

Bemöta psykisk ohälsa

Personer med psykisk ohälsa är ingen enhetlig grupp vilket medför att bemötandet varierar.

Det som framförallt upplevs jobbigt och krävande är aggressivitet, irritation, krav utan slut eller rättshaverister som driver ett ärende in absurdum. Tidigare kunde man säga att du kan använda ett så kallat "sunt bondförnuft" eller att bemöta andra som man själv vill bli bemött. Men är det tillräckligt i svåra fall?

Tips i kommunikation och kontakter

Lär dig läsa av kroppsspråket. Ilska föregås oftast av olika tecken i mimik, hand- och kroppsrörelser, gester eller tonfall. Det verbala innehållet är också bra att uppmärksamma. Missnöje, besvikelse, anklagelser eller hot?

Aggressivitet - Känslan ilska är komplicerad då denna kan dölja andra känslor till exempel oro eller paranoja. En mycket orolig person kan egentligen uttrycka sig med ilska. En rättshaverist beskrevs tidigare som "kverulansparanoja".

Bemöt förväntningar innan de uttrycks som krav. Kunder vill ha svar snabbt, på en gång, vill inte vänta och tycker att deras ärende är prioriterat trots att det inte behöver finnas sakskalet för det. Personen är inte akut sjuk eller att frågan kräver inte svar inom 10 minuter.

Se över säkerhetsrutiner på arbetsplatsen - Hur tar du dig snabbast ut ur ett rum eller en lokal? Vilka skor är mest lämpliga för det? Undvik halsband eller annat runt halsen som kan användas som strypredskap. Bedöm om ensambesök i en persons bostad är lämpligt. Eller om andra besök behöver polishandreckning,

Var tydlig, strukturerad och ha en lugn utstrålning vilket utstrålar trygghet. Med det kan du förebygga att trigga andras oro eller ilska.

Var pedagog - Ibland behöver du förklara ett beslut eller en arbetsgång för en kund som inte begriper eller inte vill begripa. Ansträng dig att formulera din information på olika sätt så att även en lekman förstår. Kan du förklara med andra ord än fackuttryck?

Läs mer i *Möta kunder med psykisk ohälsa - Tips i kommunikation och kontakter*.



Professionellt bemötande, nu i upplaga 4, 2017
Få tillgång till fler än 60 autentiska exempel och mängder med bemötandeverktyg

Krävande kunder med psykisk ohälsa, 2017
Få bemötandeverktyg och autentiska exempel om personer som trakasserar, hotar, skriker, får aggressionsutbrott, är drogade, bär vapen, är paranoja eller kladdar ner väggar på offentliga arbetsplatser med sin avföring. Läs vilka symtom, tecken, beteenden och kroppsspråk som kan förvarna om aggressiva handlingar



KÖP HÄR: Adlibris, Bokus, Komlitt förlag