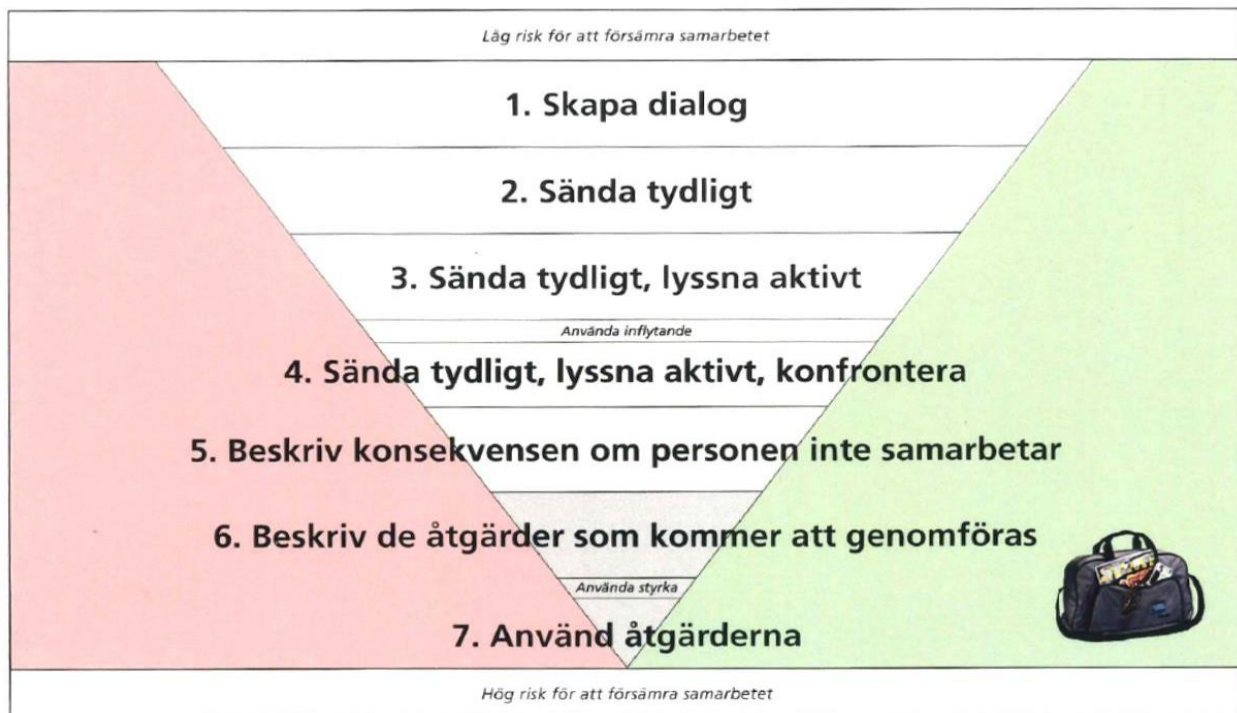


# Interaktiv Kommunikation

## Riskskala för interventioner



Daniel Abrams  
leg psykolog, utbildare

Nov 2022



## Interaktivt Bemötande

Den här boken handlar om vad man kan göra då samarbetet inte fungerar mellan personal och klienter eller patienter. Den riktar sig till alla som arbetar med vård eller socialt stöd till personer med sviktande kognitiv förmåga. För att lyckas med det så behöver man förtroendefullt samarbete, det fungerar sällan bra att tvinga någon att ta emot hjälp.

I privatlivet finns ofta alternativet att lämna en situation som känns för svår att hantera, men i arbetssituationer kan det alternativet saknas. Om till exempel en brukare hotar att angripa en annan eller gör något som är farligt för personen själv så ingår det i jobbet att agera på något sätt. Det går inte att skjuta upp problemet till en annan dag då problemet kan diskuteras i lugn och ro. Man behöver göra något med situationen där och då. Och något gör man förstås – med varierande resultat.

Interaktivt bemötande är en handfast kommunikationsmetodik där målet är att skapa samarbete som båda parter känner sig tillfreds med och där man hittar lösningar på problem.

Metodiken är uttryckt i en handlingsmodell som har ett direkt aktörsperspektiv på den omedelbara situation man befinner sig i. I Interaktivt bemötande ställer vi frågan: Vad ska jag göra nu, inom 30 sekunder? Vad har jag att välja mellan? Ofta behöver man fatta beslut på stående fot. Någonting inträffar och man behöver hantera det där och då. Det är situationer som vi alla känner igen.

Frågan om vad man ska göra härnäst i en unik situation är en speciell sorts fråga. Det är delvis en kunskapsfråga, men hur man besvarar den inbegriper mycket mer än intellektuell kunskap. Hur man bör handla i nästa steg är lika mycket fråga om vilket syfte man själv eller vissa fall andra har och om vilka färdigheter och erfarenheter man har. Det är också en fråga om hur man värderar och prioriterar olika aspekter av samspelet. Vad är det som ska uppnås och för vem? Kunskaper hjälper alltid, men det är inte det enda som spelar roll. Omständigheter skiftar på många sätt, ingen situation är helt identisk med en annan.

Samtidigt har vi tillsammans inom t ex en viss bransch, verksamhet eller ämnesområde enormt mycket samlad erfarenhet av vad som brukar fungera att göra och inte. Det finns mönster och principer i arbetssätt som vi kan lära av.

En av mina viktiga erfarenheter från alla hundratals utbildningar jag hållit i Interaktivt bemötande, är att jag lär mig något nytt av deltagarnas exempel och erfarenheter varje gång. Alla exempel från verkliga livet är unika och kräver sin egen analys. Man gjorde på ett visst konkret sätt för att hantera något som en deltagare tog upp i ett fallexempel, och det går ofta att förstå sig på varför det blev som det blev i just det fallet om man diskuterar det närmare.

Det finns också systematisk kunskap om många av de fenomen som uppträder i de unika situationerna. Det ska man dra så mycket nytta av som man bara kan! Men vi vet att ju närmare en enskild situation man kommer, desto svårare blir det att översätta generell kunskap till en specifik, preciserad handling. Och det är ju i de enskilda situationer man befinner sig, som man behöver förstå hur man borde agera.

Arbetsuppgifter som kan uppfattas som praktiska och enkla kan i själva verket kan vara de svåraste att lyckas genomföra. Att genomföra briljant forskning om psykopatiska egenskaper kan vara både enklare och svårare än att skapa ett fungerande samarbete med en psykopatisk person. Det är uppgifter som inte går att jämföra på samma skala.

Interaktiv bemötande är uttryckt i en modell som är en hjälp för hur man kan tänka på (strukturera) och ta sig vidare i de enskilda situationer vi hamnar i. Genom att systematiskt ställa sig vissa frågor om det som sker så öppnas möjligheter att se vilka se vilka handlingsalternativ som står till buds.

Den här boken är ett försök att samla och strukturera erfarenheter om hur man kan gå till väga. Fokus är inställt på praktisk handling och problemlösning, inte lika mycket på teoretiska frågor. Jag utgår från vad som i min och andras direkta erfarenheter visat sig fungera. Uppemot 3000 deltagare har gått 3-dagarsutbildningen i smågruppsformat, där vi ägnat tiden åt att diskutera konfliktexempel från arbete inom vård- och socialt stöd och erfarenheter av olika lösningsalternativ. Jag utgår också från min egna år som

anställd vid psykiatriska slutenvårdsavdelningar och psykiatriska akutmottagningar. Under 18 år har jag också arbetat som forsknings- och utbildningssamordnare vid en av Sveriges största psykiatriska kliniker. En del kunskap därifrån är viktig, t ex om kognitiv förmåga och funktionsnedsättning. Men allra viktigast är att Interaktivt bemötande är ett praktiskt färdighetsämne som kräver öppet sinne och att man kan lägga prestige åt sidan. Detta har mer med vår direkta erfarenhet av livet självt att göra än med någon forskning.

Denna metodik – Interaktivt Bemötande – är indirekt även prisbelönt. En vårdavdelning där metodiken tillämpats mest konsekvent fick 2016 pris av Vårdförbundet för resultatet att man under en sexmånadersperiod inte genomfört någon tvångsåtgärd trots att avdelningen är en psykos enhet med det stora flertalet av inläggande patienter vårdas enligt LPT, Lagen om psykiatrisk tvångsvård.

### **Vad vet vi?**

En startpunkt är att utgå från de aktuella kunskapsstöd som finns. Med det menas stöd i forskningsresultat, där det finns sådana. I vissa frågor kan kunskapsstöd även syfta på beprövad erfarenhet.

Helst vill man ha tillgång till resultat från studier som är upplagda så att vi så säkert som möjligt ska kunna dra slutsatsen att en viss effekt beror på en viss intervention och inte någonting annat. Man kan inordna alla slags studiedesigner på en skala där resultaten har olika grad av tillförlitlighet.

När det gäller hur vi kan förebygga och hantera konflikter, hot och våld i vården så är kunskapsunderlaget från forskning ganska skralt om man söker efter studier som det går att dra säkra slutsatser av. Att det är så är egentligen inte så förvånande, för det är svårt att precisera en viss metod för konflikthantering. Olika aspekter av det man gör överlappar varandra till så stor del.

En annan utmaning är hur resultatet ska mätas. Vad ska ses som ett önskvärt resultat som samtidigt går att mäta och jämföra med andra resultat? Och vilka personer eller situationer är ett sådant resultat giltigt för? Alla människor, personer med vissa egenskaper eller personer i vissa situationer?

I en kunskapsöversikt från brittiska National Institute for Health and Care Excellence (NICE, 2015) redovisas hur tidiga systematiska koncept (Control & Restraint/C&R) för att utbilda personal togs i bruk i den brittiska kriminalvården under 1980-talet och hur de sedan började implementeras inom specialiserad psykiatrisk vård. Man konstaterar i kunskapsöversikten att dessa insatser sällan har utvärderats systematiskt och uppvisar skillnader sinsemellan, med olika betoning på såväl juridik (t ex frivillig vård eller tvångsvård), etik, kommunikationstekniker, och vårdideologi. Det finns också stor variation i vilka utfallsmått som använts för att få en uppfattning om ifall en metod är effektiv.

I Sverige har Statens Beredning för Medicinsk Utvärdering (SBU) har gett ut flera så kallade kommentarer där man uttalar sig om den brittiska kunskapsöversikten.

I kommentaren med undertiteln Förebyggande åtgärder konkluderar man:

*”I många studier som utvärderat effekter av våldspreventiva åtgärder i psykiatrisk vård har man använt olika åtgärder och utvärderat olika utfallsmått. Detta gör att det är svårt att genomföra metaanalyser och dra generaliserbara slutsatser om vilka åtgärder och strategier som har bäst effekt på respektive utfallsmått.”*

I kommentaren om riskfaktorer (skattning för risk för våld och aggressivitet) är den övergripande slutsatsen att:

*”Generellt visar forskningen att det finns ett måttligt samband mellan psykisk sjukdom och risken för våldsamt och aggressivt beteende i vården. Det är dock viktigt att framhålla att de flesta personer med psykisk sjukdom aldrig kommer att vara våldsamma.”*

De samband mellan aggression och personens egenskaper som man konstaterar är samtidigt missbruk, diagnos av psykotisk sjukdom i sen ålder och eget tidigare aggressivt beteende (i närtid). Däremot kan man inte finna några säkra samband som rör ålder, kön, vårdtidens längd eller självmordsrisk. Dessa samband är dock inte starka och ger egentligen inga nya förklaringar till någonting: Missbruk är relaterat till aggressivitet i olika avseenden, antingen som följd av akut påverkan eller abstinens, psykos innebär ett skrämmande tillstånd av att inte kunna avgöra vad som är verkligt och inte,

och att en person som betett sig aggressivt tidigare har större sannolikhet att göra det igen är inte något som förvånar.

