

Bemöta psykisk ohälsa

Läs av kroppsspråket

Många upplever det krävande att möta aggressivitet, irritation eller rättshaverister som driver ärenden in absurdum. Är det tillräckligt att använda sitt sunda bondförnuft eller bemöta andra som man själv vill bli bemött? Eller behöver du få tillgång till fler verktyg?

Bemöta aggressivitet

Känslan ilska är komplicerad då denna kan dölja andra känslor till exempel oro eller paranoja. En mycket orolig person kan visa ilska trots att det handlar om stress eller oro. Lär dig tolka kroppsspråk vid oro och stress som kan förvarna om aggressiva handlingar. Ilska föregås oftast av små tecken i mimik, kroppsrorelser, gester och tonfall. Ett tips är att både observera det verbala innehållet och kroppsspråket.

Orealistiska förväntningar kan utvecklas till ilska

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 sakskäl för det. Trots det kan de kräva svar inom 10 minuter. Få tipsen hur du undviker att skruva 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 kunder med psykisk ohälsa

Många svåra möten sker med känslomässigt labila personer. Läs autentiska exempel om personer som skriker, trakasserar, hotar, får aggressionsutbrott, är drogade, paranoida, 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. Få konkreta tips i *Möta kunder med psykisk ohälsa - Tips i kommunikation och kontakter*.

Stort intresse för Professionellt bemötande - Nu i uppl. 5 2019

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

