

Trata de ser educado y respetuoso-por ejemplo, usa las palabras por favor o gracias.

Cualquier falta de respeto, real o involuntariamente implícita en la unidad puede desencadenar en una crisis.

Use la formalidad a su favor, es decir, "Señor García, por favor considere..." en lugar de "José, por favor, ¿podrías... ". Estas expresiones expresan respeto a la vez que muestran autoridad.

Expresa de manera global respeto, empatía y calidez al usuario. Muestra verbalmente su comprensión de lo frustrante o difícil que puede ser para él lo que está viviendo. Genera este sentimiento de empatía con calidez y sentimientos positivos hacia los usuarios.

No te sitúes por encima de nadie, baja la mirada si es necesario (para disminuir la probabilidad de que el lenguaje corporal sea interpretado como autoritario y / o irrespetuoso). No señales con el dedo, no fruncir el ceño, cruzar los brazos, etc.

No seas crítico,
hostil ni muestres
enfado y/o
frustración. Esto
puede provocar
resistencia y
oposición.

No grites, amenazas,
menosprecies,
critiques o
desprecies al
usuario de ninguna
manera. No lo hagas
ni abiertamente con
el uso de tus
palabras o lenguaje
corporal.

Sé un modelo.

Demuestra cómo se
trabaja con una serie
de normas y límites
con las que no
necesariamente estás
de acuerdo, pero que
cumplés.

Presta atención, escucha las peticiones de los usuarios así como las razones y sentimientos que hay detrás de estas peticiones. Trata de comprenderlo, comprueba que lo has entendido con el usuario si fuera necesario. No ignores las peticiones o hagas como si no las hubieras escuchado.

La primera reacción debe ser decir “sí” en lugar de “no”. ¿Es necesario que digas que no?, ¿Puedes justificar esa negativa?, ¿Es algo que con un poco de esfuerzo o trabajo pudieras decir que “sí” al usuario?

Si no estás en disposición de dar una respuesta a la petición del usuario, facilita la persona que puede responderle a su petición y en qué momento puede realizar la petición. Asegúrate de que esto ha sucedido.

Trata de evitar un no directo a las peticiones del usuario. Ofrécele opciones y alternativas antes que una negativa. Esto ayudará al usuario a pensar que sus peticiones no han sido del todo denegadas y que el personal quiere escucharle y ayudarlo.

No digas: “No puedo hacer nada”, “No es mi problema”, “Él/ella no está aquí”, “Debes estar equivocad@”, “Cámate” o “No grites”.

Explica con
detalle y buenas
razones por qué
no puedes dar a
los usuarios
exactamente lo
que ellos
quieren.

Discúlpate por el
hecho de que no
puedes dar a los
usuarios aquello
que
precisamente
ellos quieren.

No hagas promesas
que no puedas
cumplir, y si haces
promesas asegúrate
de que las puedes
cumplir. Si esto no
ocurre habla con el
usuario y explícale
por qué no puede
ser. ¡No lo olvides!

Admite tus
errores. Admite
que puedes
cometer errores
o que las reglas y
los límites
pueden ser
estúpidos.

Explícale al
usuario como
pueden realizar
sus quejas y
ofréceles ayuda
si es que la
necesitan.

Antes de pedir a los usuarios que hagan algo, primero considera si es demasiado difícil para ellos. Si es así, reduce la demanda u ofrece ayuda para realizar la tarea.

Sugiere, no ordenes.

Será más fácil así
obtener la cooperación
del usuario y ayudará a
establecer una buena
relación personal:

“¿Quieres...te
gustaría....esto es lo que
normalmente la gente
hace?”.

Da razones de por qué le estas pidiendo al usuario que haga algo. Explica exactamente por qué la tarea es importante y lo que conseguirá al hacerla.

Explícale igualmente como esto le ayudará a restablecer su vida habitual.

Se flexible. Habla acerca de cualquier cosa que quieras que el usuario haga. Conoce el punto de vista del usuario, para que puedan sentirse escuchados y valorados, además así dispondrán del tiempo que necesitan. Entiende aquellos aspectos que les dificultan llevar a cabo las tareas y encuentra soluciones.

