



1



2



3



4



5



6

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.



7

Några anledningar till att en människa är "besvärlig"

1. Du själv, chefen, organisationen, systemet...
2. Relationen, kommunikationen, personkemin...
3. Psykisk eller kroppslig sjukdom
4. Missbruk
5. Utvecklingsrelaterade svårigheter
6. Personligheten/karaktären
7. Risiga kartor och orimliga förväntningar
8. Svårigheter att balansera konflikten mellan integritet och samarbete
9. Uppfostrad/ohyfsad?

8

Många anledningar till att en människa är "besvärlig"

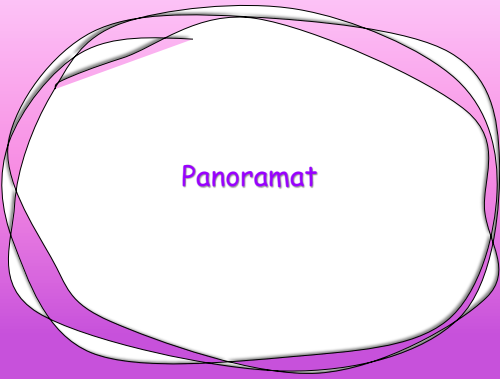
1. **Du själv**
 - Uppfattar inte den andre korrekt
 - Projektioner av egna problem och misshagliga personlighetsdrag
 - Orimliga förväntningar
 - Du bemöter den andre på ett så otrevligt sätt att denne svarar med samma mynt
 - Du har själv med ditt beteende *lärt* personen att vara på detta vis mot dig
2. **Relationen/interaktionen**
 - Bristande relationsfärdigheter som leder till missuppfattningar, besvikelse och antipati.
3. **Situationen**
 - Stress, konkurrens, i "systemet" inbyggda och ofrånkomliga konflikter, orättvisor.

9

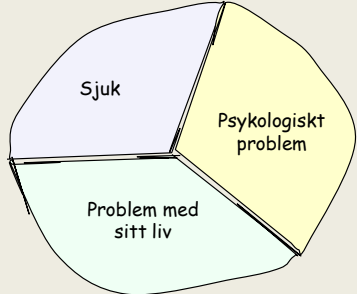
4. **Sjukdom**
 - Kroppslig sjukdom (hjärntumör, demens, stroke)
 - Missbruk, beroende, abstinens
 - Psykiskt sjuk (depression, psykos, mani, ångestsjukdom)
 - Neuropsykiatrisk problematik (ADHD, autismspektrum, låg begåvning)
5. **Personligheten/karaktären**
 - Personlighetsstörning (narcissism, borderline, psykopati m fl)
 - Kverulansparanoia, rättshaverism
6. **Livet - livskris/utvecklingskris/trauma**
7. **Taskiga kartor, orimliga förväntningar och integritetsproblem**
 - Uppfattar och tolkar oss och våra intentioner felaktigt
 - Orimliga förväntningar på livet och andra människor.
 - Bristande balans mellan integritet och samarbete.
8. **Brister i uppfostran - personen är ohyfsad och otrevlig (?)**

10

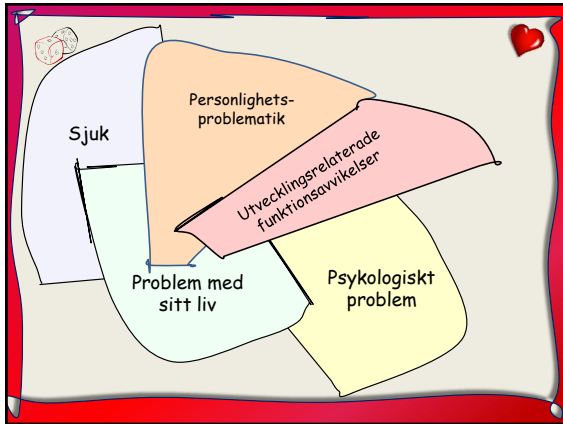
Panoramamat



11



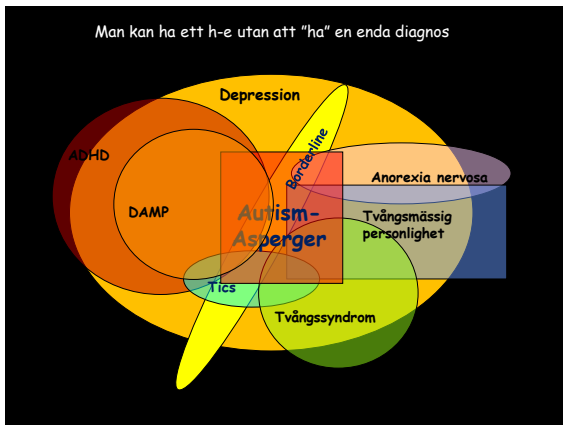
12



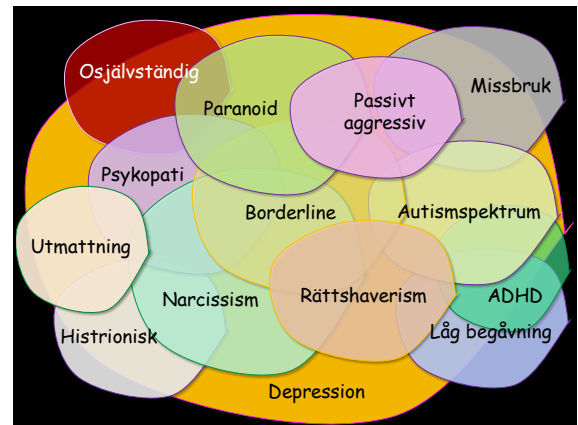
13



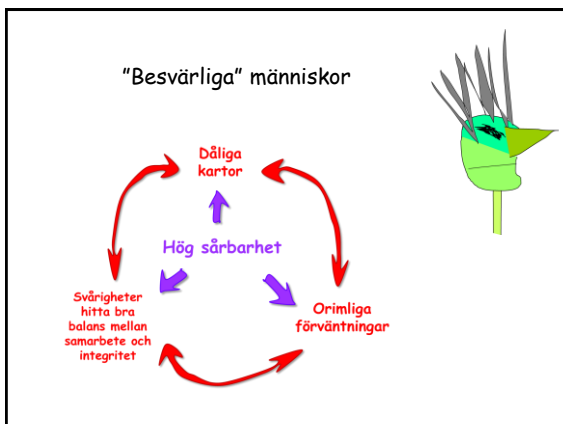
14



15



16



17



18

Nya bud:

Folk kan **inte** alltid lösa sina konflikter på egen hand!

19

19

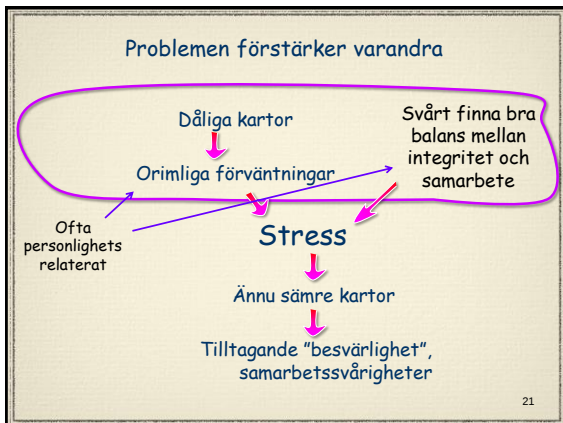
Har ni sådana här hos er?

- Skjuter upp arbetsuppgifter.
- Motsätter sig uppgifter som han eller hon inte vill utföra.
- Arbetar ineffektivt med sådana uppgifter.
- Klagar oresonligt på krav.
- "Glömmer" åtaganden och skyldigheter.
- Gör inte sin del av jobbet.
- Tror sig göra ett mycket bättre jobb än vad andra anser.
- Tar inte emot förslag från andra på ett konstruktivt sätt.
- Kritiserar chefer på ett oskäligt och omotiverat sätt.

Starka narcissistiska och antisociala drag!

20

20



21

Kan något göras?

