

## Vår jakt på bekräftelse

- "Saknas bekräftelse" - gäller *alla* människor!
- Vi söker andras uppmärksamhet, acceptans, medömkan, skuld känslor, rädsla, hat, förakt... i grunden vill vi *existera*, och det gör vi bara om vi finns för andra.
- Bli en ond cirkel. Ju mer jag får ju mer vill jag ha.
- Män använder makt, kvinnor perfektionism.
- Letandet (de metoder vi använder) leder lätt till utbrändhet.

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

1

## Vår jakt på bekräftelse

- Metoder vi tillgriper i sökandet av bekräftelse
  - Snäll, duktig, perfekt, framgångsrik, makt
  - Ständigt i centrum, ständigt sedd
  - Självdestruktivitet, depressivitet, offermentalitet
  - Aggressivitet, elakhet, motbjudande, förstörande
- Egentligen vill vi ha kärlek, men sättet vi söker det på är ibland neurotiskt.

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

2

## Hur når jag fram med kritik?

1. Du måste vilja personen väl för att kunna hjälpa.
2. Säg det bara en gång, vänligt och respektfullt. Lämna det med det → får bättre resultat. Man får se tiden an när man sagt det man behövde säga.

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

3

## Ilska

Ibland ett sätt att försöka styra andra, att utöva makt.



Eventuellt bättre att låta människan vara arg under mötet.

Ofta för mycket att ta itu med ilskan. Inte alltid vår sak att lugna ned den som är arg - ibland är det bättre att 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?"

4

## Att bemöta ilska och andra negativa emotioner

- **Ge inte makt åt ilskan (eller gråten).** Lär personen att aggressivitet inte ger makt.
- Visa att du inte har makt att förändra människor eller deras känslor, inte ens dina patienter → personen inser sitt eget ansvar och minskar vanligen sitt beteende.

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

5

## 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?"

6

6

## Att bemöta ilska och andra negativa emotioner

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

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

7

## Att bemöta ilska

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

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

8

## Arga, missnöjda och hotfulla människor

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

9

9

## Några användbara formuleringar vid ilska och hotfullt beteende

- För mig verkar det som att du är väldigt upprörd/arg just nu. Är det så?
- Jag ser att du är upprörd. Hur kan jag hjälpa dig?
- Är du stressad?
- Är det mig eller något jag sagt i vårt samtal som du är upprörd över?
- Jag känner det som om du är missnöjd med mig just nu. Är det så?
- Berätta mer!
- Berätta för mig vad det är du vill uppnå med vårt samtal, vad du skulle önska dig.
- Jag inser att jag uttryckte mig klumpigt och jag är ledsen för det. Berätta för mig vad det var jag sa som du blev upprörd för, så ska jag försöka formulera mig bättre.
- Är det något som jag kan göra annorlunda?
- Vad kan jag göra för att samtalet ska kännas bra för dig, så att vårt samtal ska bli konstruktivt och ge dig det du vill få ut av det?
- 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.
- Jag har svårt att föra ett bra samtal när jag känner en sådan ilska från dig.
- Det är inte okej för mig att någon skriker åt mig när jag bara försöker göra mitt jobb så gott jag kan.
- Jag blir rädd och kan inte koncentrera mig på att hjälpa dig när du är så här arg på mig.

10