

PRZEWODNIK DLA KSIĘGOWYCH

Jak współpracować z klientem doświadczającym problemów psychicznych i trudności finansowych



Cel i zastosowanie przewodnika:

Przewodnik ten został stworzony w celu wspierania biegłych księgowych w identyfikacji, kierowaniu i udzielaniu wsparcia klientom, którzy borykają się z trudnościami finansowymi oraz problemami ze zdrowiem psychicznym. Zawiera ogólne zalecenia i może nie być odpowiedni dla każdego klienta, ponieważ sytuacje i potrzeby jednostkowe różnią się, co należy brać pod uwagę przy korzystaniu z niniejszych wytycznych.

Definicja choroby psychicznej i problemów zdrowia psychicznego:

Choroba psychiczna to rozpoznawalna dysfunkcja, wpływająca na myślenie, stan emocjonalny i zachowanie danej osoby oraz zakłócająca jej zdolność do pracy, wykonywania codziennych czynności i budowania satysfakcjonujących relacji osobistych.

Problemy ze zdrowiem psychicznym obejmują szerszy zakres, w tym choroby psychiczne, objawy, które nie spełniają kryteriów rozpoznania choroby psychicznej, oraz kryzysy związane ze zdrowiem psychicznym, takie jak myśli samobójcze.

Przedmowa

Badania wykazały silną korelację między problemami zdrowia psychicznego a trudnościami finansowymi.

W niektórych przypadkach u osób doświadczających stresu finansowego mogą wystąpić problemy psychiczne i odwrotnie. Członkowie naszej organizacji często mają kontakty z osobami doświadczającymi trudności finansowych i znajdującymi się pod ogromną presją.

Niniejszy przewodnik dla księgowych pt. *Jak współpracować z klientem doświadczającym problemów fizycznych i trudności finansowych* został opracowany przez wywodzącą się z Australii międzynarodową organizację [Mental Health First Aid Australia](#) (Pierwsza pomoc w zakresie zdrowia psychicznego – Australia) na drodze konsultacji ze [Stowarzyszeniem Dyplomowanych Księgowych Australii i Nowej Zelandii](#) (CAANZ). Przewodnik stanowi narzędzie mające pomóc członkom CAANZ w zrozumieniu oznak i skutków chorób psychicznych oraz w kontaktach i wspieraniu klientów.

Zdajemy sobie sprawę, że dzięki ważnej roli jaką nasi członkowie pełnią w społeczeństwie, mogą oni nawiązywać bliskie relacje ze swoimi klientami. Celem tego przewodnika nie jest umożliwienie diagnozowania lub leczenia chorób psychicznych, ale pomoc w prowadzeniu poufnych rozmów. Nasi członkowie powinni także zachęcać swoich klientów, cierpiących na chorobę psychiczną, do szukania wsparcia lub leczenia

u odpowiednich specjalistów.

Ścisłe współpracujemy z naszymi członkami i rozumiemy stawiane im wymagania. Zdajemy sobie również sprawę, że zarówno dla indywidualnych przedstawicieli zawodu jaki i firm księgowych coraz ważniejsze staje się zrozumienie kwestii dotyczących zdrowia pracowników i klientów oraz skuteczne zarządzanie nimi.

Niniejszy przewodnik skupia się na promowaniu i udostępnianiu informacji na temat zdrowia i dobrostanu psychicznego. Co ważne, podkreśla się w nim, że każda sytuacja jest inna.

Zapewnia członkom oraz ich klientom szereg wskazówek dotyczących wspierania osób doświadczających trudności finansowych oraz problemów ze zdrowiem psychicznym.

Mamy nadzieję, że przewodnik będzie przydatny.

Simon Grant FCA

Szef Panelu Członków

Stowarzyszenie Dyplomowanych Księgowych Australii i Nowej Zelandii

Znajomość problemów zdrowia psychicznego przez księgowych

Istnieje silne powiązanie problemów zdrowia psychicznego z trudnościami finansowymi. Istotna jest znajomość objawów mogących wskazywać na problemy psychiczne klientów, aby móc i podjąć odpowiednie działania. **Stowarzyszenie Księgowych Australii i Nowej Zelandii (CAANZ)** kładzie szczególny nacisk na kwestię zdrowia psychicznego zarówno własnych członków oraz obsługiwanych przez nich klientów. CAANZ opracowało przewodnik będący źródłem informacji o pierwszej pomocy osobie mającej problemy ze zdrowiem psychicznym. Przewodnik zachęca dyplomowanych księgowych do **reagowania** na problemy ze zdrowiem psychicznym doświadczane przez ich klientów.