23

23

Två målsättningar med knepiga patienter

1. Inte själv fara illa
2. Hjälpa patienten (om det går)

24

24

Långvariga påfrestningar kan leda till

- Personlighetsförändring
 - Förlorad självkänsla och självrespekt
 - Bitterhet och cynism
 - Martyrskap
 - Känslomässig avtrubning
 - Moraliska defekter
- Försämrade relationer, ensamhet
- Psykisk sjukdom
 - Utbrändhet
 - Utmattningssyndrom
 - Depression
- Kroppslig sjukdom
- Byråkrati och annat flyktbeteende

26

26

Vad behöver jag själv för att må bra och orka göra ett bra jobb?



27

27

När riskerar jag att inte göra ett lika bra jobb?



28

28

Den avgörande frågan vid "besvärlighet":

Är detta beteende något jag alls kan påverka?

Vad kan jag i så fall påverka, och vad är det bättre att låta vara?

29

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



Eventuellt bättre att **låta människan vara arg** under mötet.

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

Men det är DU som måste välja vilket.

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

30

Sortera eländet till rätt fack

Problem

Villkor

31

Välj vad du bråkar om

Behovskonflikt

- våra **behov** krockar

Värderingskonflikt

- vi tycker olika om något

32

Kört från start?

- En meningsfull insats förutsätter
- Ett definierat psykiatriskt tillstånd?
 - Evidensbaserad vård för detta tillstånd?
 - En person som går med på att vara patient och som accepterar att ta emot behandlingen ifråga!

33

33

Hur dåligt "får" man må i Sverige?



34

När beteendet spårat ur

- Vad i miljön här **utlöser** beteendet?
- Vad är patienten bra på, vilka är hans **starka sidor**?
- Var och när fungerar patienten **bättre**?

35

Can det handla om
ett systemfel?

37

37

"Har Kalle ADHD?"

Andel barn på denna nivå

Sämrre skola

Bra och ADHD-vänlig skola

"...symtom på ADHD som orsakar kliniskt signifikant lidande eller **försämrad funktion** socialt, i arbete eller inom andra viktiga funktionsområden..."

Förmåga att reglera fokus, aktivitetsnivå och impulser

38

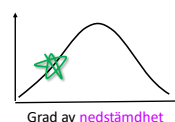
Vi har alla **drag** av allting!



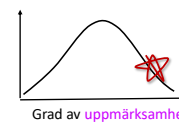
Grad av social ångest



Grad av autism

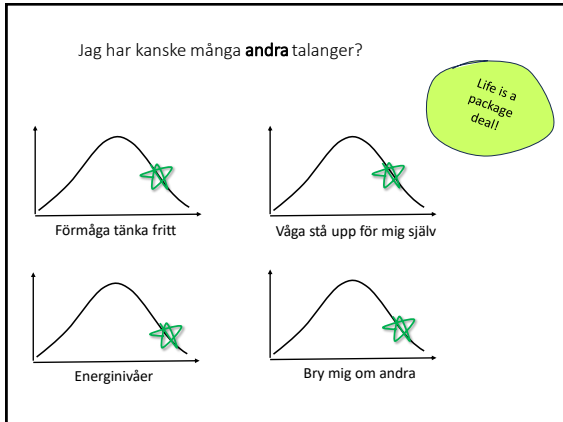


Grad av nedstämdhet



Grad av uppmärksamhetsproblem

39



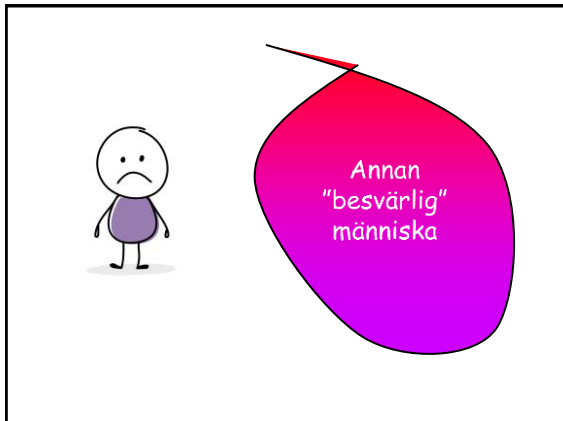
40

Motverka pålagringar

- Undvika stigmatisering
- Rädda självkänsla och självbild
- Förhindra sekundär psykiatrisk sjukdom
- Förhindra missbruk
- Förhindra kroppslig sjukdom
- Undvika social utslagning
- Undvika ungdomsvårdsskola och fängelse
- Förhindra självmord

Målet? Ett liv värt att leva!

41



42



44

One-on-one den avgörande kompetensen

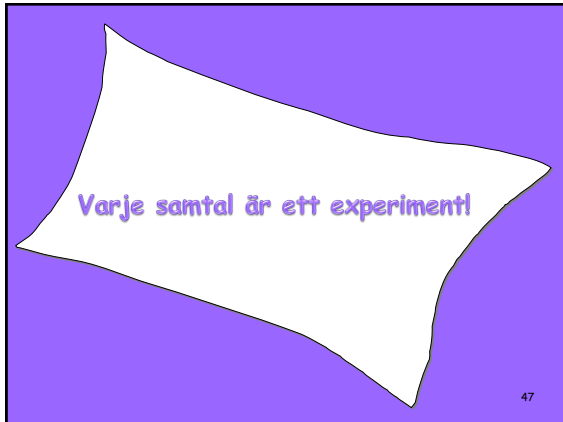
Många av oss är beredda att göra nästan vad som helst för att slippa ta de riktigt jobbiga samtalen

- Bitar ihop och stå ut
- Klaga till någon annan
- Massmail till oskyldiga
- Skicka ärendet till HR
- Sjukskrivning
- Byta jobb

