

Kommunicera i text

Du som är ny vid textstöd kan ha glädje av att tänka på följande:

- Håll fokus på dina uppgifter som behandlare
- Klargör förväntningar på textstödet vid uppstart, så att inte patienten förväntar sig något orimligt, vare sig vad gäller svarsfrekvens eller omfattning.
- Ställ inte frågor om du inte behöver.
- Försök hitta en balans mellan formell och informell ton.
- Undvik slang, svårt språk och psykologisk jargong.
- Håll dina ramar tydligt vad gäller arbetstid och svarstid.

För att göra din kommunikation med patienten mer personlig så kan du, ibland, välja att:

- använda versaler för att uttrycka röstläge, ("RIKTIGT bra jobbat!")
- markera texten olika för att betona vissa ord ("Vilken är *din* värderade riktning?")
- använda emoticons för att uttrycka känslolägen/ansiktsuttryck (vad kul att höra :))
- använda förkortningar om textmängden blir för lång ("t ex, etc")
- beskriva icke-verbala reaktioner ("jag blev så rörd när jag läste din beskrivning av...")
- använda utropstecken för att visa entusiasm ("så himla viktigt att du vågade det!")
- återanvända klientens egen text ("är detta ytterligare ett exempel på att "rädslomonstret" hälsar på?")
- variera ditt sätt att uttrycka dig på ("Bra jobbat!", "Du har gjort ett riktigt bra jobb!", "Jobbet som du gjort den här veckan är imponerande!")