Däremot tillägger SBU att:

*”De situationsspecifika omständigheterna kan vara trångt utrymme, hög rumstemperatur eller stressad och upprörd personal. En fördel med att använda begreppet ”farlig situation” i stället för ”farlig patient” är att det kan vara lättare att se vilka riskfaktorer som går att minska i de specifika situationerna. Risken för våld kan avta om trängseln minskar, frisk luft släppts in och personalen arbetar med en låg ljudnivå.”*

Svåra och stressande situationer kan alltså ha ett förklaringsvärde. I citatet nämns både fysiska omständigheter och personals beteende. Det speglar att den sammantagna förklaringen till en konflikt med inslag av aggressivitet består av tre olika förklaringstyper:

- (1) Personfaktorer (egenskaper hos brukaren)
- (2) Omständigheter i tid och rum (trängsel, brådska mm)
- (3) Personalfaktorer (egenskaper hos personal, inklusive de hanteringsmetoder som används)

Hot- och våldsincidenter är ofta kulmen på långsam eller snabbare stegvis ökande oro och frustration. Upprinnelsen kan också påverkas av vanföreställningar eller andra allvarliga psykiatriska symtom och stressande faktorer. Förebyggande åtgärder från vårdpersonalen omfattar många olika insatser, alltifrån ett vänligt bemötande till avancerade nedtrappningstekniker i konfliktsituationer.

Ur en praktisk synvinkel kan man säga att vi har de patienter och klienter vi har i en viss verksamhet, så personfaktorerna kan vi inte påverka när vi redan befinner oss i situationer där det är svårt att få till samarbete. Vi kan vara medvetna om de riskfaktorer för konflikt som finns, men vi kan inte ändra på personfaktorer.

Till stor del ligger också tids- och rumsfaktorerna utanför personals kontroll. Vissa saker kan påverkas, som ifall en viss sak behöver ske nu eller om det går att vänta en timme, men de övergripande omständigheterna är ofta givna – det går inte att byta lokal, kraftig förkorta en väntetid på ett provsvar

eller få en läkare som är upptagen med en annan pressande situation att omedelbart komma till platsen och göra en bedömning av en viss person.

Däremot är den tredje faktorn – personals egenskaper och beteende – öppen för variation och utveckling, och det är om det som Interaktivt bemötande handlar. Det är där vi har störst möjlighet att påverka i positiv riktning.

## **Idébakgrund**

Metoder och teorier har i allmänhet bakgrund i ett eller flera idésammanhang. Det gäller också ett utpräglat tillämpat arbetssätt som Interaktivt Bemötande. Sambanden är dock inte alltid enkla och rätlinjiga.

### *Gordonmodellen*

Den modell som numer kallas Interaktivt Bemötande introducerades i Sverige av två nederländare med bakgrund i den europeiska psykiatriska anhörigorganisationen EUFAMI, psykologen Bas van Raj och psykiatern Tom Kuipers. De var vid flera tillfällen mellan 2004 och 2008 inbjudna till psykiatrin i Göteborg och höll utbildningar i vad som då kallades Interactive Skills Training. Den modell de presenterade överensstämmer i stort med vad som presenteras i denna bok.

Den humanistiska psykologin, brukar vid sidan av psykoanalys och behaviorism (inlärningspsykologi) ses som en av de stora psykologiska tankeströmningarna under 1900-talet. En del av de begrepp som presenteras i den här boken kommer från den tankeskolan.

Några av begreppen gjordes kända under 60- och 70-talen av den amerikanske psykologi- och pedagogikprofessorn Thomas Gordon, och ingår i det som ibland kallas för The Gordon Model. Gordon myntade begrepp som aktivt lyssnande, jagbudskap och beteendefönstret (the behavior window), som alla använts flitigt i olika sammanhang om psykologi och kommunikation. Thomas Gordon hade själv Carl Rogers som mentor och handledare, samme Rogers som brukar kallas för den humanistiska psykologins portalfigur och som är förknippad med det som kallas klientcentrerad terapi (client-centered therapy).

Mest känd i Sverige är Thomas Gordon för sin bästsäljande bok *Aktivt föräldraskap*, som många känner igen om man väl ser den (bild). Metodiken började som en föräldrakurs 1962, *Parent Effectiveness Training (P.E.T.)*, och brukar anses som den första färdighetsbaserade utbildningen för föräldrar. 1970 gavs den ut i bokform med samma namn. Boken utkom 1976 i Sverige och har översatts till 33 olika språk och sålts i 5 miljoner exemplar. Andra tillämpningar av samma metodik är *Teacher Effectiveness Training (T.E.T.)* och *Leader Effectiveness Training (L.E.T.)*.

Gordons arbete finns i dag i sin mest tillgängliga form på webbplatsen [gordontraining.com](http://gordontraining.com) som tillhör ett företag som drivs av Gordons dotter och som bland annat arbetar med internationella medlingsuppdrag.

### **Modellinlärning**

Termen kommer från engelskans *role model*, att människor tenderar att ta efter rollförebilder och göra på liknande sätt. Inom perspektivet social inlärningsteori finns många varianter av hur beteende närmare bestämt formas, men här är det en grundidé i bredare mening som åsyftas – att vi har lättare att lära oss nytt om vi ser någon annan göra det. Albert Bandura är kanske den psykologiforskare som brukar associeras med modellinlärning, men de mer grundläggande idéerna utvecklades av andra långt före honom.

Utbildningsmetodiken i *Interaktivt bemötande* är grundad på övning och praktisk erfarenhet. Man utgår från de exempel som kursdeltagarna har med sig från sin erfarenhet, helst från situationer man mött den senaste tiden. Exempelen både diskuteras och spelas upp i olika former. Även typsituationer som inte är exempel på sådan som nyligen hänt övar man på i enkelt format.

Det är också denna del som deltagare brukar referera till långt senare, som behållningen – att man gjorde något, testade olika alternativa sätt, och inte bara lyssnade till undervisning. Man påverkas på en djupare nivå av det man faktiskt gör än det man enbart diskuterar och uttrycker åsikter om. I slutänden är det ju



endast den egna beteenderepartoaren man har tillgång till när man hamnar i svåra situationer i verkligheten.

Att använda praktisk övning som undervisningsform har stor betydelse för att lära nytt. Social inläring, eller modellinläring är inom Interaktivt Bemötande inte en teori om hur konflikter uppstår, utan ett pedagogiskt grepp som visat sig effektivt. Det visar sig bland annat i hur utbildningsdeltagare beskriver att de dragit nytta av att delta i kurser.

### **Tit-for-tat**

Ett annat inslag i det som idag är Interaktivt bemötande har inspirerats av spelteoriforskaren Robert Axelrod och begreppet Tit-for-tat (ung. lika-för-lika) Axelrod utnyttjade tidigt datorsimuleringar för att undersöka systemeffekter av olika sätt att reagera på konfliktinriktat beteende hos andra. Enklaste sättet att få en uppfattning om vad det handlar om är att söka på "tit for tat" på youtube. Man hittar många spelade exempel på social interaktion som visar och förklarar.

I korthet går det ut på att man konsekvent gensvarar på den andra partens beteende "med samma mynt", där alternativen schematiskt är antingen samarbete och välvillighet eller tävlingsinriktat beteende. Om man själv kan välja genom att ta första initiativet i en interaktion så väljer man alltid samarbetsinriktat beteende och förutsätter att den andre gensvarar på samma sätt. Men i de följande interaktionerna (turtagningarna) så svarar man med "lika för lika". Detta är något som visat sig förvånansvärt effektivt i en mängd olika sammanhang, inte bara i datorsimuleringar som bygger på ren matematik, utan i sociala situationer som är konkurrensinriktade på olika sätt. Exempel är den förhandlingsövning som i psykologin kallas för Fångarnas dilemma, men också i ekonomiska förhandlingssituationer, inom viss idrott och i konflikthantering.

Varför fungerar det bra med lika för lika? Det finns flera förklaringar. Först måste man konstatera att "lika" inte betyder att man bokstavligen gör lika, eller att man gör det som den andre gör med samma avsikt eller i samma grad. Lika för lika betyder att man gör ett tävlingsinriktat motdrag – inte att man avstår från att vara saklig, empatisk eller förklara för den andra hur man uppfattar situationen.

Att man börjar samarbetsinriktat då man är den som tar initiativet är också en viktig del. Det ökar chansen till en positiv spiral där båda parter fortsätter med samarbete eftersom det är mer troligt att motparten då samarbetar jämför med om man inleder ett samspel på ett konkurrensinriktat sätt.

Att gensvara med ”hårt mot hårt” när det är nödvändigt (om än professionellt och med god avsikt) är ibland, om än inte alltid, en strategi som minskar konflikteenden som helhet. Det kanske inte verkar intuitivt så, men gränssättning är i en del fall den mest lugnande interventionen. Detta eftersom det finns situationer då individer inte kommer att samarbeta förrän motparten visar att konflikt inte leder till det önskade målet.

Dock är det så att om tit-for-tat ska fungera bra vid konflikter i vård- och stödsammanhang så behöver man precisera vilka innehåll som är tänkbara och önskvärda. Tit-for-tat formulerades inom spelteori från början, inte som en idé om hur sjukvård eller socialt stöd ska erbjudas. Men det är en mer generell och abstrakt princip som ändå kan lära oss en del, och som är integrerad i arbetet med Interaktivt Bemötande.

Tit- for-tat har även visat sig effektivt i renodlade konkurrenssituationer, t ex om man riggar en experimentell situation där parter ska tävla mot varandra och allt som betyder något är resultatet av tävlingen. Så ser det dock sällan ut i den sociala verklighet man befinner sig i. Den konflikt man har med en annan person kanske utspelar sig inom en stabil relation där det är bättre att gensvara med samarbete även om den andra ett antal gånger i följd beter sig konfliktinriktat. Det kan ju hända att man helt enkelt missförstått varann i något steg eller på någon nivå. Denna strategi kallas ibland för ”tit-for-tat with forgiveness”. Det innebär att man i inte är för snabb med att möta konkurrensbeteende med samma mynt, utan utforskar andra vägar först. Som vi ska se så är det precis så det ser ut i själva IB-modellen.

Ytterligare en modifiering av tit-for-tat är den som beskrivs i följande avsnitt om kognitiv funktionsnedsättning.

### **Kognitiv funktion**

Den sista bakgrundsfaktorn till Interaktivt bemötande som jag ska nämna är en av de viktigaste; funktionsperspektivet. Att förstå psykiatriska och sociala problem genom att väga in

kognitiv funktion är både något relativt nytt – och inte. Att beskriva allvarlig psykisk ohälsa som bristande förmåga har gjorts sen långt tillbaka. Det finns i förlegade begrepp som syftar på utvecklingspsykologiska brister som gör att man inte tillägnats sig kognitiva vuxenfärdigheter, som efterbliven/blivit efter eller sinnesslö /slö i sinnet. Det finns också i Kraepplins ursprungliga beskrivning av schizofreni som för tidig demens (dementia preacox). Men på det stora hela har den psykiatriska vården under större delen av sin historia tagit fasta på s.k. positiva symtom, dvs sådana som tillkommer och som tar sig mer synliga uttryck, snarare än att man uppmärksammat vad personen har svårt att förstå eller klara av att genomföra.