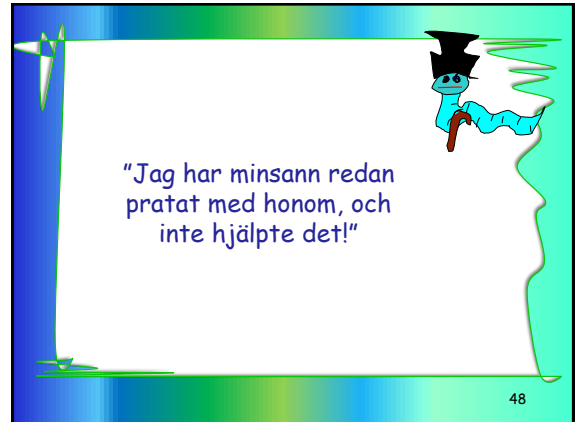
45



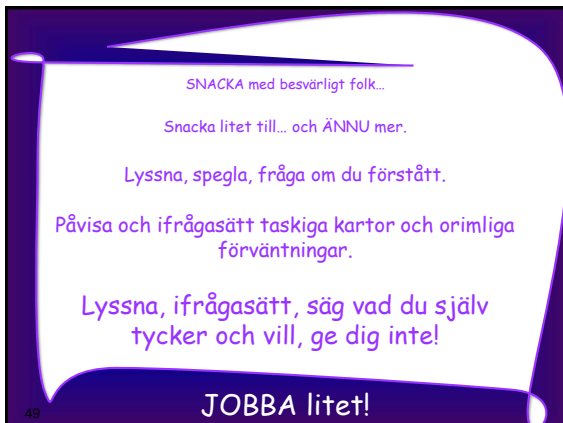
46



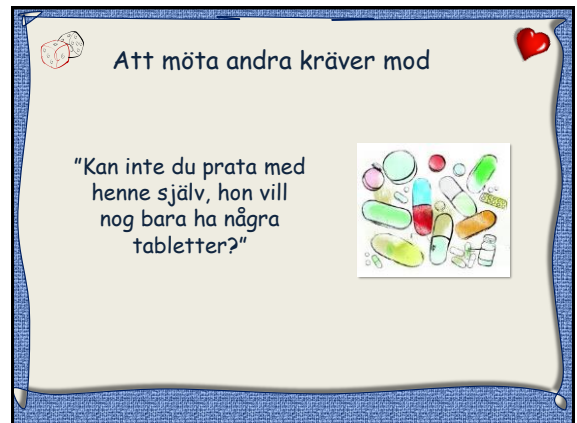
47



48



49



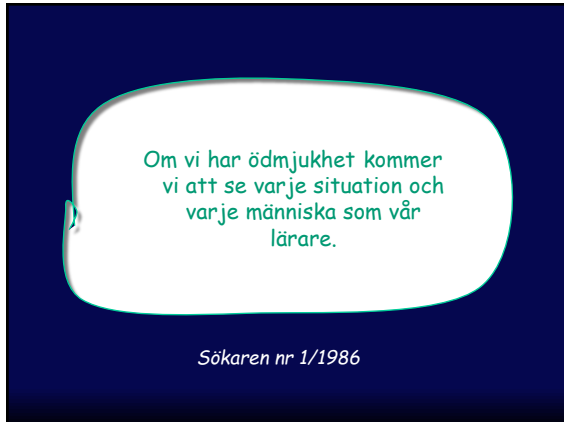
50



51



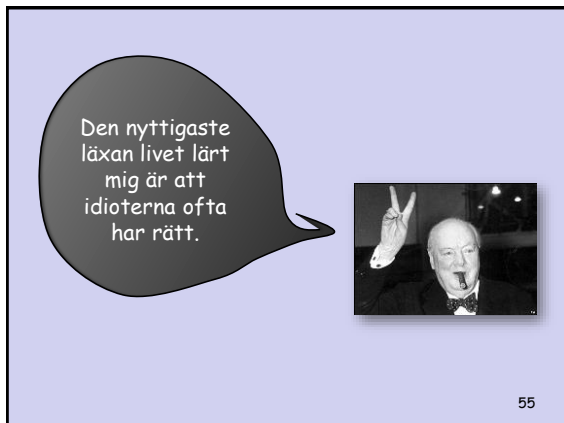
52



53



54



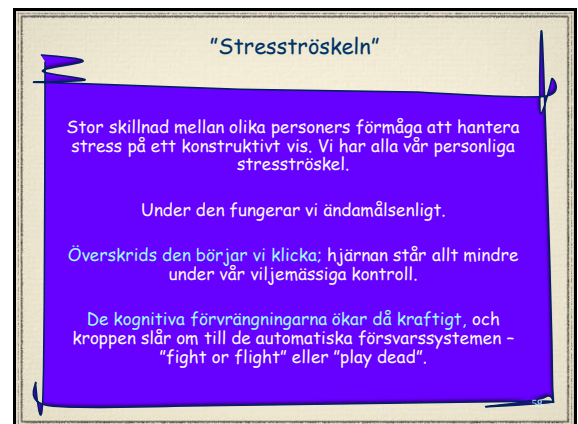
55



56

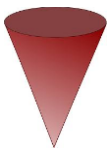


57



58

Rädd = stressad



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

"Funktionell ADHD"

Kort sagt: man blir dummare än vanligt, och man får allt svårare att samarbeta

59

Hör jag bara orden missar jag kanske allt det viktiga



Ord
Känslor
Önsknningar
Medvetna behov
Omedvetna, fundamentala mänskliga behov

60

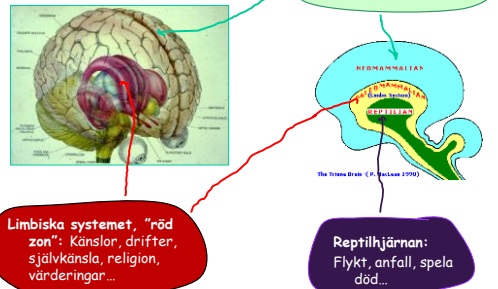
Stress



Rigiditet och tunnelseende
Missnöje
Ilska
Hot och våld
Brist på humor och empati

61

Vilken del av hjärnan är för tillfället inkopplad?



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

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

Reptilhjärnan:
Flykt, anfall, spela
död...

62

Vägar att hantera stress



Problemlösning
Övertala, söka medkänsla, avvakta, väcka skuld-känslor, gnälla, spela modig, visa förakt

Kamp-/flyktprogram
Gaspådrag - sympatiska nervsystemet

"Spela död"-program
Broms - parasympatiska nervsystemet

63

"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

65

Personlighet och stress

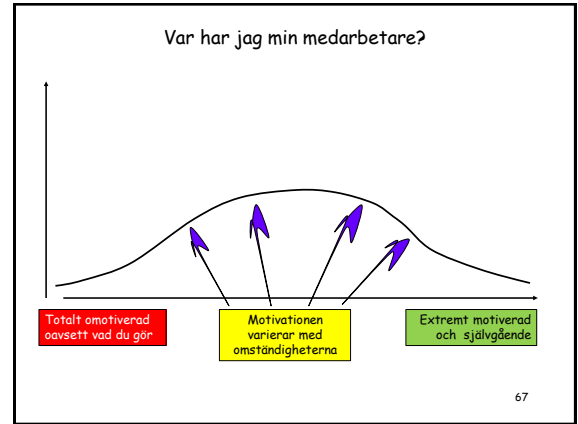
I situationer där individen känner sig särskilt utsatt

- t ex när hon känner sig pressad av auktoriteter eller upplever sitt självbestämmande hotat -

förstärks ofta aggressivt, utagerande och besynnerligt beteende.

66

66



67



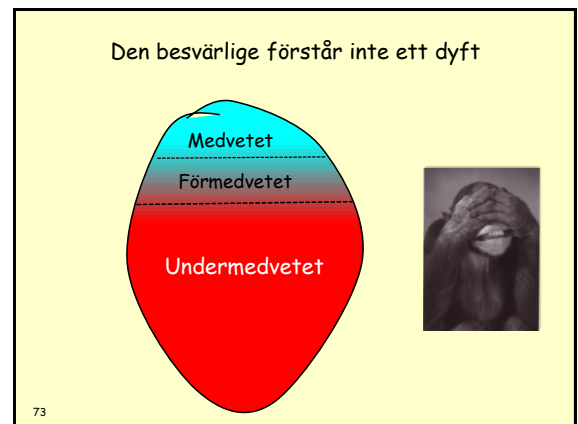
68



71



72



73



74



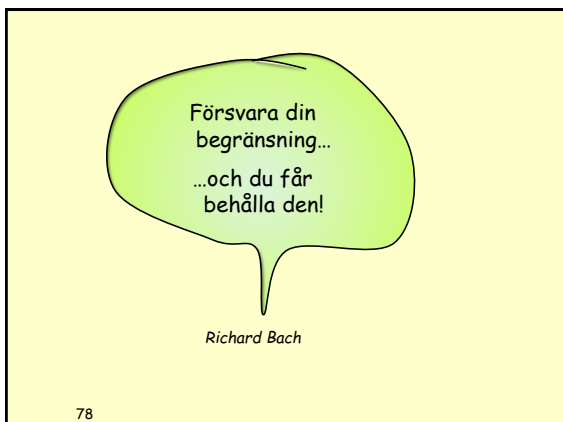
75



76



77



78



79

Vad utmärker en frisk, sund och välfungerande personlighet?

- Trivs med sig själv och livet
- Kommer väl överens med andra
- Hittar en hälsosam balans mellan egna och andras behov
- Humor, perspektiv och flexibilitet
- Tar ansvar för mig själv och min inverkan på andra

80

Hur ser den andres kartor ut?

82

82

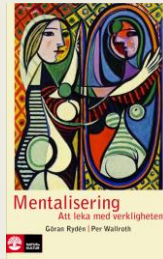
"Men jag **fattar** inte varför dom inte..."

83

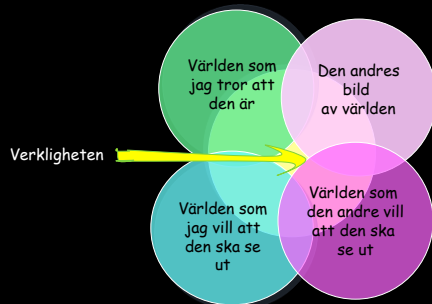
83

Det behövs minst en "vuxen i rummet"

Någon måste mentalisera om ett samtal ska fungera.