Pierwsze symptomy problemów ze zdrowiem psychicznym.

Wczesna identyfikacja i interwencja w przypadku wystąpienia problemów ze zdrowiem psychicznym jest ważna, ponieważ może ograniczyć ich wpływ na jednostkę. Pomocne może okazać się zapoznanie się z poniższymi wytycznymi dotyczącymi udzielania pierwszej pomocy w przypadku problemów i kryzysów zdrowia psychicznego, takich jak:

- Stan depresyjny
- Doświadczenie traumy
- Epizody psychozy
- Atak paniki
- Myśli samobójcze

Istnieją konkretne oznaki, które mogą być zauważone przez księgowego i sugerować, że klient przejawia symptomy problemów psychicznych. Te objawy obejmują zmiany w normalnym zachowaniu, przejawianie nietypowych postaw, utratę jasności myślenia, unikanie spotkań, brak reakcji na połączenia telefoniczne, zaniedbywanie poprawnej dokumentacji, ignorowanie planów spłat, oraz unikanie rozmów z instytucjami finansowymi lub doradcami. Poniżej przedstawiono dodatkowe symptomy, które księgowy może dostrzec, sugerujące, że klient może borykać się z problemami psychicznymi.

Symptomy problemów psychicznych

Symptomy te wskazują jedynie, że może występować problemy zdrowia psychicznego, jednak nie ukażdej osoby z kryzysem psychicznym wystąpią wszystkie objawy. Księgowy powinien zwracać uwagę na znaczące zmiany w myślach, uczuciach i zachowaniach klienta, które utrzymują się w czasie i pogarszają jego funkcjonowanie.

SYMPTOMY BEHAVIORALNE

- Zaniechanie załatwiania spraw
- Nieprzewidywalne zachowanie
- Wycofanie się z interakcji społecznych
- Ograniczony udział w zadaniach zawodowych lub codziennych czynnościach
- Trudności w skupieniu uwagi
- Brak zdolności do podejmowania decyzji
- Problemy z pamięcią
- Utrata pewności siebie
- Konflikty z kolegami, rodziną, przyjaciółmi
- Nadmierny lęk lub zamartwianie się

SYMPTOMY FIZYCZNE

- Utrzymujące się uczucie zmęczenia
- Choroby i stany wyczerpania
- Częste bóle głowy
- Trudne do uśmierzenia lub niepodatne na leki bóle mięśniowe
- Spowolniony czas reakcji
- Ciągły stan wzburzenia
- Zmiany w masie ciała (utrata lub przyrost)
- Zaniedbany wygląd
- Problemy z układem żołądkowo-jelitowym

Związek problemów zdrowia psychicznego z trudnościami finansowymi

Problemy zdrowia psychicznego mogą przyczyniać się do trudności finansowych (np. klient z powodu depresji nie płaci rachunków) a trudności finansowe mogą prowadzić do problemów psychicznych (np. klient z powodu braku wystarczających środków finansowych ma myśli samobójcze).

Trudności psychiczne mogą doprowadzić do kłopotów finansowych, na przykład, gdy klient z powodu depresji nie reguluje swoich rachunków. Z drugiej strony, problemy finansowe mogą wywoływać problemy psychiczne, np. gdy klient, z powodu braku środków finansowych ma myśli samobójcze. U osób, które mają trudności w zrozumieniu nieznanymi dla nich systemów finansowych i opieki zdrowotnej, problemy zdrowia psychicznego i trudności finansowe mogą wzajemnie się potęgować. Ten stan rzeczy dotyczyć może zwłaszcza osób pochodzących z innych kultur, co podkreśla znaczenie zrozumienia uwarunkowań kulturowych podczas współpracy z klientami spoza własnej kultury, w Australii to na przykład Aborygeni i mieszkańcy wysp w Cieśninie Torresa.