I ett senare kapitel kommer olika kognitiva funktionsnedsättningar att beskrivas, så den genomgången ska inte göras här i detta avsnitt. Men det kan inte sägas nog tydligt att allt bemötande och alla konflikthantering behöver bygga på en förståelse för vad personen klarar av och inte. Utan en sådan anpassning blir det svårt eller omöjligt att hitta en samspeinsnivå som fungerar. Vi återkommer till detta längre fram.

### **Benämningen Interaktivt Bemötande (IB)**

Interaktivt Bemötande är måhända inte den klatschigaste benämning som en metodik kan ha. Men den har hängt med sedan början av 2000-talet och har blivit inarbetad. Den är också betydelsebärande. Bägge delarna i namnet upplyser oss om viktiga utgångspunkter för att hantera interaktionsproblem.

#### *Interaktivt*

Ordet interaktivt syftar bokstavligen på aktivitet mellan parter. Inter- är latin och betyder just ”mellan”. Konflikter är dubbelriktade processer, de går i båda riktningarna. Om den ena befinner sig i konflikt med andra så är den andra också i konflikt. Bägge parter uppvisar alltså konfliktbeteende. Det är aldrig bara en part som är delaktig i problemet. Båda ger sina bidrag, och hur konflikten än slutar så är det ett resultat som båda bidragit till.

Det kan vara så att den huvudsakliga anledningen till konflikten ligger hos den ena parten. Men hur situationen slutar är ändå en gemensam produkt och båda kan påverka förloppet.

Och ju mer av den enes beteende som kan förklaras av psykiska svårigheter, desto större ansvar vilar på den andra att hitta sätt att kompensera för att parterna har olika förutsättningar. I professionella vård- och stödsituationer är relationen mellan parterna alltid assymetrisk – parterna har olika förmågor och makten är ojämnt fördelad. Men oavsett detta så är osämja alltid någonting interaktivt. Det handlar alltid om hur båda parter agerar. Det är nästan aldrig som förklaringen till en konflikt helt och hållet är den enes sjukdomssymtom eller nedsatta funktionsförmåga. Det finns alltid något som den andra parten kan göra för att underlätta och minska stress.

Det ligger någonting hoppfullt att bägge parter i en konflikt påverkar hur resultatet blir. Vi kan påverka mer än vi själva tror om vi använder sådana färdigheter som går att lära sig och som alla kan öva på.

### *Bemötande*

Med bemötande så avses beteende – vad man faktiskt säger och gör. Det är det som bemötande syftar på i den här boken. Det är också något som man kan göra någonting åt, dvs utveckla och förbättra. Ibland används ordet bemötande i en mer moralisk eller till och men moralistisk mening, som om det rör en fråga om rätt och fel. Att ett visst bemötande skulle vara etiskt rätt och andra alternativ fel.

Och det kanske det är, det är rentav troligt. Men det är svårt att jobba konkret med kommunikationsfärdigheter med etik som utgångspunkt. Etik (moralteori) är, som all filosofi, ett analysämne en reflektion över beteende och moral, men det är inte i sig själv en metod för praktisk färdighetsträning. Det är dock självklart att etisk reflektion har en given plats i alla resonemang om konflikter, och så är det i högsta grad när det gäller Interaktivt Bemötande.

Det fungerar inte heller så bra reducera etik till uppmaningar, vilket ofta sker. Om jag uppmanar dig att vara empatisk, vad betyder det att du ska göra då? Ännu svårare blir det om man blandar in pseudobegrepp som ”äkta empati”, vad det nu är. Jo, det är faktiskt ett ord som används. Men det är inte så lätt att säga vad det är för något.

En mer användbar ingång till ämnet är i stället att utgå från vad vi faktiskt säger och gör och vad vi kan förvänta oss för resultat

av olika alternativ. Om jag vill uppnå A, är det en bra idé att säga X då? Den sortens frågor går (i princip) att besvara med utgångspunkt i kunskap och erfarenhet. Det är också en vinkel som gör att vi kan jämföra erfarenheter med varandra, testa nya sätt och lära oss mer om vad som är effektivt att säga och göra.

### *Etik*

Etik handlar om frågor om rätt och fel. Man brukar säga att etiken är moralteori medan moral är tillämpad etik. I det enklaste fallet så anger en etik vad målet är och vilka medel som det är önskvärt att man använder för att närma sig målet. Men vilka värden är det som ska befrämjas och hur ska det gå till?

En positiv sak är att alla brukar vara överens om det grundläggande. Jag har nog aldrig mött någon utbildningsdeltagare som haft en annan uppfattning än att målet är ett gott samarbete med klienter och patienter. Att man kommer överens med den andra parten och att maktmedel av olika slag inte används i onödan. Jag vågar påstå att det inte brukar finnas några större konflikter i detta.

En komplikation är dock att olika mål kan konkurrera med och stå i motsats till varann. Olika medel och metoder kan också stå i motsatsställning och utesluta varann. Vi återkommer till detta längre fram.

En annan svårighet är att medan man har avstånd till en situation och hanterar den mer teoretiskt så finns det ofta många olika handlingsalternativ att välja mellan. Till exempel om man sitter i ett klassrum och har en etiklektion som handlar om hur man bör agera inom vården eller socialtjänsten. Men ju närmare en verklig situation man kommer, desto fler omständigheter är givna och desto färre handlingsalternativ verkar stå till buds. Om man är riktigt nära en verklig situation och kanske står framför en arg person som hotar en, så kanske man märker att man har väldigt få alternativ att välja mellan. I det läget är målet "samarbete" inte det enda målet, utan en av flera variabler, där målet "personlig säkerhet" är en annan sådan och som kanske måste gå före. Då kan det som är bra stå i motsats till den bästa, eller nödvändiga lösningen. Situationer då tvingande åtgärder bedöms som nödvändiga är sådana.

### *Moraliska dilemman*

Olika klienter eller patienter kan också ha sinsemellan oförenliga intressen. Det uppstår då så kallade moraliska dilemman där man blir tvungen att välja bort att stödja den en parts intressen till förmån för en annans. Detta tillhör de dagliga erfarenheterna i verksamheter där klienter eller patienter vistas tillsammans. Det kan vara att någon behöver vara mindre högljudd för satt inte skrämman andra - trots att personen kanske har förståeliga skäl att vara högljudd. Det kanske till och med är ett direkt uttryck för psykiatriska symptom eller funktionsnedsättning, men vi prioriterar kanske flertalets intresse av trygghet framför en enskilds behov av att uttrycka sig.

### *När syftet är konflikt*

Det finns också sociala situationer som är till för att uttrycka konflikt, som politiska debatter, där syftet kan vara att visa varför ett förslag är bra och andra alternativ sämre. Och inte bara det: syftet är att åhörarna ska uppfattas det så, vilket inbegriper att visa varför motparten har fel. Det kanske även ingår att visa att motparten är mindre trovärdig än en själv.

Visst finns det politiska debatter som präglas av samförstånd, men grundidén med en debatt är inte att man ska vara överens, utan att åsiktsskillnader i stället ska visa sig. Detta är en vanlig typ av konflikt, men följer delvis en annan logik än den vi diskuterar i den här boken.

### *Individuellt ansvar – du äger dina syften*

Människor både äger och ansvarar för de *mål* man har i de konflikter man befinner sig i. Sådana kan egentligen inte läggas på utifrån vare sig av en vän, partner, arbetsgivare eller någon annan. Man låt oss ta en arbetssituation som exempel. Det är arbetsgivaren som sätter upp mål för en verksamhet. Denne kan kan ställa krav på att den anställda anpassar sig till övergripande mål Det är en viktig sak – man får i grunden sin lön för att göra ett jobb för den som betalar lönen.

Men vad en person försöker uppnå i en enskild konfliktsituation regleras i verkligheten mest av personen själv. I praktiken försöker man lösa det man har framför sig, rent konkret. Övergripande mål och syften kan ofta inte översättas direkt till enskilda problem. Resultatet blir i en kombination av

övergripande mål och individers situationsspecifika mål. Och de senare speglar även personens känslotillstånd, kunskaper, färdigheter och kanske ideologiska värderingar.

En utgångspunkt är att individer alltid äger sin egna syften. Man kan ”låna ut” sig till någon annans syfte, eller till ett högre syfte, som det ibland heter. I arbetslivet är denna process som allra smidigast när ens egna syften ligger nära organisationens. Man har bäst förutsättningar om man arbetar på en plats där man helt naturligt känner att man stödjer både mål och de metoder som används.

Finns det någon viss etik som Interaktivt Bemötande är förknippat med? Ja det gör det. Det är uppfattningen att det värde som vi bör sträva efter i klient- och patientarbete är att *komma överens* så mycket som bara är möjligt, och att använda åtgärder som uppfattas som oönskade och tvingande så lite som möjligt.

Så långt frågan om etisk grund. Hur detta kan uppnås blir en fråga som är både psykologisk och etisk, en kombination av överväganden om vad som är ”rätt” i sig självt och om hur människor faktiskt fungerar rent psykologiskt. De två aspekterna kan i det här sammanhanget inte skiljas ifrån varann.

Interaktivt Bemötande är en handlingsmodell som kan tillämpas på enskilda situationer både i ett längre perspektiv och i en omedelbar situation här och nu. Jag har beskrivit hur handlingsalternativen smalnar av när man kommer nära en verklig situation på en viss tid och plats. Handlingsmodellen Interaktivt Bemötande går dock att ha god hjälp av oavsett om man ser en situation på avstånd eller befinner sig mitt i den. I nästa kapitel kommer själva modellen att beskrivas, men först följer några etiska utgångspunkter som det, på det hela taget, i nutiden och i Västvärlden, råder enighet om.

### *Brukares och personals intressen*

1/ Vård- och stödinsatser är till för patienter och klienter. Det är därför de finns. Brukarnas intressen står därför helt naturligt högst i prioriteringsordning. Hjälpsatserna ska kunna levereras och ha sin verkan, det är det allt går ut på. Nära förknippat med brukarintresset är anhörigas delaktighet – det ligger i allmänhet i brukarnas intressen att deras närstående

ingår som en integrerad del i stödet runt personen.

Vård- och stödpersonals intressen av trygghet också säkerhet är också högt prioriterade. Dessa behov måste tillgodoses så långt som möjligt, så att arbetsförhållandena är rimliga. Ingen ska behöva gå till arbetet med oro för sin egen fysiska säkerhet, och helst inte för sin psykologiska säkerhet heller, även om denna del är mer svårångad.

Att klienters och patienters intressen har högsta prioritet medför till exempel att personal kan behöva acceptera arbetsuppgifter och situationer som på olika sätt är svåra att klara av och kanske obehagliga att uppleva. Att det ligger i arbetets karaktär att man möter och måste hantera situationer där man känner sig otillräcklig i både kompetens, självförtroende och tålamod. Att möta avvikande beteende hos personer som är stressade, kognitivt nedsatta eller symtomtyngda innebär att det ställs höga krav på personal och att detta kan kännas svårt. Detta har man i grunden accepterat genom att säga ja till anställning. Man kan behöva acceptera att brukare kan vara negativt inställda till personal, och ändå förmedla de insatser som man ska på ett professionellt sätt. Det är innebörden av att vårdinsatserna utgör det allra högsta värdet.

