

Klientens møte med oss

- Markantile oppdrag og utfordringer

Fagkonferansen

Familievernet Region Øst

15. Oktober 2015

Psykolog Morten Halberg

Det første træk...



Mål for dagen

- At få bedre forståelse af centrale mekanismer i forbindelse med krise og stress.
- Opplever dere bedre i stand til at håndtere og varetage vanskelige møter med klienter.
- At få mer kundskap omkring tavshedspligt og prioritering af ulike oppdrag.

Det vanskelige møte



Erfaringsutveksling I

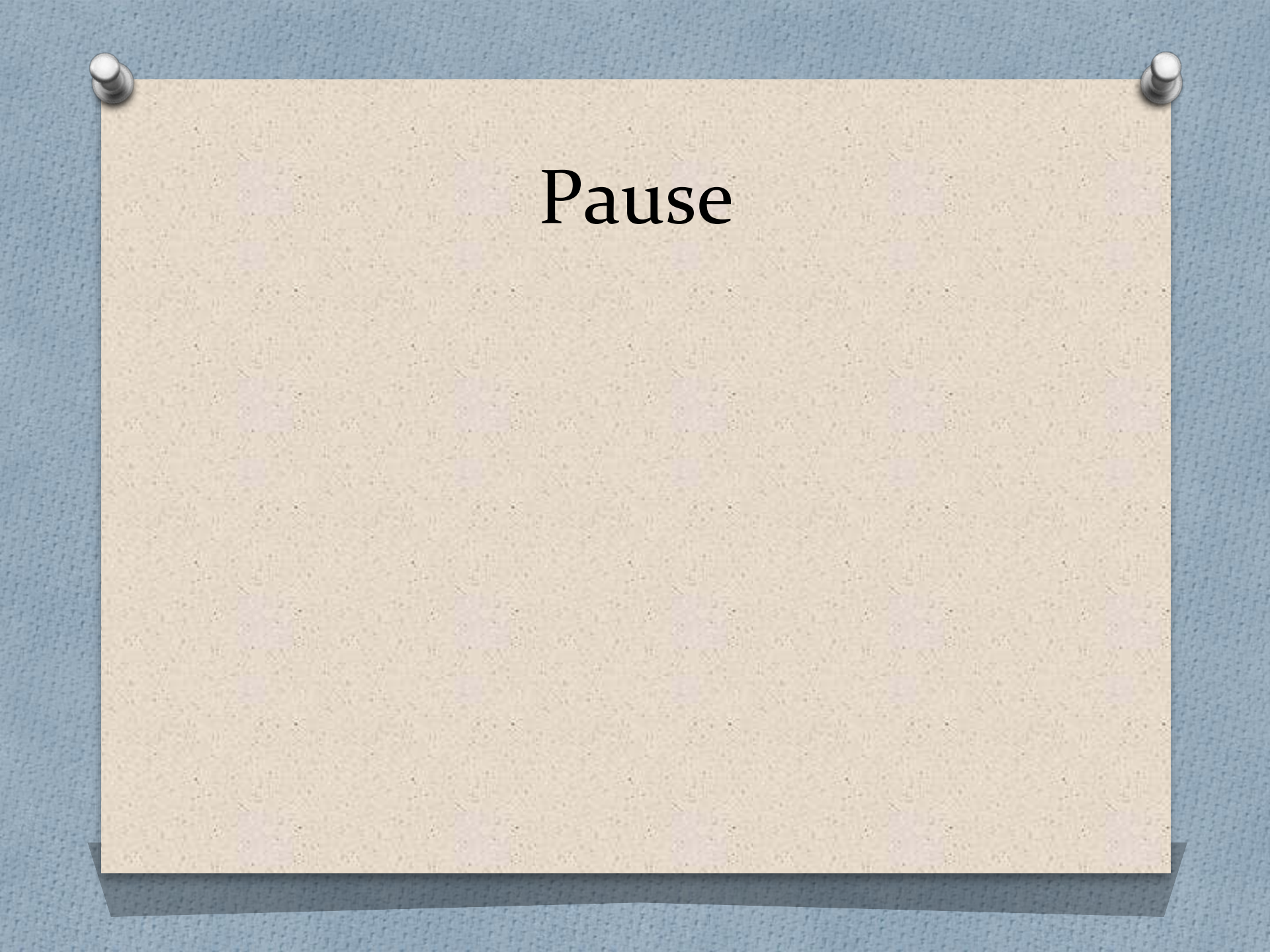
Tal sammen med en kollega fra et annet kontor om en vanskelig situation/møte de har stået i. Få din kollega til at fortelle: hva som skete? hva hun tenkte? hva hun gjorde? hva den annen gjorde? osv. Underveis skal du notere stikord på gule lapper om:

