
Om du väljer att ge råd

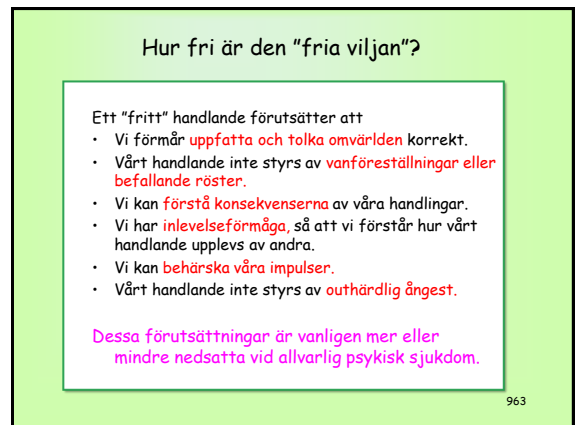
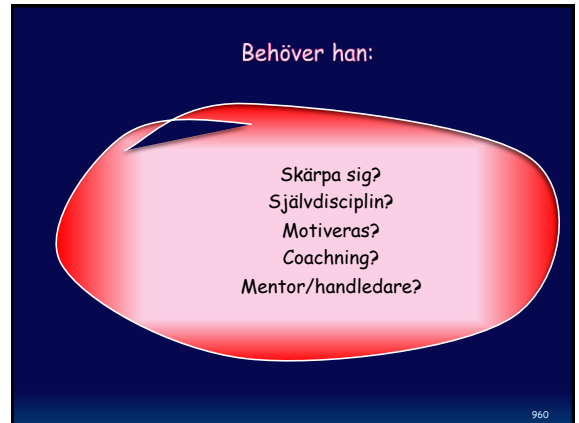
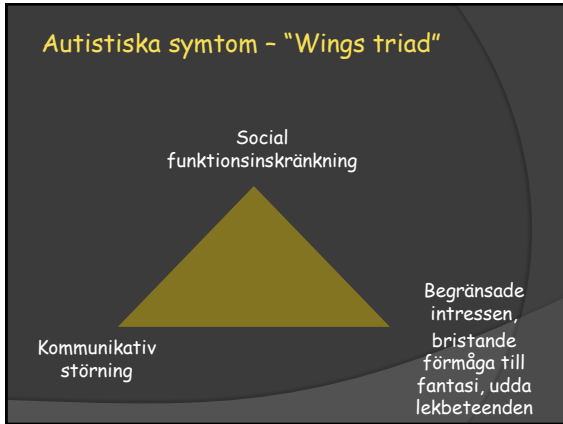
Skaffa dig en **invitation**.
 Skilj på råd och **goda** råd.
 Kom med ett **erbjudande**.
Fatta inte beslut åt den andre.
Ta inte över ansvaret.

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.





Nix!

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

964

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

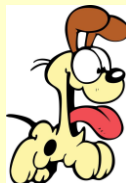
Patientens utgångsläge

- 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

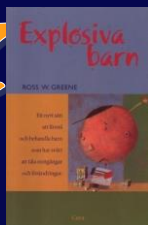


- Självcentrerad, oempatisk
- Förhöjd självkänsla, grandios
- Bristfällig självinsikt
- Vet bäst själv
- Lyssnar inte
- Irritabel, ibland aggressiv och farlig
- Omdömeslös, ställer till det
- Gränslös
- Opålitlig

973

"Svåra patienter" eller "svåra beteenden"?

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



974

Tolkning



Förhållningssätt

- Besvärlig
- Viljestark
- Enveten
- Manipulativ
- Omedgörlig
- Trotsig
- Krävande
- Uppmärksamhets-sökande
- Ouppfostrad
- Bortskämd
- Kräva medgörlighet
- Visa vem som bestämmer
- "Sätta gränser"
- Straff
- Konsekvenser

Min tolkning
vägleder min
intervention

975

Alternativt synsätt

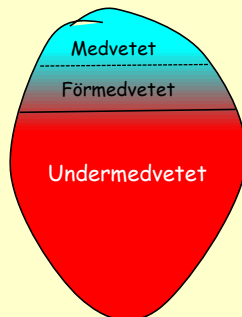
Ny bild!

Patientens explosiva beteende är

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

978

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



979

"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?