Men det betyder inte att alla patienters intressen i alla frågor är överordnade. Personals intressen och behov av att känna sig säkra när man är på sitt arbete har också mycket stor vikt och hög prioritet. Om detta prioriteras ner så uppstår ganska snart en situation där det är svårt att hitta tillräckligt många som vill jobba på den arbetsplatsen. Detta förutom att det självklart är fel i sig att utsätta anställda för fara, om det går att undvika.

De här två värdena, brukares och personals intressen, kan stå i motsats till varandra, så att båda inte kan prioriteras samtidigt. Lösningen blir därför en avvägning, där man som personal får räkna med att vid konflikter eller andra samarbetssvårigheter så kan arbetet innehålla inslag man inte skulle vilja vara med om, men om brukarens beteende hotar ens egen säkerhet så träder en annan prioritering i kraft, att personals intressen i stället går först. Man undviker alltså situationer som man bedömer som alltför riskfyllda. Det ingår inte i arbetet att utsätta sig för risker som går att undvika. Den brukare som hotat andra realistiskt eller som tidigare använt våld, bör man förmodligen inte placera sig ensam i ett rum med. (Hur farligheten bedöms beror på flera faktorer, mer om det längre fram).

Vi får acceptera att situationer kan vara svåra, obekväma eller



obehagliga, men inte hur farliga eller hur djupt kränkande som helst.

*Brukarens intresse - om man inte väljer sitt eget bästa*

Klienter och patienter kan även ha egna intressen som inbördes strider mot varandra. Lagarna om psykiatrisk tvångsvård (LPT) och rättspsykiatrisk vård (LRV) är uttryck för hur vi i samhället gemensamt hanterar sådana motsägelsefulla situationer. Det lagen uttrycker är att en person kan tvingas till viss vård mot sin vilja om han eller hon behöver vård men inte anses beslutskapabel.

Det finns fyra principer, som numer är väletablerade inom den tillämpade vårdetiken (Beauchamp et al, 2009) och denna kan anses omfatta även andra verksamheter som syftar till att ge stöd eller social omsorg

Principerna återspeglas i Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och förklaras även i lagens förarbeten [4]. De är dock inga moderna politiska produkter utan återfinns i klassisk etik.

- **Göra gott.** Man bör försöka hjälpa patienten genom att tillgodose både specifika hjälpbehov och, i samband med det, även allmänmänskliga behov. Att göra gott kan tyckas självklart, men historien visar att det inte är alltför många årtionden sedan vi utförde cyniska medicinska experiment på minoritetsgrupper, något som fortfarande bevisligen sker i diktaturer runt om i världen.  
”Allmänmänskliga behov” har även en mer närliggande betydelse. Till exempel att man inte bara låter människor sitta ensamma och vänta på sin tur i ett väntrum hur länge som helst även om själva den medicinska undersökningen kommer att äga rum i sinom tid. Man har utöver sitt behov av undersökning även behov av information och social kontakt för att väntan inte ska bli för orolig och plågsam.
- **Inte skada.** Detta innebär att man bör undvika att skada en patient eller klient. Man bör till exempel avstå från omotiverat risktagande, såsom ingrepp med liten nytta i förhållande till den risk som ingreppet medför. Då tänker man lätt på kirurgiska ingrepp och liknande. Men principen kan även överföras på psykologiska

förhållanden. En förmaning, ett bryskt nekande svar eller en åtgärd personen inte önskar men som tvingas fram är exempel på när man riskerar att skada. Det krävs därför att sådana interventioner och reaktioner är väl grundade i att det finns en nytta med dem som bara kan uppnås på detta sätt.

- **Autonomi.** Här är det värdet av självbestämmande som åsyftas. Enligt autonomiprincipen respekterar man brukarens rätt att fatta egna beslut om sig själv. Det förutsätter att brukaren hålls informerad om olika alternativ och om rätten att säga nej till en erbjuden insats. Ordet autonomi brukar användas om beslutsförmåga i bemärkelsen förmåga att fatta beslut som gynnar ens egna intressen. Har man inte den förmågan så anses man inte autonom. Autonomi är alltså inte enbart att förmågan att uttrycka vad man för tillfället önskar och väljer, utan att man har förmåga att göra det på ett välgrundat sätt.

Vad som kan anses vara välgrundade val är inte alltid självklart, men även personer med bristande kunskaper och förståelse för effekten av olika vård- och hjälpinsatser har en långtgående rättighet att få sina val respekterade. Det är egentligen bara när det är fara för hälsan eller livet som lagen ger utrymme för att samhället (i praktiken personal) ska gå emot brukarens egna val.

- **Rättvisa.** Rättvisepincipen säger att man bör behandla patienter och klienter med lika behov lika. Det är alltså brukarens behov av stöd eller vård som ska avgöra hur man handlar, inte grupptillhörighet eller någon annan faktor som gör personen mer eller mindre gynnad. Vad som utgör ett behov är dock inte alltid uppenbart, och att jämföra behov av olika slag kan vara svårt.

Tillämpad bemötandetik kretsar kring frågor om vilka insatser som ska göras och inte, och hur ska det förmedlas? Vad säger mottagaren ja eller nej till? Vad är det alltså som ska uppnås och varför?

De principer som beskrivits ovan kan (ur bemötandesynpunkt) sammanfattas med att det man bör eftersträva är ett gott samarbete med de personer som är mottagare av vård- och stödinsatser. Detta är också den styrande principen för Interaktivt Bemötande. Även när det finns olika uppfattningar

vill vi så långt som möjligt skapa samförstånd om det vi gör tillsammans, personal och brukare. Om det finns ett samarbete med ömsesidig respekt och förståelse så har vi stora chanser att insatserna gör gott, inte skadar och att de genomförs så att de tar hänsyn till vars och ens självbestämmande.

Det som vi strävar efter kan preciseras ytterligare. Det är samförstånd som upplevs som uppriktigt och juste både under tiden det sker och efteråt. Inte att det enbart på ytan ser ut som samarbete medan det egentligen rör sig om manipulation och där man efteråt undrar vad det egentligen var som hände. Så kan man känna ifall det var en övertalning som inte gick till på ett transparent sätt, eller som kanske innehöll smicker eller underliggande hot. Vid riktiga samförståndslösningar känns det bra även i efterförloppet, både för brukare och personal.

Så långt frågan om vad det är som ska göras. Sen kommer frågan om hur det ska gå till. Hur gör man för att skapa samarbete i situationer när man tycker och tänker olika? Vi ska närma oss de frågorna genom att i nästa kapitel undersöka den så kallade riskskalan, själva grundmodellen i Interaktivt Bemötande.

Not: Beauchamp T, Childress, JF. Principles of biomedical ethics. 6 rev uppl. New York: Oxford University Press; 2009. 3. Gillon R. Ethics needs principles—four can encompass the rest—and respect for autonomy should be "first among equals". J Med Ethics 2003;29:307-12.)

## Riskskalan – en tankemodell

### Riskskala för interventioner



Riskskalan (bild) är en handlingsmodell. En modell är något som återger de väsentliga dragen i en struktur eller en process, en förenklad miniatyr för att visa hur någonting fungerar. Det kan man jämföra med en teori, som är ett slags preciserat påstående och som kan vara sant eller falskt, korrekt eller felaktigt. Man testar vanligtvis inte om en modell är sann eller falsk, utan man anpassar och utvecklar den för det syfte den har, så att den blir så användbar som möjligt. Inom vetenskapsteori säger man ibland av denna anledning att modeller per definition är falska – syftet är inte att de ska vara 100-procentigt sanna. Det är inte det som modeller är till för, de är till för att vara användbara. Men för att en modell ska vara användbar behöver den ju spegla verkligheten ganska bra och inte bara vara ett önsketänkande eller gissningar.

Denna modell har kommit att kallas för ”riskskalan” och beskriver en ordningsföljd av åtgärder. Denna ordningsföljd speglar i vilken ordning man antagligen borde vidta olika åtgärder då man har ett samarbetsproblem med en annan person.

Jag skriver ”antagligen” eftersom det inte är säkert att det gäller alla situationer där det finns samarbetsproblem. Samtidigt är det troligt att denna ordningsföljd fungerar bra att utgå från som

tumregel. Och jag skriver ”borde” eftersom det inte alltid är fallet att vi går i denna ordningsföljd. Det finns i själva verket många situationer där man inte kan välja den ordningsföljden, eller där man av andra skäl inte vill eller göra på det sätt som riskskalan beskriver.

Modellen beskriver alltså hur det (1) ”borde”, eller till och med ”bör” se ut. Ordningföljden beskriver också (2) hur de allra flesta människor faktiskt gör i konfliktsituationer då vi inte är alltför stressade eller på annat sätt är överlastade av svåra känslor. När vi har tillräcklig självkontroll, tänker klart och kan välja hur vi tar nästa steg, så känns det naturligt att utgå från handlingar som medför så lite motstånd mellan parterna som möjligt. Först därefter kan det, om det är nödvändigt, vara aktuellt agera på ett sätt som inkräktar mer på den andra partens önskan och vilja.

Modellen speglar inte endast vad vi borde och faktiskt gör, den speglar också vad de allra flesta av oss (3) vill göra. Vi tycker i allmänhet att det är en god idé att gå i en ordningsföljd där vi börjar med att undersöka om mindre ingripande metoder fungerar för att skapa samarbete. Detta är inget som är förvånande, utan precis så som vi själva vill bli behandlade när någon annan ser oss som problemet och försöker få oss att samarbeta.

Denna tankegång speglas även i lagtext på flera ställen till exempel i LPT-lagstiftningen där det i 2 § står att

*”Tvångsvården ska syfta till att sätta patienten i stånd att frivilligt medverka till nödvändig vård och ta emot det stöd som han eller hon behöver.”*

Modellen speglar därför både ett moraliskt ideal, personliga önsningar och faktiskt beteende under gynnsamma omständigheter. Man kan säga att den speglar ”sunt förnuft” i bästa mening. Riskskalan säger egentligen inte något nytt som vi inte redan kände till. Men den är formulerad och uppställd på ett sätt som gör den till en hjälp och ett handlingsstöd i konfliktsituationer. Den blir ett verktyg för tanken då man vill bedöma sitt eget agerande i situationer som varit i befinner sig i, eller då man förbereder sig inför nya.

*Steg I: Dialog, samtal*

Det första steget anger att om två personer tycker olika om en fråga så borde de till att börja med, innan något annat steg är aktuellt, prata med varandra om saken. Det är det normala sättet att ta sig an en situation när man inte kommer överens så enkelt som man förväntade sig. De flesta samarbetshinder hanterar vi på det här sättet och ser på så vis till att de inte blir till större problem.

Genom att klargöra vilka olikheterna är och vad de grundar sig på så löser sig många frågor ganska enkelt. Det kan till exempel visa sig att den ena parten inte hade tillräcklig information och därför ändrar sig när hen får sådan.

Är man till exempel oense om när man ska göra en utflykt så kan det bero på att en person läst eller hört den senaste väderprognosen medan den andra inte gjort det. Det kan då hända att den för den ena parten nya informationen gör att man blir ense om när det är bäst att göra den utflykten. Då är det inte fråga om en reell konflikt mellan olika intressen utan något som kan avhjälpas genom att man helt enkelt pratar med varandra.