Wpływ trudności finansowych na zdrowie psychiczne

Problemy finansowe mogą negatywnie wpływać na zdrowie psychiczne, dlatego wcześniejsze rozwiązanie trudności finansowych może zmniejszyć negatywne skutki dla zdrowia psychicznego klienta. Należy zaznaczyć, że utrzymanie stabilności finansowej nie musi być głównym celem klienta na początkowych etapach przezwyciężania problemów psychicznych. Równie istotne jest zrozumienie, że to sposób w jaki klient postrzega swoją sytuację finansową, a niekoniecznie rzeczywista sytuacja, wpływa na jego zdrowie psychiczne.

Wpływ problemów zdrowia psychicznego na sprawy finansowe

Problemy z zakresu zdrowia psychicznego mogą nasilać trudności finansowe klienta, ponieważ może on zapominać o prostych zadaniach związanych z finansami, może brakować mu motywacji do regulowania rachunków, prowadzenia dokumentacji czy podejmowania właściwych decyzji finansowych. Dodatkowo, może odczuwać przytłoczenie obowiązkami, takimi jak komunikacja z wierzycielami czy otwieranie korespondencji.

Warto zdawać sobie sprawę, że gdy klient nie widzi

wyjścia z sytuacji finansowych, istnieje ryzyko, że może rozważać samobójstwo lub podejmować próby samobójcze. Jeżeli istnieje bezpośrednie zagrożenie samobójstwem, konieczne jest natychmiastowe wezwanie pomocy, na przykład pogotowia ratunkowego. Księgowy powinien być świadomy możliwości wystąpienia myśli samobójczych u klienta i dlatego powinien zapoznać się z wytycznymi dotyczącymi udzielania pomocy osobie, która przejawia takie myśli i zachowania.

Źródłami trudności finansowych osób z problemami psychicznymi może być:

- Zadłużenie wynikające z uzależnienia od substancji psychoaktywnych lub alkoholu.
- Wzrost kosztów związanych z leczeniem.
- Uzależnienie od hazardu.
- Rozrzutne wydatki w okresach maniakalnych lub depresyjnych.
- Niewłaściwe gospodarowanie finansami spowodowane paranoidalnymi myślami, np. wypłacanie gotówki z banku w celu zapewnienia „bezpieczeństwa”.

Wpływ stygmatyzacji

Osoby inteligentne i utalentowane również przechodzą przez trudne okresy życiowe i doświadczają kłopotów ze zdrowiem psychicznym. Jednak społeczne piętnowanie związane z tymi sprawami sprawia, że są one niechętnie do przyznania się do problemów i poszukiwania wsparcia. To z kolei może wynikać z obawy o potencjalne zaniżenie ich zdolności do prowadzenia biznesu lub osiągania dochodów w wyniku ujawnienia trudności psychicznych. Stygmatyzacja może mieć negatywny wpływ na podejście do problemów finansowych. Dlatego księgowy powinien być świadomy ewentualnych uprzedzeń wobec klienta z problemami psychicznymi i zrozumieć, w jaki sposób wpływają one na klienta.

Wsparcie klientów z problemami psychicznymi

Ważne jest, aby posiadać umiejętność wspierania klienta w sposób sprzyjający odzyskaniu zdrowia psychicznego, co obejmuje skuteczne redukcję czynników stresogennych, które mogą pogłębiać problemy psychiczne. Klienci borykający się z trudnościami psychicznymi mogą potrzebować zróżnicowanego zakresu wsparcia, z uwagi na epizodyczny charakter choroby psychicznej oraz różne poziomy jej nasilenia. Elastyczne podejście do spotkań

PIERWSZA POMOC W PROBLEMACH ZDROWIA PSYCHICZNEGO

z klientem jest konieczne, umożliwiając na przykład alokację dodatkowego czasu lub organizowanie krótszych, lecz częstszych sesji w zależności od konkretnej sytuacji klienta.

Podczas pracy z klientem nad kształtowaniem strategii finansowych, ważne jest uwzględnienie poniższych aspektów:

- Stopień zrozumienia omawianych zagadnień.
- Umiejętność podejmowania decyzji.
- Zdolność do aktywnego uczestnictwa w interakcjach z instytucjami finansowymi.
- Możliwość wdrożenia realistycznych strategii lub planów spłaty.
- Długofalowe skutki choroby psychicznej.

