

2019-04-19

# Medveten kommunikation

– inom omsorgen



**Niclas Agnesmed**

Stödassistent, kommunikationsexpert

## Innehållsförteckning

<b>Kursupplägg:</b>	<b>3</b>
<b>Steg 1</b>	<b>4</b>
<b>Medveten kommunikation, vad är det?</b>	<b>4</b>
<b>Representationssystemet – så talar vi</b>	<b>5</b>
<b>Ord förknippade med respektive representation:</b>	<b>6</b>
<i>Uttryck och frågor:</i>	<i>6</i>
<i>Skapa rapport – En väg till medkänsla</i>	<i>7</i>
<b>Schematisk översikt av sympati/empati</b>	<b>8</b>
<b>Vad är behov?</b>	<b>9</b>
<b>Kort om komponenterna</b>	<b>10</b>
<b>Nyckelskillnader i korthet</b>	<b>12</b>
<b>Behovslista</b>	<b>13</b>
<b>Känslolistor</b>	<b>14</b>
<b>Arbetsblad - NVC</b>	<b>16</b>
<b>Nyckelskillnader Omsorgen</b>	<b>19</b>
<b>Empatinivåer</b>	<b>20</b>

<b>Steg 2</b>	<b>21</b>
<b>Hinder och lösningar</b>	<b>21</b>
<b>Tankemönster</b>	<b>22</b>
<i>Jämförelser</i>	23
<i>Bortförklaringar</i>	24
<i>Humor</i>	24
<i>Förväntningar</i>	25
<i>Ordval</i>	26
<i>Strategier</i>	27
<i>Inre regelverk</i>	28
<i>Begränsande övertygelser</i>	29
<i>Sorg</i>	31
<b>Frågebank och färdigheter för samtal</b>	<b>32</b>
<i>Feedbacksamtal</i>	33
<i>Avbryta samtal</i>	33
<i>Frågor som ger klarhet</i>	34
<i>Frågebank</i>	36
<b>Hjälplinjer</b>	<b>39</b>
<b>Personalfrågor</b>	<b>40</b>
<i>Vad är professionalism?</i>	41
<i>Vad är personligt?</i>	41
<i>Vad är privat?</i>	42
<i>Vad vill vi med jobbet?</i>	43
<b>Problemformuleringar</b>	<b>44</b>
<i>13. Frågor för nyanställning</i>	46
<b>Steg 3</b>	<b>47</b>
<b>Förbereda, genomföra och analysera samtal</b>	<b>47</b>
<b>Genomförande</b>	<b>50</b>
<i>Rollspel</i>	50
<i>Enkel analys</i>	50
<b>Slutord</b>	<b>51</b>

**Kursupplägg:**

- Kursens ges medelst föreläsning/workshop/konsultation/handledning.
- I samråd med beställaren justeras innehållet för den aktuella arbetsplatsen för maximalt och relevant lärande.
- För att möjliggöra en upplevd skillnad baserar sig kurserna på ett praktiskt utforskande varvat med teoretiska modeller för ökad klarhet och förståelse.
- I materialet lämnas, förutom modeller och förklarande texter, utrymme för samtal och egna anteckningar för maximalt lärande.

**Steg 1 Medveten kommunikation inom omsorgen**

- Samtal allmänt
- Representationsmodellen Neurolingvistic Programming, NLP
- Samtalsmodellen Nonviolent Communication, NVC, med teserna
- Uttrycka Observation, Känsla, Behov, Önskemål och se sambanden, praktisk övning

**Steg 2 Hinder/lösningar för konstruktiv kommunikation**

- Tankar om samtal
- Sympati, med och utan intention
- Ord som skapar motstånd
- Frågeställningar
- Hinder hos personal (rädsla, obehag, oro, motvilja, låg motivation m.m.)
- Personalfrågor (endast om personal har vissa samarbetsvårigheter)

**Steg 3 Förbereda, genomföra och analysera samtal**

- Arbeta med jobbets problemformuleringar direkt
- Förbereda samtal
- Genomföra rollspel
- Analysera, samtal om hur det kändes och hur det kunde gjorts annorlunda.

**Avslutning – Reflekterande frågeställningar**

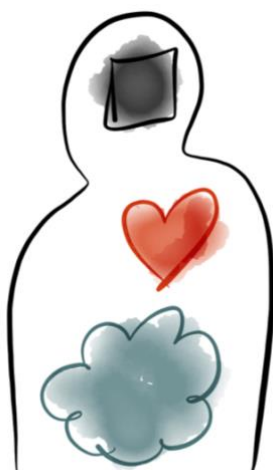
- Vad gör vi för skillnad, innan/efter kursen?
- Hur känns det att kunna vara förberedd på samtal vs vara oförberedd och känna obehag inför stöd/jobb (om det förelegat)?
- Hur går vi vidare själva och rent av lära omsorgstagaren/anhöriga att resonera och analysera?
- Vilka redan förvärvade kunskaper och metoder som kan kopplas till detta och verksamheten?
- Vilka förväntningar finns? Personal, brukare och anhöriga?

## Steg 1

### Medveten kommunikation, vad är det?

- Under denna rubrik inleder vi med samtal om den kommunikation och de modeller vi redan har och hur vi tänker.
- Därefter presenterar jag kommunikation utifrån två modeller Neurolingvistisk Programing NLP och Nonviolent Communication NVC.
- Vi lär oss skillnaden på sympati och empati följt av NVC's komponenter och teser.
- För bästa lärande kan vi redan på detta stadiet ta exempel från vår arbetsplats och den problematik det erbjuder.

Material kan komma att se ut så här:



### Representationssystemet – så talar vi

Med representationssystemet menas de sinnen som vi upplever världen igenom. Enkelt uttryckt upplever vi livet med våra ögon, öron, kroppen, näsan samt med våra smaklökar. Med dessa sinnen uttrycker vi våra upplevelser i livet och därigenom beskriver vi våra verkligheter med olika ord förknippade med sinnena. Var och en domineras ofta av ett sinne. En person tänker i bilder, en annan i ljud och en tredje kinestetiskt med den fysiska kroppen.

Om vil låter tre personer med dominans i vart och ett i representationssystemet gå på konsert är det sannolikt att de kommer att beskriva samma konsert på olika sätt.

Den visuella: - Vilken fantastisk ljus show och pyrotekniken var outstanding.

Den auditiva: - Vilket ljud. Trummorna dånade underbart.

Den kinestetiska: - Jag kände basen dunka i bröstet och golvet vibrera, men vad det osade om röken.

Detta är något som ofta används för att beskriva en upplevelse av något som du inte vet t.ex. vin. Vill du ha ett kryddigt och mustigt vin eller bärigt och mjukt? Även bostäder beskrivs på det här viset. "Huset ligger i ett naturskönt och barnvänligt område med gångavstånd till kommunala färdmedel" Förresten har du lagt märke till att vid hus och lägenhetsvisningar så luktar det ofta nybakta bullar?

**Ord förknippade med respektive representation:**

**Visuell:** Titta, fokus, insikt, blänka, visa, avslöja, granska, reflektera m.m.

**Auditiv:** Säga, rytm, ton, ord, ljud, döv, ringning, hörbar, fråga, berätta m.m.

**Kinestet:** Beröra, hantera, kontakt, knuffa, varm, kall, hålla, fatta, tung m.m.

**Olfaktorisk:** Doftande, unken, snokande, rökig, väldoft m.m.

**Gustatorisk:** Sur, smak, bitter, salt, söt m.m.

**Neutral:** Bestämma, tänka, uppleva, förstå, metod, behov, lära m.m.

**I övrigt skapar/präglar också vårt sociala sammanhang det ordförråd vi har.**

**Uttryck och frågor:****Visuella:**

Jag *inser* att du har rätt.

Vi träffas *öga* mot *öga*.

Ta en hastig *blick*.

Hur *ser* du på det här?

Vilka är dina *reflektioner*?

Vilken *insikt* gav det här dig?

**Auditiva:**

På samma *våglängd*.

*Musik* för mina öron.

*Högt* och *tydligt*.

Vad *hörde* du mig säga?

Hur *låter* det här för dig?

*Berätta* med egna ord?

**Kinestetiska:**

Jag *tar kontakt* med dig.

Jag *fattar* inte.

*Ta* dig samman.

Vad/hur *känner* du för det här?

Vad kommer du *konkret* göra för din förändring?

Hur kan du *hantera* detta?

**Olfaktoriska:**

En *doft* av den fina världen.

Hur/vad *doftar* det?

**Gustatoriska:**

Segerns *sötma*. Bitterljuv.

Hur *smakar* det?

**Allmänt/neutrala frågor:**

Hur *upplever* du det?

Vilka *tankar* får du?

Kan du *beskriva* ytterligare?

## Skapa rapport – En väg till medkänsla

**Ögonrörelser**, avslöjar hur och på vilket sätt vi tänker. Tittar vi uppåt tänker vi i bilder. Vi försöker plocka fram gamla bilder för att minnas bättre eller skapar vi nya. Detta har du redan gjort i livslinjen när du skapat mål av drömmar, det vi kallar målbilder. Vi kan med denna kunskapen prata i bilder och på det sättet får bättre kontakt.

**Tempo**, berättar också om vilket sinne som är dominant för den personen. En visuell person pratar väldigt snabbt då hon byter bilder snabbt. En auditiv lite långsammare och den kinestetiska väldigt långsamt för hon känner efter och väger orden nogsammare. När jag skriver stavar jag ofta fel då jag tänker snabbare än vad jag hinner skriva. Om någon säger att jag ska dyka upp på jobbet kl 15 (femton) och jag samtidigt antecknar det, skriver jag kl 51 eftersom jag hör ordet **fem** först i ordet femton. Jag är således en bildmänniska.

**Röstläge, affekt och intensitet**, kan säga en del om i vilket sinnestillstånd personen är i. Ett högt röstläge kan vara för att personen är nervös och lågt, lugn. I alla lägen vad gäller rapport så gäller det en ansatts till att härma. Om jag träffar någon som pratar gällt emedan jag har en basröst och försöker komma upp i samma tonläge mottas det snarare som ett hån.

