

# LA CONTENCIÓ VERBAL

- La detecció precoç de situacions que poden dur una reacció violenta desencadenada, permet realitzar CV-CF que eviten en moltes ocasions l'aïllament o l'aplicació de mesures de CM.
- El coneixement i habilitat en el maneig de la CV dóna eines molt valuoses al professional per donar resposta a una reacció violenta i no arribar a l'aplicació de mesures restrictives.
- En comunicació, un 30% de la informació és verbal i un 70% no verbal

# Què és una agitació psicomotora?



- És un síndrome inespecífic caracteritzat per un augment desproporcionat i desorganitzat del comportament motor que pot anar acompanyat d'una activació vegetativa (sudoració, taquicàrdia, midriasi..), ansietat severa, pànic o altres estats emocionals

# Com actuem en el cas d'una reacció violenta desencadenada?

1. La detecció precoç de situacions que poden donar lloc a una reacció violenta
2. Realitzar un abordatge terapèutic verbal (contenció verbal)
3. Realitzar una intervenció farmacològica
4. Aplicació de mesures restrictives tipus aïllament o mesures de CM

# La contenció verbal

- ***Què es?***
  - És l'habilitat en l'ús de l'escolta activa i de la paraula
- ***Quin objectiu té?***
  - Reduir el malestar que el pacient expressa a través dels seus pensaments, emocions, accions
- ***Què es requereix per dur-la a terme?***
  - Requereix el coneixament, domini i maneig dels elements bàsics de la CV i CnV
- ***Quina és la seva finalitat?***
  - Passar d'una situació crítica a una situació de control
  - Evitar el desencadenament d'una agitació pm
  - Facilitar la col.laboració del pacient en l'administració de tt farmacològic o aplicació de mesures de CM

# Comunicació verbal i no verbal

## CV

- Volum
- Fluidesa
- To
- Velocitat

## CnoV

- Mirada
- Expressió facial
- Postura corporal
- Aparença personal
- Moviments de cap
- Somriure
- Gestos
- Distància
- tacte

# Mirada:

- És el primer contacte i determina la continuació de l'intercanvi
- Mentre s'escolta, es mira el 75% mentre es parla el 40%
- Mirar els ulls fixament es pot percebre com un desafiament o intimidació
- És important observar espontàniament sense ser percebut pel pacient
- Interpretar el significat de les observacions, diferenciant els fets reals de les impressions subjectives

- Somriure
  - Ha de ser adequat al context. Un somriure inadequat generarà rebuig i desconfiança pel pacient
- Expressió facial
  - Agradable
- Gestos i moviments del cap
  - Coherents amb el missatge verbal. Mostrar que s'està escoltant el què el pacient verbalitza
- Postura corporal
  - Adoptar postura d'apropament, és a dir, prestant atenció. Es mostra fent petita inclinació del cos endavant.



# Què en sabem de la **distància corporal?**

- **Íntima (0-80cm):** la presència de l'altre imposa, podent ser agradable, desagradable o aclaparador
- **Personal (80-120cm):** es perceben les caract. físiques i expressions  
nv
- **Social (120-365cm):** es valoren aspectes generals i no personals ja que s'ha d'alçar la veu i això impedeix la intimitat de la conversa
- **Pública (més de 365cm):** requereix alçar la veu. S'utilitza en inseguretat personal, podent provocar frustració al pacient, que troba a faltar que algú es faci càrrec de la seva situació. Això pot generar crits, rebuigs a col.laborar en el tt, demandes d'anteció..

# Com podem garantir l'eficàcia de la distància?

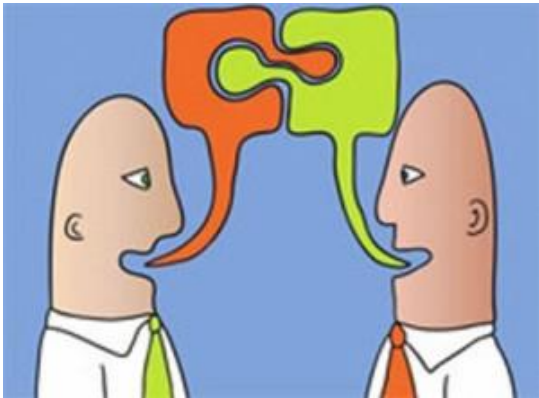
- En conversa, mantenir 1m, evitant contacte íntim o amigable
- Que les posicions afavoreixin el contacte desitjat, facilitin la CnV i siguin confortables
- Situar-se a la mateixa alçada sobre el pla visual
- Tenir contacte visual amb el pacient