- 1) Det som høres ut som dilemma/vanskeligt i situationen
- 2) Det du likte ved din kollegas måte at håndtere situationen på

Byt roller etter (ca. 2x15 min)

Etterpå ta dere de gule lapperne frem og snakker om hvilke felles dilemmaer dere ser og de håndteringsmåter deres likte hos hverandre.

(ca 10 min)



Pause

Krise

- En krise er en helt uvanlig hændelse eller situasjon, som inndbærer et voldsomt tab af mening for de som opplever det.
- En krise reaktion er en normal reaktion på en sådan hændelse.
- Reaksjoner kan være: Sinne, forvirring, depressiv, opgivende, manisk, perpleks, lei seg



3 Forklaringsniveauer

- Hvordan *fungerer* hjernen i kriser?
- Hvordan kan vi *tenke* om dette psykologisk?
- Hvad kan vi *gøre* i kommunikationen?

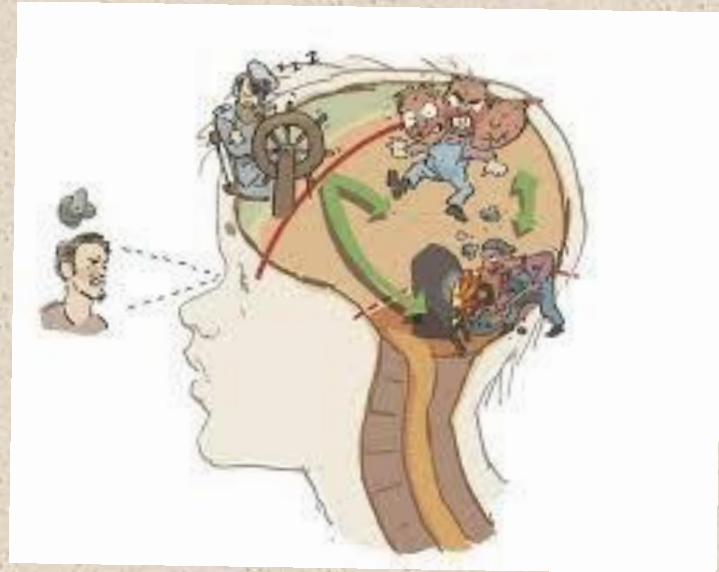


Hvordan fungerer hjernen?



Den tredelte hjerne

- Samspill i hjernen med forskjellige oppdrag.
- Flygt, Fight eller frys reaktion.
- Primitiv reaktion når styrman kobles ut.
- Tid kan være til hjelp!



