



<p>Indicadors de risc de conducta violenta per part dels usuaris i usuàries o dels seus familiars o acompanyants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ira i frustració expressades de forma verbal - Parlar fent servir expressions grolleres - Demandes poc raonables o sense sentint. Discurs paranoic o coaccionador - Conducta destructiva dels objectes - Contracció labial que permet veure les dents o contracció intensa dels masseters. - Senyalar amb el dit, tancar les mans i cloure els punys, prémer els objectes - Tensió muscular i actitud generalitzada en flexió i canvis de postura freqüents i ràpids sense finalitat concreta, o aturar sobtadament qualsevol moviment - Adoptar postura de lluita, tipus boxejador o d'arts marcial - Mirada directa i fixa o establir contacte ocular prolongat. Quan l'atac és imminent, la majoria de persones fixen la mirada en el punt on dirigiran l'agressió.
<p>Cal evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ús d'estils comunicatius que generin hostilitat (apatia, fredor, condescendència, menyspreu, impaciència, etc.). • Les amenaces, coaccions o insults. • Minimitzar la situació, les queixes o les crítiques. • Rebutjar d'entrada les demandes del pacient o criticar-lo. • Transmetre informació que no s'ajusti a la realitat i proposar pactes que no es puguin complir. • Llenguatge corporal desafiant, hostil o amenaçador: situar-se dempeus en oposició frontal, col·locar les mans als malucs, creuar els braços, assenyalar amb el dit, etc. • Proximitat excessiva i contacte físic amb el pacient o usuari. Si ens mantenim a una distància aproximadament igual a la llargada del braç, ens situem fora de l'abast de l'altre i evitem la invasió del seu espai personal (conducta agressiva). • Mirar fixament als ulls i establir contacte ocular prolongat. • Moviments ràpids i posar-se d'esquena.