Warto zauważyć, że decyzje finansowe klienta mogą być kształtowane przez osoby udzielające mu wsparcia lub inne istotne osoby.

Wskazówki dotyczące komunikowania się z klientem

Ten rozdział dotyczy komunikacji zarówno telefonicznej, jak i osobistych spotkań z klientem borykającym się z problemami psychicznymi i finansowymi.

Nasze indywidualne postawy, przekonania i oceny mają wpływ na nasz sposób komunikowania się, dlatego istotne jest, aby być świadomym naszych postaw wobec kwestii zdrowia psychicznego i zrozumieć, jak mogą one wpływać na naszą zdolność do empatycznego reagowania na klienta. Ważne jest dążenie do wyeliminowania negatywnych przekonań i unikanie krytycznych reakcji oraz ocen, abyśmy mogli skoncentrować się na potrzebach klienta, któremu udzielamy wsparcia.

OGÓLNE UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNE

Ważne jest zrozumienie skutecznych sposobów komunikacji z klientem doświadczającym problemów psychicznych. Poświęcenie czasu na wysłuchanie klienta, umożliwienie mu spokojnego zebrania myśli i swobodne wyrażenie się oznacza, że:

- Pozwalamy mu ustalić własne tempo i styl rozmowy.
- Słuchamy bez oceniania, aby stworzyć atmosferę, w której klient czuje się wysłuchany i zrozumiany.
- Wyrażamy empatię poprzez stosowanie stwierdzeń typu "to musi być dla ciebie trudne" i innych akceptujących sformułowań.
- Przejawiamy autentyczność, czyli nasza mowa ciała i ton głosu są zgodne z treścią wypowiedzi.
- Szanujemy uczucia i opinie klienta, nawet jeśli nie zgadzamy się z nimi.

Wykorzystajmy następujące umiejętności komunikacyjne:

- Kierujemy pytania, które wyrażają troskę, na przykład pytania z prośbą o wyjaśnienie, aby wykazać zrozumienie dla tego, co klient mówi.
- Potwierdzamy nasze zrozumienie poprzez powtarzanie tego, co zostało powiedziane oraz podsumowywanie faktów i uczuć.
- Słuchamy nie tylko treści wypowiedzi, ale zwracamy uwagę na sposób jej przekazu, np. na ton głosu.
- W razie potrzeby używamy afirmacji, takich jak „rozumiem”, „no tak”, „ach”, aby wykazać, że jesteśmy aktywnymi słuchaczami.
- Wykazujemy cierpliwość, nawet w przypadku trudności w komunikacji, powtarzania się lub mówienia powoli i niewyraźnie przez klienta.
- Stosujemy przerwy i milczenie, pozwalając klientowi na zastanowienie się i spokojne zebranie myśli.

Aby ułatwić komunikację:

- Unikajmy prób wyrażenia pozornie pozytywnych uwag, które mogą być odebrane jako zbyt trywializujące doświadczenia klienta, na przykład „uśmiechnij się” lub „rozchmurz się”.
- Omijajmy próby wygłaszania wspierających komentarzy, które mogą być odebrane jako lekceważenie czy pomniejszanie uczuć klienta, np. „nie wydajesz się być w złym stanie” lub „masz dość siły, by wziąć się w garść”.
- Unikajmy tonu mówienia, który może być postrzegany jako protekcyjny.
- Nie etykietujemy uczuć klienta w jego imieniu i nie przypisujemy im określonych znaczeń.
- Unikajmy wywierania presji na klienta, aby opowiadał o swoich uczuciach.
- Unikajmy krytyki i wyrażania frustracji wobec klienta z powodu jego złego stanu emocjonalnego.
- Nie przerywajmy klientowi podczas rozmowy, zwłaszcza po to, aby wyrazić swoją opinię.
- Nie używajmy wrogiego ani sarkastycznego tonu, jeśli reakcje klienta nie odpowiadają naszym oczekiwaniom.
- Unikajmy konfrontacji z klientem, chyba że jest to konieczne, aby zapobiec szkodliwym lub niebezpiecznym działaniom.

Jeśli klient ma trudności z efektywną komunikacją, zachęcamy go do wstrzymania się od podejmowania decyzji finansowych, dopóki nie będzie w stanie skutecznie się komunikować. W przypadku rozmowy

PIERWSZA POMOC W PROBLEMACH ZDROWIA PSYCHICZNEGO

telefonicznej, sugerujemy rozmowę w bardziej odpowiednim czasie.

