



Desescalada de crisis basada en el compromiso

Fundamentos de la gestión de crisis asistida

El contexto de nuestro trabajo

El personal y los voluntarios apoyan a personas que se enfrentan a factores estresantes complejos, como hambre, traumas, miedo y problemas de salud mental. Es fundamental recordar lo siguiente:

- Los alimentos son una necesidad humana básica.
- El hambre y la inseguridad alimentaria son traumas.
- Todo comportamiento humano es la comunicación de una necesidad. Lo que puede parecer un “mal comportamiento” suele ser, en realidad, una falta de comunicación adecuada.

El continuo de desescalada

Reconocer los estados emocionales es el primer paso para mantener un entorno seguro.

- **Seguro/Tranquilo:** Expresión agradable, neutra o ligeramente molesta.
- **Escalada:** Agresividad verbal, postura desafiante, habla rápida y puños cerrados.
- **Peligro:** Amenazas, agresión física o destrucción de la propiedad. En esta etapa, **el cerebro racional se apaga**, y la prioridad es la desescalada verbal.

Las primeras reglas de oro de la desescalada

- **Regla 1: Contrólese.** La única persona a la que realmente puede controlar en una crisis es a usted mismo.
- **Regla 2: Tono de voz.** Utilice un tono tranquilizador, positivo y sereno. Nunca levante la voz, ya que su tono marca el “tono” general de la interacción.

- **Regla 3: Autoconciencia.** Desarrolle la conciencia situacional recopilando información a través de la observación y la comunicación.
- **Regla 4: El lenguaje importa.** Evite etiquetas como “abusivo”, “grosero” o “codicioso”. En su lugar, reconozca que las personas a las que asiste están “pasando apuros”, “tienen miedo” o “están desesperadas”.
- **Regla 5: Q-TIP (Deje de tomárselo como algo personal)** Recuerde que el comportamiento provocativo no tiene que ver con usted, sino con la crisis actual de la persona a la que asiste.
- **Regla 6: Escucha activa.** Escuche para comprender, no para corregir o discutir. Permita que la persona se desahogue para liberar la tensión.
- **Regla 7: Responda preguntas legítimas.** Solo responda preguntas reales; redirija los insultos hacia el tema en cuestión.
- **Regla 8: Primero, valide.** Use frases como “Lo entiendo” o “Entiendo por qué esto es difícil”.
- **Regla 9: Resuelvan los problemas juntos.** Aborde un problema a la vez con un enfoque solidario y orientado a las soluciones. Si es posible, busquen un punto en el que estén de acuerdo.
- **Regla 10: Ofrezca opciones.** La elección restaura la sensación de control personal. Ofrezca dos alternativas **positivas**, como “Podemos hablar aquí, ¿o prefiere alejarse de la multitud?”.

Lenguaje corporal y escucha activa

Lenguaje corporal: Qué hacer y qué no hacer

Las señales no verbales pueden aumentar o reducir la tensión.

- **Qué hacer:** Mantener las manos visibles y relajadas, con las palmas abiertas a la altura de la cintura.
- **Qué hacer:** Respetar el espacio personal manteniéndose al menos a dos pies de distancia.
- **Qué hacer:** Intentar estar al mismo nivel visual que la persona a la que asiste.
- **Qué no hacer:** Utilizar gestos o hacer movimientos bruscos.
- **Qué no hacer:** Acorralar a alguien o dejar que le acorralen a usted.
- **Qué no hacer:** Recurrir a la intervención física o intentar guiar a alguien por el brazo.



Lo que debe evitar (altamente provocador)

- **Nunca diga:** “¡Tiene que calmarse!” o “Está exagerando”.
- **Evite:** Dar lecciones, avergonzar o moralizar.
- **Evite:** Amenazas veladas como “Cálmese o tendrá que irse”.
- **En su lugar, diga:** “¡Entiendo lo molesto que es esto! ¿Puede hablar más despacio para que pueda entenderle y ayudarlo?”.

Comunicar compasión

Comience y termine siempre utilizando la validación y transmitiendo una preocupación compasiva.

- **Validación:** Aceptación sin prejuicios de cómo se siente otra persona. No es necesario que esté de acuerdo con el comportamiento de la persona para reconocer que, para esa persona, sus sentimientos son reales.

Recordatorio final: En cada etapa, deténgase y pregúntese: “¿Mi forma de actuar actual reduce la tensión o la aumenta?”

Al posicionarnos como aliados, demostramos un interés genuino y allanamos el camino más eficaz hacia la desescalada.

CONTACT US

Nikita Joslyn, LMSW Sr. Director
of Business Development
nljoslyn@theconnectioninc.org
(860) 578-3872

ABOUT THE INSTITUTE FOR INNOVATIVE PRACTICE

The Connection's Institute for Innovative Practice is here to help you meet your mission by supporting organizational success and individual employee well-being. We offer a range of services, including professional skill building, leadership development, consultation, and coaching, all designed to help you succeed. Contact us today to discuss how to bring customized training to your organization.