**Kroppen**, som jag här ovan nämnde så kan jag härma kroppsspråket. Detta kan göras på två sätt, spegla och matcha. När jag *speglar* härmar jag som min egen spegelbild d.v.s. lyfter hon sin högerarm lyfter jag min vänsterarm. När jag *matchar* tar jag också högerarm. Låt det dock gå några sekunder emellan annars kan det uppfattas som hånfullt eller liknande.

**Andning**, pejla in hur snabbt den andre andas, du får då en god uppfattning om i vilket sinnestillstånd personen är i. Andas hon snabbt och i övre luftvägarna kan vi gissa på stress eller nervositet. Långsamt och i magen gissar vi på lugn och trygg. Detta har dock sina begränsningar liksom det övriga. Jag är en person som har stora lungor och möter jag då en person med små lungor under rapport, så slutar det med att jag svimmar. Allt bör göras med måtta.

**Språkbruk**, vilket ordförråd har personen? Vi kan härma även detta, dock gäller ju som allt annat vid rapport att det får göras till den gräns att det blir förlöjligande av den andre. Det skulle inte låta särskilt autentiskt om jag lade mig till med ungdomsslang och inte heller vice versa. I det här läget kan jag hellre härma kroppsspråket och ändå likna personen lite mer än annars och få bättre kontakt. Vi kan alltid efterlikna på något sätt.



## Schematisk översikt av sympati/empati

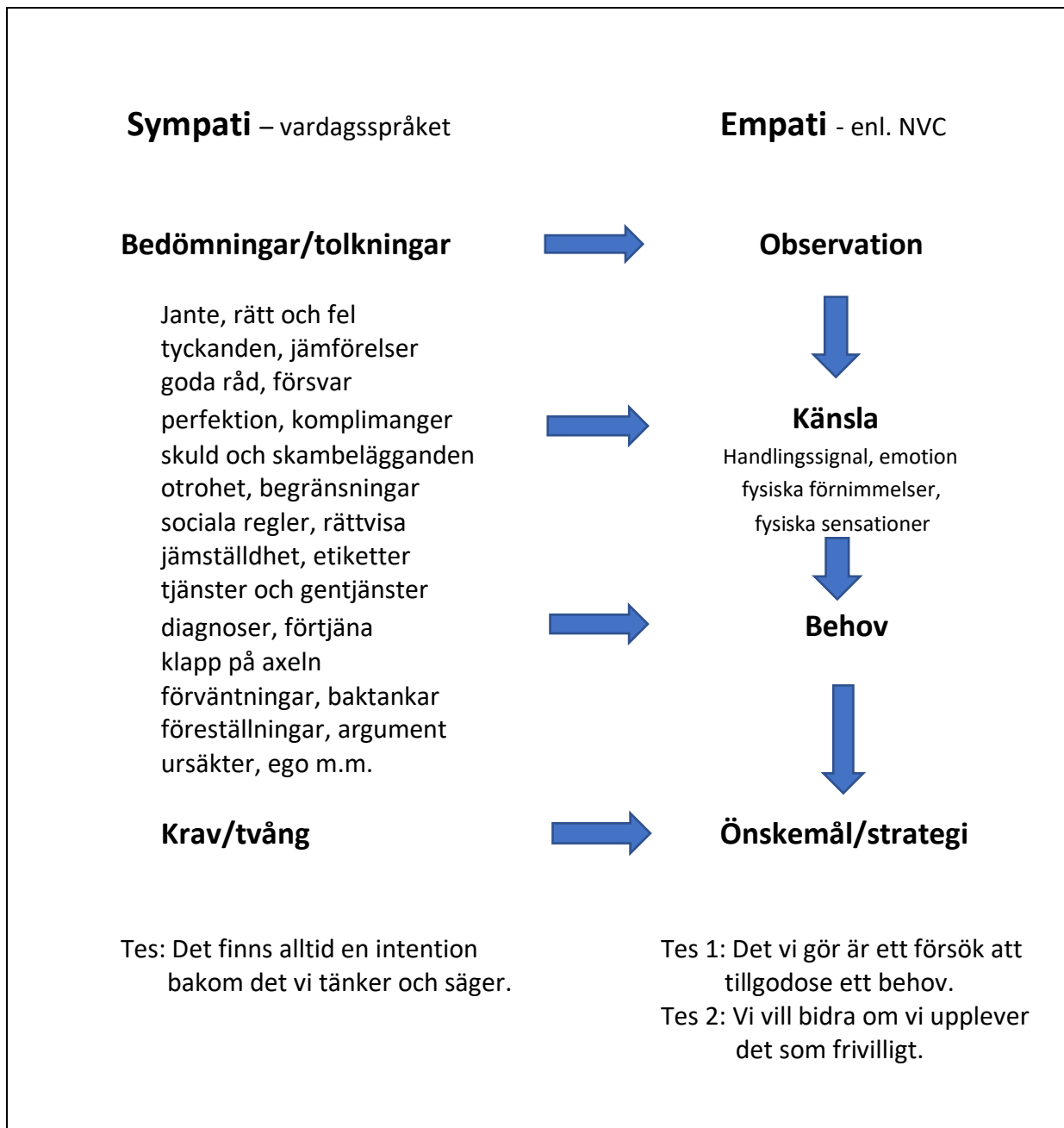




Illustration: Louise Winblad

## Vad är behov?

Jag har märkt att vi använder ordet **behov** med olika betydelser inom omsorgen. Låt säga att en omsorgstagaren behöver olika **fysiska hjälpmedel**. Dessa brukar benämnas som behov. Astrid har *behov* av en rullstol. Kjell har *behov* att någon hjälper honom med rakning. Alexander har *behov* av hörapparat.

I andra sammanhang benämns **behov** som **beskriver en handling**. Ingrid och Per har behov av *gemenskap*. Hugo, som "klättrar på väggarna", har behov av *meningsfullhet* och *stimulans*. Personalen som ofta är irriterade på varandra om hur ett jobb ska utföras har kanske behov av *samstämmighet* och *delad verklighet*. För att veta betydelsen behöver vi komma överens om dess innebörd, vilket skapar *klarhet*. För att klargöra ytterligare skulle jag benämna fysiska hjälpmedel som strategier för att tillgodose ett behov, t.ex. *förflyttning*.

Det är den senare beskrivningen av behov som åsyftas i denna kurs. Vad gäller behoven i första stycket kan vi med de strategier som nämns gissa vilka behov som ligger bakom. Rullstol kan vara *förflyttning*, rakning kan vara *hygien* och promenad *fysisk aktivitet/rörelse*.

## Kort om komponenterna

### Observation



Observation är en beskrivning av en situation eller vad någon sa helt utan bedömningar. Som om du såg och betraktade något genom en kamera eller bara citerar vad någon sa, ord för ord. Det faller ofta samman med de nämnare av en situation vi kan vara överens med.

### Känsla

En fysisk sensation. Något vi upplever i kroppen. T.ex. ångest kan sitta i bröstet, skam i magen, ilska i läpparna. Jag föredrar att kalla det för engelskans emotions eller emotioner på svenska då det beskriver en förändring, något övergående till skillnad från känsla som blir en statisk bedömning av vad som händer i mig. Handligssignal är också ett bra ord då vi nästan alltid handlar, gör något, när vi har en känsla för att få ett skifte. Om jag t.ex. är arg "på någon" så anklagar och attackerar jag för att få ur mig ilskan. Om jag känner mig ledsen så tröstater jag kanske. Med NVC lyssnar vi efter behovet som inte är tillgodosett. Som exemplena ovan kanske jag är arg för att jag har behov av att bli hörd eller ledsen och behöver empati.