Warto być uważnym na sygnały, które mogą wskazywać, że klient:

- Ma trudności z zapamiętywaniem lub skupieniem uwagi.
- Przeżywa przygnębienie.
- Jest zdezorientowany lub utracił kontakt z rzeczywistością.
- Wykazuje agresywne zachowanie.
- Jego działania wzbudzają obawy dotyczące jego własnego bezpieczeństwa.

Jeśli klient wykazuje jeden lub więcej z powyższych sygnałów, należy przekazać odpowiednie informacje, np. jego dane kontaktowe do lokalnej placówki zdrowia psychicznego. Jeśli klient pozostaje w złym stanie emocjonalnym, należy mu zaproponować kontakt z osobą/instytucją wspierającą.

Gdy klient ma problemy z pamięcią i koncentracją

Klient z problemami psychicznymi może doświadczać trudności z pamięcią i koncentracją. W takiej sytuacji pomocne może być przekazywanie klientowi klarownych i zwięzłych informacji dotyczących jego sytuacji, a także powtarzanie tych informacji. W razie potrzeby warto przygotować napisane prostym językiem podsumowanie treści omówionych podczas spotkania. Jeśli to konieczne, zaleca się zachęcanie klienta do zapisywania istotnych informacji we własnym notatniku.

Gdy klient jest zaniepokojony

Księgowy powinien dysponować zestawem stwierdzeń, które on sam lub jego współpracownicy mogą wykorzystać, aby pokierować rozmową telefoniczną z klientem, który wydaje się być zaniepokojony. Przykłady takich stwierdzeń to np.:

- „To zrozumiałe, że w tej chwili odczuwasz niepokój, biorąc pod uwagę wszystko, co się dzieje”.
- "Wiele osób doświadcza stresu związanego z trudnościami finansowymi, dlatego jesteś w swoich uczuciach nie sam”.
- "Warto rozmawiać z kimś o tym, co się dzieje. Czy jest ktoś, kto może cię wesprzeć”?

Gdy klient jest zdezorientowany lub nie ma kontaktu z rzeczywistością

W trakcie rozmowy telefonicznej z klientem, który jest zdezorientowany lub utracił kontakt z rzeczywistością,

zaleca się poproszenie go o znalezienie spokojnego i cichego miejsca do rozmowy. Jednocześnie sami powinniśmy wybrać miejsce zapewniające spokój. Należy dostosować nasze reakcje do zachowania klienta, a w przypadku jego zdezorientowania, komunikować się z nim w sposób prosty i zwięzły. Ważne jest wyposażenie się w cierpliwość i udzielenie klientowi czasu na przetworzenie informacji oraz odpowiedź na to, co zostało powiedziane. Jeśli konieczne, warto powtórzyć przekazane informacje.

Warto być wyczulonym, jeśli klient utracił kontakt z rzeczywistością i zapewnić go o gotowości do udzielenia pomocy. Urojenia i halucynacje wydają się bardzo rzeczywiste dla osoby, która ich doświadcza. Zamiast zgadzać się z urojeniami i halucynacjami klienta, wyrażmy zrozumienie dla jego uczuć, na przykład mówiąc: „to musi być dla ciebie trudne” lub „widzę, że jesteś zdenerwowany”.

Aby nie pogorszyć sytuacji:

- Nie zakładamy, że klient nie rozumie, co się do niego mówi.
- Nie podnosimy głosu, jakbyśmy mówili do osoby niedosłyszającej.
- Nie lekceważymy, nie minimalizujemy ani nie kłómy się z klientem na temat jego zdezorientowania, urojeń lub halucynacji.
- Nie udawamy zaniepokojonego, przerażonego lub zawstydzonego z powodu zdezorientowania, urojeń lub halucynacji klienta.
- Nie śmiejemy się ze zdezorientowania, urojeń lub halucynacji klienta.
- Unikamy wszelkich działań, które mogą pobudzić lub nasilać paranoję.

Podczas pracy z klientem, który jest zdezorientowany lub utracił kontakt z rzeczywistością, ważna jest świadomość, że może on być przestraszony swoimi myślami i uczuciami, a strach ten może skłaniać go do negacji faktu, że coś jest nie tak. Jeśli taka sytuacja ma miejsce, zachęcajmy klienta, aby podzielił się swoimi myślami z kimś, do kogo ma zaufanie.