# Com en comuniquem? Tipus de conductes

C. Assertiva

C. Passiva

C. Agressiva



# Conducta Assertiva

- *És la capacitat d'expressar sentiments, pensaments, desitjos i opinions, positius i negatius de forma eficaç a la persona idònia, en el moment precís, en el lloc adequat, de la manera correcta i tenint en compte els drets dels altres*
- **Ser assertiu implica:**
  - Tenir habilitats socials
  - Saber expressar sentiments positius i negatius
  - Saber defensar-se sense l'agressió o la passivitat

# Una persona és assertiva quan sap...

- Presentar-se a si mateix i als altres
- Iniciar o mantenir converses
- Expressar sentiments positius i negatius
- Fer nous amics
- Defensar els seus propis drets
- Manejar l'ira
- Fer o rebre complits
- Fer o rebre queixes
- Demanar favors i saber dir que no
- Preguntar per què
- Demanar un canvi de conducta

# Abordatge verbal terapèutic. Què cal tenir en compte?

- **Entorn adequat:** espai amb pocs estímuls ambientals negatius, íntim, confortable i amb seguretat pel pacient, aïllant-lo de l'exposició en públic



# Actitud professional en l'abordatge verbal terapèutic

- Respectuosa, cordial, no paternalista ni autoritària
- Que doni seguretat i confiança al pacient. El professional s'ha de mostrar calmat, no temorós i que és capaç d'ajudar al pacient
- No donar sensació de superioritat: pacient i professional al mateix nivell
- Evitar el contacte visual directe i mantingut
- Escoltar al pacient i que aquest percebi que l'escolten
- No fer judicis de valor
- Utilitzar un llenguatge senzill i clar, amb to de veu suau i segur. Mai imperatiu o provocador

# Actitud professional en l'abordatge verbal terapèutic

- No donar sensació de pressa
- No confrontar les idees del pacient intentant convenc-se'l de la falsedat de les seves creences
- No parlar a esquenes del pacient quan aquest està present
- No acabar la conversa marxant. Si cal, mantenir silenci atent
- Crear un clima de confiança amb el pacient, oferint-li petits detalls: aigua, lectura, medicació, (tabac..)
- Intentar buscar aliances senzilles negociant solucions amb el pacient
- Ser flexible amb el diàleg, però establint límits
- Fer que prengui consciència del caràcter transitori de la crisi que pateix i potenciar la seva autoestima



# Actitud professional en l'abordatge verbal terapèutic. Què NO s'ha de fer?

- Canviar de tema
- Donar ordres
- Minimitzar o generalitzar
- Treure conclusions precipitades
- Fer afirmacions sense coneixement
- Fer judicis morals
- Dir-li com s'ha de sentir
- Prohibir o no deixar d'expressar els sentiments



# Com actuar davant un pacient violent?

- Acció verbal ferma, segura, directa, clara, concisa però a la vegada assertiva.
- Proposar resoldre els problemes mitjançant el diàleg
- Advertir al pacient que la violència no és acceptable
- Oferir un tt farmacològic que l'ajudi a veure les coses d'una manera més relaxada
- Desviar l'atenció en altres interessos
- Facilitar el diàleg amb els familiars si és possible

# Com actuar davant un pacient violent?

- Informar que si cal s'haurà d'utilitzar mesures restrictives d'aïllament i/o immovilització
- Fer una exhibició de recursos mitjançant la presència física de professionals externs (seguretat, camillers..)
- No esperar que es produeixi una acció violenta per aplicar una mesura restrictiva al pacient; serà suficient l'existència d'indicis.

# Abordatge verbal terapèutic. Què el pot perjudicar?

- La por i el temor per les conductes del pacient
- La frustració per la dificultat de reconduir el pacient i/o aplicació de les mesures restrictives.
- La sensació de no ser recolzat per altres professionals
- L'enuig que provoca l'actitud del pacient
- La manca d'empatia professional



# Contenció farmacològica. Quin és el seu procés?

1. Explicar al pacient la necessitat d'administrar la medicació amb un llenguatge comprensible i adequat per l'estat del pacient
- Solem explicar-li que «observem que està ansiós/irritable i/o amb manca de control d'impulsos que és provable que ell no tingui la percepció del seu comportament o conducta inadequada, però que necessita ajuda i que podem oferir-li medicació que li permetrà relaxar-se i percebre les coses amb més objectivitat i claretat..»

# Contenció farmacològica. Quin és el seu procés?

## 2. Donar alternatives de la via de tractament

- S'ofereix oral i com a alternativa la IM. Mai com un càstig pel rebuig de la via oral

## 3. Si no accepta voluntàriament la medicació:

- Negociar mitjançant CV
- Informar que la via és opcional però l'administració no és negociable i si no col.labora s'hauran d'aplicar mesures restrictives
- Presència de varis professionals com a mesura de força
- Utilitzar mesures de CM/aïllament