84



85

Vi deltar inte i samma samtal

Råd för kristödsarbete, modifierade från Terapierna givet av Irvin D. Yalom

86



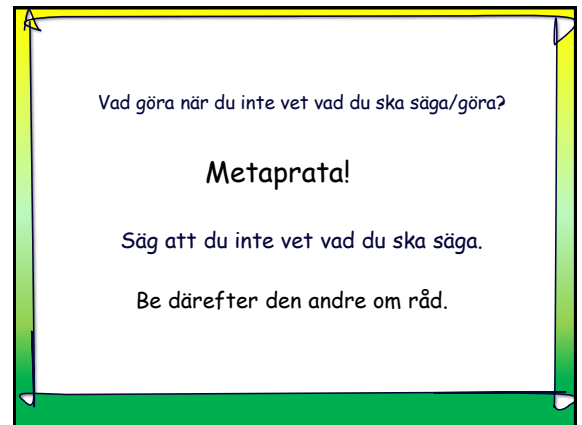
87



88



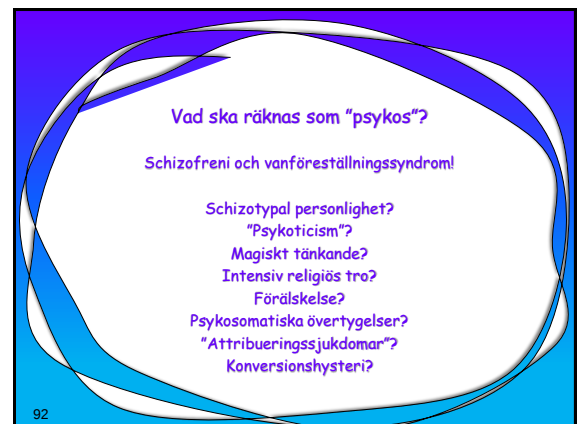
89



90



91



92

Har vanföreställningar en funktion?

- Mer eller mindre medvetna förvrängningar, inte antingen/eller.
- Kognitiva förvrängningar - "bias", "erratic thinking".
- Lindrigare oro och paranoia förmodligen evolutionärt adaptivt.
- Rosafärgad bild ökar handlingskraften.
- Psykologiska försvarsmekanismer.
 - Slippa se sanningen i vitögat (-> slipper ta itu med den)
 - Självbedrägeri, bevara självbild, orka med sig själv
 - Livslögn, tröst, orka med sitt liv
- Framställa sig själv i bättre dager, få andra på sin sida.
- Status i gruppen (schamaner, medicinmän).

93

Hur ser mina kartor ut?

95

Patienten har samma fråga:

Vad har min läkare fått för sig?

96

L'ENFER
C'EST LES
AUTRES



97

Att personen är "jobbig" är en
åsikt

"You are entitled to your own
opinions, but not to your own
facts"

98

Bra och dåliga patienter?

God förmåga till
känslomässig kontakt.



Kul, gratifierande.

Kan eller vill inte.



Kan provocera vårt
behov av att betyda
något.

99

99

98

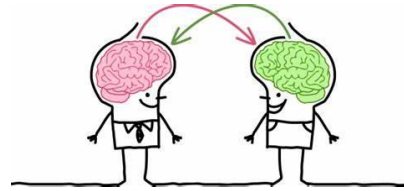
- Arg/förbannad?
- Ledsen?
- Besviken?
- Orolig?
- Rädd?
- Misslyckad?
- Glad?
- Nöjd?
- Fantastisk?
- Förälskad?

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

100

100

Vi smittar!



101

101

Till **alla** patienter:

Välkommen hit - du har kommit helt rätt!
Vi är superbra på detta.
Vi vill hjälpa dig, och vi **kan**!

102

102

Vi kan inte **INTE** påverka den vi pratar med.

Vi kan bara välja **VILKEN** inverkan vi vill ha på den andre.

103

103

Var medveten om dina egna känslor och behov

Dina otillfredsställda behov kan ställa till det i samtalet, om du inte är väl medveten om dem och ser till att de inte omedvetet styr ditt tal och handlande.

Du är där för den andres bästa!

104

104

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**.

105

105

Alternativet till att projicera

Det är inte likgiltigt vem jag är.
Jag kan börja ta ansvar för mig själv i världen - mina val, mina ord, den stämning jag skapar runt mig, min inverkan på andra.

106

106

Sådant som bara jag kan ta ansvar för

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

107

107

The way you see the problem IS the problem.

OVER 15 MILLION SOLD
THE HABITS OF HIGHLY EFFECTIVE PEOPLE
Powerful Lessons in Personal Change
Stephen R. Covey

108

108

"Svåra" beteenden

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

Explosiva barn

109

109

Tolkning		Förhållningssätt
▪ Besvärlig	➔	▪ Kräva medgörlighet
▪ Viljestark		▪ "Sätta gränser"
▪ Enveten		▪ "Visa vem som bestämmer"
▪ Manipulativ		▪ Straff
▪ Omedgörlig		▪ Konsekvenser
▪ Trotsig		
▪ Krävande		
▪ Uppmärksamhets-sökande		
▪ Oppfostrad		
▪ Bortskämd		

Min tolkning vägleder min intervention

110

110

VARFÖR "samarbetar" den andre inte?

111

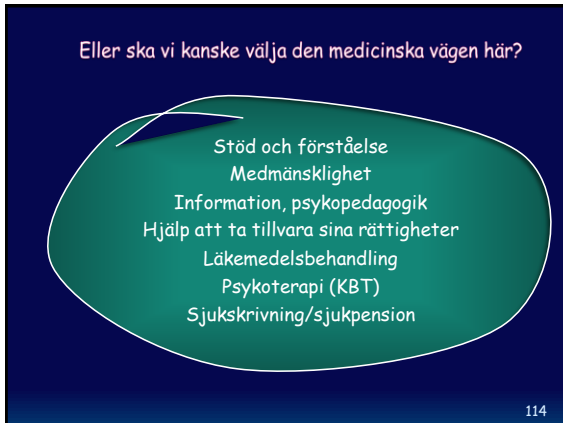
111



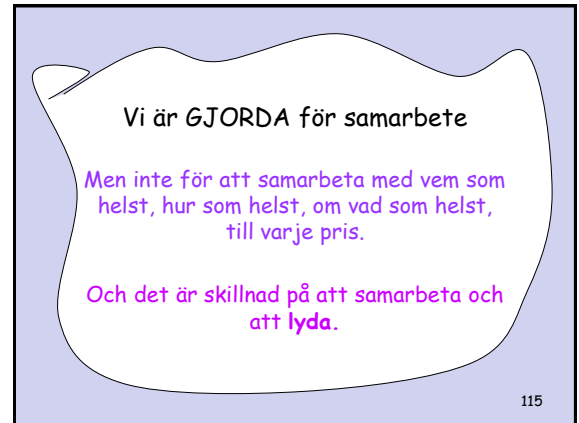
112



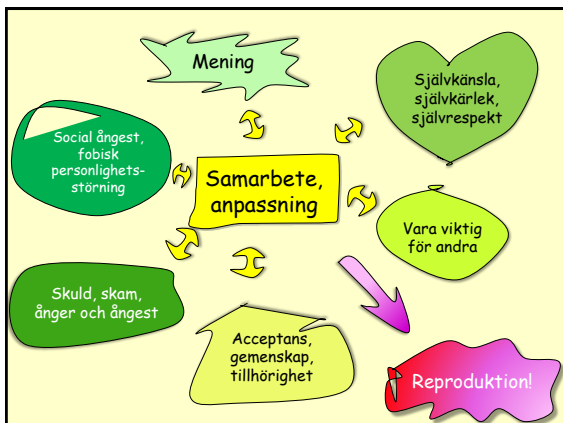
113



114



115



116



117

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!

120

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

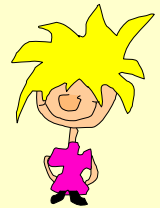
121

Psykiatri handlar om
ångest, hopplöshet
och vanmakt

122

122

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



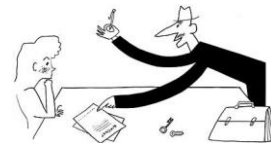
123

Hur många skulle hävda
samma sak om patienten var
deras egen dotter eller
syster?

124

124

När patienten skadat sig på avdelningen:



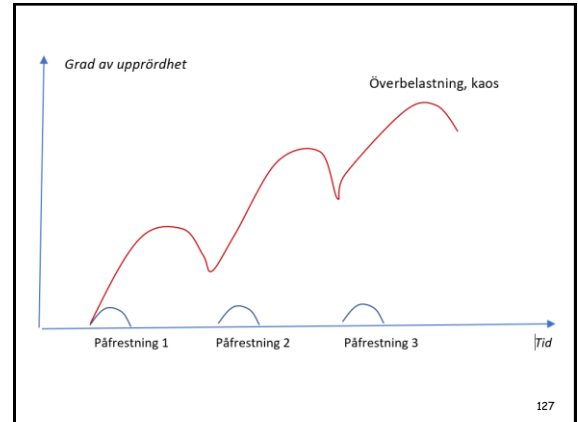
Är det sjukvården eller patienten som
misslyckats?