I andra fall handlar det inte om att ha tillgång till information utan om att presentera tillräckligt bra argument. Ger man en tillräckligt bra motivering till det man föreslår så kanske den andra parten ändrar sig. Också det brukar ske genom helt vanliga samtal där man helt enkelt motiverar sin uppfattning. Ett alternativt resultat kan vara att enas om en kompromiss, som när man möts halvvägs i en prisuppgörelse eller bokstavligen tar sig halva vägen var för att ses.

Det här är sådant som vi gör hela tiden i vardagen för att lösa de små problem som seglar upp i samarbetet med andra. Man tänker kanske inte på de helt vanliga samtalen som något särskilt steg i en konflikthantering, men det är de här samtalen som förhindrar att konflikter uppstår till att börja med. Många är väldigt skickliga på det här utan att tänka på att det är en värdefull förmåga som de besitter.

Om de vardagliga konfliktförebyggande dialogerna skulle man kunna säga och skriva mycket. Vi kommer tillbaka till några utvalda delar av detta längre fram i den här boken.

Det finns även andra tidiga steg som kan vara värda att lägga märke till, som att det finns kommunikationssätt som inte går att ordna i någon särskild tidsföljd men som mycket väl kan

komma före samtal. Det är sådant man inte säger utan som man gör och som förmedlar ett budskap, till exempel att sträcka fram en penna till den som behöver det, bjuda ur en godispåse, lägga handen på någons axel eller ge en näsduk till den som gråter. Det finns många icke-verbala kommunikationskanaler som är öppna för avläsning hela tiden och som vi kommer att diskutera efter hand under egna rubriker.

### *Steg II: Sända tydligt*

Vad gör man om ett vanligt samtal inte löser problemet med den andra parten? Ja, man kan till exempel fråga sig om man själv har sänt ett tydligt budskap, dvs om man faktiskt har sagt vad man menar på ett sätt som den andra kan förstå. Det är lätt att man tänker sig att man själv sänder tydliga budskap till andra fast andra inte uppfattar dem så. Anledningen till det är uppenbar: Man vet ju själv vad man menar. Det är själva inifrånperspektivet. Men den andra kan inte veta mer än man faktiskt uttrycker, och man måste även uttrycka det på ett sätt som gör att de kan förstå det. Ingen människa är tankeläsare, vi kan bara gissa. Men vi betar oss ofta som om det vore så då vi förväntar oss att andra ska förstå det vi egentligen inte sagt.

Tänk till exempel på hur det kan gå till då man åker buss och sitter på det innersta sätet och vill kliva av på nästa hållplats. Vad säger man då till personen intill när man närmar sig hållplatsen? Ta gärna ett ögonblick och tänk efter hur du själv brukar göra. [Övning, 10 sek.]

De flesta säger ingenting alls i det läget. I stället gör man små saker som man hoppas att den andra ska tyda som att det är dags att resa sig upp. Man lägger ner mobilen i väskan eller fickan, drar åt halsduken, tar på sig handskarna och vänder sig kanske lite mot mittgången. Och då händer "undret": Personen som sitter intill uppfattar de indirekta signalerna och reser sig upp. Det kan kallas för en "svensk win-win-situation": Man förstod varandra utan att någon behövde säga något.

Mycket talar för att vi i Sverige har som mönster att undvika att uttrycka oss explicit, att det traditionellt i vår kultur är norm att inte säga saker rent ut. Vi ser helst om det räcker med en antydning innan vi tydligt säger vad vi menar. Det finns även andra delar av världen där antydningar och omskrivningar ofta får ersätta bokstavlig mening, så vi är inte unika i detta. Till exempel undviker man i många östasiatiska länder direkt kritik,

då det finns en norm som säger att man inte bör generera någon, få honom eller henne att tappa ansiktet.

Detta verkar vara en grundregel som gäller enkla, praktiska frågor som att kliva av bussen och det gäller i ännu högre grad frågor där det finns risk för att man kan ha olika uppfattningar. Då är det vanligt att säga saker till hälften, så att man får en första indikation på var andra står i en fråga innan man väljer hur man ska gå vidare och kanske avslöja vad man själv tycker.

Det kan vara att man vid kaffebordet på jobbet frågar om det var någon som såg partiledardebatten på tv i går. Det kan man ju säga utan att själv ge uttryck åt vad man tyckte om den eller vem som vann den. Ja, man avslöjar inte ens om man själv överhuvudtaget såg debatten genom att ställa en sådan fråga. Vinsten (det finns alltid en vinst av något slag) med en defensiv, vaksam kommunikationsstil är att man kan få en indikation om vad andra tycker innan man väljer hur mycket man ska avslöja om sin egen uppfattning.

Många tycker att det är obehagligt med öppen konflikt, att till och med tanken på det är obekvämt. Man föreställer sig att det skulle vara en obehaglig situation att det visar sig att två personer faktiskt har olika uppfattning.

Det här är en observation som många deltagare med utländsk bakgrund i IB-utbildningar delat med sig av genom åren, då vi diskuterat tydligt sändande. Man tycker att det kan vara svårt att förstå sig på ”svensk kommunikation”. Varför säger man inte vad man menar? Vad är det för poäng med att man så ofta ska tvingas gissa sig till vad svenskar egentligen tycker?

Det är framför allt då människor har olika uppfattningar som det här blir ett problem. Underförstådda meningar och antydningar fungerar dåligt i konfliktsituationer. I sådana situationer behöver vi i stället ge den andra parten så goda förutsättningar som möjligt att förstå vad problemet egentligen är. Särskilt svårt blir det förstås i konflikter med personer som redan från början har svårigheter med att förstå sådant som inte sägs rent ut.

Att sända tydligt varierar på det sättet med kulturellt sammanhang. I Sverige så ligger vi på den mindre tydliga sidan, men vi tolkar oftast varandra rätt och åtnjuter fördelarna med minimala uttryck.



En bekant till mig reste för ett antal år genom flera länder i Mellanöstern och berättade om den för honom märkliga erfarenheten att om han var den enda passageraren på en vanlig linjebuss, detta exempel var från Israel, så var det vanliga att en nypåstigen passagerare satte sig bredvid honom och inte på ett säte bredvid en annan ledig plats. Den nypåstigna kunde ofta inom de första minuterna av samtalet också ha hunnit med att fråga honom om han hade familj, vad han jobbade med och vilken lön han hade (!) Detta tyckte han kändes märkligt, något som man inte pratar med en ny bekantskap på bussen om. Kanske skillnaden ligger i vad vi värderar högst, att få vara i fred eller socialt utbyte.

Men i en konflikt kan effekten i stället vara förödande. Svaga signaler leder lätt till missförstånd om man inte känner sig säker på den andra personens grundinställning och avsikter. Man kommer då att tolka det halvt utsagda på ett negativt sätt som ökar misstro och misstänksamhet.

Ibland är problemet att en eller flera parter i problemsituationer inte uttrycker sig tydlig nog, och då kan det vara precis det som behövs – att man säger vad man menar i stället för att antyda. Vissa samarbetssvårigheter löser vi på det sättet. Man kan faktiskt bli förvånad över vilka situationer som kommer i en ny belysning när den ena parten eller båda slutar antyda och i stället säger vad man faktiskt menar. Det kan ge en förändring som gör att man på en gång ser vilka alternativa lösningar som faller bort och vilka som blir kvar.

Men om det inte räcker med att vara tydlig, vad gör man då?

### *Steg III: Lyssna aktivt*

Aktivt lyssnande är i grunden ett sätt att förhålla sig moraliskt till en medmänniska, att visa intresse genom att ge av sin tid och uppmärksamhet. Det är, rent tekniskt, ett av de mest effektiva medlen vi känner till för att skapa ett lugnare stämningssläge hos den andra parten. Ibland kallas det för effektivt lyssnande. Man skapar lugn genom att lyssna.

Lyssnande är ett grundläggande mänskligt samarbetsbeteende. Antagligen är det en egenskap som bokstavligen varit livsviktig under utvecklingshistorien och som har överlevnadsvärde. I svåra och fientliga miljöer är den information vi kan dela med oss av till varandra det som kan avgöra om man överlever eller

ej. Se på exemplet ”Det står en stor björn bakom dig”. Vi inser lätt att benägenheten att ta till sig och reagera på ny information är en kritisk egenskap. De av våra förfäder som varit dåliga på att lyssna har med all sannolikhet haft mindre chanser att överleva och föra sina gener vidare, enligt evolutionens grundläggande princip.

Lyssnande fyller två grundläggande funktioner.

För det första (1) det som ligger i det som själva informationen säger och som att informationen kan ha ett värde för mottagaren. Detta är det grundläggande och uppenbara. Har man den viktiga informationen om en situation så har man större chans att agera rätt och lösa de problem man står inför.

För det andra (2) har det en lugnande inverkan på avsändaren att märka att informationen tas emot av mottagaren, eftersom det i anspända eller farliga situationer kan krävas att informationen tas emot för att man själv ska få hjälp. Att uttrycka oro eller ilska utan att få någon bekräftelse på att det nått fram till den andre är frustrerande och minskar inte upplevelsen av oro, utan kanske tvärt om.

Beroende på sammanhang så kan betoningen på dessa två funktioner vara olika, något som märks tydligt vid utbildningar i Interaktivt bemötande. Ambulanssjukvårdare, personal vid akutmottagningar och till exempel sjukvårdens larmcentral är väldigt effektiva i att förvissa sig om att de förstår situationen rätt och efterfrågar all kritisk information de behöver för att förstå situationen. Metoder som SBAR, motläsning och kvittering av information sitter i ryggmärgen hos de flesta. Och det är naturligtvis det viktigaste i akuta situationer. Det kan dock göra att den sorts frågetekniker som används då, används i nästan alla samtal med patienter, även sådana som går ut på att skapa lugn och trygghet vilket lätt blir ineffektivt.

På andra arbetsplatser där en stor del av arbetet går ut på att skapa långsiktiga relationer kan det vara tvärt om. Man är väldigt bra på att lyssna, bekräfta och validera på ett terapeutiskt sätt, men när något händer plötsligt så krävs att man kombinerar det terapeutiska lyssnandet med att fråga konkret, uttrycka sig tydligt och ge förslag eller instruktioner.

Det bästa är såklart om man har en beredskap för båggedera. Men som de vanedjur vi är så har de flesta av oss en större förmåga och beredskap åt den ena hållet än åt det andra.

#### *Att visa att man lyssnar*

Att lyssna aktivt kallas ibland även för att lyssna effektivt. Med det menas att det är effektivt för att skapa lugn. Att man själv tycker att man lyssnar har dock ingen lugnande verkan, utan det handlar om att visa för den andra att man gör det. Det är det som är effektivt. Att säga att man lyssnar är inte samma sak som att visa det.

#### *”Jag förstår”*

Att säga ”jag förstår” är inte nödvändigtvis att lyssna. Och att säga ”jag hör dig” är närmast ett antilyssnande svar.

I vissa fall kan den som har något viktigt att säga reagera negativt på svaret ”Jag förstår”, särskilt om man inte samtidigt visar på något annat sätt att man förstått. Man kan undra om personen som säger ”jag förstår” faktiskt satt sig in i situationen. Om en person upplever sin situation och sina problem som väldigt svåra och djupa så kan det verka som en förenkling av läget.

Ett sådant exempel fick jag höra om från dialyssjuksköterskor som deltog i en IB-utbildning. Att ge en dialyspatient med en kort förväntad livstid som uttrycker sin dödsångest svaret ”jag förstår” kan bli fel även om det är ett välmenande svar. För hur kan den som kommer att leva övertyga den som kommer att dö inom kort, om att han/hon förstår? Det är snarast ett svar som kan verka både trivialiserande och mekaniskt. Då är det bättre att svara något som är bekräftande men som inte gör anspråk på att man faktiskt förstår hur den andra upplever det.