Psykologisk model

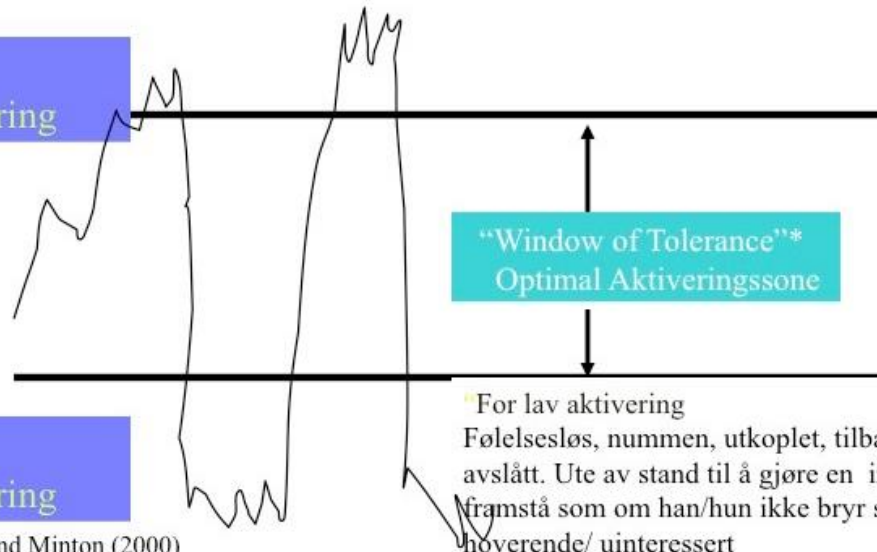


Tolerance vindue

For høy aktivering:
Følelsesmessig reaktiv og impulsiv.
Vansker med å sove, mareritt.
Hyperaktiv, rastløs og eksplosiv aggressiv atferd.

Høy
aktivering

Lav
aktivering



Ogden and Minton (2000)

*Siegel, D. (1999)

Men vi er ikke terapeuter!

- Nej, din rolle er at hjælpe indtil personen får professionel hjælp.
- Man trenger ikke være terapeut for at være terapeutisk!
- At møte den annen er 1. skridt



Psykologisk 1. hjælp

- Lyt aktivt på det som fortælles og gi det tid.
- Skab overblik, skriv ned og gentag det som høres vigtigt ud!
- Basal omsorg, kaffe/te, sid ned, slap av,
- Praktisk hjælp: Ringe pårørende, nære personer/støtte, aftaler?
- Vær til rådighed mentalt og praktisk.
- Skab tryk ramme, du er sikker her, godt du ringede du er kommet til det rette sted.



I Kommunikation

- Opsummer hva den annen siger - det kan stoppe/afbryde samtidig med at anerkende at du hører!
- Gentag nøgleord - viser du er med og forstår (særligt i telefonsamtale)
- Undgå at svare på spørgsmål som ikke stilles, fx er 'jeg har det vondt' ikke et spørgsmål, men vi svarer ofte: 'det er nok fordi...'



Konflikttrappe

Nedtrappende sprog

- Gå efter sagen, den konkrete handling
- Gå efter at løse konflikten
- Prøve at nå til gensidig forståelse
- Tale i 'jeg-form'
- Udforske sagen og den andens synspunkt
- Give plads til forskellighed
- Konkretisere (give eksempler)
- Tale roligt og lytte til ende
- Bruge i mødekommende kropssprog: Se på den anden, nikke anerkendende, holde armene åbne...

Optrappende sprog

- Gå efter at få ret
- Gå efter personen: 'Det er også bare dig, der...'
- Tale i 'du-form'
- Fokuserer på andres fejl og mangler
- Fokuserer på det, der er sket tidligere
- Belære og vurdere
- Generalisere ("altid" og "aldrig")
- Råbe og afbryde
- Bruge afvisende kropssprog: Se bort eller på uret, lægge armene over kors, pege anklagende...

Ta vare på deg selv!

Ellers kan du ikke hjælpe andre

- Ikke vær alene med veldig sinte.
- Arbejd for at sinte kommer ud af huset.
- Del med andre, tal om det som er sket/svært.
- Vold/aggression/trusler er altid et fællesansvar!
- En reaktion kan blive Stress!



Basal Stressforståelse

- Stress er i udgangspunktet en sund reaktion på en belastningssituation!
- Kroppen og nervesystemet er basalt indrettet til at håndtere ulike former for stressor
- Men der må være en balance eller rimelig mængde ellers kan der opleves stress.



Symptomer

- Fysiske: hovedpine, øget infektion, let syk, dårlig appetit
- Psykisk: dårlig hukommelse og koncentration, deprimeret, irritert, let til gråd, søvnløshed