981

Beteendestörning kan ses som bristande färdigheter

Vad behöver denna människa förstå och lära sig?

Hur kan jag hjälpa henne med det?

När beteendet spårat 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."

985

"Det ligger något i det du säger"

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



986

Litet Kay Pollak till hjälp?

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

987

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?

989

Besvärlig typ?

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



"Hon är bara ensam"



992

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.

996

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

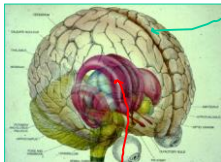
Brist på humor och empati

Ilska

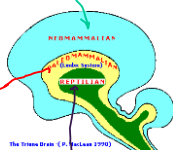
Hot och våld

1002

Vilken del av hjärnan är för tillfället inkopplad?



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



The System Brain (© MacLaren 1999)

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

Reptilhjärnan:
Flykt, anfall, spela död...

Tack till Lennart Lindén, UGIL konsult, för pedagogiken

"Röd och grön zon"

Låg stress

- Känslorna står till vår tjänst
- Nya hjärnan handlägger

Måttlig stress

- Avtagande intellekt, tankeförmåga, humor, distans, sinne för proportioner
- "Vuxen schimpansnivå"

Hög stress

- Tankarnas kontroll över känslorna nu helt borta
- Dom och vi, vän eller fiende, med eller mot mig?

Tack till Lennart Lindén, UGIL konsult, för pedagogiken!

1004

Otrevligaste patienten någonsin?



1005

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.

1006

Problemen förstärker varandra



1008

Att hjälpa missnöjda, stressade och allmänt problematiska människor

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



1009

När det inte går så bra

Missnöjd på psykakuten

Video från akuten

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

1027

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 samvetsklav
- Narcissist, psykopat, missbrukare.
- Borderline / emotionellt instabil?
- **Bryter det majslika kontraktet!**

1029

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

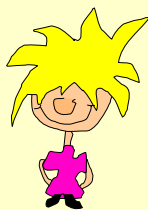


Narcissistisk personlighetsstörning

- 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

1049

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

1050

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

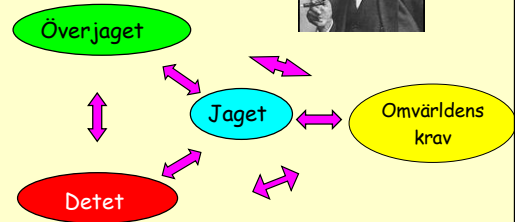
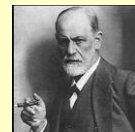
1053

Hares psykopatichcklista, HPC

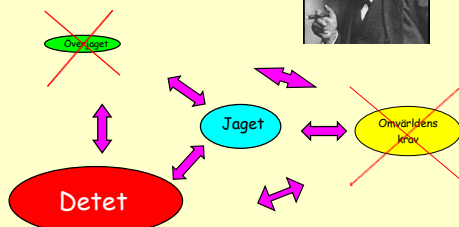
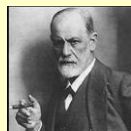
- | | |
|---|--|
| 1. Talför/ytligt charmig | 11. Promiskuöst sexuellt beteende |
| 2. Förhöjd självuppfattning/grandios | 12. Tidiga beteendeproblem |
| 3. Behov av spänning/blir lätt uttråkad | 13. Saknar realistiska, långsiktiga mål |
| 4. Patologiskt lögnaktig | 14. Impulsiv |
| 5. Bedräglig/manipulativ | 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 |

1054

Psykodynamisk modell



Narcissim och psykopati



Två aspekter av psykopati

Personlighetsstruktur/karaktär

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

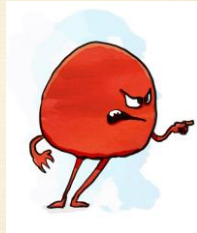
Beteende

- 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.

1060

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.

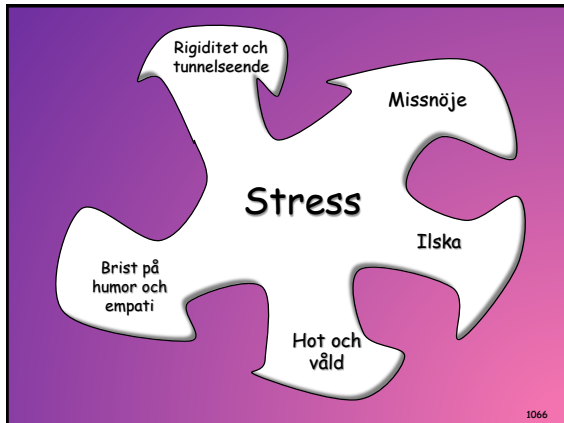


1063



Hur reagerar
personen när hon
inte får som hon
vill?