125

125



126



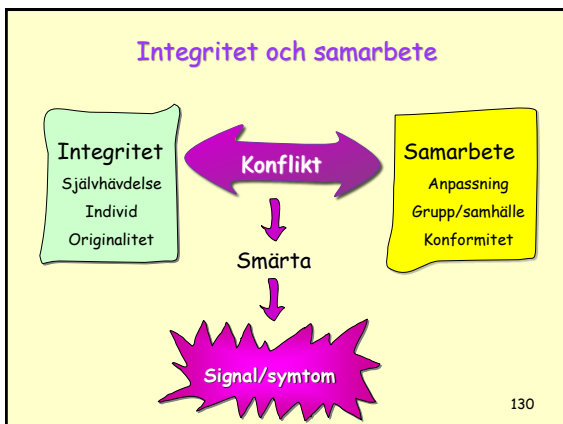
127



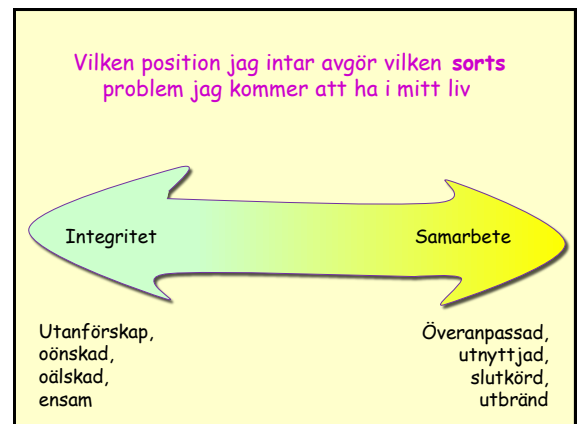
128



129



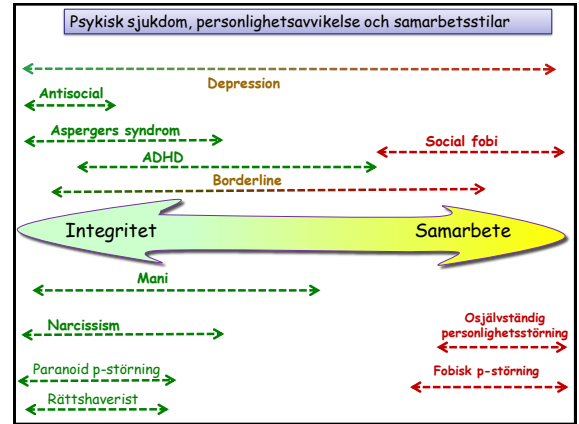
130



131



132



133



134



135



136



137

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

138

138

Narcissism

(Inte så kul som det låter)

140

140

Narcissistiskt personlighetssyndrom



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, tål inte kritik
- Orimliga förväntningar om särbehandling
- Utnyttjar andra för att nå sina mål
- Saknar empati (?)
- Ofta avundsjuk
- Arrogant och högdragen

141

Narcissistens psykologiska predikament

- Svag självkänsla / känsla av värde.
- Behöver frekvent påfyllnad med uppskattning och bekräftelse för att inte känna sig värdelös.
- Blir olycklig vid upplevelse av brist på uppskattning.
- Brist på uppskattning upplevs som kritik eller attack.
- Reagerar på "kritiken" med ilska.
- Måste därför få ständig bekräftelse och tål inte kritik.

En person med bättre självkänsla behöver inte lika mycket bekräftelse för att känna sig fortsatt värdefull för andra

142

142

Vad är problemet med att vara narcissist?

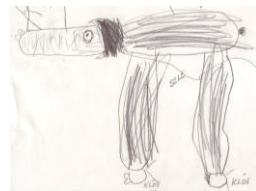
Att man **måste** få all denna uppmärksamhet och beundran för att må bra. **Utan den mår man dåligt.**

En narcissist utan tillräckliga talanger för att ta sig fram och "bli någon" blir vanligen ensam, bitter och olycklig.

143

143

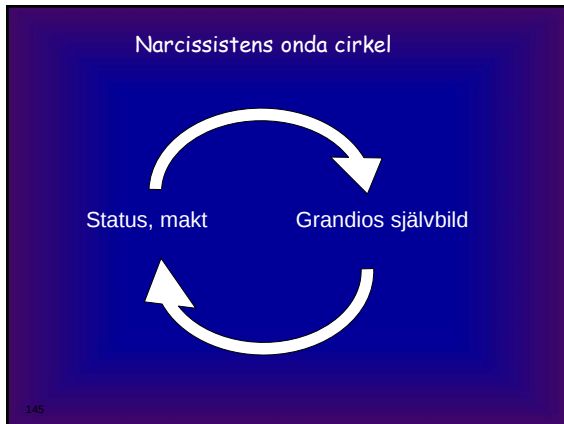
Är min ensamhet en konsekvens av något?



Med självupptagenhet bygger man sitt eget fängelse

144

144



145



146



147



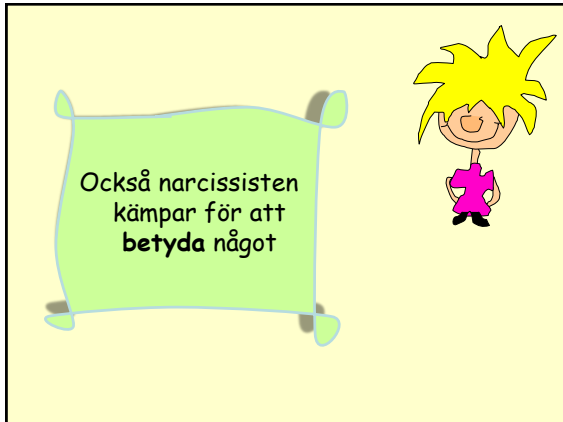
148



149



150



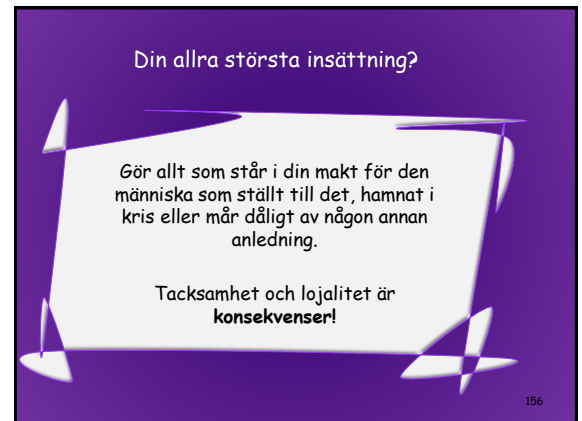
151



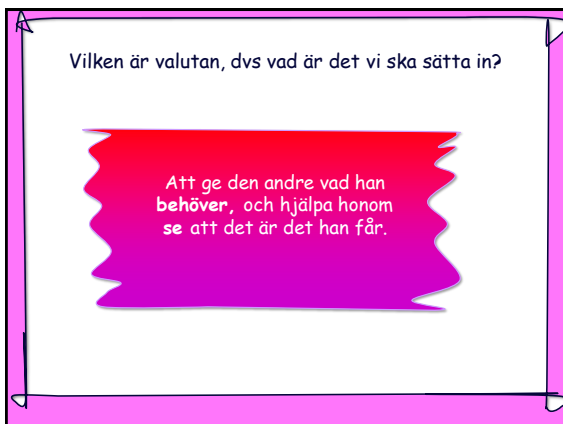
154



155



156



157



158

"The bottom line" vad gäller narcissism

Om allt är en rättighet känner jag ingen glädje eller tacksamhet för något som livet ger.

Allt jag får tillkommer mig, inget är mer än vad jag har rätt att vänta mig.

Jag blir därför i psykologisk mening en fattig och otacksam människa som inte kan bli annat än besviken och olycklig.

