

Lågaffektivt bemötande

Här kommer lite stolpar som en komplettering till dina egna anteckningar från föreläsningen.

Lågaffektivt bemötande är ett förhållningssätt vid problemskapande beteenden och situationer. Det innebär att man håller sin egen känslointensitet låg och utstrålar ett lugn för att undvika att tillföra mer stress till situationen.

LUGN SMITTAR AV SIG

”Ilska är ett tillstånd när tungan arbetar fortare än hjärnan”
Oscar Wilde

- Att känna sin kontext och sitt sammanhang är nödvändigt för en god beredskap
- Att känna sig själv

Hermeneutik – (tolkningen vad som ligger bakom ett beteende) är inte relevant inom ramen för Lågaffektivt Bemötande

REFLEKTIVT ARBETSSÄTT

1. Ett empatiskt bemötande
2. Medvetande om våra egna försvar
3. Rädsla leder till de-individualisering
4. Stärk ”vi-känslan”

LÅGAFFEKTIVT BEMÖTANDE måste inkludera att vi kan hantera:

1. TRIGGERS
2. ESKALERING
3. AKUT KRIS (Utagerandet)
4. ÅTERHÄMTNING
5. POST-KRIS SAMTAL

Anger arousal cycle

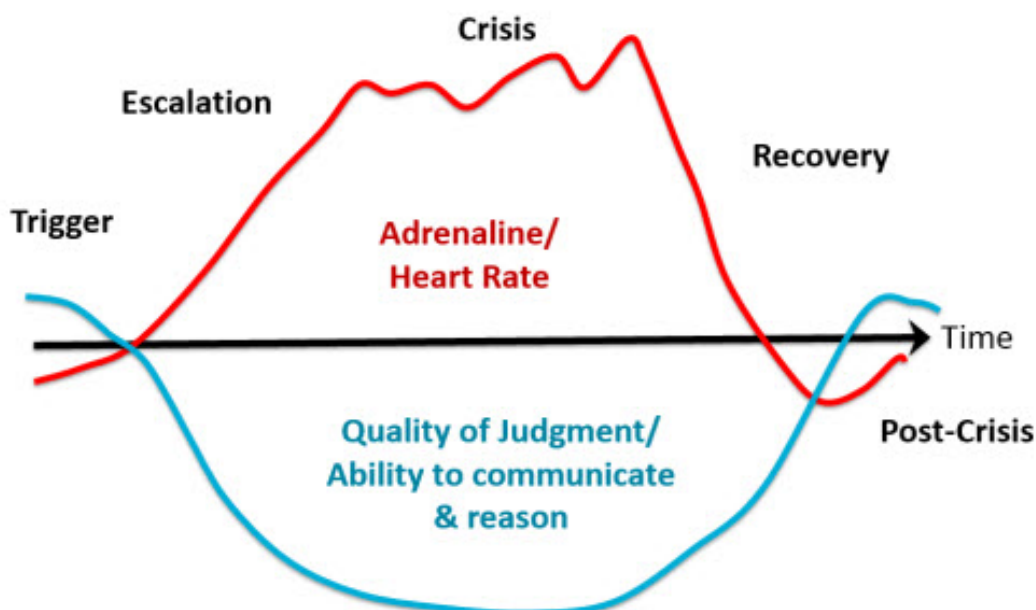


Image based on Harper, G. (2004). *The joy of conflict resolution: Transforming victims, villains and heroes in the workplace and at home*. Gabriola Island, BC: New Society Publishers

1. TRIGGERS

Identifiera vad personen har för triggers.

Börja lättsamt och gå djupare. Inkludera alltid personen i att identifiera sina egna triggers.

2. ESKALERING

- i. Utveckla dina egna avledande strategier som presenteras i VI-form
 1. Byta samtalsämne
 2. Byta miljö
 3. Byta aktivitet
 4. Bekräftelse
 5. Humor
 6. Visuellt - Audiellt
 7. Ge vika på krav
- ii. Undvik stressiga miljöer
 1. Identifiera stressiga miljöer i den egna kontexten
 2. Var medveten om icke-verbal kommunikation
 3. Behåll lugnet
 4. Katastrofiera inte

- iii. Ställ inte krav eller ultimatum – erbjud alternativ. Framlockande och inte styrande
- iv. Skapa och uppehåll en stark "vi-känsla"
- v. Läs av personens responser och eskalering.
- vi. Ju högre eskalering desto färre krav.
- vii. Gör en tydlig markering när du inser att de-eskaleringen inte har fungerat

3. AKUT KRIS

Hög upphetsning = låg beslutsförmåga

Reducera antalet beslut leder till ett reducerat beteende

- Ge ett intryck av lugn
- Ingen direkt ögonkontakt
- Erbjud på ett passivt sätt kroppskontakt, inget påträngande
- Respektera personlig sfär
- Vänta ut personen och låt personen själv ta hand om sitt genomförande
- Om personen skadar sig själv eller andra behövs en handlingsplan i enlighet med er verksamhets riktlinjer för detta.

4. Återhämtning

- Återupprätta kontakten med den inblandade i form av en gest, ögonkontakt eller annat erkännande av situationen
- Se till att den inblandade har en trygg plats för återhämtning

Resten av återhämtningen handlar om personalens återhämtning efter incidenten. Här är det viktigt att både chef och anställda känner sitt eget sätt att återhämta sig. Påtvingad s.k. debriefing har visat sig skadlig för personer som inte återhämtar på detta sätt.

5. POST KRIS SAMTAL

Detta samtal fungerar bäst om det hålls med den personen som har den bästa relationen till individen.

Återgå till normal kravnivå om kompromisser gjorts och incidenten har krävt att man gett vika på krav. Detta innebär:

1. Tala med personen det gäller
 2. Tala med kollegor
 3. Tala med de andra om det är i en kollektiv situation
- Följ gärna modellen
 - Beskriv situationen – identifiera triggers
 - Vad fanns i personens TANKAR

- Vad KÄNDE personen
- Vad ledde detta till för HANDLINGAR
- Vad gav det för erfarenhet

- Skulle det gå att tänka, känna och agera på ett annat sätt nästa gång personen blir triggad.

- Hur vill personen själv bli avledd. Få personen att sätta ord på sina egna avledande strategier.

