

KODEN TILL HUR VI KAN MÖTA UPPRÖRDA KÄNSLOR OCH HANTERA BESVÄRLIGA SITUATIONER

”**V**i måste ju kunna prata som vuxna människor om det här!” Det sägs ibland både på arbetsplatser och hemma. Bakom meningen finns en önskan om att kunna prata sakligt, inte bete sig för känslomässigt och gå in i känslornas virrvarr. Men vi vet av erfarenhet att det inte alltid är så lätt att få till det för alla parter.

Det beror på hur hjärnan har utvecklats under miljontals år, och vi människor bär med oss historiens vingslag under pannbenet. Den amerikanske professorn Paul MacLean har bidragit med kunskaperna kring detta då han har studerat hur hjärnan har utvecklats under historiens gång. Vår senast utvecklade del i hjärnan sköter vår logiska förmåga. Vi har äldre delar i hjärnan som styr våra känslor. De har utvecklats långt före vår logiskaförmåga och har funnits mycket längre. Vi har även våra instinkter, det agerande vi har när vi vare sig tänker eller känner, vi reagerar mer reflexartat. De delar som styr vårt automatiska agerande är ännu äldre.

Detta är på ett sätt en förenklad men ändå väldigt hjälpsam bild av hur vår hjärna fungerar i vardagen. Vi har stor nytta av att känna till dessa tre grundläggande delar, då de ger oss hjälp att hantera besvärliga situationer och upprörda känslor.

Ju äldre delar desto kraftfullare. De har varit med att utvecklats under så lång tid att vi omedvetet litar till att deras agerande kommer rädda livet på oss, som de gjort så många gånger under alla miljontals år.

Men i vårt samhälle där det logiska tänkandet sitter som på en tron, sätter ibland de äldre delarna krokben för oss trots att de menar så väl. Vi kan själva bli överraskade av vårt agerande eller ha en känsla som biter sig fast i oss då vi egentligen ville handla på ett annat sätt. Och när vi möter personer som agerar utifrån de äldre delarna med instinkter som att gå till attack, ta till flykten eller vara mycket känslomässigt upprörda, kan vi känna oss påhoppade, ställda mot väggen eller förvirrade och inte riktigt veta hur vi ska bemöta personen.

Detta första kapitel handlar om vad som händer vid besvärliga situationer då de äldre delarna i hjärnan tagit kommando och hur du kan möta det. Du kommer att få veta mer ingående vad som händer i hjärnan och hur du kan bemöta personen. Först vill jag berätta om en vardags-situation, en trevlig middag en lördagskväll, där de tre olika delarna som styr logik, känsla och instinkt visar sig tydligt.

Likheter mellan fylla och stress

Har du någon gång varit på en fest där en person gått från att ha varit mycket trevlig till att vara lite för påflugen och sedan nästan sitta och slumra i något hörn? Det som händer i de lägena är en väldigt bra beskrivning av vår hjärnas grundläggande uppbyggnad. Det ger oss ledtrådar till vad som händer med oss människor, inte bara med alkohol i kroppen, utan också när stressens gift sprider sig i vår kropp och hjärna. Precis som alkohol påverkar hjärnans funktioner gör stress det också.

När vi kan se vem vi möter bortom stressens (eller alkoholens) inflytande, och istället iaktta i vilken del av hjärnan personen processar situationen, får vi nycklar att bemöta personen på ett bra sätt. Här kommer en beskrivning av en middag där en person blir ordentligt full. En intressant händelse på så sätt att vi tydligt kan se i vilken del av hjärnan personen processar intrycken.

Full på middagen

En middag var planerad sedan några veckor tillbaka men ändå kom jag iväg i sista sekund. Lite halvstressad gick jag in i lägenheten som visade sig vara från sekelskiftet. Vi var sex personer på plats och alla småpratade travande men trevligt med varandra. Jag kände inte alla så väl. Snart satte vi oss till det vackert dukade bordet, de tända ljusen skimrade stämningsfullt.

Efter den tidigare välkomstdrinken serverades nu ett gott vin som var väl utprovat till maten. Vi skålade och berömde det goda vinet, som var rött. Ett par av gästerna var vinkännare och snart uppstod en mer djupgående analys av vinet. Vilket område kom vinet ifrån? Vilken druva var det? Vilken årgång? Hur doftade vinet? Hur var färgen? Alla detaljer diskuterades ingående.

