

Möta kunder med psykisk hälsa – Tips i kommunikation och kontakter

ISBN 978-91-7251-160-6. Författare Katarina Weiner Thordarson

Innehåll

Förord	11
1. Den psykiska ohälsan ökar	15
Psykisk hälsa fördelat på län.....	20
Psykisk ohälsa hos barn.....	22
Inte psykiskt sjuk men ändå instabil.....	23
Trakasserier och hot mot offentliga organisationer.....	28
2. Öka din kunskap om psykiska sjukdomar	37
Observera psykiska symtom.....	40
Tillstånd som kan vara förenade med psykisk instabilitet.....	42
Psykiska sjukdomar och andra tillstånd.....	42
3. Tips i möten vid psykisk ohälsa	57
Förebygg kontroverser och aggressivitet.....	57
Backa hellre än att stå på dig.....	59
Ta på dig skulden vid missförstånd.....	60
Tona ner din roll som myndighetsperson.....	60
Lär dig läsa av kroppsspråket.....	63
Var uppmärksam på kroppsspråket.....	66
Lägg märke till rörelsemönster.....	68
Ta reda på känslan bakom ilska.....	71
Följ klädkoder och öka din personliga säkerhet.....	74
Ta hjälp av dina kollegor.....	74
4. Bemöt aggressivt beteende	77
Steg på väg mot våld.....	80
Avbryt samtalet vid aggressivitet.....	85
Undvik ensamarbete.....	86



Möta kunder med psykisk halsa – Tips i kommunikation och kontakter

ISBN 978-91-7251-160-6. Författare Katarina Weiner Thordarson

Kontrollera reträttvägar	87
Våldsrelaterade arbetsförhållanden	90
Risikfaktorer för olika typer av våld	92
Poliser möter ofta psykiskt sjuka	94
Samarbete med polis och väktare	97
5. Praktiska tips i kommunikation vid psykisk ohälsa	101
Ha en lugn utstrålning	103
Visa inte din egen rädsla	103
Backa fysiskt och psykologiskt	104
Var tydlig och strukturerad	105
Kontrollera förväntningar	107
Utveckla din pedagogiska kompetens	109
Ställ kontrollfrågor om tolkning	111
Håll dig till sakfrågan	112
Tala långsammare än vad du brukar	112
Sänk ditt röstläge ett steg	113
Ge valmöjligheter	113
Ge bekräftelser	114
Vänd inte ryggen till	115
Förbered personen vid förändringar	116
Berätta vad du ska göra innan du gör det	117
Var förutsägbar och konsekvent	118
Var medveten om din makt	118
Var tydlig med dina egna gränser	119
Visa ett leende	119
Sträva efter att få delaccepter	121
Mötets och samtalets struktur	121
Träna ditt psyke	127
Öka ditt säkerhetsmedvetande och säkerhetsagerande	135
6. Utveckla din yrkeskompetens	139
När kunden inte tar in information	140
Chefens roll att öka säkerheten på arbetsplatsen	143
Öka förtroendet för din kompetens	145
Förtroendet påverkas vid oegentligheter mot barn	146
Förhållningssätt för att uppnå trovärdighet	149
Bilaga 1: Arbetsmiljöverkets checklista – Kartlägg riskerna för hot och våld i arbetsmiljön	155
Bilaga 2: Test KEDS – Självs kattning utmattningssyndrom	158
Bilaga 3: Test - Självs kattning av ångest	164
Bilaga 4: AUDIT Testformulär	166
Bilaga 5: DUDIT Testformulär	168
Litteratur	171
Internet	176