159

159

I huvet på en psykopat

(Psykopati - en genväg till helt fel saker)

161

161

Några benämningar

Tidigare:

- **Manie sans délire** (Pinel 1700-talet; våldsamma och explosiva men rationella)
- **Psychopatic inferiority** (Koch 1800-talet; slasktrött med sexuella avvikelser, missbruk, psykos, intellektuell funktionsnedsättning)
- **Sociopatisk personlighet** (Robins; aggressivt, lögnaktigt och avvikande beteende hos ungdomar)
- **The mask of sanity**, Cleckleys syndrom (Cleckley 1941)



Idag:

- Antisocial personlighetsstörning
- Antisocialt personlighetssyndrom
- Psykopati (ej psykiatrisk diagnos)

163

163

Andra benämningar:

- Sociopati
- Abnorm personlighet
- Karaktärsabnormitet
- Tidig karaktärsstörning
- Karaktärsbrist
- Moraliskt sjuka
- Moraliskt imbecill
- Moral insanity
- Manipulativ personlighet
- Särskilt värdekrävande

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

Svar: Det vet jag inte

164

Psykopati

- | | |
|---------------------------------------|--------|
| 1. Utåtvändhet, extraversion | ++ |
| 2. Öppenhet, intellektuell nyfikenhet | + |
| 3. Följsamhet/vänlighet | -- |
| 4. Noggrannhet/samvetsgrannhet | --- |
| 5. Emotionell stabilitet | 0/-/-- |

165

165

Vad menas med att vara psykopat?

"No remorse"!

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

166

166

Psykopaten undrar **inte** om han duger

Finns här något att hämta?

167

Läs någon av dessa!



168

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 |

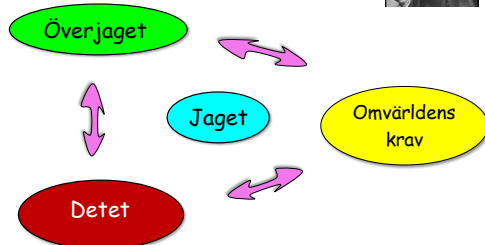
169

Kärnsymtom eller konsekvens?

Är antisocialt och kriminellt beteende ett symtom, ett beteendemönster, ett uttryck för personlighetspatologi eller **konsekvenser** av den underliggande personligheten?

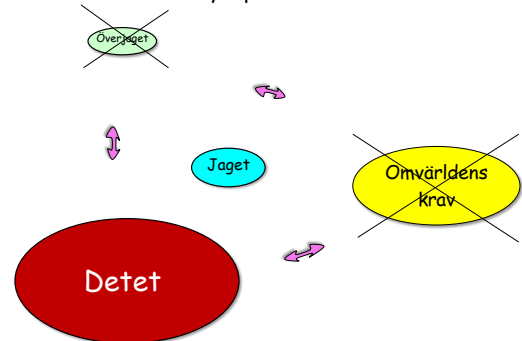
170

Freuds modell



171

Psykopati



172

Men varför inte bara strunta i överjaget och ha litet kul?

Empati
Sympati

Skam
Skuld
Ångest
Ånger

173

173

Två aspekter på psykopati

Personlighetsstruktur/karaktär

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

↓

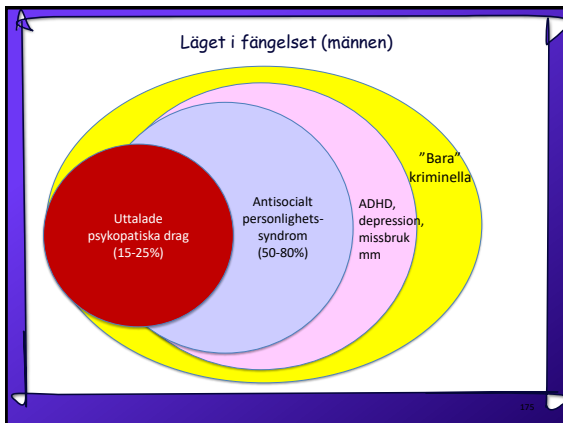
Ser ingen anledning bry sig om andras behov

Beteende

- Andras känslor och behov är ovidkommande → man kan utan samvetsbetänkligheter göra vad man själv tycker sig ha mest glädje och nytta av.
- Psykopaten har även bristande impulskontroll och oförmåga att förutse och bry sig om konsekvenserna av sitt beteende.

174

174



175

ADHD:
Why worry - nu kör vi, tänka kan vi göra senare!

Mani:
Vi vill, vi kan, vi förs!

Paranoid:
De kanske vill oss illa, så vi behöver vakta hela natten!

Generaliserat ångestsyndrom:
Vänta litet nu, det här kan faktiskt gå illa!

Deprimerad:
Vi klarar det inte, ligg lågt, vi drar oss tillbaka!

Ormfobi:
Blir jag biten så dör jag!

Samlarsyndrom:
Materiella ting kan ha ett överlevnadsvärde!

Narcissist eller psykopat:
Allt är tillåtet i kampen för överlevnad!

Panikattack:
Helt adekvat "fight or flight"-respons vid möte med en björn.

Tvångsmässig:
Vi kollar elden en gång till!

176

176

The Psychopath & The Sociopath: A Masterclass (2,5 bra timmar om psykopati)

https://www.youtube.com/watch?v=gpjYtAB9i2w&ab_channel=MedCircle

177

177

Kunde ATP-doktorn hanterat situationen bättre?

179

179

Vilka målsättningar kan läkaren ha med samtalet?

1. Undvika våld här och nu.
2. Själv våga gå hem på kvällen -> undvika upplevelse av ansiktsförlust, skam och kränkning.
3. Ingen tablettburk.



180

180

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?



181

181

Typer av interpersonellt våld



1. Reaktivt/affektivt (affekt, upplevt hot)
2. Instrumentellt (vinning, nöje)
3. Predatoriskt (hämd, status)
4. Sexuellt

182

182

Var befinner sig vår patient under samtalet?



- 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 han övergå till affektiv ilska.

183

183

Läkarens uppgift i samtalet?

Hålla patienten i den instrumentella fasen.

Undvika att reta upp honom och driva honom från instrumentellt hot till manifest, affektivt betingat, våld.

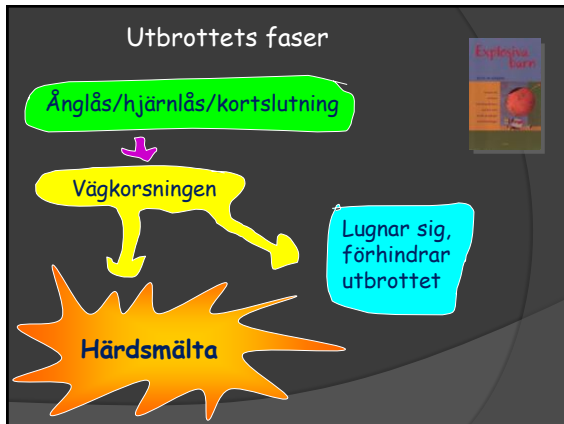
184

Ett test på en människas personlighet

Hur reagerar personen när hen **inte** får som hen vill?

185

185



186

Undvik

- Att höja rösten och själv gå i affekt
- "Nu får du lugna ner dig!"
- Allmän ovänlighet och otrevlighet
- Kyligt oempatiskt "lågaaffektivt" bemötande
- Okänslig "gränssättning"
- Rigiditet och regelfixering
- Arrogans och ifrågasättande
- Maktsspråk och provokation
- Att stirra
- Integritetskränkning

187

"Tänk om alla patienter skulle börja göra så!"

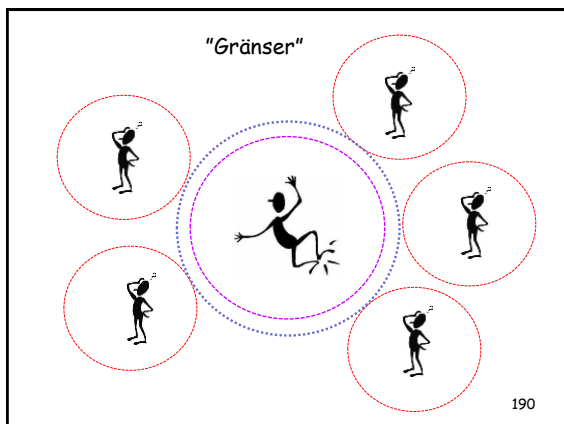
När patienten uppfattas rigid ("följer inte avdelningens rutiner"), vem är det egentligen som är mest rigid?