#### *Ordagrann upprepning*

Att ordagrann upprepa vad den andra nyss sa behöver inte heller innebära att man lyssnar. Att repetera en fras direkt ur arbetsminnet kan man faktiskt göra helt mekaniskt medan man ägnar sig åt sin mobiltelefon eller ser på tv. Då lyssnar man på ett liknande sätt som en papegoja gör.

Jag minns ett tillfälle från när mina barn var små och kom hem från förskolan medan jag själv satt och såg något på tv. De kom in glada i hågen:

- I dag har vi varit ute i Slottsskogen, vi byggde en koja och grillade korv!

-Aha, vad kul att ni varit i Slottsskogen.

-Vi grillade korv!

-Jaha, ni grillade korv i dag...

Jag tittade som hastigast på dem men fortsatte också att följa Tipsextra, som det hette på den tiden för 25 år sen.

Till slut sa den ene av killarna,

-Men pappa, du lyssnar ju inte!

Han blev frustrerad. Och det hade han såklart all anledning att bli. För lyssnade, det gjorde jag faktiskt inte. I alla fall lyssnade jag inte effektivt. Sanningen är att jag inte släppte uppmärksamheten från tv:n mer än till hälften, och att jag egentligen bara upprepade det de sa. De kände uppenbarligen inte att det som var viktigt för dem att få berätta gick fram till mig. Och man kan nog säga att de hade rätt. Min uppmärksamhet och mitt engagemang var någon annanstans. Det är inte effektivt lyssnande. Det tillfredsställer inte den som har något viktigt att berätta.

#### *Att visa att man lyssnar*

Det jag borde ha gjort är att vända mig från tv:n, möta barnens blick och använda mina egna ord för att ge respons, genom att säga till exempel:

-Jaså, har ni grillat ute i dag? Men det har ju regnat, blev ni inte våta då?

Effektivt lyssnande betyder att man visar den andra att det hen sagt gått fram. Man behöver ge ett "kvitto" på att man faktiskt processat informationen och inte bara registrerat den mekaniskt. Ett sätt att ge ett sådant kvitto är att man med egna ord formulerar vad den andre sagt. Det är något helt annat än att upprepa ordagrant.

Jämför de här två exemplen.

*-Det är väldigt varmt här inne!*

*- Jaså, tycker du det är varmt...*

Så kan man naturligtvis svara, kanske medan man fortsätter att ägna sig åt det man redan håll på med. Det en upprepning, inte en ordagrann sådan men en ungefärlig.

Eller:

*-Det är väldigt varmt här inne!*

*-Jaså, tycker du det? Vi kan öppna fönstret om du vill.*

Detta korta enkla svar visar att man uppfattat problemet och signalerar även att man är beredd att göra något för att avhjälpa det. Den fungerar kort sagt som bevis på att man lyssnat, och det är effektivt – det har en positiv effekt på den andra personens stämningläge, vilket ofta är det en verkan som man vill uppnå och som man strävar efter då man vill minska konflikt.

Det finns också ett annat sätt att ge bevis på att man lyssnar, och det är om man agerar på informationen som ges. Om någon påpekar att det är varmt i rummet så kan man helt enkelt öppna fönstret. Eller sträcka fram den sak personen behöver eller ge en hjälpare hand på annat sätt. Oftast faller det sig mer naturligt att i ett första steg ge en muntlig reaktion, men det är inte alltid så det går till.

*Vad är det man ska visa att man lyssnat till?*

Att lyssna är att bekräfta det som förmedlas på ett sätt som visar att budskapet gått fram. Men vad är det som förmedlas? Det personen säger är ibland bara den ena hälften av själva budskapet. De budskap som vi förmedlar till varandra i konflikter har två aspekter:

1. Det sakliga innehållet - tankarna resonemangen och synpunkterna. Enkelt uttryckt det som faktiskt sägs om ett visst sakförhållande, det som man har synpunkter på.
2. Det känslomässiga innehållet. Detta kan ses som själva drivkraften.

Att lyssna effektivt innebär att ge återkoppling med egna ord på både sakinnehållet i det som sägs och den känsla som besvärar den andra personen.

Alla konflikter drivs nämligen av känslor. De kan var en eller flera känslor och det kan vara en persons eller fleras, men vid stridigheter mellan människor är det känslolivet som är själva motorn.

Olika uppfattningar i sakfrågor skulle vara lätthanterliga om det inte vore så att det finns minst en av parterna som känner sig irriterad, arg, osäker, rädd, ledsen, besviken, lurad eller liknande, det kan vi vara säkra på.

Undantaget skulle kunna vara konflikter mellan robotar. Och i datorer kan det finnas sk. mjukvarukonflikter, men det rör sig ju inte om människor.

Effektivt lyssnande innebär att återge både innehåll och känsla i det som den andra förmedlat.

En person som till exempel vill lämna en sjukhusavdelning men som av någon anledning inte får eller kan göra det känner sig antagligen stressad eller på annat sätt besvärad. Om anledningen är att man vårdas med tvång så är man förmodligen rädd. Om det är av kroppsmedicinska skäl så man kanske frustrerad och bekymrar sig över något som behöver tas om hand hemma, eller känner sig allmänt ovan över att ens självbestämmande blivit begränsat av någon annan.

Att då förklara varför det inte är möjligt (eller klokt) är en bra sak – mycket bättre än att inte ge någon riktig förklaring. Men det svar som lugnar mest är att både visa att man förstår att personen vill gå hem och att man bekräftar att man förstår att det är frustrerande, irriterande eller skrämmande. Till exempel:

*”Det är ju besvärligt att inte kunna åka hem när man själv tänkt sig. Du har väl saker att ta hand om där hemma. Har du någon släkting eller bekant som kan hjälpa till kanske, när du kan kontakta?”*

Eller:

*-Jaha, så han lovade att du skulle få göra undersökningen utan behöva vänta. Jag förstår problemet. Det verkar ha blivit nåt missförstånd. Skulle vi kunna göra så här, att jag undersöker vad det finns för möjligheter och återkommer om en stund när jag vet mer?*

I ingendera av de här exemplen så kommer den lugnande effekten av att man kan tillgodose personens begäran rakt av, för det kan man kanske inte, hur gärna man än vill. Det man gör som har en lugnande inverkan är att man visar att man förstått vad som bekymrar den andre och återkopplar både sakinnehåll och den känsla som förmedlats.

Det är ofta av större vikt på vilket sätt man svarar än vad svaret faktiskt är. Det är inte att andra faktiskt inte kan hjälpa en som man retar sig på. Det som stör mest brukar vara när man inte ser något tecken på att den andra gensvarar på det man upplever som stressande och besvärligt.

Att med egna ord visa att man lyssnat till både innehåll och känsla i det den andra säger är förmodligen det enskilt mest effektiva för att lugna ner upprörda lägen. Effektivt lyssnande är så nära magi man kan komma med psykologiska tekniker. Det är såklart inte magi, utan psykologi, men den som inte har för vana att lyssna på det sättet kan bli förvånad över hur bra det fungerar när man väl gör det. Lyssnande är dock något som ibland kräver tid och att man kan skapa en lugn samtalssituation, men även när den möjligheten inte finns så kommer man långt med att en lyssnande inställning där man ser till att använda sina egna ord för att visa att man förstått det som den andra tycker är viktigt.

#### *Steg IV: Konfrontera*

Om man gjort vad sina bästa försök med ömsesidig dialog, att sända tydligt och att lyssna effektivt så han man förmodligen kommit en bra bit på väg i en situation med samarbetssvårigheter. Förhoppningsvis har man hittat en samarbetsnivå med den andra parten som fungerar att arbeta vidare med. Det är vad man kan förvänta sig och i de flesta fall så är det så. I så fall kan man vara nöjd med hur det gått eftersom man lyckats hantera situationen med hjälp av de första tre stegen i skalan, de som kan anses som "riskfria". Man tar ingen risk att försämra samarbetsrelationen med den andra genom vanliga samtal, att uttrycka tydligt vad man menar och att visa att man lyssnar på den andra. Det förutsätter förstås att det man vill förmedla när man sänder tydligt är någonting gott och konstruktivt som syftar till att man ska komma överens. Men det utgår vi från att det är.

Men även om man gjort allt man kan med de mjukaste kommunikationsmedlen så kan det finnas lägen där man finner att det inte hjälpte tillräckligt långt för att man ska kunna släppa frågan eller lämna situationen. Oavsett hur ett interaktionsproblem utvecklar sig så har man alltid valet att göra om man ska släppa frågan för tillfället eller gå vidare med att försöka hitta en lösning här och nu. Som privatperson kan man välja att släppa nästan alla situationer man befinner sig i, men i en arbetssituation finns det fler situationer som helt enkelt måste hanteras på bästa sätt genom att man gör någonting aktivt, oavsett om man vill det eller ej. Om en klient eller patient till exempel hotar eller besvärar en annan allvarligt så har man som personal inte alternativet att låta situationen bero, utan man måste göra någonting, det ingår i jobbet att göra det bästa man kan.

På svenska finns ordet ”konfrontera” som vi använder för detta nästa steg – som vi ju hoppas ska vara nödvändigt vid så få tillfällen som möjligt. Målet är vara (bli) så bra på att använda samtal, tydlighet och lyssnande att vi hittar de nödvändiga lösningarna inom ramen för lågriskstegen stegen (de som beskrivits ovan).

Men vi vet också att vi inte alltid gör det, utan står kvar med en situation där det inte hjälper att vara sig vara tydlig eller visa att man lyssnat. Det kan vara att någon hotar dig, besvärar en annan klient, står i begrepp att göra något som är farligt för hans eller hennes egen hälsa eller som på annat sätt skulle få menliga konsekvenser. Det kan för den delen även röra sig om något som är uppenbart socialt oacceptabelt, ohygieniskt eller tom. olagligt. Detta trots att vi gjort våra bästa försök att med bibehållen god relation förhindra det.

Ordet konfrontera bär för de flesta på negativa bibetydelser och leder till associationer till något jobbigt och ångestframkallande. Om det finnes någon mer positiv synonym som beskriver samma beteende så skulle jag använda den, men jag känner inte till någon. Därför kan det vara viktigt att förtydliga vad ”konfrontera” betyder i det här sammanhanget. Om man ser till härledningen av de två delarna i ordet, ”kon” och ”frontera” så betyder ordet helt enkelt att komma samman (närma sig varandra) framifrån, dvs front mot front, inte från sidan eller bakifrån.

Att konfrontera innebär att uttryckligen tala om för den andra parten att ett visst beteende inte är acceptabelt och att man



efterfrågar antingen en förklaring eller en förändring, oftast det senare. Det är när man säger att ”det är inte okej att du kallar mig ”idiot”. Att konfrontera är att förmedla vad man inte accepterar på ett sätt som gör att den andra inte behöver gissa eller lyckas göra rätt tolkning för att förstå.

Men det är inte nödvändigtvis något annat än ett sakligt och lugnt samtal. Det finns inget som säger att någon är upprörd, ledsen, illasinnad eller fientlig. Svåra känslor hör inte automatiskt samman med konfrontation. Oftast är det helt vanliga samtal där man förklarar något med en större tydlighet än man gjort dittills.

