

## Kurs om att kommunicera med människor som inte mår bra

Jag ger för ett utbildningsföretag då och då en dag om att kommunicera med människor som inte mår så bra. Företaget har i kursbeskrivningen utlovat svar på ett antal frågor, och för att inte göra deltagarna besvikna inledde jag förberedelserna med att försöka svara på frågorna. Lyckades svara hyggligt på alla utom den sista. Rätt trist blev det emellertid, så nu kör jag mina egna mer spännande bilder och delar ut "svaren" som separat fil ☺

### 1. SÅ SKAPAR DU FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR "DET GODA MÖTET"

Hjärnan, ditt viktigaste arbetsverktyg

- Sov.
- Ät rätt.
- Umgås, knyt band, odla relationer.
- Motionera.
- Använd och träna hjärnan.

Vad är det som gör att vissa når fram bättre än andra?

- Vilja och beslutsamhet.
- Stort hjärta, bryr sig på riktigt.
- Kunskaper.
- Inger hopp om att ha något att ge.
- Självsikt.

Verktyg för att skapa förtroende i dialogen med psykiskt sjuka

- Se föregående punkt.
- Här verkar finnas något att hämta - personen bryr sig, vill mig väl, kan något om mitt lidande, har resurser att disponera där det behövs.

Hur agerar du när någon behandlar dig illa?

- Uppmärksammar den andre på vad som sker och hur det känns för dig, och att det hindrar dig från att ge den hjälp den andre behöver.
- Förklarar hur du vill ha det i stället.

Lär dig att hantera din egen frustration när du inte når fram

- Uppmärksamhet på dina egna känslor och reaktioner - du har fått dem av en anledning.
- Det du är medveten om kan du hantera professionellt, resten "reagerar" du på.
- Notera frustrationen, försök förstå den och agera utifrån din insikt.
- Försök förstå – *varför* når du inte fram?
- Visa dina gränser vid kränkningar.
- Sök handledning om du inte själv förstår eller lyckas styra upp det.
- Somlig frustration av existentiell karaktär måste man lära sig leva med. Man når inte alltid fram!

Så använder du dina "utmanande möten" till att rusta dig själv för bättre kommunikation i framtiden

- Alla möten kan göra mig bättre i framtida möten - jag har något att lära av varje människa jag möter.
- Ju stökigare möte desto större lärdom finns att dra. "Den där har jag fått för att träna på".
- Be klienten om feedback och på förslag på vad du kan göra bättre!
- Diskutera mötet med din handledare/mentor.
- Erfarenhet -> förståelse -> slutsats -> beslut -> handling.

Från att tänka i banor av "rätt/fel" till att "alla tolkar"

- Det är inte antingen eller. Alla tolkar, mer eller mindre rätt.
- "You are entitled to your own opinions, but not to your own facts."
- Att förstå en annan är att förstå vilka kartor denne har över världen.
- Vill man hjälpa någon ändra beteende måste man hjälpa denne till andra, mer nyanserade och korrekta kartor.

Din bild och min bild

- Man kan prata om varandras "bilder" i stället för om hur det "är".
- "Aha, du tänker SÅ du! Då förstår jag bättre hur du menar. Men kan man inte också tänka så här...?"

Från att "reagera" till att "agera", vinsterna av att förvalta och ligga steget före

- Vi ska reagera på det som sker, men på rätt sätt och av rätt anledning.
- Det du är medveten om kan du hantera professionellt, resten "reagerar" du på.
- Förbered mötet genom goda kunskaper om både klienten och om relevanta symtom och svårigheter.
- Du måste vara i god form och balans för att kunna reagera rätt och lagom.
- Närvaro, konstant uppmärksamhet på processen - ett öra mot innehållet och det andra mot samtalsprocessen.
- Uppmärksamma alla känslor och reaktioner hos dig själv och den andre, ta upp det du ser och fråga vad den andre tycker.

Från ett patogent till ett salutogent bemötande.

- Ett gott allmänt bemötande är salutogent.
- Man kan öka effekten genom att fokusera på och prata om vad patienten mår bra av, vad hen själv kan göra för sitt mående och sin situation, visa på möjligheter till egenmakt och kontroll. Se nästa bild.
- Hjälp klienten se allt som är bra och fungerar trots allt.
- Vad vill och kan klienten göra *trots* sin situation, hur kan hen leva ett mer värderingsstyrt liv med mer glädje trots sitt lidande? I stället för att vänta på att allt först ska bli bra för att *då* börja leva det liv hen drömmer om.
- Hjälp klienten se meningen med det som sker, och hur hen kan öka upplevelsen av mening i livet. Vad är syftet med detta?

## 2. ATT KOMMUNICERA RÄTT MED PSYKISKT INSTABILA PERSONER

Verktyg att ta till när kommunikationen inte går som du vill

- Goda kunskaper om kommunikation underlättar förståelsen av vad som går snett just här och nu.
- Självisikt gör att du kan se din del i det hela och därmed ta ansvar för den delen.
- Därmed undgår den andre att belastas med skulden för det som gått snett.
- Rätt genomförd gränssättning när den andre försvårar kommunikationen.
- Byt från innehåll till process, påpeka det du ser och att det inte fungerar, fråga vad du/ni kan göra annorlunda.

Hur eliminerar du det som hindrar dig från att nå fram (tankar, beteenden och känslor)?

- Förståelse och självinsikt är grunden.
- Regelbunden "påfyllning".
- Utbildning.
- Handledning.
- Spela in på video och analysera.
- Egen terapi.
- Be klienten om feedback på ert samtal *varje gång*.

Att ge av sig själv utan att tömmas på energi och välvilja

- Man töms inte av att ge – man fylls på.
- Att *inte* kunna ge till dem man vill hjälpa blir man utbränd av, liksom av brist på uppmärksamhet och tacksamhet från mottagaren och ens chefer.
- Men ge smart, inte tvångsmässigt – du måste *själv* välja vad, när, hur, varför och till vem du ger.
- Se till att få något tillbaks för egen del när du ger - man töms av att inget få i retur för egen del.
- Se till att få ut något för egen del av varje samtal du har.
- Det finns de som förväntar sig allt och därmed inte "ser" eller känner tacksamhet för någonting alls. Hjälプ om möjligt den andre se vad hen får.

## 3. KONSTEN ATT SÄTTA GRÄNSER

Agera korrekt i oförutsedda möten med psykiskt sjuka

- Kunskaper.
- Etisk medvetenhet
  - Inse att du har makt.
  - Behandla alla enligt samma uppsättning värderingar och principer.
  - Utnyttja aldrig klienten för egna behov.
  - Ta hjälp när du behöver.

Så skyddar du dig själv och den drabbade

- Skydda mot vad?

*Michael Rangne*

2016-10-30