Ytterligare några smakklunkar togs vördnadsfullt. Man anade en försiktig ton av ekfat. En aning av anis skymtade fram genom den fruktiga smaken. Fler smaker trädde fram. Vinet var fylligt, något strävt. Sötman var väl avvägd. Underbart. Analysen var klar. Nu njöt vi.

Avslappnade

Ett par timmar in i middagen var vi alla lite mer avslappnade. Vi pratade i munnen på varandra om allt möjligt. En av oss var lite mer avslappnad. Eller rättare sagt väldigt mycket mer avslappnad än oss andra. Vi kan kalla honom Peter.

Han hängde över bordet, väldigt nära sin bordsgranne som han sa var hans bästa vän och som han bedyrade att han alltid tyckt så mycket om. Peter pratade högt och gesticulerade intensivt. Armarna flög och for genom luften och ett vinglas var på väg att ramla ner i golvet. Han utbrast högt och ljudligt med glaset vinglade i handen: ”Ni är mina bäscha vänner! Jag tycker schååå mycket om er allihop. Jag tycker vi ska träffas så här vaaarje lördagskväll. Schkååål mina vänner!”

Från avslappnad till ...

När det gått ytterligare ett par tre timmar släppte vi loss mer. Så skönt att koppla bort jobbet. Vi pratade, skrattade och skålade. Fyllde på glaset och tog några klunkar till.

Men vad gjorde Peter nu? Han som nyligen var så i gasen. Jo, han hängde nu över bordet och verkade ha slumrat till. Där satt han och småsnarkade i godan ro.

Efter en stund reste sig Peters bordsgranne upp, han som enligt Peters egen utsago var han bästa vän. Han skulle hämta en sak i köket och på vägen dit råkar han stöta till Peter. Peter flyger upp och skriker argt med skrämmd röst: ”Va faan gör du? Du måste ju för helvete se dig för!!!!”

En person, tre olika uppträdanden sammakväll

Man skulle kunna börja fundera på vem Peter egentligen är och hur han brukar uppträda? Är han en person som är duktig på att analysera sakligt och noggrant eller en person som är impulsiv och ofta fritt släpper fram alla sina känslor? Eller är Peter en person med hett temperament som lätt brusar upp? Det kan man undra för under några få timmar såg vi Peter bete sig på tre helt olika sätt.

Först en djupgående analys av vinet. Vi kan konstatera att analysförmågan var det inget fel på. När Peter började bli mer avslappnad kom hans känslor fram: ”Jag tycker schååå mycket om er allihop.” Förmågan att uttrycka känslor är uppenbar. Alla känslor släpptes lös utan någon som helst

impulsstyrning. Det var som Gessle sjunger: *Här kommer alla känslorna på en och samma gång.*

I slutet av middagen hängde Peter vid bordet och sov. Han som alldeles nyss var så känslös och tyckte att vi hade det så trevligt var nu utslagen. När bordsgrannen gick förbi och råkade stöta till honom utan att det var meningen, gick Peter till attack.

Vad är det som gör att Peter har de här tre beteendena under kvällen?

Alkohol har förmågan att göra så att vissa delar av hjärnan inte fungerar som de ska och med mer alkohol i kroppen får vi förändrat beteende. Vissa delar i hjärnan går helt enkelt in i en tjock dimma av alkohol och slutar att fungera. Vi blir tillfälligt lite hjärnskadade.

När vi är pigga och nyktra har vi alla funktioner i hjärnan igång. Om vi fått i oss några glas slutar vår förmåga att analysera och se konsekvenser av vårt beteende att fungera. Däremot fungerar den känslomässiga delen fortfarande utmärkt och dessutom urskiljningslöst. Har du hört uttrycket: *Av barn och fyllehundar får vi höra sanningen?* Med en viss mängd alkohol i kroppen säger vi precis vad vi känner och tycker utan att reflektera över konsekvenserna. Vi tänker inte på hur det vi säger tas emot, därför att vår förmåga att se följderna av det vi säger och gör tillfälligt är ur funktion.

Om vi fortsätter att ta några glas kör vi även våra känslomässiga system rakt in i alkoholdimman. De slutar att fungera som de brukar och kvar finns bara våra överlevnadsfunktioner med dess instinkter. Om vi känner oss hotade, då är det flykt eller attack som gäller eller att bli som paralyserad. Det kan man till exempel se hos djur som kan spela döda för att undvika en fara.