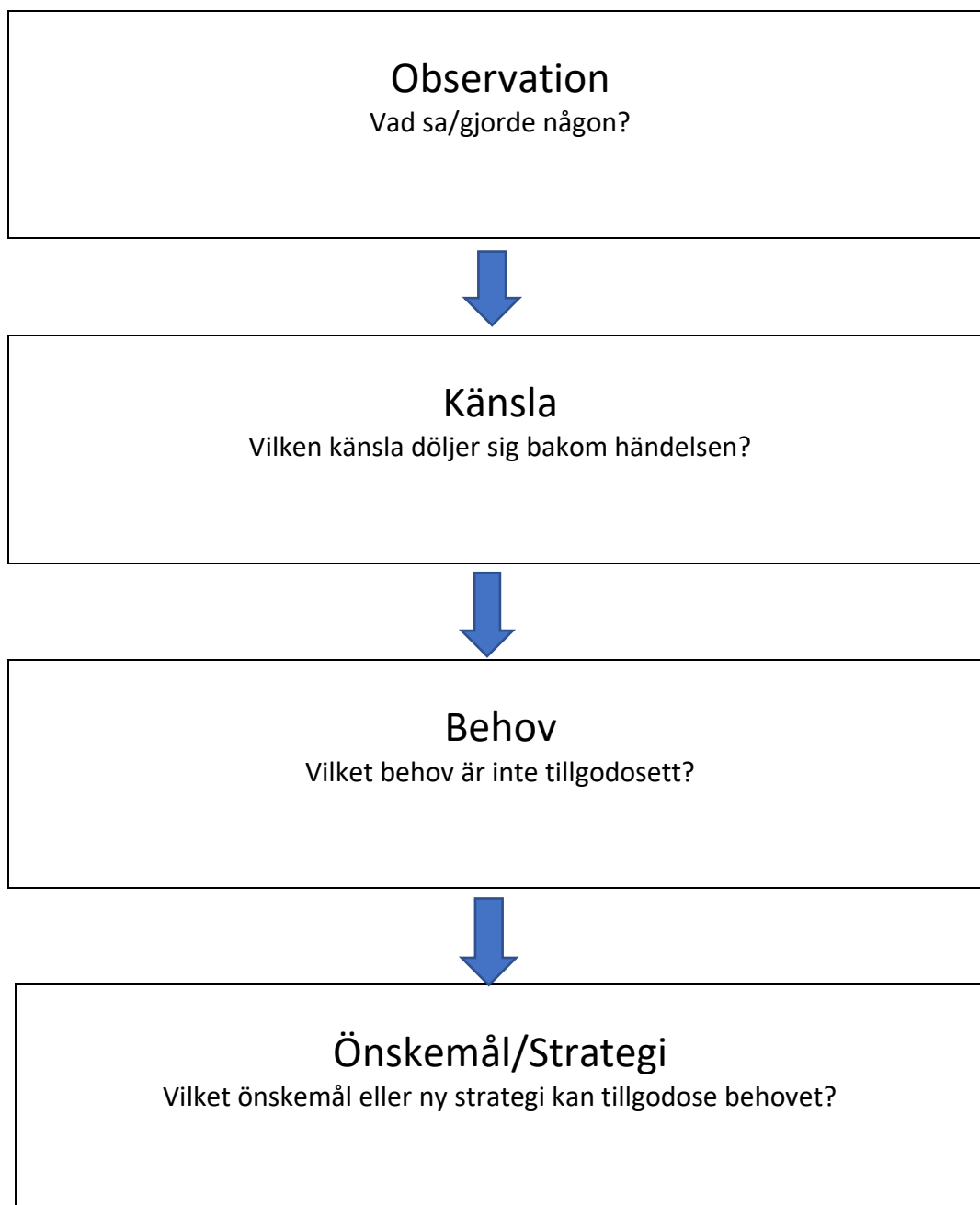
### Behov

Är en **abstrakt beskrivning av en konkret handling** och människans minsta gemensama nämnare. Ett behov kan vara beskrivning av olika strategier. Dans, promenad, pulkaåkning kan ha *rörelse* som gemensam nämnare. Två personer promenerar till jobbet. Den ene gör det för *rörelse och motion*. Den andre har fobi för att åka buss och behöver uppleva *trygghet*, mentalt som fysiskt. Således kan vi inte veta vad folk i allmänhet försöker tillgodose med sina strategier utan bara gissa. Vanlig fallgrop är att förväxla behov med önskemål/strategi.

### Önskemål (strategi)

Konkret fråga om strategi som tillgodoser behov. Kan vara bra att vara medveten om att framföra ett tydligt, görbart och frivilligt önskemål då vi ofta antar att andra ska förstå vad vi vill. En annan fallgrop kan vara att jag vill att en viss person ska göra mitt önskemål men har då blivit ett krav. Innebörden av önskemål är just en frivillighet att tillgodose någon annans behov. Som strategi kan det vara bra att fundera ut flera strategier för att få mitt behov tillgodosett. Endera göra det själv eller fråga fler personer.

## NVC komponenterna



### Teserna:

Vi vill bidra om det är frivilligt. Upplever vi krav, vill vi inte.

Det vi säger och gör är ett försök att tillgodose ett behov.

## Nyckelskillnader i korthet

Syftet är att skapa klarhet till processen inom NVC eller klarhet i största allmänhet. En nyckelskillnad kan beskrivas som en spegling av ord eller motsatsord vilket i sin tur skapar klarhet om ordets innebörd. Här kommer några sådana:

### Observation – Tolkning

Med observation åsyftas en betraktelse utan tolkning. Tolkning å sin sida skulle kunna liknas vid en utsmyckning åt observationen. Ordet tolkning används oftast som en negation till en händelse eller sak. Vasen är ful. Han var dum. Som observation skulle vi snarare beskriva vasen och vad som gjorts. Vasen är vit, rund, rak och ca 30 cm hög. Pelle slog Lisa varpå blod rann ur näsan. Som hjälp att observera kan man försöka se händelsen som genom en kamera och separera ljudet från bilden och då få två olika observationer dels genom det visuella sinnet och dels genom att citera det vi hörde. Sen kopplar vi på det kinestetiska med NVC och beskriver vad som händer i oss med känslor och behov.

### Känslor – Tankar

Liksom ovan syftar det här till att få klarhet om processen som sker i oss och se hur våra sinnen påverkar våra reaktioner. Känslor skulle man kunna förklara allt från kinestetiska förnimmelser till fysiska sensationer som vi satt namn på t.ex. glad, ledsen, irriterad, nöjd m.m. Tankar kan vara visuella beskrivningar av en eller flera känslor. I vanligt vardagssamtal kan vi beskriva oss som *jag känner mig som ett vrak, dörrmatta* eller som en *trasa*. Bakom en sådan beskrivning döljer sig en riktig känsla och är det viktigt för oss att bli hörda i vår smärta kan vi översätta bilden till rena känslor och därmed få djupare förståelse och empati.

### Behov – Strategier

Behov är ett abstrakt uttryck för en konkret handling. Strategi är en handling som tillgodoser ett behov. Exempelvis kanske A gillar att springa och B att dansa. Dessa strategier tillgodoser det gemensamma behovet *rörelse*. Person C promenerar till jobbet och D tar tunnelbanan. D tillgodoser behovet av rörelse men C tillgodoser trygghet då han har klaustrofobi och vågar inte åka tunnelbana. Här är upplagt för tolkningar då vi ofta tror att vi vet vad som försiggår i andra med hjälp av egna erfarenheter. Sanningen ligger bara hos den som det gäller.

### Önskemål – Krav

Önskemål är en önskan om att få ett behov tillgodosett, exempelvis gemenskap av någon eller några med vetskap om dennes/deras frivillighet att tillgodose behovet. Ett krav är vår förväntan om deltagande.

**Behov personal**

Acceptans  
Avkoppling  
Balans  
Betydelsefullhet  
Bidra  
  
Bli hörd  
Effektivitet  
Enkelhet  
Fysisk säkerhet  
Förutsägbarhet  
  
Gemenskap  
Harmoni  
Humor  
Hygien  
Hållbarhet  
  
Inkluderad  
Klarhet  
Kommunikation  
Mening  
Närvaro  
  
Respekt  
Samarbete  
Samstämmighet  
Syfte  
Stöd  
  
Struktur  
Tydlighet  
Utveckling  
Uppskattning  
Välkomnande  
  
Ömsesidighet  
Övervägande

**Behov omsorgstagare**

Andlighet  
Autonomi  
Avslut  
Beröring  
**Bli sedd/hörd**  
  
Emotionell säkerhet  
Empati  
Firande  
Fysisk rörelse  
Förflyttning  
  
Igenkänd  
Integritet  
Inspiration  
Kreativitet  
Känslighet  
  
Kärlek  
Lek  
Lätthet  
Mat  
Medkänsla  
  
Närhet  
Omsorg  
Rekreation  
Sexuellt uttryck  
Självbestämmande  
  
Skönhet  
Spontanitet  
Stabilitet  
Sörja  
Tacksamhet  
  
Tillhörighet  
Valfrihet  
**Värdighet**  
Värme  
Öppenhet  
Överensstämmelse

**Behov anhöriga**

Bidra  
Bli hörd  
Effektivitet  
Eftertänksamhet  
Empati  
  
Fysisk säkerhet  
Förutsägbarhet  
Helhet  
Hållbarhet  
Inkluderad  
  
Integritet  
Kommunikation  
Kontakt  
Medkänsla  
Mening  
  
Närvaro  
Omsorg  
Ordning  
Produktivitet  
Respekt  
  
Samarbete  
Samstämmighet  
Syfte  
Solidaritet  
Stabilitet  
  
Stöd  
Struktur  
Transparens  
Tydlighet  
Värdighet  
  
Återkoppling  
Ärlighet

**Känslor – när våra behov inte är tillgodosedda**

arg	olycklig
apatisk	orkezlös
avundsjuk	orolig
	osäker
besviken	otålig
bitter	
bekymrad	panikslagen
chockad	rastlös
	rädd
deprimerad	
	skam
frustrerad	skeptisk
förbryllad	skräckslagen
förtvivlad	skrämd
förrad	slut
förvånad	sorgsen
	stressad
generad	sugen
	svartsjuk
hopplöshet	
hungrig	trött
	tveksam
ilsken	
irriterad	uppgiven
	ursinnig
ledsen	uttråkad
likgiltig	
längtan	vansinnig
nedstämd	ångestfylld
nervös	övertaskad

**Känslor - när våra behov är tillgodosedda**

alert	nyfiken
avslappnad	närvarande
	nöjd
bekväm	
belåten	optimistisk
	pigg
energisk	passionerad
engagerad	
entusiastisk	road
	rörd
fascinerad	
förtjust	samlad
förvånad	stolt
förväntansfull	säker
glad	tacksam
harmonisk	tillfredsställd
hoppfull	trygg
häpen	
	upphetsad
	upprymd
inspirerad	
ivrig	varm
kärleksfull	vaken
levande	överraskad
lugn	överväldigad
lycklig	
lättad	



**Arbetsblad - NVC****Skilja på tolkning och observation**

Kajsa stoppade ner muggen i diskmaskinen.	T	O
Lars tyckte jag var duktig när jag fullföljt jobbet.	T	O
Brukaren var besvärlig idag när jag skulle klä på honom.	T	O
Karin skriker när hon blir frustrerad.	T	O

**Skilja på tankar och känslor**

Pelle som har Asperger känner sig usel när han borde förstått.	T	K
Björn hatar att vi påminner om tandborstningen.	T	K
Bertha känner sig kränkt av kommentaren.	T	K
Jag blev glad när du gjorde sådär för mig.	T	K

**Skilja på strategi och (uttrycka) behov**

Jag har behov att skriva mina mejl nu.	S	B
Passa dig, annars...	S	B
Jag tycker det är läskigt när folk höjer rösten.	S	B
Kan vi göra det senare, jag behöver äta nu.	S	B

**Skilja på krav och (uttrycka) önskemål**

Jag vill att du ska förstå mig.	K	Ö
Jag skulle vilja att du nämner en sak du sätter värde på som jag har gjort.	K	Ö
Jag skulle vilja att du jobbar med dig själv. Vad tänker du om det?	K	Ö
Du dricker väl inte?	K	Ö

### Analysövning med NVC enl. OKBÖ

- 1 O Brukaren slår sig själv, olika situationer.  
K Flera olika känslor  
B Flera olika behov  
Ö Samma strategi som tillgodoser behoven.
  
- 2 O Brukaren, som sitter i permobil, har CP-skada, kan ej uttrycka sig verbalt, blundar och vänder bort ansiktet från assistenten.  
K  
B  
Ö
  
- 3 O Omsorgstagaren går och skåpäter, tar mat ut kylskåpet även då han inte är hungrig. Flera känslor och behov.  
  