188

Lågaaffektivt bemötande kan rätt använt vara utmärkt...

...men risken är att jag av patienten uppfattas som en kall, arrogant och ointresserad översittartyp.

189



190

Den stora hemligheten...

...är...
???
???

...löst och enkelt, egentligen...

... försök med...

...litet vanlig enkel...

...vänlighet!

191

Andras aggression

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



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

192

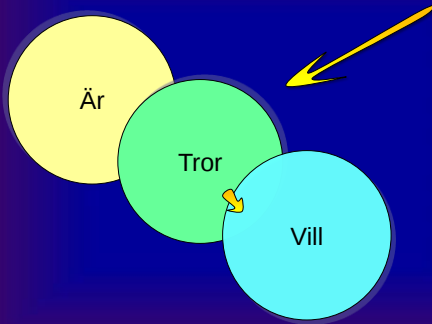
192

Vad **driver** patientens kamp?

193

193

Vill jag hjälpa eller påverka måste jag vanligen arbeta **här!**



194

Vad har patienten egentligen fått för sig?

195

Vad driver patientens beteende och kamp?

Felaktiga kartor



Orealistiska förväntningar om att kunna få ut en hundraburk

196

196

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.
- Varför inte ett stort anslag i väntrummet?
- Inte bett honom "dra sin historia" eftersom han ändå inte kommer att få ut någon burk.



197

197

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

198

Viktig information till våra besökare

Läkaren är vid varje besök skyldig att ta ställning till om hen ska

1. lägga in dig med tvång (LPT) för vård p g a ditt psykiska tillstånd
2. anmäla till socialtjänsten att du kan behöva omhändertagas med tvång (LVM) för att få vård för ditt missbruk
3. göra en anmälan till socialtjänsten för att de ska utreda hur dina barn har det och om de eventuellt behöver omhändertagas
4. anmäla till Transportstyrelsen att du är medicinskt olämplig att behålla ditt körkort
5. anmäla till polisen att du är olämplig att inneha vapen
6. anmäla till polisen vid risk för att du ska begå ett grovt brott

Det kan också vara bra att veta att

1. vårdgivaren har rätt - men inte skyldighet - att bryta sekretessen och kontakta polisen när det framkommer uppgifter som talar för att du kan ha begått brott för vilket är stadgat minst ett års fängelse
2. det finns ett antal undantag i sekretesslagstiftningen där vårdgivaren är skyldig att lämna ut uppgifter från din journal till annan myndighet
3. vem som helst har rätt att vid förfrågan informeras om att du vårdas på sjukhus med tvång när så är fallet
4. polis och åklagare har rätt att på förfrågan få veta när du vårdas vid psykiatrisk vårdavdelning även när vården är frivillig

199

Alexander Tilly: Så hanterar du en hotfull situation



https://www.youtube.com/watch?v=Kpcb6tu85TI&list=PLKDpGcgYj_59Rsi4XKzR_7xxerPHqE1Y4&index=4&t=168s&ab_channel=GillaJobbet

200

Fler tankar om svåra
samtal

202

202

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

203

Sitt på samma sida av bordet



204

204

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

↓

Identifiera och tillfredsställ
människors behov

205

205

Även den
missnöjde vill
något - vad?



206

206

Motivation är grunden

Hjälp den andre hitta ett varför för
de önskade förändringarna.

207

207

Beteendestörning
handlar ofta om
bristande
färdigheter

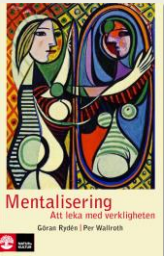


208

208

Det behövs minst en "vuxen i rummet"

Någon måste
mentalisera om
ett samtal ska
fungera.



210

210

Hjälp den andre att mentalisera

Jag förstår att det du
säger är sant för din
hjärna, men min hjärna
kan inte förstå hur det
skulle kunna vara så
eftersom den tänker
att...

Om man tänker som du
gör nu, att... så är det
naturligt att man landar i
att...

Om man i stället tänker
att... så hamnar man i
stället i att...

211

211

Vad göra när du inte vet vad du ska säga/göra?

Metaprata!

Säg att du inte vet vad du ska säga.

Be därefter den andre om råd.

212

Rama in "svåra" samtal

Före samtalet:

- Jag har en viktig sak jag behöver prata med dig om, och det kan komma att kännas jobbigt en stund.

Under samtalet:

- Tycker du att vårt samtal känns okay för dig, eller är det något jag kan göra bättre?

Efter samtalet:

- Berätta för mig hur du har upplevt vårt samtal.
- Hur tänker du nu inför framtiden?

213

Two användbara modeller för att hjälpa missnöjda och stressade människor

1. Hjälp dem uppfatta världen korrekt:
 - Åtgärda faktiska problem och missförhållanden.
 - Nyansera sina kartor.
 - Ha rimliga och realistiska förväntningar.
2. Hjälp dem samarbeta lagom mycket om rätt saker:
 - Hitta en lagom avvägning mellan anpassning/samarbete och integritet.
 - Se fördelarna för dem själva med att samarbeta rimligt väl om rimliga saker.
 - Ta hand om sin egen integritet, inte samarbeta om sådant de tar skada av.

214

214

Sätt inte igång en
rättshaverist!

216

216

Rättshaverism – vad menas?