PÅ MIDDAGEN

- Analys
- Känslor
- Flykt eller attack

Hjärndimman i praktiken

Vid stress händer samma sak i hjärnan som vid fylla. Precis som alkoholen låter hjärnan gå in i dimma bit för bit gör stress också att del efter del i hjärnan slutar att fungera.

Arbetslivet och livet i stort kan många gånger vara ganska stressigt. Vi ska hinna med skola eller jobb, hus och hem, familj och ta hand om oss själva. Kanske ta hand om sjukdom eller annat hos oss själva eller anhöriga. Vi kan också vara stressade över att vi inte har något arbete, kanske är vår bostadssituation osäker. Samtidigt är det snabba förändringar i samhället som vi lever i. Tekniken går framåt snabbare än man hinner blinka samtidigt som vi informationsbombas. Dessutom finns alla kriser runt om vår jord som vi matas med via nyhetskanaler i olika medier. Allt detta stressar.

Vad händer med dig när du blir stressad? Vad händer med personer omkring dig när de fortsätter att stressa fast de redan haft fullt upp en längre tid?

Jag är ledsen att behöva säga det men vi blir alla tillfälligt lite hjärnskadade då.

Hjärnan som ett kinderägg – tre saker i en

Hjärnan är utvecklingsmässigt sett uppbyggd av tre delar som vi kan se blir starkt påverkade av både fylla och stress. Under middagen kunde vi tydligt se det. Vi såg tre olika beteenden, tre helt olika kommunikationssätt från Peter. Det visar sig i vårt sätt att kommunicera och agera beroende på vilken del av hjärnan vi använder just då. Man kan säga att vi har tre olika kommunikationsavdelningar i huvudet.

Psykolog Jan Sandgren skriver i sin bok *Sprid pyramiderna* om de tre kommunikationsavdelningarna, det vill säga om de delar i hjärnan som professor Paul MacLean kartlade. De tre delarna är hjärnstammen (reptilhjärnan), limbiska systemet (däggdjurshjärnan) och neurocortex samt prefrontala cortex (hjärnbarken och pannloberna). Sandgrens pedagogiska begrepp på de olika delarna och hans tankegångar tar jag inspiration från i det fortsatta resonemanget. Detta är en förenkling för att göra det mer begripligt och öka förståelsen för hur hjärnan fungerar i vardagen.

Tillbaka till middagen. Bland det första som skedde där var en **analys** av vinet. Förmågan till analys har vi i vår nyaste del i hjärnan. Det är den del som gör oss till homo sapiens, till människor. Den består av neurocortex (hjärnbarken) och prefrontala cortex (pannloberna). För att det ska vara enkelt att både komma ihåg och referera till benämner jag denna nyare del för ”**människohjärnan**”.

Vidare på middagen kunde vi se att när Peter hade fått i sig några glas flödade hans **känslor** helt fritt. Han uttryckte dem utan att sortera eller filtrera dem. Det är nästa del i hjärnan som har det här kommunikationssättet, det limbiska systemet (däggdjurshjärnan).

Här har vi våra känslor och de system som sätter fart på dem. Peter reflekterade inte över vad han sa, såg inte några konsekvenser av sitt beteende eller funderade på vad som var lämpligt att säga i den givna situationen. Det visar på att människohjärnan tillfälligt var ur funktion. Det gör att känslorna väljer fram okontrollerat. Bara för att det ska vara lätt att komma ihåg kallar jag ofta däggdjurshjärnan för **"aphjärnan"**.

Jag vill på en gång tydligt framföra att jag inte på något sätt menar att nedvärdera någon del i hjärnan med dessa förenklade uttryck av våra livsviktiga system. Tvärtom! Hela utgångspunkten i resonemanget är att vi behöver visa respekt för alla delar i vår hjärna. De har hjälpt oss i miljontals år och det kan vi verkligen respektera dem för. Vi behöver både visa förståelse och hänsyn till dem. För att vi ska komma ihåg det så ofta vi kan i vardagen använder jag begrepp som är lättare att minnas.

Till sist ser vi Peter **sova** (flykt) och sedan **skrika** åt sin vän (gå till attack). De vänskapliga känslorna som nyss var så uppenbara ser vi inte röken av. Det beror på att aphjärnan nu gått in i alkoholruset och slutat fungera. Nu är både människohjärnan och aphjärnan tillfälligt ur funktion. Den del som fortfarande fungerar är den tredje delen, hjärnstammen, den som brukar kallas **"reptilhjärnan"**.

