

10 dominis de la desescalada verbal

1. RESPECTAR ESPAI PERSONAL

2. EVITAR ACTITUT PROVOCADORA

3. INICIAR CONTACTE VERBAL

4. SER CONCÍS

5. IDENTIFICAR DESITJOS/SENTIMENTS

6. ESCOLTA ACTIVA

7. MOSTRAR ACORD

8. ESTABLIR LÍMITS CLARS

9. OFERIR ALTERNATIVES OPTIMISTES

10. RECONCILIAR I AVALUAR



Consells per la desescalada verbal

Delimitar



- 1 Mantenir distància de seguretat
- 2 Presentar-se i dirigir-te pel nom
- 3 Oferir seguretat, ajuda i suport ("et volem ajudar")
- 4 Oferir anar a un lloc tranquil, sense interrupcions. Convidar a seure o prendre aigua

Clarificar



- 4 Llenguatge concís i simple
- 4 Oferir el temps necessari per assegurar que entén la indicació
- 4 Tècnica del disc ratllat: repetir el missatge diverses vegades si la persona no aconsegueix processar-lo
- 5 Fer preguntes obertes, conèixer la seva demanda i els seus sentiments
- 6 Donar temps perquè s'expressi, respectant els temps de paraula i silenci
- 6 Parafrasejar el missatge i oferir seguretat que el comprens

Resoldre



- 7 Apropar postures, respectar el seu punt de vista
- 8 Aclarir límits i aspectes innegociables (amenaces, lesions...)
- 8 Recordar pautes de convivència, amb empatia i tacte
- 8 Empatitzar amb els sentiments, però no amb el comportament amenaçador
- 9 Reforçar positivament els avenços
- 9 Ser flexible, oferir alternatives realistes i diferents opcions d'elecció per empoderar-ho
- 9 No fer promeses que no es puguin complir
- 9 Transmetre missatges d'esperança i optimisme
- 10 Reestablir la relació terapèutica: explicar per què s'ha intervingut així i preguntar com es podria haver evitat

Autocontrol



- 1 No arraconar a la persona
- 1 No fer moviments bruscos
- 1 Retirar objectes que puguin ser perillosos
- 2 Expressió facial relaxada (no arrufar les celles, controlar la respiració, evitar gesticulacions i somriures)
- 2 Postural corporal relaxada (mans visibles, no creuar els braços i flexionar lleugerament els genolls)
- 2 Ni insults ni ofendes
- 2 Evitar demostracions de força o de superioritat
- 3 Iniciar contacte verbal una sola persona, evitant interrupcions
- 4 No transmetre missatges autoritaris
- 5 No dir al usuari el que hauria de sentir o no hauria de sentir
- 7 Tècnica del banc de boira: no mostrar reacció a les crítiques, reconèixer el que és real i ignorar el que no ho és
- 7 Evitar els judicis i les crítiques, sense amenaces ni represàlies
- 8 Valorar comportaments intermedis (per exemple, cops de puny a la paret), poden afavorir la desescalada



Respecte i empatia

- 1 Mantenir contacte ocular, sense intimidar
- 2 To de veu suau i que no denoti enuig
- 2 Mostra preocupació sincera i interès genuí
- 5 Comprendre el punt de vista de la persona, la seva situació i el motiu que origina el conflicte
- 6 Llenguatge verbal i no verbal: consistent i congruent
- 6 Escoltar el pacient, prenent el temps necessari, establir pactes mostrant empatia
- 7 Demanar disculpes si en algun moment ens hem equivocat
- 9 Evitar els consells i les ordres
- 10 Reflexionar sobre el procés a l'equip, com es va desencadenar i què podria haver-la evitat o minimitzat