1. Adekvat reaktion på missförhållanden
2. Rättshaveristiskt beteende
3. Rättshaveristisk person



217

Rättshaveristiskt spektrum

Besviken Upprörd Arg Kränkt Vanföreställning Livsstil



Adekvat reaktion

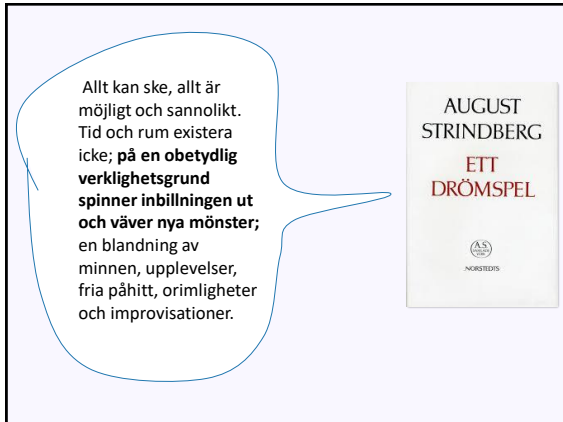
Tappar perspektivet

Övervärdig idé

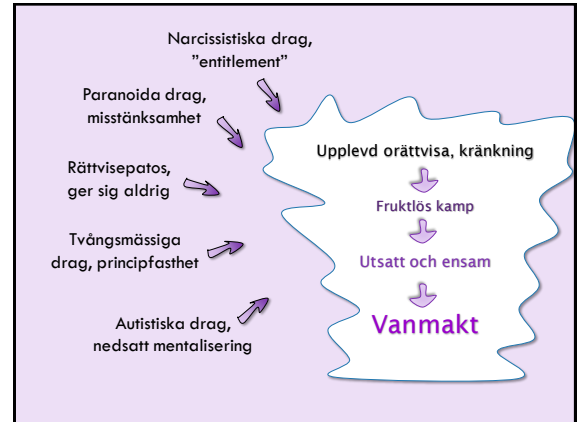
Personlighetsproblematik

Psykos

218



219



220



221



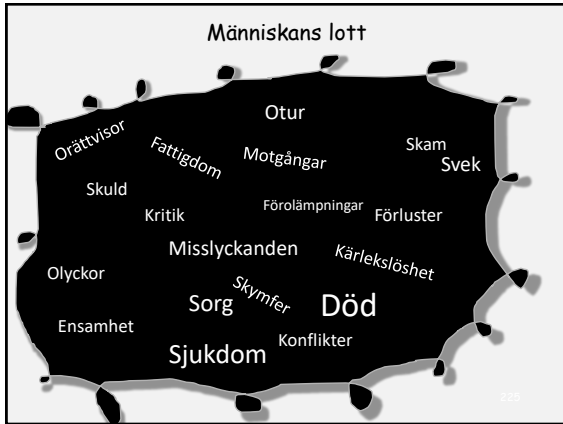
222



223



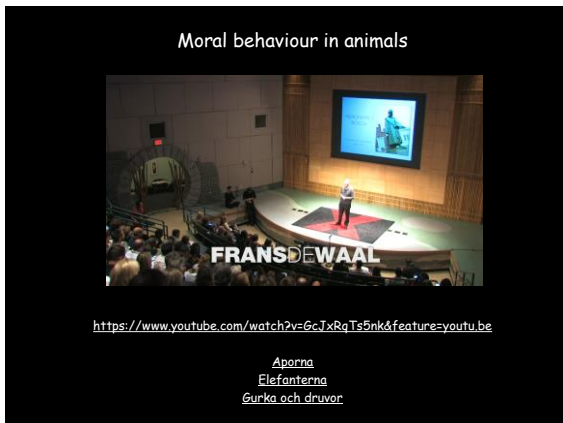
224



225



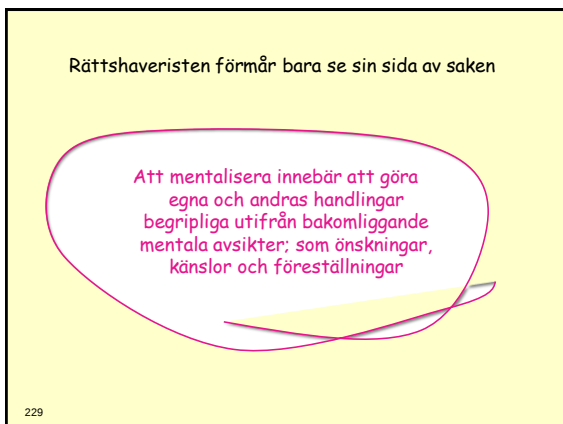
226



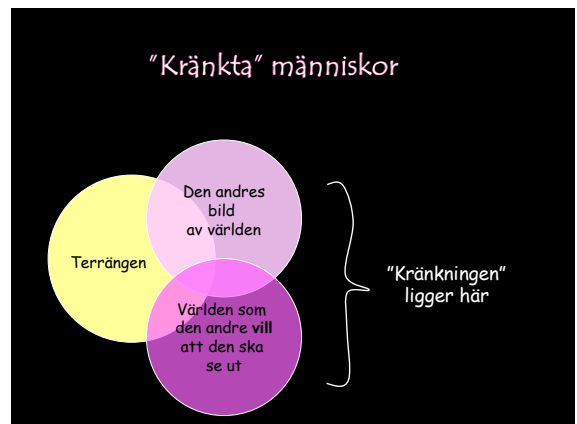
227



228



229



230



231



232



233



234



235



236

Rusta dig för rättshaverister - en lathund

- Skaffa dig kunskaper om hur det tar sig uttryck, vad som kännetecknar högriskindivider och hur du kan förebygga utveckling i fel riktning.
- Inse att varje människa du möter är en potentiell rättshaverist. Möt **alla** med respekt och likvärdighet, använd inte maktsspråk, kränk aldrig någon.
- Identifiera risksituationer, riskbeteenden och riskpersoner tidigt.
- Se till att din organisation har beredskap för att hantera rättshaverister.

237

Rusta dig för rättshaverister - en lathund

- Varje motgång och konflikt riskerar trigga rättshaveristiskt beteende såväl hos våra klienter som hos oss själva.
- Otäckt att få folk emot sig. Två huvudscenarier:
 - "Bara" missnöjd, sur, jobbig och krävande.
 - Latent eller manifest hotfull/farlig.
- Vi behöver **alla** träna på att hantera motgångar, ta det med jämnmod, inte "gå igång", inte anse oss kränkta så fort vi inte får som vi vill.

238

Rusta dig för rättshaverister - en lathund

- Var vänlig men också tydlig och saklig. Förklara världen för den andre. Vad hen gör med informationen är upp till hen.
- Bidra inte till orealistiska förväntningar. Förväntan på rätt och rättvisa ökar risken för rättshaveristisk utveckling, rimliga förväntningar skyddar.
- Uppgiften är att hjälpa oss själva och andra att vara nöjda med det vi faktiskt kan få.
- Fråga den andre vad hen egentligen vill, vad som vore en okay lösning/utveckling.

239

Rusta dig för rättshaverister - en lathund

- Vid minsta tecken till rättshaveristisk utveckling:
 - Kör inget solorace.
 - Kriga inte.
 - Ödsla inga känslor.
 - Kontakta din överordnade (jobbet) alt klok vän (privat) alt polis (hot) för samråd.
 - Läs på om hur rättshaverism kan hanteras.
- Vid manifest rättshaverism är målet att skademinimera – begränsa beteendet, reducera lidandet, minska skadorna på organisationen och att inte fara illa själv.

240

Rusta dig för rättshaverister - en lathund

- Försök bjuda på en smula bekräftelse när du kan
 - Vi söker alla bekräftelse på att vi är okay och duger. Validera därför den andre, även om hen är krävande och missnöjd.
 - Också rättshaveristen söker bekräftelse, men här gäller det bekräftelse på att hen har rätt ("rechthaber"). Rättshaveristen har ett extra stort behov av att ha rätt.
 - Missnöjda människor med komplicerad personlighet söker ibland bekräftelse på ett så dysfunktionellt sätt att ingen vill ge hen det, vilket triggar allt intensivare krav på bekräftelse i en nedåtgående spiral.

241

Rusta dig för rättshaverister - en lathund

- Var lågaffektiv men vänlig. Gör inte den andres missnöje och krav till något personligt, lägg inte in några känslor, kriga inte, gör det inte till en match.
- Se det som ett spel. Din uppgift är att följa regelverket/spelreglerna.
- Även rättshaverister gör i allmänhet så gott dom kan utifrån sina förutsättningar. Vad behöver denna människa förstå för att kunna agera mer konstruktivt/adaptivt?
- Hjälp haveristen att mentalisera
 - "Du menar alltså att...?"
 - "Om man tänker/tror/tycker att... så är det ju förståeligt/naturligt att man förväntar sig att... Om man däremot som jag tänker/tror att... så landar man i stället lätt i att..."

242

Rusta dig för rättshaverister - en lathund

- Låna in litet Kay Pollak
 - "Det här var intressant."
 - "Varje människa är utsänd för mig att öva på."
- Inse att du inte alltid kan styra hur det går. "You win some and you lose some."
- Vid diskussioner och konflikter: Minimera och isolera frågan ni diskuterar, **utvidga inte konflikten**, eftersträva så liten konfliktyta som möjligt. **Vilken är den minsta fråga vi kan diskutera här?**

243

Rusta dig för rättshaverister - en lathund

- Nyckeln till att (möjligen) nå fram till en rättshaverist: Appellera till den grandiosa självbilden. "Det handlar om **ditt** liv, det är **din** tid som tickar. Ska du verkligen ge dessa personer den makten, är inte din tid värd mer än så? Vad skulle du inte kunna åstadkomma här i världen om du fokuserade på det i stället?"
- Försök få till en förhandling. "Låt oss göra ett omtag. Berätta för mig precis vad du vill ha för att du ska kunna släppa detta och gå vidare. Så ska jag ta ditt önskemål till min chef för ställningstagande."

244

Rusta dig för rättshaverister - en lathund

- Vid samtal med besvikna, stressade, upprörda och subjektivt illa bemötta människor **föreligger utöver sakfrågan också en kris och en kränkningsupplevelse de behöver få hjälp med.**
- De behöver hjälp att begränsa denna utveckling för att kunna byta spår och komma vidare utan alltför svåra ärr och utan att helt ha tappat ansiktet.
- Även vid utmattningssyndrom och annan psykisk ohälsa som uppkommit på en risig arbetsplats finns ofta en kränkningsupplevelse som behöver tas om hand.

245

Rusta dig för rättshaverister - en lathund

- En medarbetare som utsätts för kränkande eller rättshaveristiskt beteende (internt eller externt) **kan själv reagera rättshaveristiskt** som reaktion på det hen får utstå och bristen på stöd.
- Organisationen har en moralisk skyldighet att stötta utsatta medarbetare och hjälpa dem att inte själva reagera rättshaveristiskt.
- Många organisationer engagerar sig alldeles för litet i sina utsatta medarbetare. Lätt att vara tuff och klä sig med teflon för någon annans räkning.

246

Tack för oss!

Michael Rangne (berättade)
och Veronica Rangne (ritade)

April 2025



247