

Bemöta psykisk ohälsa

Personer med psykisk ohälsa är inte en homogen grupp. Så varierar du ditt bemötande efter den person du möter

Det som upplevs jobbigt och krävande är aggressivitet, irritation, krav utan slut eller rättshaverister som driver ett ärende in absurdum. Uttryck som att använda sitt sunda bondförnuft eller bemöta andra som man själv vill bli bemött är vanliga. Men är det tillräckligt?

Läs 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 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. Ändå kräver de svar inom 10 minuter. Undvik att skruva upp och lär dig att justera förväntningar

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 som kan användas som strypredskap. Bedöm om ensambesök i en persons bostad är lämpligt eller om besök behöver polishandräckning,

Var tydlig och strukturerad

Ha en lugn utstrålning vilket utstrålar trygghet. Det kan förebygga att framkalla oro eller ilska.

Var pedagog

Förklara ett beslut eller en arbetsgång för en kund som inte begriper eller inte vill begripa på ett pedagogiskt sätt. Formulera och lägg fram 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