K I OT I dig  
B I OT I dig  
Ö I OT Ditt Ö
  
- 4 O Kollegan Per kommer 25 minuter efter utsatt arbetstid, 3 dagar i veckan.  
K I kollegan I dig  
B I kollegan I dig  
Ö I kollegan Ditt Ö
  
- 5 O Brukaren vill inte veta av personalen.  
K  
B  
Ö
  
- 5 O Brukaren säger att han vill ta livet av sig.  
K  
B  
Ö

6 O – Jag har inga fördomar!

K

B

Ö

7 O – Nattpersonalen gör ju ingenting!

K

B

Ö

8 O - Dom lyssnar inte!

K

B

Ö

Ta nu något eget citat/situation som du funderar över och undersök vilka känslor och behov som kan finnas bakom.

9 O

K

B

Ö

10 O

K

B

Ö

## Nyckelskillnader Omsorgen

Samtala om dessa nyckelskillnader och bli medveten om hur förhållandena är på er arbetsplats. Vad skulle kunna vara skillnad på er arbetsplats?

### 1. Skillnaden mellan *dominansbaserade* och *behovsbaserade* system.

**Dominansbaserat system:** Det finns ett tydligt regelverk där det framgår vad som ingår i ett stöd. Det är med tid och pengar uträknat, så alla får lika mycket.

**Behovsbaserat system:** Genom att se till var och ens behov skapas strategier för att tillgodose så många behov som möjligt utan att det sker på någons bekostnad. Strategier, regler och bestämmelser är skapade ur ömsesidig förståelse hur regelverket bidrar till människor.

### 2. Skillnaden mellan *makt över* och *makt med*

**Makt över:** Vi agerar som om våra behov är viktigare än omsorgstagarens. Vi kan hota med bestraffning eller locka med belöningar för att få ett stöd genomfört.

**Makt med:** Vi lyssnar på de behov och önskemål som finns för att skapa strategier på individuellt och gemensamma och beslutar samt genomför aktiviteten.

### 3. Skillnaden mellan *Positiv förstärkning/godkänna* och *Den egna uppskattningen*

**Positiv förstärkning:** Detta är en form av godkännande med intentionen att stärka personens självförtroende. Med uttryck som "vad duktig du är, vad glad jag blir" försöker vi stärka personen med den bismaken att vi gör personen beroende av andra för att känna uppskattning.

**Egen uppskattning:** Med frågor som; Hur kändes det när du gjorde den? Syftar till att få personen att lägga märke till de känslor som fanns när något gjordes och vilka behov de tillgodosåg.

### 4. Skillnaden mellan *rädsla för auktoritet* och *respekt för auktoritet*

**Rädsla för auktoritet:** Vi lyder blint för att undgå bestraffning eller utebliven belöning, ett slags skydd av oss själva.

**Respekt för auktoritet:** Med respekt för en auktoritet har vi uppmärksamheten på hennes kunskaper och färdigheter. Vi lyder inte hennes ord utan väger dem för och emot och ser hur de kan bidra till arbetet/gruppen.

## Empatinivåer

På kurser och i andra sammanhang där jag pratar/deltagit om empati och hur vi kan använda oss medvetet av det och dessutom träna oss i detta sätt att lyssna och agera, dyker gärna frågan upp om hur vi kan visa empati gentemot diverse diktatorer och liknande potentater. Jag tänker mig då att det är som med mycket annat här i livet som vi behöver lära oss att det är träning som gäller. Det kanske är så att vi får ta det från början med de enkla behoven med dess kontext för att sedan bli mer avancerade och dessutom integrera det i vårt system. Vi har ju tränat på bedömningar i många år och dragit kraftiga tankebanor i hjärnan som behöver dras om för ett nytt beteende. Ungefär som att elledningarna gick utanpå väggarna förr i världen samtidigt som utvecklingen gick framåt och risk-analyserna förändrades så byggdes de in i väggarna. Med mer medvetenhet förändras förhållandena som en konsekvens. Hur lång tid denna utveckling tar är helt individuellt enligt mina erfarenheter.

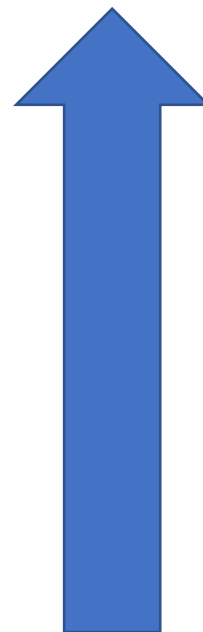
**Utvecklingsnivåer** skulle kunna se ut så här:

Kan koppla behov till politik, potentater, krig och konflikter.

Kan koppla behov till konflikter inom familjen och arbetsplatser.

Kan koppla behov till dig själv och ditt eget liv samt se dina beteenden och konsekvenser bakåt i tiden.

Kan koppla de basala behoven i livet såsom sömn, mat, dryck m.fl.



## Steg 2

### Hinder och lösningar

- Tankemönster
- Ord som skapar motstånd
- Frågeställningar – frågebank för färdigheter och samtal
- Personalfrågor – Professionalism, roller, samarbete, ansvarsområden, hinder, motivation, konsekvenser m.m.

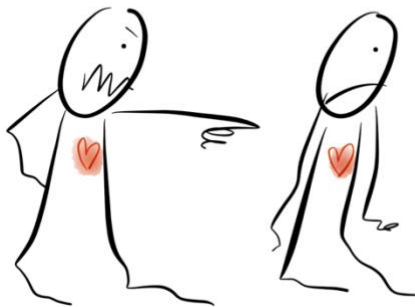
## Tankemönster

Under denna rubrik tar jag upp några tankemönster som ofta skapar affekt i vårt inre. När vi är observerar det är det lättare att reda ut var affekten kommer ifrån och med det lägga fokus på oss själva igen samt skapa nya tankemönster som ger oss mer tillfredställande resultat.

Som tankemönster menas, i denna kontexten, tankar som blivit omedvetna vanor eller där någon medelst sympatisk kommunikation påminner om dessa till medvetenhet för att, med god intention, förändra våra tankemönster. Med denna medvetenhet kan vi således hjälpa både oss själva och andra med antingen en god frågeställning eller en citerande observation.

Reflektera efter varje tankemönster hur du/vi förhåller dig/oss till dem och vilka upptäckter du/vi själv gjort.

## Jämförelser



Detta är den i särklass mest upprepade tankemönstret som jag ser det. Det är väldigt ofta som jag hör andra uttrycka just en jämförelse med någon annan och det försätter personen i ett ogynnsamt tillstånd för att kunna skapa distans till sig själv. Antingen gör man en jämförelse som då lyfter en själv: - Jag är i alla fall bättre än henne! Eller trycker man ner sig själv: - Jag är värdelös, Pelle är mycket bättre!

Jag var på en föreläsning där två föreläsare växlade ordet. Den handlade om dysfunktionella familjer. Föreläsare A berättade om sin kärlekslösa uppväxt och jämförde den med B's och drog slutsatsen att hon hade haft det ganska bra trots allt. Faktum är att det är okej att ha de upplevelser man har och att acceptera andras upplevelser. Vi får vara i samma rum utan att trycka ner oss eller lyfta oss själva på bekostnad av andra.

Jag har även sett detta på nära håll inom omsorgen då jag jobbade som stödassistent. En kvinna med frekventa utbrott använde sig just av detta tankemönster och reagera utåt. Hon jämförde hur mycket stöd andra fick och hon inte lika mycket vilket väckte en avundsjuka. Här skulle jag rekommendera ett samtal i lugn och ro och lära henne hur jämförelse gör henne upprörd samt lära henne att alla har olika strategier som stöd utifrån behov. Samtidigt ta reda på vad hon längtade efter då utbrotten kom för att bli hörd. Det tror jag skulle göra skillnad över tid.

Naturligtvis är det inte alltid på det här sättet men jag upplever det som välgörande att istället för att fokusera på andra bara se på mig själv och min potential. Vi behöver varken förringa eller förhäva oss. Känner jag psykisk smärta är det bättre att ta reda på behoven bakom än att tycka att jag har det bättre än andra.



### Bortförklaringar

Detta ägnar vi oss åt både medvetet och omedvetet. Medvetet i den mening att något berört min skam eller liknade och blir med det sårbar. Omedvetet att vi upprepat bortförklaringarna så många gånger att det blivit en strategi för att inte kännas vid ämnet eller de känslor som uppstår i samband med situationen.

Här får vi använda oss av vår känslighet och kolla av bakgrunden till bortförklaringen. Är det så att personen inte vill prata om ämnet för att hon blir för sårbar eller inte har förtroende för dig så lämna ämnet och prata om det som ger förtroende och skapar tillit för att kanske återvända till det känsliga ämnet. En annan variant skulle kunna vara att lyfta upp tanken på att personen försöker bortförklara ämnet och be att få ställa en fråga?

### Humor – Sarkasm, gliringar och ironi

När jag började som personlig assistent för några år sedan pratade jag med en kollega om just humor. För vår brukare var detta en viktig del att kommunikationen var rak och tydlig med hans vokabulär. Det fanns inte utrymme för svårare ord, långa meningar, meningar med många ordet *inte* eller humor av ironisk karaktär. Min kollega instämde i mina observationer med tillägget att han heller inte förstod denna typ av humor då den mestadels bygger på tonfall och att de nyanserna är för små för att han ska uppfatta dem.

Det här var en stor upptäckt för mig och använder mig av den kunskapen i nära relation till en person med begynnande demens. Då behöver kommunikationen även här vara rak och tydlig. Det är väldigt lätt att vid olika tillfällen känna sig irriterad och då svara med sarkasm vilket bara gör situationen värre. Bättre då uttrycka vad jag faktiskt känner och behöver beroende på situation.

## Förväntningar och föreställningar

**Det är dina förväntningar som gör dig upprörd och arg.** Tänk dig, du och din kompis har bestämt tid och plats för att ta en fika. Kl 17 på Annas Fik. Du är där i god tid och tänker hur trevligt det ska bli att äntligen få prata med din kompis om kärleken och livet. Klockan blir 17 men ingen kompis dyker upp. Klockan blir både 10 och 20 över och dina känslor har hunnit skifta från både *oro* till *ilska* med tankar: "Vad är det för ett j\*\*\*\*\*a sätt".