#### *Steg V: Beskriva följder*

En förtydligad form av konfrontation är att peka på vilka följder som – tyvärr – kan uppstå om man inte hittar en samarbetslösning. Innebörden av ”tyvärr” är viktig här, för det bör vara kännetecknande för det man förmedlar. Något slags följder blir det oftast med nödvändighet om en person fortsätter att till exempel uttala hot eller besvära andra patienter eller klienter. Man kommer som personal inte att stillatigande se på hur sådant utvecklar sig utan det ingår i arbetet att hantera situationen. Man är helt enkelt tvungen att göra något åt att personen hotar andras hälsa eller välbefinnande. Det ingår i jobbet att göra vad man kan för att så många som möjligt ska uppleva att situationen är trygg.

Innebörden av ’tyvärr’, oavsett om man använder just det ordet eller ej, är att man det som kan bli nästa steg är något man inte vill ska ske och det är viktigt att förmedla att de är så. Det är den anda och avsikt som helst ska präglade en beskrivning av vad som kan bli konsekvensen av att man inte lyckas komma överens.

Ett exempel som jag nyligen fick berättat för mig var en situation på en psykosvårdsavdelning då en patient vid upprepade tillfällen inte skötte den basala hantering och hygien som krävs då lunchen är framställd i gemensamma karotter som den serveras ur. Visserligen serveras maten av personal på avdelningen, men den här personen använde sina egna händer och plockade åt sig mat direkt på sitt eget sätt, även flytande mat. Jag ska inte försöka beskriva hur det gick till, men det är ju ett beteende som ur flera synvinklar är problematiskt för andra som också ska äta där. Personal påpekade förstås

problemet genom att vänligt men tydligt tala om att det inte går för sig att göra så, för andra lunchgästers/patienters skull – med andra ord vad vi här kallar för konfrontation, att tala om vilket beteende som inte är acceptabelt.

Visst anar man att det rör sig om en person som är svårt sjuk och kanske funktionsnedsatt. Men det gör ju inte beteendet acceptabelt för andra. En sådan situation är ett exempel på den sortens dilemman som är vanliga då personer med olika förutsättningar vårdas eller bor på samma ställe: En person klarar inte det som krävs för att samspela med andra. Det är ingen ideal situation. Men som personal måste man i den situationen göra något – även om orsaken till problemet är att personer med olika förutsättningar tyvärr är placerade på samma ställe.

I det här fallet hade det inte hjälpt att man ett flertal gånger pratat med personen om att det inte går för sig att ta maten med händerna, och att man så gott man förmått förklarat varför. I ett sådant läge kan nästa åtgärd man försöker med vara att man försöker få personen att förstå vad följderna kan bli. I det här fallet var den aktuella följden att personen tills vidare måste äta lunchen på sitt rum tillsammans med någon ur personalen i stället för i det gemensamma lunchrummet.

Det är en realistisk lösning. Men det är ändå en lösning som man normalt vill undvika om det är möjligt eftersom det för de allra flesta är trevligare att kunna äta tillsammans än att behöva göra det allena på rummet. Det viktiga blir här att förmedla att *ingen vill att det ska behöva bli på det sättet*. Helst vill vi alla berörda få situationen att fungera. Lösningen, om den blir aktuell, är en nödlösning men samtidigt realistisk under omständigheterna.

En risk med att beskriva vilka följder som kan bli aktuella för en person, är att om man inte är väldigt noga med att uttrycka sitt ”tyvärr” så kan ett sådant budskap uppfattas som en sorts hot om bestraffning. Det går inte att komma ifrån att ordet ”hot” per definition innebär att beskriva vad som kan komma att hända längre fram.

Det finns dock en avgörande skillnad mellan att hota någon i ”vanlig mening” och det som beskrivs i det här steget på riskskalan. Syftet inte är att bestraffa någon. Straff är ingenting som hör hemma i någon nutida vårdssituation. Historiskt har det

förekommit i psykiatri, och inom kriminalvården är det ett nutida dilemma som går att utläsa av själva orden som används – straffet ska samtidigt utgöra en vårdinsats. Men bestraffningar hör inte hemma i någon sorts modern pedagogik. Särskilt inte när det gäller arbetet med personer som har psykiska funktionsnedsättningar. Syftet med att beskriva vad som kan bli en nödvändig men icke-önskvärd följd av ett beteende är att vara hitta en framkomlig väg att undvika följden. Det kan vara möjligt om man kan nå fram till ömsesidig förståelse för problemet och hitta en lösning som fungerar.

En särskild utmaning är att även om syftet och det personliga motivet hos den som beskriver en sådan följd – för att kunna undvika att den – är alltigenom gott och vällovt, så finns det ju en risk att den andra personen ändå uppfattar det som en bestraffning. För att undvika att det uppfattas på det sättet så är det helt *avgörande att innebörden av det lilla ordet ”tyvärr” framgår klart och tydligt*. Ett sätt att få detta att framgå är att helt enkelt säga det. till exempel något i stil med:

*”Om du hanterar maten så att de andra i lunchrummet blir väldigt besvärade så kan det tyvärr bli så att du behöver äta din lunch i ditt rum i stället. Det är såklart inget roligt alternativ, utan något som vi alla vill undvika. Så, hur kan vi göra för att det inte ska behöva bli så?”*

Lägg märke till att det här är en punkt som enbart bör vara aktuell då andra vägar (steg, 1, 2, 3, 4) prövats utan att man lyckats hitta en lösning. När vi nu diskuterar de senare stegen på skalan så är vi inne på lösningar som ska inte behövas särskilt ofta.

#### *Steg VI: Beskriva åtgärder*

Detta steg har ett mer kortfattat resonemang och bör ses i ljuset av att man bedömt att en viss åtgärd är nödvändig för att skydda någons liv, hälsa eller välbefinnande. Under nästa rubrik kommer jag att diskutera sådana åtgärder närmare. Momentet ”beskriva åtgärder” syftar på att man innan man vidtar en åtgärd som är oönskad av den andra parten, talar om vad man (strax) kommer att göra. Man ersätter inte kommunikationen med en plötslig åtgärd utan fortsätter den genom att så mycket som möjligt tala om vad som är på väg att ske. Ofta är det nära till hands att man gör så, men inte alltid.

Om åtgärden till exempel är att avsluta ett telefonsamtal som hållit på länge och som uppenbarligen inte leder någonstans, så lägger man inte bara på luren. Det bara på film som man kan klicka någon i örat utan att det uppfattas som ett rätt aggressivt beteende. I verkliga situationer är det ett uttryck för ilska om man avslutar samtalet utan att tala om att det är det man tänker göra. Du kan alltså behöva säga att ”nu har vi pratat om det här i x minuter, du har använt olika skällsord om mig och det verkar inte som att vi kommer till någon lösning. Så nu kommer jag att lägga på luren.” Sen kan man säga ”hej då” och tryck på röd knapp för att avsluta samtalet rent tekniskt.

Det finns givetvis andra åtgärder man kan komma till och som inte lika enkelt ger utrymme för att i förväg tala om att det kommer att genomföras. Att trycka på en larmknapp i en situation som man uppfattar som väldigt hotfull är ett sådant exempel. Det finns situationer där man faktiskt hinner säga ”nu trycker jag på larmet” innan man trycker på knappen, jag känner till exempel på det. Men oftast finns inte det utrymme – man är alldeles för anspänd och händelserna går i allmänhet för fort framåt.

#### *Steg VII: Vidta åtgärder*

Att vidta en åtgärd för att försöken till kommunikation misslyckats är att se som en nödatgärd, något som vi vill undvika. I det här sammanhanget – som ett sista steg på denna skala, syftar det på något som den andra personen inte efterfrågar eller något som hen motsätter sig. Rör det sig om åtgärder som fungerar som tvång så är risken särskilt stor för att det lämnar negativa spår efter sig. Dels är en tvångssituation i sig själv för det mesta traumatisk för personen som utsätts, dels försämras förtroendet för den som beslutat om åtgärden och för dem som varit med och genomföra den. Detta är en ofrånkomlig del av att genomföra en åtgärd mot en annan persons vilja. Vi ska återkomma till frågan om hur tvång fungerar eller kan fungera rent generellt.

Hur en icke-önskad åtgärd genomförs har naturligtvis en stor betydelse. Det är svårt att ge några konkreta anvisningar eftersom det varierar med vilken åtgärd det rör sig om. Men generellt gäller att den praktiska åtgärden är ett *tillägg* till de

tidigare stegen, inte något som ersätter den verbala kommunikationen.

Steg sju, att vidta åtgärd, innebär därför att man samtidigt med åtgärden fortsätter med kommunikationen. Man fortsätter att ge chans till en vanlig dialog om vad som händer, man fortsätter att vara tydlig med de budskap man sänder, man fortsätter att visa att man lyssnar. Behöver man konfrontera ett beteende i samband med att en åtgärd genomförs så talar man om den andras yttre konkreta beteende. Och blir kompletterande åtgärder nödvändiga så talar man om vad som kan komma att ske på ett sätt som vädjar om samarbete, så att extraåtgärden kanske kan undvikas.

Det varierar hur mycket av detta som är möjligt att göra, men grundregeln är att fortsätta den muntliga kommunikationen, om det går.

Ett exempel kan vara att om åtgärden är att lämna ett rum där man befinner sig med en klient, pga att man inte känner sig säker i enrum med personen, så fortsätter man helst att prata med klienten medan man reser sig och går ut genom dörren. Man säger något avdramatiserande eller avledande för att ge situationen en mjuk avslutning. Man kanske till och med i vissa fall – som avledning - skulle kunna fråga om man ska ta med sig en kopp kaffe när man kommer tillbaka, även om man går för att hämta en kollega. Oavsett vad det är man säger så mjukar det upp situationen om samtalet fortsätter i stället för att man tystnar.

Ett annat exempel är man vid de bältesläggningar som inträffar på psykiatriska avdelningar helst bör fortsätta att prata med personen medan åtgärderna genomförs. Ibland är det svårt att se hur det skulle gå till, men ofta är det faktiskt möjligt. Det handlar då antingen om att ge instruktioner om kroppskontakten, t ex att säga att ”nu kommer vi att lyfta upp dig på sängen, så var beredd alldeles strax” eller att i kommunikationen ge patienten chans att lugna ner situationen. Man kanske föreslår att ”om du reser dig upp själv och går med så behöver vi inte bära dig till ditt rum, det skulle bli lättare för oss alla”. Och säger man en sån sak så är man tillbaka i vad som gäller i tidigare steg, att man behöver vänta in vad den andra svarar – annars är det inte någon effektiv kommunikation. Skillnaden blir att man kanske väntar i några sekunder på svaret, om möjligt. Får man inte svar på en sån fråga, i ord eller handling, så är det

antagligen både säkrare och skonsammare att genomföra tvångsåtgärden utan dröjsmål och utan onödig dramatik.

### **Att använda riskskalan**

Riskskalan är en modell som beskriver en skala med steg i en ordningsföljd som beskriver hur pass riskabla olika handlingsalternativ är. Det kan fordra några förklaringar för att man ska förstå vad den är och inte är:

1/ De olika stegen speglar i vilken ordning man antagligen borde försöka använda olika lösningsinsatser (interventioner) när man inte lyckas komma över ens med en annan part. Stegen går från sådana initiativ som enbart medför låg risk att belasta eller försämra relationen till den andra, till sådana som är mer integritetshotande. De senare interventionerna vill man helst undvika just därför att innebär att man agerar emot den andras vilja.