Gdy klient zachowuje się agresywnie

Kiedy klient przejawia agresywne zachowanie, istotne jest, aby nie traktować tego zachowania osobiście i zrozumieć, że może być zdezorientowany lub przerażony. Ważne jest również zdanie sobie sprawy, że objawy lub strach prowadzące do agresji mogą się nasilać w odpowiedzi na konkretne działania, na przykład zaangażowanie policji. W przypadku agresji klienta, konieczne jest ocenienie ryzyka dla własnego

PIERWSZA POMOC W PROBLEMACH ZDROWIA PSYCHICZNEGO

bezpieczeństwa, bezpieczeństwa osoby agresywnej oraz innych osób. Zadbajmy zawsze o własne bezpieczeństwo, abyśmy mogli nadal skutecznie pomagać. Jeśli czujemy zagrożenie, poszukajmy pomocy u innych. Nie pozostawiamy z osobą agresywną sam na sam, jeśli nasze bezpieczeństwo jest zagrożone.

Poniższe strategie mogą być pomocne w relacji z agresywnym klientem:

- Zachowajmy jak największy spokój i unikajmy nerwowych zachowań, takich jak szuranie nogami, wiercenie się czy gwałtowne ruchy.
- Stosujmy pozytywne słowa, np. „zachowaj spokój”, zamiast negatywnych, takich jak „przestań krzyczeć”.
- Mówmy do osoby agresywnej powoli i pewnie, używając łagodnego, troskliwego tonu głosu.
- Wyjaśnijmy tej osobie, że mimo chęci pomocy, nie jest to możliwe, gdy zachowuje się w określony sposób (podkreślimy niedopuszczalne zachowanie, na przykład krzyk).
- Rozważmy przerwę, aby dać szansę na uspokojenie się.

Aby nie eskalować strachu i agresywnych zachowań:

- Unikajmy podnoszenia głosu i zbyt szybkiego mówienia.
- Unikajmy reagowania w sposób wrogi, dyscyplinujący lub wymagający.
- Unikajmy kłótni z klientem.
- Unikajmy wypowiadania gróźb wobec klienta.
- Unikajmy ograniczania ruchu (np. gdy spotkanie odbywa się twarzą w twarz, a klient chce chodzić po pomieszczeniu).

Po interakcji z klientem wykazującym agresywne zachowanie, zaleca się omówienie sytuacji z przełożonym lub inną osobą decyzyjną.

Jeżeli zachodzi obawa o bezpieczeństwo

Jeśli obawiamy się o bezpieczeństwo klienta lub innych osób:

- Traktujmy poważnie wszelkie groźby lub ostrzeżenia, szczególnie jeśli klient uważa, że jest prześladowany.
- Wyjaśnijmy, że nie możemy zachować tego w tajemnicy.
- Rozważmy zakończenie rozmowy.
- Poprośmy o pomoc współpracownika.
- Skontaktujmy się z lokalną placówką zdrowia psychicznego i upoważnioną stroną trzecią, jeśli taka istnieje, w celu omówienia obaw dotyczących klienta.
- Podejmijmy wszelkie niezbędne działania chroniące,

np. skontaktujmy się z policją lub placówką rozwiązywania kryzysów psychicznych. Jeśli kontakt odbywa się telefonicznie, spróbujmy ustalić miejsce pobytu klienta.

Ujawnianie problemów zdrowia psychicznego instytucji finansowej

Ludzie niechętnie opowiadają instytucjom finansowym o swoich problemach ze zdrowiem psychicznym, np. ze względu na wstyd, obawę przed odmową udzielenia kredytu lub wykorzystaniem tego rodzaju informacji w inny sposób.

Jednakże większość instytucji finansowych posiada politykę pomocy osobom doświadczającym trudności finansowych. Zapoznajmy się z tymi politykami i pozytywną rolą, jaką instytucje finansowe mogą odegrać na rzecz osób z trudnościami finansowymi i problemami ze zdrowiem psychicznym.