Tänk dig nu exakt samma scenario med den förändringen att du vet att kompiserna kan vara lite "slarvig" med tider. Tankarna kanske då låter: "Jaja, det är likt honom, ränderna går aldrig ur". Känslorna är i det här läget annorlunda med liknöjdhet som möjligt dito.

Skulle vi, som vi gjorde, observera situationerna så ser det väldigt identiska ut med den enda skillnaden att tankarna var annorlunda och därmed känslorna. Vanligtvis skulle vi i första exemplet *skylla på honom* för att vi är arga emedan andra exemplet skulle vi *låta det bero* utan större affekt.

Vi uttrycker oss ofta med ett anklagande, att vi är arga **på** någon fast vi egentligen är arga **för** att vi haft en förväntning om en situation och därigenom inte fått våra behov tillgodosedda. I det här läget och med denna medvetenheten kan vi istället uttrycka våra förväntningar och vad det skulle betyda om avtal hålls eller ej.

Detsamma gäller huruvida jag kan hjälpa omsorgstagare med dessa modeller. Till en början fick jag inte de förändringar **jag** önskade för att mina förväntningar var för höga. Om en person har en ångestnivå på 8 av 10 och jag genom empati kan få ner nivån till 7 så är ju det bra. Förr såg jag inte det så utan blev besviken på resultatet. Nu handlar det om att minska nivåerna och bli medveten om vad som gjorde det för att kunna påminna om det vid senare tillfällen.

## Ordval

Vad är ord egentligen? Det är ett eller flera ljud med en specifik betydelse med en slags överenskommelse om dess betydelse skulle vi kunna säga. Vi ger ett ord ungefär samma betydelse men vi kan ha lite olika associationer kring det som skapar olika känslor. Låt säga att vi pratar om pengar. Jag tycker att pengar är något jobbigt och min partner något kul. Just i den här dialogen finns då en lite konflikt som vi knappt märker, vilket kan vara bra att veta om det skullegälla allvarligare saker.

Sedan finns det ord som skapar förvirring och motstånd. Ordet **INTE** är ett sådant, vilket jag förövrigt tycker ska förbjudas då vi hela tiden använder det på ett förvirrande sätt. Det säger INTE vad du *ska göra* och då blir det förvirrande, det finns ju tusen andra sätt att göra det på. Om du håller en boll; - Kasta inte bollen! Vad ska jag göra då. Ska jag studsa bollen, rulla bollen eller sparka på den. Säg vad som ska göras så skapas en tydlig bild i huvudet och då ökar möjligheten att få sitt önskemål uppfyllt. Hitta gärna egna exempel.

Även ord som **måste**, **borde** och **men** skapar också ett motstånd. Du har säkert hört kritik-tricket att först lägga fram det som var bra för att sedan ta det dåliga. Det här var bra MEN... det fungerar sällan. Borde och måste kan vara kravfylld ord och förpliktigar nästan alltid något. Vi använder det kanske oftast till oss själva. Jag borde gå ner i vikt t.ex. med en liten ledsam känsla som varken gör mig eller någon annan glad.

Ordet **varför** är ännu ett ord som kan skapa motstånd. -*Varför gör du så?* -*Därför!* Svaret visar vägs ände för samtalet. Skriv hellre om varför till -**Hur kommer det sig att...?** Visst, det är lite omständigare att säga men efter lite träning med utförligare svar, slipper vi ta vägen om irritationer.

Uppgiften här är att omvandla dessa "motståndare" till kravlösa görbara meningar. **Inte-miningar** blir till görbara verb som beskrivning ovan. Spring **inte** blir till Gå t.ex. Observera dig själv och dina kolleger då ordet **inte** dyker upp och skapar som nämnt en ogörbar mening. **Måste** och **borde** omvandlas till önskemål då det upplevs som mindre kravfullt. I en del situationer bör också den egna intentionen uppmärksammas då ett krav kan lysa igenom med en hårdare ton än vid ett önskemål. Hitta exempel när ni använder det i jobbet och hur ni kan göra istället. Hitta fler motståndsord.

## Strategier

Strategier upplever jag som en underskattad form av förverkligande och tillgodoseende av behov. Oftast har vi en eller möjligen två strategier för att få det vi vill ha, och gärna vissa personer, går det då inte ger vi upp. Jag som coach har ju medelst frågeställningar envisats med att tänka kreativt: *Hur kan jag/vi/du göra istället?* En för mig mycket välgörande fråga i många sammanhang. Om jag själv vill uppfylla ett mål eller om jag jobbar som stöd/personlig assistent och omsorgstagaren behöver duscha eller liknande, som han inte gjort på flera dagar, då kommer frågan väl till pass. I detta exempel kanske jag erbjuder att tvätta kroppen med blöt trasa istället för dusch. Inte det bästa för henne kanske, men mycket bättre än inget alls.

Jag brukar tänka strategier i tre former och då som *gåvor* då det i varje fall är ett önskemål, något som ges och för att påminna om frivilligheten om att önskemål är fritt från krav.

**Ge-gåvan:** Jag ger något som jag själv skulle vilja få. T.ex. så är jag hungrig och bjuder in en granne/kompis på mat.

**Få-gåvan:** Jag ber min granne/kompis laga mat åt mig. Den här strategin är kanske inte den vi oftast tänker på.

**Själv-gåvan:** Jag ger mig själv det jag behöver. Jag lagar mat åt mig själv.

Vad gäller strategier och vid önskemål skulle jag säga att intentionen är viktig, att påminna sig om att det är frivilligt för motparten att svara nej. Om det sker lägg då märke till vad som händer i dig? Är det så att det gnager eller skapar motstånd på ett eller annat sätt så var din intention kanske inte helt ren, d.v.s. att det fanns en *föreställning* om att hon skulle tacka **ja** istället. Så...

## Hur kan vi ta ett Nej?

Genom att lyssna på vad de säger JA till. Faktum är att säger vi Ja till en sak så säger vi samtidigt Nej till en annan sak, då vi endast kan vara på en plats samtidigt. I varje stund vi säger JA säger vi NEJ till något annat och vice versa.

Låt säga att min granne frågar mig om hjälp att sätta upp tavlor. Jag tackar *nej* för att jag är trött och behöver vila. Då har jag tackat *ja* till behovet **vila**.

Resonemang kring samtalet:

**Scenario 1:** Skulle det vara så att hon då blir irriterad över det då vet vi att det egentligen inte var en fråga utan ett krav. Är vi då medvetna om denna skillnad så kan vi som rubriken ovan rekommenderar att skapa fler strategier (livsgåvorna) för hur hon kan få upp tavlorna på väggen, kanske fråga någon annan.

**Scenario 2:** Ett beteende eller önskemål kan innehålla ett dolt behov. Hon kanske egentligen vill ha gemenskap men vågade inte fråga om det utan använde tavlorna som svepskäl.

**Scenario 3:** Om jag trots allt säger ja fast jag egentligen inte vill, ger jag upp på mina behov vilket genererar obehagliga känslor. Detta kan bero på det inre regelverket om att *man ska hjälpa till*, vilket kan vara bra att vara medveten om i sin träning till att säga nej.

## Inre regelverk



Som personlig assistent minns jag en kollega som ansåg sig vara bra på att diska och valde denna syssla framför matlagningen. Jag lagade således maten och han diskade (dubbelbemannat arbete). Det jag lade märke till var att han diskade tallrikar, bestick och glas men inte grytor, skärbrädor eller torkade av bordet. Min inre regel för disk är att allt detta ska vara klart och hans att bara det han ätit ur skulle diskas.

Jag nämnde i scenario 3 att *man ska hjälpa till* vilket blir som en *automatiserad tanke* jag agerar på utan att vara medveten om den. Vi har många deviser vi inte är medvetna om och blir därför mycket intressanta då vi upptäcker dem. Hur påverkas vi av t.ex. *Man måste ju få unna sig ibland* och liknande fraser. Vilket påminner en del om...

### Begränsande övertygelser och generaliseringar

Detta är synnerligen vanligt förekommande och har vi inga egna så bidrar andra med dem och påminner om hur *svårt* allt kan vara för *de har erfarenhet av det*. Erfarenheten i sin tur skapar en så stark övertygelse att det kan hindra oss från att ta oss an saker som egentligen är görbara, vi vet bara inte hur och funderar heller inte över det då vår övertygelse säger att det inte fungerar, vad det nu kan vara.

Om en person har en begränsande övertygelse kan vi vänligt ställa några frågor som en hint om att dessa går att förändra, förslag:

Hur länge har du tyckt så?	Svar: Alltid!
Hur kommer det sig att du tycker så?	Svar: För att jag har erfarenheter av det och då gick det inte! Så är det bara!
Finns någon speciell händelse?	Svar: Jo det var så att...
Vad tyckte/tänkte du innan det?	Svar: Då tyckte jag...
Hur tänkte du som barn?	Svar: Då var det annorlunda för då var man inte ansvarig!
Hur skulle du vilja tänka/tycka idag?	Svar: Vadå, det är väl inte jag som bestämmer? Eller?
Det vet jag inte, skulle du vilja bestämma?	Svar: Det är väl klart man vill om det gick.
Om det gick vad skulle du vilja bestämma då?	Svar: Ja... men det går ju inte.
Men <b>OM</b> det gick, i fantasin?	Svar: Jo, om man får fantisera så...
Hur känns det om du skulle få det så?	Svar: Det skulle ju kännas bra förstås...
Om det nu skulle gå, vad skulle kunna vara ditt första steg för att nå dit?	Svar: Ja, om vi bara fantiserar om saken så skulle jag kunna...
Hur känns det att fantisera om det?	Svar: Det känns ju lite roligt. Lite lättare inombords liksom.
När skulle du ta det där steget du nyss pratade om?	Svar: När? Jag vet inte. Känns lite fånigt. Har ju liksom sagt till alla att det inte går och så kan man ju inte gå och ändra sig så där, vad skulle de säga?

Aha, så det finns en rädsla  
för att de ska döma dig?  
Vad skulle de säga då?

Svar: Typ.