Riskskalan erbjuder en modell som fungerar som hjälp för tanken. Den kompletterade versionen av skalan innehåller också andra bilder som symboliserar överväganden som man kan få hjälp av att göra. Det är kontrollfrågor man kan ställa sig själv om en viss konflikt för att söka lösningar på den.

Precis i den stund som en känsloladdad situation pågår så har man vanligtvis inte utrymme att stanna upp och ställa analytiska frågor. Och det är inte så det är tänkt heller. Men om man använder sig av analysfrågorna innan en konfliktsituation som man vet kommer, så har man en viss beredskap med sig in i den situationen, som ofta visar sig var till god hjälp och som gör att man inte lika enkelt med dras med av känslaspekterna i konflikten.

Frågorna kan också användas för reflektion efter en situation, då man diskuterar hur en händelse egentligen gick till och om man kunde ha gjort någonting annorlunda.

Då man känner sig riktigt hemma med de olika delarna i modellen så kan man också få hjälp av dem då de snabbt och direkt kan dyka upp hos en mitt under pågående situation. Även om man är helt upptagen av det som händer för ögonblicket och känslorna är intensiva, så kan en bild eller ett uttryck komma upp i ens huvud som ett blixtnabbt förslag på ett alternativt sätt att agera.

Detta är inte något man kan forcera fram genom intensiva studier på kort tid. Men om man arbetar med modellen genom att regelbundet använda den i arbetet så finns det en god chans att den blir en del av ens eget tänkande så småningom. Vi ska återkomma till hur det kan gå till i slutet av det här kapitlet.

### **Konfliktanalys**

De olika ämnen som analysfrågorna anknyter till beskrivs i senare kapitel i den här boken, men här är de samlade översikt i kortform. En konfliktanalys kan göras genom att man ställer sig de här frågorna

*På vilket steg i riskskalan befinner jag mig just nu?*

Hur långt har jag kommit i ordningsföljden som skalan visar? Ibland är svaret enkelt, ibland svårare. Att försöka besvara den frågan för sig själv har man nytta av på flera sätt. Man kan upptäcka att man kanske inte alls följer principen om att försöka använda mjukare metoder innan man går till handlingar som är mer ingripande. Det kan hända att man märker att man började agera genom att använda en intervention från den nedre delen av skalan.

Man kan upptäcka att det gått väldigt fort att ta sig vidare genom de olika stegen, som man kan göra när man själv känner sig stressad i konflikten.

Det kan visa sig att man i hastigheten helt enkelt hoppat över ett eller flera steg. Kanske att man faktiskt inte visat att man lyssnat eller att man talat om ”åtgärder” innan man konfronterat på ett sätt som erbjuder patienten/klienten en smidig (prestigelös) möjlighet att ändra sig.

Man kanske också kommer fram till att man inte följt den ordningsföljd som stegen i skalan beskriver och att det fanns goda skäl till att man inte gjorde det. Det kanske inte var möjligt eller önskvärt att göra det i just den situationen. Exempelvis kan ju den andra partens agerande ha varit fysiskt eller hotfullt redan i utgångsläget och det inte fanns så många alternativ.

Oavsett hur man besvarar frågan om skalstegen så hjälper den till genom att placera in det man gör eller kanske borde göra i

en struktur som gör det lättare att orientera sig i det som hänt, händer eller planeras.

En konkret tillämpning av detta är då man i slutet av arbetsdagen gör en genomgång av svåra situationer som ägt rum under dagen, det som ibland kallas för ”spegling”. På många arbetsplatser gör man det i ett rum där riskskalan hänger på väggen som en affisch, som en minneshjälp som underlättar diskussionen.

### *Är jag grön eller röd?*

Grön och röd är en färgkod som gäller internationellt och som betyder ja eller nej, gå eller stopp. Här syftar det på den känsla man har, om man känner att den andres beteende är helt acceptabelt, och att man därmed känner sig bekväm med det, eller om det är något som stör eller besvärar en. Exempel på röd är om man känner sig osäker eller otrygg med den andre eller om man är frustrerad över att hen inte verkar anstränga sig för att hitta en lösning på konflikten.

Om man är grön eller röd är inte en fråga om vad man anser om något eller om ut det borde vara. Det är inte heller en fråga om att vara professionell eller om moralist rätt eller fel. Svaret får man bara på ett sätt: genom introspektion. Det är att se in i sig själv och notera vad man känner, oavsett vad det då är man upptäcker. Känner man sig röd så gör man, det är sällan man kan ändra det på något snabbt och enkelt sätt. Samma gäller för grön förstås.

Att lägga märke till om man är grön eller röd kräver viss självkännedom. Nyttan med att lägga märke till var man själv befinner sig känslomässigt i förhållande till den andra är att man får tillfälle till mer uppriktig kommunikation, där man inte låtsas någonting samtidigt som t ex kroppsspråket säger någonting annat.

Mer om färgerna grön och röd kan du läsa i senare kapitel.

### *Kan inte eller vill inte?*

Om man tror att den andra personens beteende beror på att hen inte kan samarbeta eller bete sig konstruktivt, så minskar det de



förväntningar och krav man har gentemot den personen. Omvänt så tenderar kraven att öka om man tror att personen ”kan om hen bara vill”, att hen skulle kunna bete sig konstruktivt om hen bara ansträngde sig.

Detta är sant alldeles oavsett om man skulle ha rätt eller fel i sin bedömning. Det är ändå så att det man tror om den andres förmåga kommer att avgöra vilka förväntningar man har. Det gäller mellan människor i allmänhet, men blir särskilt viktigt då den ena parten har psykiatriska symptom eller kognitiva nedsättningar som påverkar den förmåga man har.

I den del av den här boken som beskriver kliniska tillstånd och funktionsnedsättningar finns det läsning som kan vara till hjälp för att förstå vad som är Vill inte eller Kan inte.

Det är frågor som ibland är svåra eller omöjliga att bli säkra på, men kunskaper om de vanligaste symtomen och funktionssvårigheterna hjälper en bit på väg.

#### *Vem bär väskan?*

Väskan är en metafor för ansvaret för nästa steg i processen. Det finns många symboliska ord och uttryck för just detta, som att man ”bollar” en fråga (ett samtal med turtagning i replikerna) eller att någon ”har bollen” (initiativet). Andra uttryck är när man på engelska frågar vems ”cup of tea” någonting är eller när man säger att någon har en symbolisk ryggsäck.

Exakt hur symboliken med väskan preciseras, är dock inte den viktiga frågan - det brukar framgå av den aktuella situationen vad det är för fråga eller problem som parterna bollar mellan varandra, om det är något omedelbart eller mer övergripande. I vissa situationer syftar den på replikskiftet, vem som står i tur att gensvara efter att ha fått en fråga, ett förslag eller annat erbjudande. Andra gånger är det mer relevant att väskan får stå för det mer övergripande ansvaret för ett problem.

Man kan i många lägen ha nytta av att fråga sig vem som ”har väskan”, eller vad man själv kan göra för att lämna över den på ett sätt som underlättar för den andre att ta emot den. Då man genomför rollspel i utbildningar i Interaktivt bemötande så brukar en fysisk väska ofta överlämnas mellan parterna för att visa vem som ”har bollen” på ett synligt sätt.

### *Vilket är ditt mål?*

Denna fråga syftar på vad som är ditt mål i den konflikt du för tillfället befinner dig i. Inte vad som ska uppnås på längre sikt. Det långsiktiga målet är på sätt och vis ännu mer grundläggande, men är ofta inte det mest avgörande hur en enskild situation utvecklar sig. Det som är direkt avgörande är däremot vad parterna strävar efter att situationen ska leda till en eller fem minuter senare.

Vad man egentligen strävar efter att uppnå är ofta praktiska lösningar som gör att konfliktupplevelsen minskar och att situationen går vidare till en mer konstruktiv fas. Det är nog sällan man tänker i de termerna under tiden som en laddad situation pågår. Men i diskussion före och efter en händelse kan frågan bidra med en ganska krass och nykter infallsvinkel.

Det är lätt att tro att vård- och stödpersonal oftast har behandling eller socialt stöd som mål med enskilda handlingar och att detta skulle förklara varför de gör som de gör i olika lägen. Men ibland är det verkliga målet att helt enkelt avsluta en situation för att man inte vet hur man ska hantera den. Och det behöver inte vara något fel i det, för så pass svåra är ju många situationer man hamnar i. Ibland är det bästa man kan göra att försöka pausa en situation så att båda parterna hinner ”gå ner i varv” och få en tankepaus.

### *Behandling, stöd eller hantering?*

Inom psykiatrisk sjukvård kallar vi hjälpinsatserna i vid mening för vård, medan ordet behandling brukar syfta på en mer specifik, målinriktad insats som är till för att åstadkomma en förbättring av tillståndet.

*Behandling.* I bästa fall är en stor del av det vi gör för och med patienterna behandling av olika slag. (Vård är ett exempel på behandling, men det finns vård som inte utgör direkt behandling, t ex omvårdnad.) Inom kommunernas verksamheter kan liknande målinriktade insatser kallas för exempelvis aktiv rehabilitering. Men vi håller oss till ordet behandling här för enkelhetens skull.

Ibland ägnar vi oss med andra ord åt behandling. Men om vi tänker i termer av hur samarbete och konflikt kan påverka, så är sådan inte alltid möjlig att ge. Det hjälper då inte om man vet vad man borde göra, för det finns inte tillräckliga förutsättningar för det i den situation som råder.

*Stöd.* I dessa situationer blir det i stället stöd som kan ges. Stöd är vad det låter som, dvs upprätthållande och stärkande insatser som hjälper och stödjer en person utan att det är något specifikt man strävar efter. När man ger stöd så strävar man i stället efter att hjälpa mer allmänt. Man kan till exempel alltid bemöta andra respektfullt, erbjuda praktisk hjälp med det som behövs, visa empati och lyssna till vad de har att säga. Det är allmänt stärkande och hjälpsamma insatser som stöttar den andres självkänsla och som kan minska stress. I många verksamheter går den mesta tiden åt till att ge stöd till klienter på olika sätt.

Detta ska man inte se som något sämre eller något suboptimalt. Att det finns stöd är för många en förutsättning för att på sikt kunna nå andra, mer specifika mål.

*Hantering.* Det finns också situationer som är så pass svårhanterliga att även stödinsatser ligger utanför det möjligas gräns. Till exempel då ett behov är så akut eller omedelbart att det enda alternativet är att hantera just detta först av allt. Först och främst vill vi undvika att både klienter och personal kommer till skada eller far illa på andra sätt. Och då gör vi vad vi kan för att hantera situationen så att vi undviker det. I de lägena är det inte fel, eller sämre på något sätt, att vi varken ägnar oss åt behandling eller stöd utan i stället gör vad som krävs för att avstyra det som pågår eller hotar att inträffa.

Givetvis försöker man då vara så stödjande man kan under tiden man ”hanterar” en situation, men i huvudsak är det inte stöd som det går ut på, utan skademinimering.

Dessa nivåer, (1) behandling, (2) stöd och (3) hantering har vissa likheter med riskskalan. På det stora hela är behandlingsnivån något som förutsätter att kommunikationen präglas av de första, stegen på skalan, dialog, tydligt sändande och lyssnande. Nivån stöd korresponderar i de flests fall till mellanstegen i skalan, då vi resonerar om vad som är acceptabelt beteende och inte. Hantering blir då i en jämförelse närmast synonymt med att beskriva ev. åtgärder, för att kunna undvika dem, eller att genomföra åtgärder, när de inte kan undvikas.

-----