Reptilhjärnan ser till att vi andas, att hjärtat slår och att våra inre organ fungerar utan att vi behöver tänka på det. Våra grundläggande överlevnadsfunktioner finns här. Den här delen får bara inte sluta att fungera. Blir reptilhjärnan hotad eller utsätts för alltför mycket påfrestning flyr vi eller går till attack.

Du har kanske hört uttrycket: *Han reagerade med reptil-*

hjärnan. Vi gör vad som krävs för att skydda vår reptilhjärna. Vi kan överleva utan att vår människohjärna och vår aphjärna fungerar optimalt. Men vi kan inte överleva utan vår reptilhjärna. Reptilhjärnan är den första delen som utvecklas under fosterlivet och den sista som försvinner när vi slutar detta jordeliv.

DIN HJÄRNAS TRE DELAR

- Människohjärnan
- Aphjärnan
- Reptilhjärnan



Stress och fylla tar fram samma saker

Våra tre delar i hjärnan reagerar alltså likadant vid stress som vid fylla. Blir vi för stressade åker människohjärnan in i stressdimman. Vi har svårt att tänka klart och logiskt. Vi kan bli väldigt känslomässigt engagerade eller uppjagade, det vill säga vi börjar processa situationen i ap-hjärnan i stället. Blir vi ännu mer stressade eller får ännu större påfrestning slutar ap-hjärnan att fungera och vi befinner oss till slut i reptilhjärnan och processar det vi är med om i våra lägsta och äldsta delar.

Forskning visar att när vi är stressade under långa perioder tar vår hjärna skada. Professor Ronald Dumans har visat på att hjärnans volym efterhand till och med kan minska, med följden att de kognitiva och känslomässiga förmågorna försämras. Med de kognitiva funktionerna menas sådant som kunskap, tänkande, minne, språk och medvetande. De funktioner som till största del återfinns i människohjärnan.

Om vi tänker oss att hjärnan är människans ledningscentral består den av tre avdelningar; reptil-, ap- och människoavdelningen. När vi befinner oss i reptilhjärnan fungerar bara en av våra tre avdelningar i ledningscentralen. De andra två avdelningarna har tillfälligtvis lagt ner sitt arbete.

Hjärnans energisparläge

Har du känt någon gång att du är så stressad eller trött så att du inte kan tänka klart? Forskningen visar att om man utsätter kroppen för en enorm belastning, till exempel genom att arbeta många timmar i sträck, stänger hjärnan helt enkelt av. Det menar bland andra professor Torbjörn Åkerstedt.

När batteriet är på väg att ladda ur på mobilen kan man få frågan: *Vill du aktivera energisparläge?* Man kan då välja att svara ja eller nej. Vet du om att hjärnan också har ett energisparläge som kan slå till? När du gör av med mer energi än du egentligen har tillgång till slår hjärnans eget energisparläge på. Hjärnan måste stänga av ett program eftersom energin inte räcker till alla. Lite förenklat kan man säga att det första programmet som stängs av är människohjärnan. Vårt logiska tänkande sätts ur spel. Apan lockas fram och det enda språk vi kan nu är apspråket.

Stressforskaren Alexander Perski visar att stressade hjärnor också förlorar kontakten med de olika delarna, vi förlorar därmed tillgång till vårt logiska tänkande. Hur det kan kännas i praktiken är vi nog många som har erfarenheter av.

På ett blogginlägg på Vårdguiden kan man läsa: *Ibland när jag är riktigt trött känns det som om min hjärna stänger av sig. Det känns som om jag inte kan tänka mina egna tankar färdigt, som om jag tappar dem någonstans på vägen. Det blir svårare att tolka synintryck och jag måste anstränga mig enormt för att kunna formulera mig, för att inte snubbla på de egna orden när jag inte får till meningarna.*

Det här energisparläget slår till automatiskt. När mobilens batteri håller på att ladda ur kan vi få en fråga och själva

välja. När hjärnans energisparläge slår till får vi ingen fråga, vi har inget val, det bara händer. Fortsätter vi att stressa slår nästa energisparläge till och aphjärnan går också in i dimman. Reptilen har lockats fram och nu kan vi bara reptilspråket, det vill säga att vi bara kan processa det som händer i reptilhjärnan. Vi har ingen tillgång till de högre delarna i hjärnan.

Det är bara så länge du har tillgång även till människohjärnan som du har tillgång till alla dina tre språk, människo-, ap- och reptilspråket, och kan processa situationen i hela hjärnan. Vi blir ganska ordentligt vingklippta när vi är stressade.