Svar: Vet inte riktigt, de kanske  
inte skulle säga något men  
det känns pinsamt på något  
sätt.

Ja, du behöver ju verkligen inte,  
vi sitter ju här och leker med tanken bara.  
(För att påminna om frivilligheten, NVC tes 1)  
Det är alltid du som bestämmer.  
Hur känns det nu?  
Vad vill du göra med detta,  
hur vill du gå vidare?  
Ok, kul och snacka med dig!  
(Se hela tiden till att det finns  
pauser och rapport i samtalet.)

Svar: Lättare på något vis.

Svar: Vet inte, känns OK så här.

Genom dessa frågeställningar så klargör vi var personen är idag med sin övertygelse  
för att sedan med frågorna påstå att hon bestämmer vad hon vill tycka framöver  
och på så sätt börja tänka annorlunda.

Här är det värt att lägga märke till min egen intention i samtalet. Är det så att jag  
förväntar mig en omedelbar förändring av hennes övertygelser är det risk för att jag  
blir besviken eller vill pressa personen. Vill jag *sätta ditt någon* med  
frågeställningarna så visar det sig i svaren och resultatet. Det jag har gjort är att  
försiktigt ifrågasätta personens åsikter och som kanske kan vara en början till en  
förändringsprocess.

## Sorg – Omsorg



För en del år sedan träffade jag en tjej som berättade om sorg och tacksamhet. Hon menade på att om det var så att man skulle slänga något, t.ex. en gryta så skulle man stanna upp några sekunder och tänka på vad den saken gjort för mig under åren och tacka för det. Att den bistått mig med matlagning och fungerat alldeles utmärkt till det. Först tyckte jag att det var en rätt knäpp tanke men efter ett tag landade det djupt hos mig.

Vi kan inte alltid få det vi vill av olika orsaker. Inom omsorgen har jag ofta sett denna aspekt p.g.a. omedvetenheten hos personal om just det här behovet av att stanna upp, reflektera och sörja. Oftast vill vi snabbt ”fixa dåliga känslor” med andra tankemönster, jämförelse, - *Tänk istället att Pelle har det värre än du!* eller - *Tänk inte så, det blir värre då!* (observera vad ordet **inte** gör i denna mening). Det är viktigt att stanna upp och känna det vi känner av ilska, besvikelse och ledsamhet för att sedan komma vidare till acceptans av situationen och rent av tacksamhet, beroende på vad det är, för att sedan blicka fram mot det vi har att se fram mot. Vi som personal kan hjälpa till med detta.

Genom gissningar av känslor och behov, NVC, som vi redan pratat om så kan vi också ställa frågor för en god dialog. Var observant på din egen intention med samtalet. Det handlar om närvaro snarare än känslomässiga skiften. Låt samtalet ta tid. Om det är begränsat med tid berätta det i ett tidigt skede t.ex. att *vi har bara 10 minuter så återkommer jag igen kl 20.00*. Kalibrera frågorna med personen vad gäller vokabulär, tonfall och kroppsspråk:

Hur gör du när du sörjer och är ledsen?  
 Hur gör du för att det ska kännas bra?  
 Hur kan du acceptera denna situationen?  
 Vad är du tacksam i denna situationen?

### Reflektioner över tankemönster:

Reflektera över tankemönstren och hur vi tar oss både in och ur dem. Hur ser det ut i ditt eget liv, på din arbetsplats, personal, omsorgstagare och anhöriga? Hur kan vi vara mer uppmärksamma på dessa och hur kan det hjälpa oss? Vilka fler tankemönster hittar du? Hur kommer du att omsätta din tankar om tankemönster?



## Frågebank och färdigheter för samtal

Den största utmaningen att kommunicera på professionell nivå är att lägga märke till den inre processerna hos sig själv som samtalsledare. Jag vill verkligen uppmana dig att alltid vara nyfiken på dessa och alltid reflektera och utvärdera de samtal du haft och ständigt utveckla din kommunikation. Skaffa gärna en samtalspartner för att bli påmind om vad som kan göras och att kommunikation innehåller så många möjligheter att nå fram till andra människor. Jag citerar Robin Sharma. *Never stop innovate!*



Nedan presenterar jag några punkter som kan vara till hjälp för dina kommande samtal, både tips för att hålla dig till intentionen samt en frågebank som jag hoppas ger inspiration och nya resultat. Stryk det som inte fungerar och/eller skriv om som du vill ha det.

- Samtliga frågor får eller bör skrivas om så att det passar personens egen vokabulär annars finns risk för motstånd.
- Syftet med denna frågebank är att stimulera till nya frågeställningar som förhoppningsvis ger nya svar och nya resultat.
- Tiden är en viktig faktor i denna process då det kan vara svårt för personen att svara på nya frågor vilket kan kännas obekvämt på grund av gamla vanor, både för omsorgstagare och personal, därför bör det pågå under längre tid med en viss fingertopps-känsla.
- Även förändringsbenägenheten kan vara en faktor. Är den liten behöver vi ge tid och lyssna med mer empati.
- Lägg gärna märke till ditt eget beteende. Vill du rätta personen, ge goda råd eller skynda på processen så kan det skapa motstånd hos personen och får börja bygga upp tilliten igen från början.

### Feedbacksamtal – kontrollfrågor

- Vad hörde du mig säga?
- Vill du berätta med egna ord vad du hörde mig säga?
- Jag blir lite osäker på hur jag uttryckt mig så jag skulle vilja be dig berätta vad du hört mig säga? Är det ok?
- Jag skulle bara vilja försöka sammanfatta det du sagt så jag vet att jag förstått? Antingen upprepar jag de ord personen sagt eller gör jag empatiska gissningar.

### Avsluta samtal:

- Jag skulle vilja att du med egna ord sammanfattar vad vi/du kommit fram till. Känns det okej?
- Om inte: Är det okej att jag sammanfattar?
- Om inte: Tacka för samtalet. Vad var det som var bra med samtalet? Skapat klarhet? Att ni fått kontakt? Att ni möttes/sågs/träffades till det här mötet för att eventuellt ta nytt steg vid nästa kontakt?

### Avbryta samtal

Jag är säker på att du någon gång varit med om då någon person pratat alldeles för mycket och till den grad att du inte kan koncentrera dig på vad den personen har att säga, att det är ett ämne du inte för en sekund kan eller vill engagera dig i eller att personen blir hetsig och skapar en dålig stämning runt sig. I dessa lägen är **du** det bästa verktyget för att ta reda på om du ska bryta eller inte. Det du behöver göra är att lägga märke till hur du upplever situationen. Känns det som du hela tiden tänker på annat, upplever att stämningen blir hätsk eller någon känsla av frustration, kan det vara dags att bryta samtalet. Som förslag är detta du börjar med att berätta:

**Exempel 1.** Om vi sitter flera stycken och samtalar.

Jag upplever att jag inte riktigt kan koncentrera mig på att lyssna, hur uppfattar du det?

Skulle vi kunna prata om något vi båda är engagerade av?

Hur låter det för dig?/Vad tänker du om det?

Det är viktigt här är dels din ärlighet och att du kollar upp hur personen upplever avbrottet. Då det är flera inblandade: Vad säger ni om detta är det någon som känner/tänker som jag?

**Exempel 2.** Om debatten blir hetsig.

Jag märker på mig att jag blir orolig av samtalet, jag vet inte riktigt vad du vill säga med det du säger. Skulle du vilja berätta något om det? Vill du berätta vad du vill säga?

### Frågor som ger klarhet

Nedan beskriver jag hur olika former av frågeställningar påverkar svaret. Ta gärna inspiration av detta inför dina kommande samtal.

#### **Slutna/ja och nej frågor:**

Har du förstått? (ja/nej, slutna fråga)

Hur mår du?

Vill du ha det så?

Kommer det att gå?

Vill du städa ditt rum? (intentionen viktig här, annars förvillande lik ett krav)



#### **Öppna/berättande frågor:**

Vad har du hört mig säga?

Vill du berätta med egna ord vad du hörde mig säga?

Beskriv din situation?

Hur vill du ha det?

Vad behöver du förändra för att få det som du vill?

När vill du städa ditt rum?

#### **Vanmakts- och Problemorienterade frågor:**

Varför kan jag inte lyckas? (Därför att jag är korkad!)

Varför drabbar det här mig? (För att jag alltid har otur!)

Varför är livet så orättvist?

Varför är det inte någon som tycker om mig? (För att jag är ful.)

Varför är jag inte lycklig?



#### **Egenmakts- och lösningsorienterade frågor:**

Hur kan jag dra nytta av det här?

Hur kan jag som följd av det här bidra till andra människor?

Hur kan jag göra istället?

Vilka tycker om mig?

Hur kan jag förändra mitt tillstånd så jag blir lättare att tycka om?

Vad är jag lycklig över?

**Bedrägliga frågor:**

Detta kännetecknar de fraser som till synes skulle skrivas med ett frågetecken men snarare skulle få ett utropstecken då intentionen är oklar.

Jag förstår inte att hon inte förstår?!

Hur kan han bara...?!

Hur vågar han...?!



**Frågor för klarhet:**

Är det så att du vill förstå henne?

Vad vill du att jag ska säga?

Vill du att jag bara lyssnar på dig just nu?

## Frågebank

Här följer en mängd med frågor jag samlat på mig under åren. Syftet är att inspirera och få nya resultat. Välj ut de frågor som är mest relevant för omsorgstagare, personal och arbetsplats. Skriv om dem och anpassa dem till omsorgstagarens och personalens vokabulär och nivå av förändringsbenägenhet och förståelse:

### Mål

Vad är det du vill/längtar efter?

Vad gör du dagligen för att nå dit?

Hur vet du att du är på väg mot målet?

Hur vet du att du nått målet?

Hur ska du nå dit?

Vad kan du göra redan i dag?

Vad behöver du för att nå målet?

När i tiden når du målet?

Vad blir ditt första steg för att nå ditt mål?

När ska du nå ditt mål?

Vad vill du egentligen?

Beskriv ditt mål med en mening?

Vad njuter jag/du av att göra och mår fantastiskt bra av?

Hur mycket njuter jag/du att göra det?

Hur kan du njuta mer av det du gör? Lägga till något ytterligare? Ändra mål?

