

Bemöta psykisk ohälsa

Läs av kroppsspråket

Många upplever det krävande med aggressivitet, irritation eller att möta rättshaverister som driver ett ärende in absurdum. Använda sitt sunda bondförnuft? Bemöta andra som man själv vill bli bemött? Är det tillräckligt?

Ilska föregås oftast av tecken i mimik, kroppsrörelser, gester eller tonfall. Observera både det verbala innehållet och kroppsspråket. Missnöje, besvikelse, irritation kan förvarna om ilska.

Bemöta aggressivitet

Känslan ilska är komplicerad då denna kan dölja andra känslor till exempel oro eller paranoja. En mycket orolig person kan därför visa ilska istället för att tala om stress eller oro. Bemöt stress och oro tidigt tex är det något du undrar över?

Bemöta förväntningar

Mycket är vunnet att bemöta förväntningar innan de utvecklats till krav. Kunder vill ha svar snabbt, genast och vill inte vänta. De tycker att deras ärende ska prioriteras trots att det inte behöver finnas sakskaäl för det. Trots det kan de kräva svar inom 10 minuter. Få tipsen hur du undviker att skriva upp och justera kunders 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 och tala i ett lugnt tempo vilket skapar trygghet. Var tydlig och strukturerad i din information vilket kan förebygga och dämpa oro eller ilska. Få tips hur du påverkar beteenden.

Var pedagog – förklara inte med fackspråk

Förklara beslut eller en arbetsgång för en kund som inte begriper eller inte vill förstå. Förvarna och berätta vad du ska göra *innan* du gör det. Förklara utan att använda fackuttryck.



Bemöta psykisk ohälsa

Läs autentiska exempel om personer som skriker, trakasserar, hotar, får aggressionsutbrott, är drogade, paranoja, bär vapen eller kladdar ner väggar på offentliga arbetsplatser med sin avföring. Läs om symtom, tecken, beteenden och kroppsspråk som kan förvarna om aggressiva handlingar. Många svåra möten sker med känslomässigt labila personer. Få konkreta tips i *Möta kunder med psykisk ohälsa - Tips i kommunikation och kontakter*.

Stort intresse för Professionellt bemötande, uppl. 5 2019

Få tillgång till fler än 60 autentiska exempel och mängder med bemötandeverktyg.



KÖP HÄR Komlitt förlag, AdLibris, Bokus