På en arbetsplats är du beroende av att människohjärnan fungerar så bra som möjligt så att du kan alla tre språken. Därför är en av de viktigaste utmaningarna för dig att så ofta som möjligt ta hand om dig själv på ett bra sätt, så att du kan hålla dig kvar i människohjärnan. Då har du tillgång till alla tre språk och kan möta både kunder och medarbetare där de befinner sig oavsett om det är i människo-, ap- eller reptilhjärnan.

Den moderna människans hjärna – en påbyggnadshistoria

Har du den moderna människans hjärna? Ja, självklart! Men samtidigt är varje människas hjärna en påbyggnadshistoria som vi sett ovan och som tidigare nämnda professorn Paul MacLean forskat kring. Det var ingen färdig mänsklig hjärna som plötsligt uppstod när vi människor utvecklades.

Allt efter utvecklingens gång har det byggts på lite nyare delar på en redan befintlig hjärna.

Vad är det då vi får se under middagen? Jo, vi får se den moderna människans alla tre delar i hjärnan agera. Det är precis som i vardagen för oss alla. Vi möter människor som agerar med både reptil-, ap- och människohjärnan. Vi behöver kunna möta både reptiler, apor och människor på ett bra sätt för att vara trovärdiga för att skapa ett bra bemötande och göra det smidigt i våra relationer. De enkla begreppen till trots, är syftet att visa stor respekt för alla delar i oss människor. Då är det så bra att vi kan lära oss både reptilspråket, apspråket och människospråket. Väljer vi rätt språk vid rätt tillfälle träffar vi rätt och blir experter på bemötande.



Reptilspråket

Reptilhjärnan är alltså den äldsta delen i hjärnan. Den utvecklades för miljontals år sedan och du har kvar den i din moderna hjärna. De andra två delarna har byggts på allteftersom. Vi går omkring med våra reptilhjärnor och ibland agerar vi utifrån dem. När vi är för stressade och inte kan tänka klart eller när vi utsätts för något som vi uppfattar

som fara, dyker reptilen upp som på beställning. Det handlar alltså inte om den *faktiska* situationen utan hur vi *uppfattar* situationen om vi reagerar med reptilen.

Vad gör vi då om vi tar till reptilen?

Reptilen reagerar på tre sätt:

Bli paralyserad – det kan kännas som om blodet fryser till is i ådrorna, vi stelnar till och det känns som om vi inte kan röra oss.

Ta till flykten – det kan kännas som om vi vill sjunka genom golvet eller bara vill springa ifrån situationen direkt.

Gå till attack – vi kan inte låta bli att gå till verbal attack eller gräla fast vi vet att vi får ångra det vi säger.

Eftersom vi alla någon gång blir reptiler kan du se detta både hos dig själv och hos personer i din omgivning oavsett om det är dina kollegor, chefer, kunder, vänner eller familjemedlemmar. Det är helt naturligt därför att vi lyder under dessa biologiska lagar. När vi känner till att det är på det här sättet hjärnan fungerar (vara sig vi vill eller inte) blir det betydligt enklare att förstå vad som händer och förhålla sig till det. När vi vet hur vi kan hantera och bemöta reptiler som dyker upp minskar det vår stress. Du blir mer säker och trygg i din roll, mer proffsig!

Men vad gör du då om du möter en reptil?

Vad behöver reptilen?

Hur vi behöver möta reptilen handlar om det behov som finns hos reptilen. Reptilhjärnans behov är att få känna sig säker och det krävs en mycket stor tydlighet formulerad i korta meningar för att skapa den trygghet och säkerhet som reptilen behöver.

Reptilspråket är därför att uttrycka sig väldigt enkelt, kortfattat, konkret, och tala om vad nästa steg blir. Lite förenklat kan man säga att en reptil vare sig kan tänka eller känna. Reptilen går på instinkt och bara agerar. Den behöver få som en snitslad bana att ringla fram i, får den det blir reptilen lugn. Då flyr inte reptilen och går inte heller till attack. Ju mer vi kan uppfylla reptilens behov av säkerhet och tydlighet desto mer lugnar sig reptilen.