Stress mekanisme

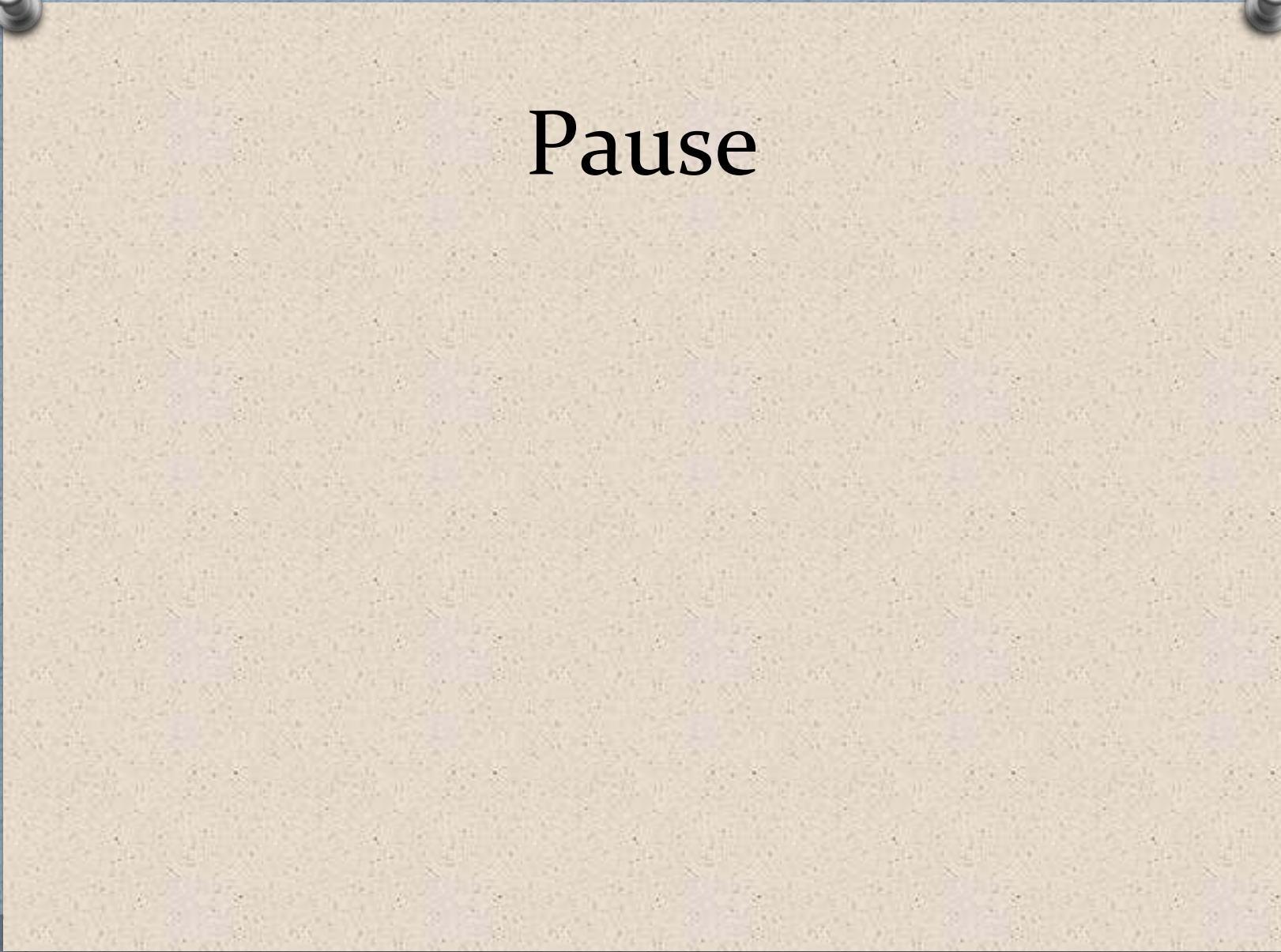
Kamp-flugt-reaktion

- Puls og hjerteaktivitet øges
- Mere blod til musklerne
- Stresshormoner
- Mindre effektiv fordøjelse
- Ekstra energi (leveren frigiver glukose)



Ro-hvile-reaktion

- Blodtrykket falder
- Blod til hud og slimhinder
- Beroligende hormoner
- Mere effektiv fordøjelse
- Stimulering af kroppens selvhelende processer



Pause

Stress perspektiver

- Oplevelse af stress er individuelt.
- Mange mulige stressore kan påvirke os.
- 3 grundformer for stress: Arbejdsomængde, Traumatisk og Moderne.