1064



1066

Har underläkaren ett bra samtal?



Are you arguing
with a
pSYCHOPATH?

1073

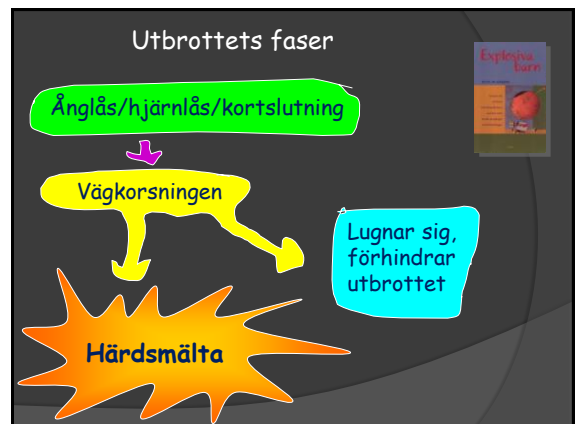
Vilka målsättningar kan läkaren ha med samtalet?

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



1074

Utbrottets faser



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**

1081

Slutsats av Bergenutbildningen?

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



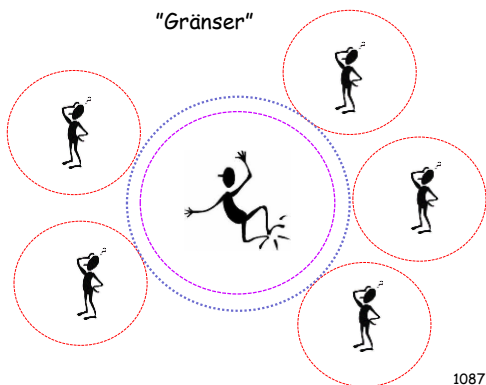
1082

"Gränssättning"

Felaktig gränssättning kan skapa konfliktsituationer.

1084

"Gränser"



1087

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?"

1091

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 högljudhet bemöts med **mildhet och låg röst**.
- Ta på allvar och visa **respekt**.
- Kränk **aldrig** patienten! Rädda patienter slås för livet, kränkta slås 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 måhög, försöker inte vinna, finner sig i patientens oförskämdhet. "Gränssättning" riskabelt här.
- Kränker inte.
- Möjliggör för patienten att rädda ansiktet i viss mån.

1094

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.

1095

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?

1096

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?"

1097

Undvik

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

1098

Kunde utvecklingen ha förhindrats?



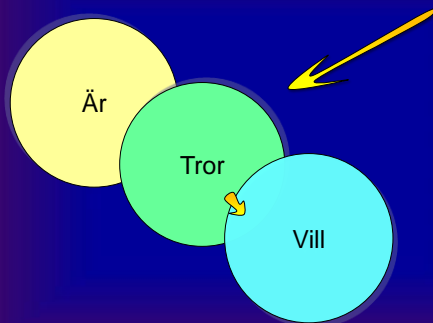
1105

Vad kunde läkaren ha gjort bättre?

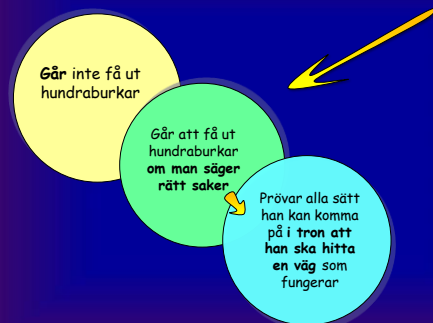
- Gått ut, bett om hjälp - inte suttit själv.
- Inte säga "lugna ner dig".
- Inte argumenterat?
- Markerat sin egen gräns?

1106

Vill jag hjälpa eller påverka måste jag vanligen arbeta här!



Vill jag hjälpa eller påverka måste jag vanligen arbeta här!



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.

1115

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

