

## 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. Man kan tex säga att använda sitt "sunda bondförnuft" eller att bemöta andra som man själv vill bli bemött. Men det är kanske inte tillräckligt i alla situationer.

### Tips i kommunikation och kontakter

Lär dig läsa av kroppsspråket. Ilska föregås oftast av olika tecken i mimik, kroppsrörelser, gester eller tonfall. Det verbala innehållet är bra att uppmärksamma. Men även missnöje, besvikelse, anklagelser eller hot vilket kan förvarna om ilska.

**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.

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

**Var tydlig, strukturerad** och att ha en lugn utstrålning vilket utstrålar trygghet. Det kan förebygga att framkalla 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