Arbejdsmængde Stress

- Opplevelse af for mange opgaver, kan ikke nå det hele.
- Gelder også opgaver hjemme, alt er opgaver.
- Stressbelastning over tid
- Typiske reaktioner:
hovedpine; glemmer ting;
dårlig koncentration
irritert/opgivende;
søvnbesvær



Traumatisk stress

- Som følge af en voldsom og uventet hændelse fx ulykke
- Oplevelse af meningsløshed
- Akut stressbelastning med følgevirkninger
- Reaktioner: akut disorienteret; handlingslammede, senere: lydfølsom; irritable; infektion; mareridt; socialt angst; håbløshed/initiativ fattig



Moderne stress

- Stresset af idealer vi skal leve opp til.
- Opplevelse af aldrig at være god nok.
- Måler seg med andre – indre dommer!
- Reaksjoner: lei seg; prøver at gjøre mer; opgivende; depri; angst; dårligt selvværd

*Jeg:
har 4 barn,
går i Gym 3
gange pr.
uke,
Er direktør,
uddannet
coach og i
min fritid er
jeg yoga
instruktør*

*Hva med
deg...*

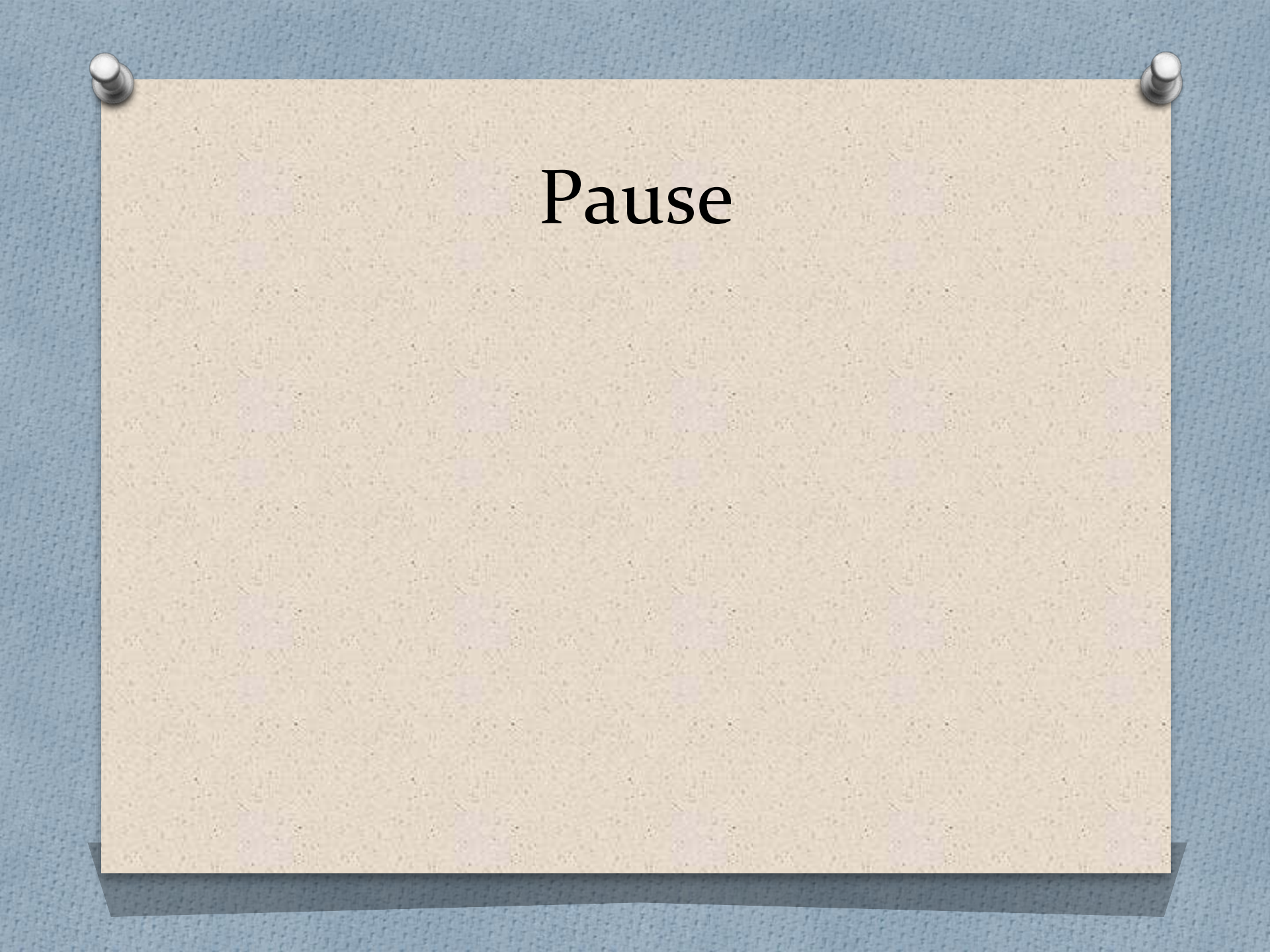


Erfaringsutveksling II

Dere skal nu arbeide i gruppe med at identificere stressor i arbeidet og de bedste erfaringer dere har med at håndtere dem. Dere skal i felleskab:

- 1) Identificere så mange stressor deres kan komme på, skriv dem i stikord på gulelapper. (10 min)
- 2) Identificere håndteringsmåter eller gode 'våben' mot stressorne og skrive dem på gule lapper. Bruk erfaring men også ta ind ideer som dere kunne tenke at prøve ut! (10 min)

Ha deretter en samtale om hvilke 'våben' som kunne være bra i forhold til de enkelte stressorne, og hvilken rolle de 3 stressformer har for hvordan dere oplever stress. (15 min)



Pause

Tavshedspligt – hvornår er det vanskeligt?



Tavshedspligt

Helsepersonell skal hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger om folks legems- eller sykdomsforhold eller andre personlige forhold som de får vite om i egenskap av å være helsepersonell

Tavshedspligt - regelverk

§ 23. Begrensninger i taushetsplikten

Taushetsplikt etter § 21 er ikke til hinder for:

- at opplysninger gis den som fra før er kjent med opplysningene,
- at opplysninger gis når ingen berettiget interesse tilsier hemmelighold
- at opplysninger gis videre når behovet for beskyttelse må anses ivaretatt ved at individualiserende kjennetegn er utelatt,
- at opplysninger gis videre når tungtveiende private eller offentlige interesser gjør det rettmessig å gi opplysningene videre,
- at opplysninger gis videre når helsepersonell gjennom sin yrkesutøvelse har grunn til å tro at dyr blir utsatt for slik mishandling eller alvorlig svikt vedrørende miljø, tilsyn og stell at det anses rettmessig å gi opplysningene videre til Mattilsynet eller politiet eller
- at opplysningene gis videre etter regler fastsatt i lov eller i medhold av lov når det er uttrykkelig fastsatt eller klart forutsatt at taushetsplikt ikke skal gjelde.

Tavshedspligt

- noen guidelines

- Husk du må ikke svare med en gang!
- Få info – undersøg - ring tilbake!
- Du kan tale om dit job, bare se til at klienter ikke kan identificeres i det du fortæller.
- Need to know og nice to know
- Bruk hinanden!
- Tenk over hvor du er når du snakker.



Hvornår må dere afvise?



Når vi må afvise...

- Imøtekom det du kan... (det vonde, frustrationen, behovet for hjelp...)
- Vis videre til andre tjenester...
- Ha liste med relevante tjenester som henvises til.
- Tilbyd det du kan – hverken mere eller mindre! (Vil du jeg setter en time op om 2 uker? Vil du vi ringer hvis der kommer ledig time før)



- Afvisning er en oplevelse, vi ikke vil give andre.
- Vær imøtekommende men fast på reglerne.

At skulle 'sælge'

- Dere har et godt produkt!
I 80% af tilfældene er folk bedre tjent med terapi ift. folk som ikke får!
- Tænk over hvad du kan sælge hvornår? Fx køber sante sjældent... gæster køber aldrig!
- Ikke sælg av pligt, det virker ikke!



At skulle 'sælge'

- Sæt i sammenheng med det klienten ønsker (fx bedre parforhold).
- Be om lov til at sende materiale
- Du må vite noe om hvorfor du selger dette...



