



Förhållningssätt i jourarbetet

- Vi tar inte på oss mer än vi orkar med
- Vi härbärgerar det som stödsökanden berättar
- Vi avslutar den tid vi sagt/när jourtiden är slut
- Vi lämnar inte ut privata kontaktuppgifter
- Vi förstorar inte jourens eller vår egen del i stödsökandes liv
- Vi hänvisar vidare när vi märker att hen behöver mer än vi kan och ska ge
- Vi ger och tar emot viktig feedback (syssnare emellan)
- Vi ber om hjälp när vi behöver det

Bemötande

- Bli sedd, känna sig omhändertagen.
- Få stöd med att sätta på ord på det som hänt, situationen, känslor
- Känna trygghet och tillit
- En inte är ensam
- Bli behandlad med respekt, öppenhet, lika värde och inte dömande
- Få feedback och vara närvarande
- Vara ostörd och avbryt inte
- Gör dig redo, var tydlig med din roll och tänk på språkbruket
- Tålmodig, lugn och ge stödsökande tid
- Lyft bort skuld och skam
- Blanda inte ihop stödsökandes känslor
- Undvik missförstånd, våga fråga
- Om du inte vet svaret, tala om den för stödsökande.
- Stötta och peppa
- Fundera över egna värderingar
- Ej lösningsfokuserat



Att besvara på mejl

- Vilka ämnen togs det upp?
- Är det en eller fler frågor som ska besvaras, läs igenom ordentligt - frågor kan finnas bakom det osagda/oskrivna
- Har du förstått innehållet av mejlet? Om du inte förstår, kolla med din jourpartner
- Se till att hålla dig till ämnet
- Låt det ta sin tid att besvara på mejlet
- Om du är osäker, be om feedback från din jourpartner
- Anpassa språket så att stödsökande förstår, undvik slangord
- Se till att stödsökande förstår dig och att du är tydlig med dina svar
- Mejllet ska vara stöttande, peppande och bekräftande - avsluta gärna med pepp och kramar
- Använd former av öppna frågor, bekräftelse, summera och motivera till varför en fråga
- Om du upplever att det är fara för barnets liv så kontakta BOUJT (Jiin & Carolina)