



Safewards

Palabras gentiles

Instrucciones para el equipo de personal

Antecedentes

Cuando una persona sufre lo que se conoce como descompensación psicopatológica puede presentar alteraciones conductuales. Es tarea de enfermería asegurarse de que las personas que sufren alguna descompensación de carácter psicopatológica duerman lo suficiente, se levanten por la mañana y atiendan su aseo personal, lleven ropa adecuada, coman y beban lo suficiente, etc. Además, deben realizarse intentos para construir una relación con ellos, fomentar el contacto social entre los usuarios e involucrarlos en actividades organizadas. Al mismo tiempo, las enfermeras deben asegurarse que los usuarios tomen la medicación prescrita, no abandonen la unidad sin permiso, reciban atención por parte de los diferentes profesionales que les atienden, evitar o aminorar las discusiones entre los usuarios y evitar que se hagan daño a sí mismos. Frecuentemente, este es el contexto de usuarios ingresados formalmente en un hospital de forma involuntaria, sin entender que están enfermos, y tal vez deseando no estar en la unidad en absoluto.

Esta iniciativa proporciona algunas formas de evitar tales confrontaciones y trabajar en una mayor colaboración con los usuarios, las cuales son comunicadas al equipo de las siguientes maneras:

Un póster del "Mensaje del Día" expuesto en la oficina de la unidad, que muestre ejemplos de "Palabras Gentiles" las cuales serán cambiadas regularmente, preferiblemente a diario.

Tarjetas postales con sugerencias y mensajes especiales en un formato interesante como refuerzo.

Descripción de *Palabras Gentiles*:

Respetuoso y educado

1. Sea acertado, puntualmente cortés y respetuoso – por favor y gracias. Cualquier falta de respeto, real o involuntariamente implícita en estos momentos puede convertir un momento de tensión en un conflicto.
2. Empleé la formalidad a su favor, es decir, "Sr. Gutierrez, por favor,

consideraría...", en lugar de "José, por favor, podría...", esto expresa respeto mientras se insinúa autoridad.

3. Permita que todo su trato exprese respeto, empatía y calidez genuinos para el usuario como un igual. Muestre verbalmente su comprensión sobre lo frustrante o difícil que puede ser para el usuario, infunda dicha empatía por su punto de vista con calidez y genuinos sentimientos positivos hacia ellos.
4. No se sitúe encima de nadie, baje el nivel de su mirada si es necesario (para disminuir la posibilidad de que el lenguaje corporal se interprete como autoritario y/o irrespetuoso). Sin mover los dedos, fruncir el ceño, mirar por encima de su hombro, brazos cruzados, ojos entornados, etc.
5. No se muestre crítico, hostil, enojado o frustrado, ya que esto provoca resistencia y oposición.
6. No grite, amenace, menosprecie, critique o maltrate al usuario de ninguna manera, abiertamente, a través de su elección de palabras o el lenguaje corporal.
7. Sea un modelo a seguir. Demuestre cómo trabajar dentro de un conjunto de reglas y restricciones con las que no está necesariamente de acuerdo, pero que sigue cumpliendo de manera madura. Muestre esto en cómo responde a las solicitudes de la persona a cargo.

Rechazar una solicitud de un usuario

1. Preste atención, escuche la solicitud del usuario y las razones así como los sentimientos que están detrás de esta. Busque una comprensión completa, verifique esa comprensión con el usuario, si es necesario. No ignore la solicitud ni pretenda que no la ha escuchado.
2. El primer reflejo debe ser decir "sí" en vez de "no". ¿Realmente necesita decir "no"? ¿Puede justificar decir "no"? ¿Es esto algo que con un poco de esfuerzo o trabajo o verificación, se podría decir "sí" o al menos un "sí" parcial a?
3. Si usted no está en posición para tomar una decisión, acepte remitir el asunto a alguien que pueda. Acuerde esto con el usuario y acuerde un marco de tiempo en el cual deberían dar una respuesta, entonces asegúrese de que suceda.
4. Evite un "no" rotundo. Ofrezca opciones y alternativas, en lugar de una negación completa. Esto ayudará al usuario a sentir que no se le niega por completo su petición y que el personal está dispuesto a escucharlo y

ayudarlo.

5. No diga "No puedo hacer nada", "No es mi problema", "Él/ella no está aquí", "Debe estar equivocado", "Cálmese" o "No grite".
6. Explique en detalle y con buenos argumentos por qué no puede darles exactamente lo que quieren.
7. Discúlpese por el hecho de que no puede darles exactamente lo que quieren.
8. No haga promesas que no pueda cumplir, y si hace promesas o compromisos, asegúrese de que se cumplan o vuelva al usuario y explique por qué no puede cumplirlos. ¡No lo olvide!
9. Admita la falibilidad. Acepte que puede estar equivocado, o que las restricciones y las reglas pueden ser estúpidas.
10. Explíquelo al usuario cómo puede apelar o quejarse sobre la decisión, y ofrézcale ayuda para hacerlo si lo desea.