Vid krissituationer är det reptilen i oss som tar kommando. Det handlar om överlevnad. Det betyder att vi bara förstår reptilspråk då. Därför är plakaten som sitter vid hissar med rubriken: "Vid brand" skrivna med reptilspråk. Texten som följer är väldigt kort och konkret. De är som en snitslad bana för hur du ska agera om det börjar brinna. Tydliga bilder är också reptilspråk. Vi förstår direkt vad vi ska göra.



Om du försöker dig på ett logiskt resonemang med en person som agerar utifrån reptilhjärnan ökar bara stressen, det går

inte att ta in logiska detaljer när vi processar information i reptilhjärnan. Om du visar förståelse för hur personen känner sig talar du ett språk som reptilhjärnan inte förstår. Det kan snarare trigga reptilen att fly eller gå till attack ännu mer: *Du kan inte alls förstå hur jag har det.*

Jag minns så väl när jag hade haft för mycket omkring mig under en period, jag var mentalt överbelastad. Min man kom och skulle ge mig information, jag minns inte om vad men jag kommer ihåg mitt svar: ”Jag kan inte ta in mer nu, säg bara vad som gäller så vet jag.” Det har hänt mig vid flera tillfällen och i olika situationer. När man av olika skäl är för trött eller stressad är det svårt att tänka klart och detaljerat. Man vill helst bara ha tre korta punkter på vad som gäller. Reptilspråket.

Reptilspråket vs Människospråket

Vid den fruktansvärda tsunamin 2004 som drabbade bland annat Thailand hårt hamnade vi alla i något slags chocktillstånd även om vi inte direkt var personligt drabbade. När en kris uppstår vaknar reptilhjärnan i oss till liv.

När det sakta började uppdragas i Sverige vad som hänt, började UD snart förklara att de inte hade resurser att klara av en så stor katastrof, att det hela skedde på en plats väldigt långt bort från Sverige vilket gjorde det så svårt att hantera. Det var dessutom annandag jul och personal fanns inte på plats blev vi upplysta om. Det var den ena förklaringen efter den andra. Många av oss blev bara mer och mer irriterade och tänkte: *Kan ingen göra något istället för att hålla på att*

förklara det ena efter det andra. Reptilen i oss väcktes mer och mer.

Dagen efter den fruktansvärda tsunamivågen, den 27 december 2004, blev Lottie Knutsson, informationschef på Fritidsresor intervjuad av Sveriges Television i Rapport. Hon berättade vad de gjort, att de har fått in folk på plats i Khao Lak och kunnat evakuera tre busslaster. De letade evakueringsflyg över hela världen och hjälpte personer som kom till flygplatsen utan pass och bara klädda i bikini.

Lottie Knutsson var mycket tydlig och koncis och talade om vad de gjort konkret och vad de planerade att göra. Man kan säga att hon talade reptilspråket vid det tillfället när vi alla var i chock och därmed befann oss i reptilhjärnan. Reptilen fick nu till viss del sina behov tillgodosedda och lugnade sig. Reptilen behöver veta vad som händer, inte långa utläggningar. UD kom med logiska förklaringar, människospråket. Vi behöver det också men inte när vi befinner oss i reptilhjärnan. Lottie Knutsson kunde tala reptilspråk när det behövdes. För det och för sin insats i att hantera katastrofen fick hon sedan medalj av kungen.

*Den som inte förstår makten av ord
kan inte förstå människor.*

Konfucius 555 f. Kr. – 479 f. Kr.

Apspråket

Nästa del som utvecklades var ap hjärnan (däggdjurshjärnan). Här har vi många av de funktioner som styr vårt känsloliv. När Peter på middagen pratade vitt och brett om hur han kände var det i ap hjärnan som han processade situationen.

För att prata om våra känslor är det vi vill göra när vi befinner oss i ap hjärnan. Vi vill att den vi pratar med ska förstå hur vi känner och känna med oss. Vi vill ha mycket medkänsla och förståelse. Det är som att ap hjärnan vill säga: *Jag har massa känslor, känn dem med mig, och visa mig att du känner dem med mig.* Jag har pratat med många personer som sagt: ”Jag ville inget särskilt egentligen. Jag behövde bara prata av mig.” Det är ap språket. Vi vill prata av oss.

För ett antal år sedan var jag med om en stor omorganisation i det sammanhang jag befann mig i. Det kom som en blixtnedslag från klarblå himmel och påverkade min vardag mycket. Jag behövde prata om det som hänt. Personen jag samtalade med lyssnande och bekräftade men tyckte nog det var dags att gå vidare efter ett kort tag och bytte från det känslomässiga spåret till det logiska. Men jag var inte där och kunde inte följa med. Hon märkte det och bytte snart tillbaka till dit jag var. Jag behövde processa det under lite längre tid i det känslomässiga systemet innan jag kunde gå vidare.

