

RESPECTUÓS i EDUCAT

- "Si us plau" / "Gràcies".
- Evita els missatges autoritaris.



- Vigila el llenguatge corporal.
- Evita mostrar-te crític, hostil o enutjat, sense crits, amenaces ni menyspreus.

PARAULES AMABLES

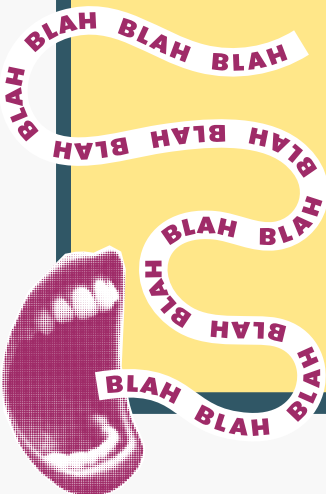
REBUTJAR una SOL·LICITUD



- Escolta la sol·licitud i les raons, així com els sentiments.
- Evita el no rotund o frases tipus "són les normes" de forma aïllada: acompanya-les sempre d'una justificació.
- Ofereix alternatives, mostrant predisposició d'ajuda.
- No facis promeses que no es puguin complir.
- Argumenta bé aquelles sol·licituds que no es poden valorar en aquell moment.

DEMANAR A L'USUARI que faci ALGUNA COSA

- Considera primer si la petició excedeix la capacitat de l'usuari.
- Suggereix i no ordenis, afavorint la cooperació i la relació terapèutica.
- Sigues flexible i divideix les tasques en petits passos.
- Reforça positivament.



DEMANAR A L'USUARI que deixi de fer ALGUNA COSA

- Ceguesa estratègica: no incideixis en conductes trivials que puguin autolimitar-se.
- Distreu el comportament amb un altre de diferent.
- Pregunta sense ordenar, evitant una lluita de poder.
- Explica per què necessiten aturar-se.
- Mai utilitzis expressions com "perquè jo ho dic" / "aquí mano jo".
- Ofereix alternatives, identificant la necessitat.
- Prova amb un altre professional.
- Rendeix-te si la conducta no suposa un risc, s'eviten confrontacions majors.