Pedirle al usuario que haga algo

1. Considere primero si la petición excede la capacidad del usuario actual. Si es así, reduzca la expectativa u ofrezca asistencia para completar la tarea.
2. Sugiera, no ordene. Es mejor que dar órdenes, porque es más probable que obtenga cooperación y ayude a desarrollar la relación con el usuario en cuestión. "¿Quiere... le gustaría... quiere... esto es lo que la gente suele hacer?"
3. De razones. Explique exactamente por qué la tarea es importante y qué se logrará al hacerla, y cómo ayudará a la persona a restablecer un patrón normal de actividades y forma en su día.
4. Sea flexible. Hable sobre la tarea. Explore el punto de vista del usuario, para que éste pueda sentirse escuchado y valorado, y para que el tiempo o el contenido preciso de la tarea se puedan ajustar a sus deseos. Comprenda los factores de bloqueo y encuentre soluciones y compromisos.
5. Divida la tarea en pequeños pasos. Facilite a los usuarios entender lo que se requiere y tener éxito en lo que están tratando de hacer.
6. Evite, aplase o posponga tareas. Elija el momento adecuado para preguntar, momentos en que no estén especialmente agitados, irritados, cansados o molestos.
7. Maximice la posibilidad de elección de tareas y el atractivo. Dele al usuario muchas opciones sobre cuándo y cómo se realizará la tarea.

8. Instigue. Permanezca con el usuario mientras se realiza la tarea, y dé recordatorios e indicaciones suaves, casi como una forma de entrenamiento: "deberíamos hacer esto ahora".
9. Retroalimentación positiva, aliento. El reconocimiento de los esfuerzos, los elogios y la gratitud mantienen a los usuarios motivados para completar la tarea.

Pedirle al usuario que pare/deje de hacer algo

1. Ceguera estratégica. Si el problema es trivial, no muy importante o es probable que se solucione a medida que el usuario mejore, elija no darse cuenta o postergar una confrontación para luego. Sin embargo, no permita que esto se convierta en una evitación repetitiva con un usuario en concreto (aterrador), ya que hará que otros usuarios se enojen y se molesten.
2. Postergue. Discuta en el momento del "pase" de turno y acuerden cómo responder si el comportamiento se repite.
3. Distraiga. Detenga el comportamiento involucrando al usuario en algo completamente distinto que sea incompatible con el comportamiento no deseado.
4. Pregunte, no ordene. Es mucho más probable que obtenga cooperación, y evita una lucha de poder. Haga todo lo posible para evitar la insistencia o una demostración de fuerza.
5. Explique por qué necesitan detenerse, de razones y explique las ventajas de parar. Nunca diga cosas como: porque es la regla aquí, o porque yo lo digo o porque estoy a cargo aquí y tienes que hacer lo que te digo. ¡Ni siquiera lo piense!
6. Haga uso del tiempo. Espere a que se cumpla, dé tiempo a los usuarios para que cambien de opinión sin ser observados (para evitar un ascenso público). Déjelos decidir a su debido tiempo.
7. Pruebe con otra enfermera. Tal vez alguien más pueda tener éxito después de su trabajo preparatorio.
8. Ríndase. No es necesario ganar todo el tiempo. La unidad, el liderazgo y la responsabilidad del personal no colapsarán tan fácilmente. A veces es mejor darse por vencido que tener una confrontación mayor y excesiva. No siempre, no regularmente, solo en ocasiones.
9. Mantenga la privacidad. Discuta el comportamiento en privado con el usuario, no frente a una audiencia (si es posible), ya que el orgullo no se interpondrá en el cumplimiento.

10. Admita falibilidad. Acepte que puede estar equivocado, o que las restricciones y las reglas pueden ser excesivas.
11. Explique al usuario cómo puede apelar o quejarse sobre la decisión y ofrézcales ayuda para hacerlo si así lo desean.
12. Ofrezca una recompensa o quid pro quo. "Si puede ver su manera de hacer esto, entonces podemos...". Pregúntele a la persona "¿Hay algo que pueda decir que pueda hacer que usted lo acepte? Me gustaría saber que es". El objetivo es generar un cumplimiento voluntario.
13. Encuentre alternativas. Busque entender el comportamiento y qué necesidad expresa. Ofrezca satisfacer esa necesidad de una manera diferente.
14. Sea Flexible. No siempre es necesario que la persona haga exactamente lo que usted le dice que haga.
15. Que tengan la última palabra. Siempre que estén avanzando hacia el cumplimiento, está bien si lo llaman por su nombre u ofrecen un último comentario mordaz.

Papel de los líderes de intervención

Cambiar el cartel de Palabras Gentiles casi todos los días.

Recordar a otros miembros del equipo lo que son las palabras gentiles.

Direccionar la atención al Cartel del Mensaje de Día en la oficina de las enfermeras.

Distribuir las postales a todo el personal en los horarios que considere oportunos.