Vad engagerar dig?

Hur kan du drömma större?

Vilken konkret ny handling ska du göra idag för att närma dig ditt/dina mål?

Vilka nya vanor behöver du för att nå dina mål?

Vilka är dina personliga mål?

Vilka är dina professionella mål?

Hur vill du växa?

Hur väljer du att vara idag?

Vilka är dina styrkor?

### **Värden**

Vad kommer det att ge dig när du når målet? Vilka/vilken känsla?  
Vad betyder målet för dig?  
Vad är viktigt för dig?  
Hur viktigt är målet för dig?  
Hur kommer det sig att du vill du nå ditt mål?  
Vilka positiva effekter ger det dig att nå målet?  
Vilka positiva effekter ger det dina relationer när du når/nått målet?  
Vad kan du göra mer/mindre/ annorlunda för att öka värdet?

### **Motivation**

När känner du dig motiverad?  
När vet du att du är motiverad?  
Vad betyder motivation för dig?  
Hur behåller du din motivation?  
Hur kan du öka din motivation (respektive minska)?  
Vilka situationer ger dig motivation?  
Hur motiverad är du på skalan 0-10?  
Vill du verkligen göra det?  
Är det ditt mål eller någon annans?  
Hur mycket vill du göra det på en skala?  
Vad behöver du för att hamna på max?  
Finns det någon vinst med att inte göra det?  
Vad är det minsta du kan göra i den här situationen för att få något gjort?

### **Glädje**

När känner du glädje?  
Vad betyder glädje för dig?  
Hur ofta känner du glädje?  
När vill du känna glädje?  
Vad kommer du göra för att få mer glädje i livet?  
Hur lyckades jag göra det där?

### **Självförtroende**

När tror du på dig själv?  
Hur gör du när du tror på dig själv?  
Vad känner du dig mest stolt över?  
Vad förändrades hos dig då det inträffade?  
Vad förändrades i relation till andra?

### **Hinder**

Vad kan eventuellt hindra dig från att uppnå ditt mål/syfte?  
Hur kan du eliminera det?  
Vem kan du söka stöd hos?  
På vilka andra sätt kan du tänka?  
Ytterligare några sätt?  
Vad slipper du genom att inte göra det? Slipper du en konflikt, rädsla eller något annat?  
Hur vill du ändra inställning för att ändra resultatet?

### **Stöd genom frågor**

Ställ frågor som får personen att själv reflektera, resonera och prata utefter för att därigenom upptäcka sin potential.

Hur stor tilltro har personen till sin egen förändring?  
Hur stor är förändringsbenägenheten?  
Till hur hög grad är personen medveten om sin förmåga att förändra?  
Hur var det tidigare?

### **OBS Används med försiktighet, medkänsla och rapport.**

Förändringspotential är ett neutralt ord och kan handla om både positiv och negativ förändring, att göra mer eller att göra mindre. Ibland ber vi kanske någon att skatta sin ångest, oro eller liknande på en tiogradig skala. Om nivån är t.ex. 6 kan vi be kontrollera förändringsbenägenheten

- Hur kan du sänka nivån?
- Det går inte!
- Hur kan du göra en 7:a istället?
- Ja, men då måste jag ju tänka mer på... det vill jag ju inte!

Här har vi då hittat en potential genom att undermedvetet påstå att vi gör/skapar vår egen oro. Intentionen är oerhört viktig här, att känna med personen. Låt personen gå tillbaka till nivå 6 eller be henne skatta igen. Efter den här lilla dialogen går det att ställa frågorna under rubriken **begränsande övertygelser**.

## Hjälplinjer



Omedvetenhet

Medvetenhet



Smärta

Njutning



Motstånd

Flöde



## Personalfrågor

Under denna rubrik samtalar vi om olika beståndsdelar som påverkar oss inom omsorgen och specifikt på vår arbetsplats. Vilka tankar har vi om vad som är **professionellt, personligt, privat, våra roller, ansvarsområden** och de **pedagogiska konsekvenser** som blir då stödet uppfylls vs uteblir och hur det påverkar omsorgstagaren, personalen och anhöriga.

Detta är en punkt som kan skapa lika mycket oreda och frustration som ordning och harmoni i personalen. Syftet är att skapa klarhet och öka vår förmåga att lägga märke till de långsiktiga konsekvenser våra beteenden formar, skapa mer samstämmighet, ordning och samarbete.

Intentionen är också att ha en grund för vad som ska genomföras på en arbetsplats och hur var och en kan sätta sin personliga prägel på det utan att för den skull äventyra stödets långsiktiga mål.

Vi samtalar om de olika rubrikerna samt ser hur de påverkar varandra utifrån ett konsekvenstänkande och reflekterar över resultatet.

Vi samtalar utifrån de frågeställningar nedan och för att möjligen komma igång med samtal även inkludera texterna. Dessa är dock inte nödvändiga för uppgiften. Jag gissar att deltagarna har exempel.



**Privat**

**Personlig**

**Professionell**

### Vad är professionalism?

Att vara **professionell** är att ha förmågan att se **långsiktig konsekvens** av det stöd man ger/utför och hur det gagnar omsorgstagaren samt i den vårdande biten som den praktiska för personal.

Jag tror att det är olika nivåer eller olika uttryck av känslomässig beröring och ett försök till medveten styrning av reaktioner som pågår i mottagandet av information. Svår mening det där, jag gör ett nytt försök och tar dem ett och ett.

Att uppfylla de åtaganden som föreligger den arbetsuppgift och som motsvarar den/de utbildningar arbetstagaren investerat i.

Uppdragets definition från arbetsgivaren:

Personalens/kollegiets definition:

Min definition:

Vad är skillnaden på snällt beteende och korrekt beteende gentemot omsorgstagaren?

Vilka eventuella skillnader blir det långsiktigt och kortsiktigt?

Om vanor och ovanor. Kan jag ens yppa önskemål till brukare om förändring då jag själv sitter fast i olika beroende? Om någon röker och skulle behöva dra ner eller sluta med det och jag själv röker, hur ser vi/jag på det?

### Vad är personligt?

Att bidra med den del av vårt inre som kan vara till gagn för omsorgstagaren och personal med ett pedagogiskt syfte. En slags medkänsla so får mig att agera konstruktivt agera till gagn för omsorgstagaren.

Vi får ju ofta höra att vi inte ska ta något personligt, men vad är det egentligen? Att jag möter arbetet med beskrivningen ovan och därtill behåller min integritet.

### Vad är privat?

En kollega kom in på kontoret i något upprört/nöjt tillstånd med attityden att *nu hade hon fixat att omsorgstagaren skärpt sig* och sa att hon *satt ner foten*, ringt omsorgstagaren och sagt till honom att *nu kommer du hem annars får du inte ditt stöd*. Vidare så yttrar hon frekvent negationer så fort hon kommer in på kontoret. Jag kan såklart inte veta vad hon säger inne hos de boende eller hur hon agerar där utan kan bara återge vad jag själv kan se och höra samt vad jag själv upplever vid dessa tillfällen. Vad är det som händer i den här personalen vid de här tillfällena?

Just som jag sitter och skriver och resonerar kring personligt och privat blir det något otydligt för mig om vad som är vad. Jag tror sista exemplet är en privat reaktion emedan personlig är mer empatisk med den skillnaden att jag vet och känner att omsorgstagarens reaktioner är hennes och dras inte med i den men kan förstå den och agera på den.

Att resonera utifrån dess tre aspekter och spegla dem mot varandra kan vara ett sätt att få mer klarhet i hur vi kan förhålla oss till våra omsorgstagare (eller kolleger/arbetsuppgifter på vilken arbetsplats som helst). Är det så att jag blir stressad av arbetet så kanske en del av svaret finns här. Vad är dina tankar om det här, för det är i dig känslor uppstår och du kanske har en helt annan beskrivning av dessa faktorer och det är det som gäller.

**Vad vill vi med jobbet?**

Detta är kanske en fråga som delvis hänger ihop med de andra frågorna ovan men kanske kan skänka ytterligare klarhet till arbetssituationen.

Fundera fritt och/eller ta behovslistan till hjälp.

**Vad vill jag som personal ge omsorgstagaren?**

**Vad vill jag ge mina kolleger?**

**Vad vill jag ge mig själv genom att ha det här jobbet?**

**Vad vill jag få med att ha det här jobbet?**

**Vad vill jag inte ge?**

Att vara klar över de här frågorna om drivkrafterna till att ha ett jobb kan vara klargörande och stressbefriande. Mina erfarenheter är de gånger jag inte varit klar över det har det gett resultat av frånvaro på jobbet och funderingar över livet och vad jag ska göra sedan. Då jag kunnat påminna om mitt *hur kommer det sig att jag vill ha det här jobbet* har motivationen och energin antingen ökat eller minskat. Vid minskning börjar jag kanske överväga ett avslut och tittar efter nya jobb som uppfyller de behov jag har. Något du känner igen?

## Problemformuleringar



vilka konsekvenser det kan få.

Under åren inom omsorgen har jag dokumenterat problemformuleringar från olika jobb samt intervjuat några inom omsorgen och formulerat frågor för att finna lösningar. Syftet är att medvetandegöra och stimulera till diskussion. Detta kring **arbetskulturens påverkan på arbetsklimatet** och kvalitet. Med kultur menar jag det arbetssätt, språkbruk och jargong som uppstår och präglar arbetsplatser under längre tid och

Som exempel kan jag nämna en kollega som alltid var irriterad och svor så fort hon kom in i personalrummet. En annan kollega sympatiserade i samma ordalag. Hur påverkade detta övriga kollegiet? Vilken stämning skapas? Hur påverkar det mitt jobb med omsorgstagarna?