Mimo iż podejście do problemów zdrowia psychicznego ulega zmianie, ujawnianie problemów zdrowia psychicznego stronom trzecim może nadal mieć konsekwencje. Jeśli jednak klient chce ujawnić instytucjom finansowym swoje problemy zdrowia psychicznego, wówczas:

- Zachęćmy klienta, aby określił, jakie cele chce osiągnąć poprzez ujawnienie informacji i sprawdźmy, czy są one realistyczne.
- Zaproponujmy, aby skonsultował się ze specjalistą z instytucji finansowej, który ma doświadczenie w obszarze pracy z osobami borykającymi się z problemami psychicznymi i trudnościami finansowymi.
- Powiedzmy klientowi, że może być konieczne przedstawienie dowodów potwierdzających problemy psychiczne, aby znaleźć najbardziej adekwatne rozwiązanie trudności finansowych.
- Zachęcajmy klienta do korzystania z dostępnych formularzy do udzielania informacji na temat jego problemów psychicznych wpływających na trudności finansowe.
- Poinformujmy klienta, że jeśli ujawni swoje problemy ze zdrowiem psychicznym, pracownicy instytucji finansowej mogą mieć trudności ze zrozumieniem wpływu tych problemów na trudności finansowe.
- Zachęćmy klienta do prowadzenia rejestru osób, z którymi się spotykał i rozmawiał, oraz zapisywania, co i kiedy zostało powiedziane.

Zasady i procedury

Tam, gdzie jest to możliwe i wykonalne, księgowy opracowuje zasady i procedury dotyczące wspierania klientów z problemami psychicznymi. Te zasady i procedury powinny obejmować szkolenie personelu biura rachunkowego i zawierać pakiet informacyjny dla klientów.

Szkolenie personelu biura rachunkowego może obejmować:

- Podstawowe umiejętności z zakresu zdrowia i doradztwa dla osób z problemami psychicznymi, oparte na współczesnej nauce i najlepszych praktykach.
- Poznanie życiowych historii osób, które doświadczyły problemów psychicznych i trudności finansowych, oraz zrozumienie wpływu tych problemów na rodzinę klienta.

Pakiet informacyjny dla klientów powinien zawierać informacje dotyczące źródeł i form pomocy dostępnych dla osób borykających się z problemami psychicznymi, z których klient może skorzystać w razie potrzeby. Należy regularnie aktualizować ten pakiet informacyjny. Każda strona internetowa dedykowana osobom doświadczającym trudności finansowych powinna zawierać odnośniki do źródeł informacji, które mogą pomóc tym osobom w kryzysie zdrowia psychicznego.

Dbłość o zdrowie księgowego

Praca z osobami, które borykają się zarówno z problemami psychicznymi, jak i trudnościami finansowymi, może być dla księgowego stresująca i wyczerpująca. W przypadku doświadczania trudności w radzeniu sobie z tego rodzaju sytuacjami, księgowy powinien skorzystać z dostępnych usług wsparcia w środowisku zawodowym i poza nim.

Bibliografia:

1. Butterworth P, Olesen SC, Leach LS. The role of hardship in the association between socio-economic position and depression. *Aust N Z J Psychiatry*. 2012;46:364–73.
2. Butterworth P, Rogers B, Windsor T. Financial hardship, socio-economic position and depression: Results from the PATH Through Life Survey. *SocSci Med*. 2009;69:229–37.
3. Kitchener BA, Jorm AF, Kelly CM. *Mental Health First Aid Manual*. 4th ed. Melbourne: Mental Health First Aid Australia; 2017



Informacje o przewodniku dla księgowych

Niniejszy przewodnik został zmodyfikowany na potrzeby dyplomowanych księgowych. Pierwotnie opracowano go przy użyciu **metody delfickiej** z przeznaczeniem dla doradców finansowych, personelu instytucji finansowych, specjalistów zdrowia psychicznego oraz innych osób udzielających wsparcia Australijczykom borykającym się z problemami zdrowia psychicznego oraz trudnościami finansowymi.

Mimo, że niniejszy przewodnik jest objęty prawami autorskimi, można go powielać w celach niekomercyjnych pod warunkiem podania źródła. Prosimy cytować przewodnik w następujący sposób: Mental Health First Aid Australia. *A Guide for Chartered Accountants: Engaging with people with mental health problems and financial difficulties*. Mental Health First Aid Australia: Melbourne; 2017