Ap hjärnan visar sig när vi hör någon bubbla av glädje och vill dela sina glada känslor med oss, eller de gånger någon är ledsen eller arg och vill få ur sig sina känslor. Vi vill sätta ord på dem. Vi vill berätta hur vi har det och vi vill få förståelse för det. Ibland behöver vi prata av oss länge. När vi behöver längre tid på oss går det inte att forcera och hoppa över den

biten. Det går inte att säga: ”Ja, jag förstår det, men kan vi diskutera lösningen nu?”

Så länge den vi möter befinner sig i aphjärnan behöver vi prata apspråket, det vill säga visa medkänsla och förståelse, för att få kommunikationen att fungera. Först när personen har fått sitt behov tillgodosett av apspråket är personen redo att gå vidare till människospråket.

På en utbildning jag höll för några år sedan gav en av deltagarna ett klockrent exempel på vad som händer med logiken när vi befinner oss i aphjärnan. Hon berättade följande:

Jag är handläggare och tar emot frågor om olika fakturor på telefon. En kvinna ringde och frågade om en faktura som hon fått påminnelse om. När jag förklarade vad som skett förstod hon inte alls vad jag sa. Det var som om hon inte hörde, hon var väldigt uppgjagad och stressad.

Under flera minuter berättade hon om den mycket knepiga situation hon befann sig i. Jag tog mig tid och lyssnade. Med flera meningar bekräftade jag henne och visade att jag hade förståelse för hennes situation. Efter ett tag lugnade hon sig och jag förklarade situationen igen. Den här gången förstod hon direkt.

Det blev så tydligt att hon behövde processa situationen i aphjärnan först. Känsloerna vällde fram och hon hängde inte med i logiken när jag förklarade. Men när jag hade lyssnat på henne en stund och bekräftat henne med flera meningar var det som att logiken kopplades på. Hon fick igång människohjärnan.

Människospråket

Den nyaste delen som vi har är människohjärnan. Här har vi vår förmåga till logiskt tänkande. Vi kan analysera situationen och händelsen, förstå konsekvenserna av vårt beteende och se på saken ur flera olika perspektiv. Vi kan planera vår tid och styra våra impulser.

Så länge människohjärnan fungerar kan du ha logiska resonemang med personen du möter.

Innan Peter fått i sig något av vinet på middagen fungerade alla tre delarna utmärkt. Men ju mer han fick i sig av alkoholen desto mer gick de olika delarna in i dimman och slutade att fungera.

Så länge vi inte är allt för stressade eller har för mycket påfrestningar fungerar människohjärnan. Du kan diskutera frågan med personen på ett sakligt sätt utan problem så länge den är påkopplad.

När alla tre delar fungerar kan vi använda människospråket. När människohjärnan däremot går in i dimman av stress slutar den att fungera. Den delen är tillfälligt ur funktion.



Då fungerar bara aphjärnan och reptilhjärnan. Vi tar då till apspråket, uttrycker våra känslor och vill gärna få stor förståelse för det vi känner.

Om vi får mer belastningar och saker som blir en påfrestning för oss stängs även aphajärnan ner och blir tillfälligt ur funktion. Då kan vi bara agera utifrån reptilhjärnan. Vi blir paralyserade, tar till flykten eller går till attack.

Både på våra arbetsplatser och i privatlivet vandrar vi hela tiden mellan våra tre delar i hjärnan; reptilen, apan och människan. Alla tre har sina egna specifika behov som behöver bli tillgodosedda. För att ha ett bra bemötande behöver vi kunna både reptilspråket, apspråket och människospråket och veta när vi ska använda de olika språken. När vi träffar rätt går det så mycket lättare. Både för oss själva och den vi möter. Det är en första kod till ett bra bemötande.

DINA TRE SPRÅK

- Reptilspråket
- Apspråket
- Människospråket

Du är en vandrande reptil, apa och människa

Vi har en ledningscentral (vår hjärna) med en reptilavdelning, en apavdelning och en människoavdelning. Det gäller att ha tungan rätt i mun och prata rätt språk vid varje avdelning, har vi sett. Det krävs tolk om du inte kan deras språk.