1. Då upprörda känslor (eventuellt prestige/bitterhet/skam) föreligger i kollegiet. Hur påverkar det samarbete och stöd för den enskilda omsorgstagaren? Hur lyfter vi känsliga frågor med respekt? Hur tas det om hand och hur kommer det att följas upp? Resonera fritt, ta NVC-modellen eller andra modeller till hjälp?
2. Hur lätt/svårt är det för personal att sätta stopp, säga nej till omsorgstagare? Vad säger vi ja till i den situationen? Diskutera lång respektive kortsiktiga konsekvenser. Ändra stöd?
3. Vill personal vara på det här jobbet?  
Jag är medveten om att den här frågan kan vara provocerande men ibland är den berättigad. Resonera vad personal vill ge respektive få ut av jobbet. Det här ger också en hint om vad som behövs för nyanställningar och deras önskade egenskaper. Ta behovslistan till hjälp.
4. Vad upplevs vid en KIA-anmälan? Lex Sara? Anledningen till fråga är att jag sett reaktioner som varit i paritet med en anmälan av olika slag men som inte genomförts av olika anledningar. Vilka känslor och behov ligger bakom? Detta i sin tur skapar långsiktiga konsekvenser för övrig personal och framför allt för omsorgstagaren. Diskutera.

5. Vilka värdeord/formuleringar har arbetsplatsen?  
Hur ser ni till att leva upp till dem?
6. Hur ser vi på användandet av mobiltelefoner?  
Undersök vilka behov som ligger bakom.
7. Hur ser vi på försenad ankomst och vika av innan sluttid?  
Undersök även här vilka behov som ligger bakom. Vad längtar en person efter som ofta kommer för sent respektive en som går hem för tidigt.
8. Hur sörjer omsorgstagaren och kolleger ej uppnådda mål, uteblivet stöd eller annat?
9. Jag fick en tillsägelse av chefen då en kollega, som höll i vissa administrativa arbetsuppgifter, tyckte att jag tog dennes befogenheter. Finns inte en styrning uppifrån med tydlighet för regelverk och genomförande, skapar det osäkerhet neråt. Ofta finns det alltid någon som ofrivilligt bistår med det, som jag i detta fallet, vilket i sin tur kan skapa mer oro än vad som är nödvändigt,  
  
Finns det tydlig rollfördelning? Har vi förtroende och respekt för varandras arbetsuppgifter? Blir allt gjort eller finns fördröjningar som skapar oro?
10. Ordet **empativoly**m är ett nyskapat ord som jag tycker är bra i omsorgssammanhang. Det skapades som en motvikt till industriella uttryck som kom till omsorgen då allt ska dokumenteras för att vägas mot ekonomiska utlägg och skapa effektivitet, få *valuta för pengarna*, helt enkelt. Ordet är skapat för att visa på det vi inom omsorgen gör och är bra på (och förmodligen väldigt stolta över). Fundera över vad det kan betyda, hur vi eventuellt kan mäta det och utveckla det?

Hur mycket empativoly

skapar ni?  
Hur gör ni det? Hur kan ni skapa mer empativoly

m?  
Vad gör att ni skapar mindre empativoly

m?  
Vilka, andra än de eventuella metoder främjar empati?

11. Vad mer finns att lösa på din arbetsplats? Administration och arkivering? Blir ni hörda av arbetsledning? Vad vill ni be om? Skriv ner och bearbeta.

12. Stanna upp och fundera på vad ni redan löst och uppskatta er själva för det. Vilka samarbeten har ni uppskattat? Någon person? Chefer?

**13. Frågor för nyanställning:**

Anledning till denna rubrik är att jag sett assistenter blivit anställda ganska lättvindigt eftersom de jobbat tidigare inom omsorgen och får anställning på grund av sina erfarenheter, oavsett om de passar eller ej för jobbet. Det kan vara handlag med omsorgstagaren, personals människosyn, vill bara ha ett jobb för att tjäna pengar m.m. Nedan ger jag förslag på frågeställningar för större klarhet om vad personalgruppen behöver och vill ha?

Vad vill vi ha hos oss? Vilka egenskaper vill se hos oss? Vad mer?

**Intervjufrågor:**

- Vad vill du ge omsorgstagarna?
- Hur ser du på ditt bidrag?
- Vilka samtalsmodeller använder du?
- Beskriv ett eller fler vanligt förekommande problem på arbetsplatsen och be sökanden att lösa den?
- Skapa utifrån arbetets karaktär en scenario där sökanden får göra en konsekvensanalys? Vad händer personalen på kort sikt respektive lång sikt? Vad händer omsorgstagaren på kort respektive lång sikt?
- Vilken människosyn önskar företaget?
- Beskriv din människosyn? Hur visar du din människosyn? Hur visar det sig i ditt agerande?
- Berätta om en konflikt du haft på tidigare jobb och hur du hanterade den?
- Hur visade förra arbetsgivaren sin uppskattning för dig?

### Steg 3

#### Förbereda, genomföra och analysera samtal

- Arbeta fritt med jobbets problemformuleringar
- Förbereda samtal
- Ge stöd genom frågeställningar om att skapa frågor utifrån nivå och problematik
- Genomföra samtal (enklare rollspel)
- Analysera, samtal om hur det kändes och hur det kunde gjorts annorlunda.

Under detta kapitel går vi mer handgripligt tillväga och reder upp utmaningar och svårigheter och förbereder svårare samtal. Vi utför kortare eller längre rollspel och samtalar om dess resultat, vad vi behöver tänka på i situationer som uppstår, kanske skriva en specifik samtalslista för enskilda omsorgstagare. Eventuellt kommer vi också att beröra medling och det arbetssättet. Vad vi ska behandla sker i samtal med kursdeltagarna.



**Uppgift:**

- Skriv ner tre problem/utmaningar per omsorgstagare.
- Rangordna dem med det enklaste först.
- Tag stöd av **checklistan** på nästa sida.
- Vad är den minsta förändring ni kan göra för att lösa problemet?
- Vilka förväntningar/föreställningar har ni på de förändringar ni gör för omsorgstagaren? Exempel: Om utbrottsfrekvensen är 7 per i veckan, är det då ok att det blir 6 stycken?
- Är det ett formellt eller informellt samtal?
- Hur agerar ni och vad säger ni?
- Skriv ner så det blir konkret för er (och att timvikarierna lätt hittar informationen).

## Medveten kommunikation

### Förslag till checklista för samtal inom omsorgen

#### 10. Vad är syftet med samtalet?

Säkerställ med vilken intention/syfte/avsikt du har med det du vill säga. Om du eftersträvar en kontakt där *behoven är i centrum* blir samtalet förmodligen mer tillfredställande.

#### 2. Låt dig inte begränsas av en strategi

Om behoven är i centrum kan vi lättare skapa fler och olika strategier för att tillgodose dem. Ju mindre bunden du är till en specifik strategi, desto större chans att behoven blir tillgodosett.

#### 3. Stanna upp och lyssna inåt

Denna punkt kan upprepas många gånger då vi ibland kan triggas av olika reaktioner vi möter i samtal. I samma stund tappar vi också kontakten med vederbörande. Stanna upp och bli medveten om vad som pågår i dig. Går du i försvar, blir arg eller något annat?

#### 10. Tid och plats

För ett lyckat samtal behöver omständigheterna vara trygga i form av tid som räcker till för att lyssna, skapa kontakt och förståelse samt en miljö där samtalet får löpa ostört. Avsaknad av dessa faktorer kan skapa stress och förstöra eller rent av förvärra problemet.

#### 10. Lyssna och försök förstå

Lyssna först på personen tills denne är "tom" på ord. Skapa rapport/allians för djupare kontakt och förståelse. Be att få upprepa så du förstått och hon känner sig hörd. Gissa på känslor och behov. Kolla av att hon vill lyssna på dig innan du börjar prata. Ta god tid på dig/er. Använd gärna långa pauser i samtalet till eftertanke.

#### 10. Hitta behoven först, skapa sedan strategier

Ta er tid att hitta behov bakom strategier och framför allt då det är önskvärt att ändra strategierna. Vid konflikter är det lättare att förstå varandras behov än strategier och blir oftast mer kreativa till att hitta nya lösningar.

#### 7. Använd få ord

Under samtal tenderar vi att bli upptagna med att fundera på vad vi ska säga härnäst och då tappar vi kontakten. Detta förvärras ju fler ord vi använder oss av. Är vokabulären dessutom främmande för den tilltalade så mister vi garanterat kontakten. Anpassa således antal ord och vokabulär.

#### 8. Tveksam eller beslutsam

Ett tveksamt "ja" på förslag eller strategier kan bero på otydlighet, att alla behov inte beaktats eller att det känns kravfullt. Att fullfölja en strategi med ett tveksamt "ja" kommer med all sannolikhet att falla. Kontrollera om det är något behov som glömts bort eller inte kommit fram. Eventuellt skapa ny strategi enligt punkt 2.

#### 9. Ånger

Om du upptäcker att det du säger skapar smärta/motstånd och att det inte överensstämmer med din intention och behov, uttryck detta. Gå tillbaka till punkt 5 och eventuellt lyssna på hennes smärta.

#### 10. Uttryck din uppskattning

Oavsett hur samtalet gick, reflektera vad det var du uppskattade med det. Kan det bara vara att ni sågs, att ni försökte komma fram till något eller utbyte av perspektiv och utforskande? Uttryck det som kommer upp i dig. "Tack för att du tog dig tid, det gav nya tankar att gå vidare med."

Denna checklista är en bearbetning av en längre version som du hittar på [www.friareliv.se](http://www.friareliv.se)

## Genomförande

### Rollspel

- Prova nu två och två att göra ett rollspel/samtal utifrån det material och förberedelse ni gjort.
- Ägna er förslagsvis 5-10 minuter till detta.

### Enkel analys

Spontant, hur gick samtalet? Hur kändes det? Obehagligt, ovanligt eller behagligt?

- Gör så att du tar anteckningarna och går igenom det själv eller med kollega. Vad stötte på motstånd? Skriv om det till något som skapar mer öppenhet? Vad gav flöde?
- Lagg märke till skillnaden: Gå tillbaks och gå igenom checklisten. Vad kom du spontant ihåg? Vad glömdes bort? Var det någon punkt som var onödig? Något som du vill lägga till? Skriv din/er egen checklista för er kommunikation.

### **Slutord**

Hur var den här kursen? Vilka var lärdomarna? Hur kommer ni att använda detta i framtiden? Var kommer ni att använda dem? Nämn en eller ett par saker ni gillade? Nämn en eller ett par saker som utmanade eller som ni önskar mer klarhet i?

Så ber jag att få tacka för mig:



Tro inte på mig,  
testa själva!