

Bemötandeverktyg vid psykisk ohälsa

Hemligheten bakom bemötande vid psykisk ohälsa handlar om att vara särskilt uppmärksam på känslan oro, att läsa av kroppsspråk och att kunna förklara din fackkunskap med talspråk. Du har nytta av att vara en god pedagog.

1. Undvik argumentation och konfrontation

Lär dig metoder som lugnar ner en upprörd och labil person. Var uppmärksam på att din egen kommunikation inte ökar andras ilska. Många tycker att det är jobbigt att bemöta irriterade personer och kan gå i försvar så att en dispyt / argumentation uppstår. De lägger *kanske* inte märke till att inte enbart kunden höjer rösten och talar snabbare, utan även de själva? För din personliga säkerhet bör du undvika att tex konfrontera en psykiskt instabil person. Du kan vara strukturerad och sätta gränser men gör det på rätt sätt.

2. Kontrollera känslan bakom irritation och ilska

Möter du irriterade, stressade, omotiverade och aggressiva personer där en del kontakter sker utan personens önskemål? Människor är sällan rationella då de är upprörda. Aggressivitet handlar ofta om andra känslor. Till exempel oro vilket är en vanlig orsak till aggressivitet hos såväl friska som psykiskt sjuka.

3. Ta reda på förväntningar

I många möten finns förväntningar. Dessa kan vara orealistiska, underförstådda eller outtalade. Personen kan ha tolkat det du säger i linje med sina önskemål. Kontrollera därför tidigt i mötet om ni är på samma spår och pratar om samma sak. Orealistiska förväntningar kan öka till krav och irritation.

4. Påverka andras beteenden

Ibland behöver du påverka andras beteenden som att minska på irritation och aggressivitet. Få tillgång till särskilda verktyg för hur du kan öka tryggheten och förebygga / bemöta ilska.

5. Bemöta aggressivt beteende

Var tydlig med att sätta gränser och var medveten om att det är du som bestämmer under vilka *former* dina samtal sker tex att höja rösten, anklaga, skrika. Vad accepterar du?



6. Läs av kroppsspråket – undvik kroppskontakt

Många använder kroppskontakt för att visa medkänsla. Vid psykisk sjukdom är det bra att undvika det. Lär dig andra sätt att lugna ner genom att tex vara tydlig och att ge bekräftelser på annat sätt. En psykiskt instabil person kan tolka fysiskt närhet och kroppskontakt som ett hot. Att du gör intrång i deras revir eller trygghetszon. Håll därför ett större fysiskt avstånd än vad du brukar. Det ger dig överblick om något i personens kroppsspråk förändrar sig och om du tex snabbt måste ta dig ut ur ett rum. Små signaler i kroppsspråket kan ge dig värdefull information som förvarnar om aggressivitet.

7. Sträva efter accepter och delaccepter

Gör personen delaktig till att bli en samarbetspart i samtal, planer och beslut. Om kunden blir en motpart som spjärnar emot riskerar mötet att bli en kamp. Var observant på all form av motstånd och undvik att forcera detta.

Boktips om psykisk ohälsa

- **Möta kunder med psykisk ohälsa.** Läs om symtom, tecken, beteenden och kroppsspråk som kan förvarna om aggressiva handlingar

- **Professionellt bemötande – snart i upplaga 5** Professionellt bemötande nu med fler än 60 autentiska exempel.