Divida las tareas en
pequeños pasos.
Esto facilita a los
usuarios que
entiendan las tareas
y conseguir aquello
que quieren.

Cuando sea necesario evita o retrasa las tareas que los usuarios tienen que hacer. Elige el momento adecuado para pedirles que lo hagan (cuando no están especialmente agitados, irritables, cansados o disgustados).

Fomenta la
elección de las
tareas y su
atractivo. Dale a
los usuarios la
opción de cuando
y como realizar las
tareas.

Utiliza la solicitud.
Permanece con el
usuario mientras se
hace una tarea, y da
indicaciones, casi
como una forma de
entrenamiento:
“vamos a hacer esto
ahora”.

Refuerza al usuario
cuando haya
completado la tarea.

Reconocer sus
esfuerzos mantiene
a los usuarios
motivados para
completar las tareas.

Ocasionalmente haz “la vista gorda” de pequeñas cosas. Si es trivial y no muy importante elige la no confrontación. Sin embargo, si estas pequeñas cosas se repiten, la no confrontación puede hacer que otros usuarios se cabreen.

Posponer la sanción de la ruptura de reglas hasta más tarde. Analiza en el pase del turno, y acuerde junto con sus compañeros cómo responder si el comportamiento se repite.

Distraerse de un comportamiento no deseable. Detenga el comportamiento involucrando al paciente en otra cosa que sea totalmente incompatible con el comportamiento indeseable.

Pídele al usuario que cese en aquella conducta no permitida, no se lo ordenes. Así es mucho más fácil conseguir cooperación y evitar lucha de poderes. Haz todo aquello necesario para evitar la insistencia o pelea.

Explícale al paciente porque debe cesar en su conducta. Dale razones. Coméntale las ventajas de parar las conductas disruptivas. Nunca digas “porque es la regla aquí” o “porque lo digo yo”, o “porque yo estoy al cargo y tu vas a hacer lo que yo diga”. ¡Ni siquiera pienses en ello!

Aproveche el tiempo mientras el paciente deja de hacer la conducta no deseada: espere a que cambie de conducta, deles tiempo para que cambien de opinión sin ser observados (para que puedan evitar una bajada pública). Déjelos decidir a su debido tiempo

Intente que sea otro profesional de la unidad quien intente detener la conducta disruptiva.

Quizás alguien puede conseguirlo tras tu trabajo previo.

Está bien dejar de intentar que un usuario deje de hacer algo que está mal. No siempre es necesario ganar. La unidad, el liderazgo y la responsabilidad del personal no se pierden fácilmente. A veces es mejor abandonar el esfuerzo de parar una mala conducta que entrar en la confrontación. No siempre, no regularmente, tan sólo algunas veces.

Cuando le pides a un paciente que deje de hacer algo pídeselo privadamente. No se lo pidas en frente de sus compañeros (si es posible), así el orgullo no obstaculizará el cumplimiento.

Admite que tú
puedes fallar cuando
le pides a un paciente
que deje de hacer
algo. Muestra que tú
puedes estar
equivocado, o que
ciertas reglas o
normas pueden ser
estúpidas.

Ofrece una recompensa o
“quid pro quo”. “Si
seguimos la manera en
que lo haces tú, entonces
podemos...”; “¿Hay algo
que pueda decir que
pueda ayudarte? Me
gustaría pensar que si”. El
objetivo es generar
voluntariedad y
complicidad.

Busca alternativas para
las conductas

disruptivas. Intenta
entender la conducta y
aquello que expresa.

Ofrece al paciente
aquello que necesita de
una manera diferente.

Se flexible. No
siempre es
necesario para las
personas hacer
exactamente
aquello que les dices
que hagan.

Deja al paciente tener la última palabra. Tan pronto se vaya adquiriendo complicidad tu podrás tener la última palabra. Deja que el usuario “salve la cara” siempre que sea posible.