Arbetslivet och vardagen är kantade med stress och påfrestningar. Att inte ha sovit eller ätit ordentligt är en

stress för kroppen även om du inte direkt känner dig stressad. Det är viktigt för oss alla att veta att hjärnan inte fungerar optimalt då, och att vi behöver välja rätt språk för den situation vi befinner oss i.

En chef som deltagit på en kurs tillsammans med sina medarbetare berättade för mig hur de haft nytta av att känna till de olika språken några dagar efter utbildningen:

En av mina medarbetare kom och ville prata med mig om sin arbets-situation. Hon var stressad och tyckte inte tiden räckte till. Vid det här tillfället var jag själv väldigt stressad och hade dessutom hemskt ont i en axel jag skulle operera snart. Jag blev ganska irriterad på medarbetaren. Hon hade nyligen bett om fler arbetsuppgifter och nu var inte detta bra heller. Jag föreslog en lösning direkt som handlade om att plocka bort några av de nya arbetsuppgifterna. Vi skildes åt. Ingen var särskild nöjd med mötet.

Jag förstod senare att medarbetaren behövde bekräftelse och förståelse för sin situation snarare än en lösning, det vill säga medarbetaren processade sin situation i aphjärnan. Själv var jag både stressad och hade väldig värk och befann mig nog mer eller mindre i reptilhjärnan. Jag gav bara ett kortfattat besked och kände mig så frustrerad. Jag hade inte alls i åtanke att mer medvetet lyssna in personen utan ville bara hantera situationen, och helst snabbt. Lösningen jag föreslog, förstod jag senare var inte efterfrågad eftersom personen egentligen ville ha de nya arbetsuppgifterna kvar.

Jag bad att få prata med medarbetaren igen, så att jag var så stressad sist och ville gärna prata om hennes arbetssituation igen.

Då säger medarbetaren, lite med glimten i ögat, att hon nog befann sig i aphjärnan när vi sågs sist och behövde lite apspråk just då. Då kunde jag bara fylla i och säga att jag förstod det nu i efterhand men att jag själv var så stressad när vi sågs att

jag nog inte hade full tillgång till människohjärnan då. Vi kom gemensamt fram till en lösning och kunde nästan småskratta lite åt reptil- och aphjärnan som gör sig påmind i vardagen.

Utmaningen för oss är att behålla människohjärna på. Ja, det kan vi ju såklart inte alltid för att vi är bara människor och livet har sin toppar och dalar. Men vad vi verkligen behöver göra är att ta hand om oss, ta pauser i vardagen, se till att vi inte bara kör slut på oss utan får återhämtning. Det är ibland svårt att kliva av en karusell som snurrar fort men att medvetet ta små pauser istället för att tänka: *Jag gör klart det här först, sedan får jag vila*, är väldigt viktigt. Mer om det längre fram.

Det är också bra att vara medveten om att vi har dessa tre avdelningar i vår fantastiska hjärna och ta hand om dem på ett bra sätt. Både reptilens och apans behov finns, vi får känna det vi känner och tycka det vi tycker. Många gånger kan en god natts sömn lösa saker som såg besvärliga ut kvällen innan. När vi får återhämtning kopplar vi på hela huvudet.

Vi kan också medvetet trigga igång människohjärnan genom att tänka logiska tankar. När vi till exempel tänker den logiska tanken: *Jaha personen jag möter befinner sig i reptilhjärnan, då pratar jag reptilspråket*, hjälper det oss att stanna kvar i människohjärnan. Det minskar vår egen stress vilket gör att vi kommer att ha ett bättre bemötande. Vi får också mer kontroll på situationen, vilket i sig minskar stressen.

*När du förändrar ditt sätt att betrakta saker
förändras de saker du betraktar.*

Dina verktyg

Reptilspråket

Är ett kort, konkret och tydligt budskap. Gör en snitslad bana som är enkel att följa. Tänk som hissplakatet ”Vid brand” och reptilavdelningen är nöjd.

Apspråket

Är att lyssna på när den andre pratar om känslor och bekräfta personen. Ibland behöver vi bekräfta många gånger och länge. Visa förståelse och medkänsla och apavdelning är nöjd.

Människospråket

Är logiska förklaringar och att diskutera sakfrågan. Du kan lyfta fram olika perspektiv och prata om vad som hänt tidigare, hur nuläget ser ut och hur det ser ut framåt. Du kan också diskutera vilka konsekvenser det kan bli av olika beteenden och handlingar. Håll dig till sakfrågan och människoavdelningen är nöjd.