Kerneopgave

det fælles 'hvorfor'

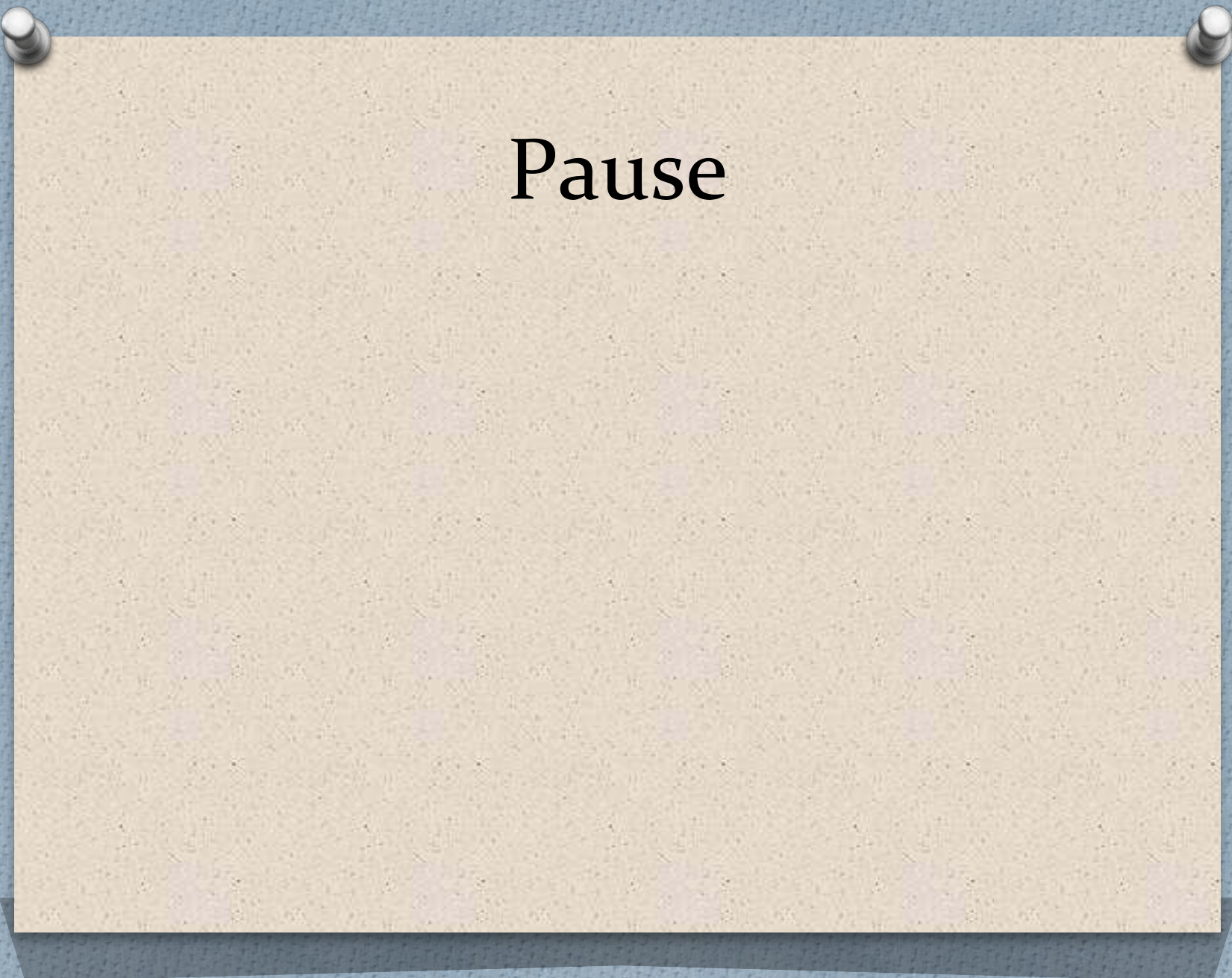
- Vi må lykkes med noget sammen!
- Forskellige roller men samme mål!
- Forskellen på at gøre det rigtigt og gøre det rigtige
- Hvordan skal jeg prioritere?



Erfaringsutveksling III

- Dere skal arbeide med de oppsatte oppgaver 1-2-3
- Hver gruppe skal igennem alle 3 oppgaver, der er 10 min til hver opgave.
- Vi ta pause efter den første opgave





Pause

Evaluering

- Hvordan har dagen været?
- Kursbeviser

Tak for i dag!

