

Struttura: SMT ASL VCO	Tipo di documento: ALLEGATO	Codice: ALL B di PO 09-SMT 01	
Redatta da: Coordinatore Infermieristico	Approvata da: Direttore ff SMT	Revisione: 00	
Titolo documento: ALL B Strategie comportamentali da attuare con soggetto in stato di agitazione	Emesso il: 20/12/2018	Pagina 1 di 1	

Scheda sintetica - Strategie comportamentali da attuare con soggetto in stato di agitazione

Fare	EVITARE
Usare un tono di voce basso, rivolgersi direttamente all'utente senza guardarlo fisso negli occhi. Usare un linguaggio semplice, comprensibile e frasi brevi.	Tono di voce alto e aggressivo
Conoscere il nome della persona aggressiva e chiamarla per nome. L'operatore si qualifica.	
Lasciare spazio. Mantenere una postura aperta. Guardare negli occhi.	Tenere le mani in tasca o dietro la schiena Tenere le braccia incrociate. Avvicinarsi bruscamente. Voltare le spalle. Fissare a lungo.
Utilizzare termini come NOI per sottolineare la cooperazione.	Evitare di usare il TU DEVI
Annuire con la testa per dimostrare che si sta ascoltando. Incoraggiare la persona a parlare.	Usare frasi come SI CALMI. Denigrare la persona o sminuire il problema.
Mostrare empatia. Sottolineare le azioni. Fare domande incentrate sul COME e QUANDO Essere concisi e assertivi e negoziare le alternative. Se c'è un'arma dare indicazioni precise per farla riporre in una zona neutrale	Mostrare rabbia. Sottolineare le emozioni Evitare le domande sul PERCHE', che possono essere percepite come provocatorie Minacciare o fare promesse che non possono essere mantenute solo per togliersi dalle difficoltà.