

El Diario Internacional para los Profesionales de Apoyo Directo

El Arte y Ciencia de la Desescalada Verbal

Escrito por: R. Roger Ramsukh

‘¡Cállate y aléjate de mí, idiota!’ ‘¡No te importo!’ ‘¡Hare lo que quiera, y no puedes detenerme!’ ‘¡Eres horrible, y tus hijos te odian!’

¿Suena familiar? Si ha trabajado en apoyo directo de alguien con una discapacidad intelectual y/o del desarrollo, seguro que sí... es casi inevitable tras un tiempo. Considere esto – ¡la forma en la que hace su trabajo CREA las condiciones para un conflicto! Por su naturaleza, cuando controla las acciones de otro – directa o indirectamente – ya sea por su beneficio o no, CREA las condiciones para un conflicto porque no permite una elección libre y sin restricciones, ni expresión, acción, acceso, u otra expresión de libre albedrío. TODOS vivimos en un mundo donde otros moderan nuestras acciones ya sea un policía deteniéndolo por exceso de velocidad o por quebrantar la ley, esperar en una fila porque necesita un servicio al cliente, o no poder descansar cuando lo tiene programado porque la persona que apoya está pasando por un momento particularmente difícil. Nos molesta, podemos enojarnos y en momentos que nos avergüenzan, podemos incluso perder el control y decir o hacer algo que no quisimos. Escribo esto para recordarle que sus retos con otros es exactamente lo que usted ha hecho antes y, bajo las condiciones adecuadas, ¡puede hacer de nuevo! A menudo, las cosas que enojan a la persona que apoya es una ‘injusticia’ que lo harían luchar si estuviera en su lugar. Imagine que alguien toma sus decisiones por usted, y la rutina diaria la dicta la agenda de otro. Antes de leer las ‘técnicas’ para atenuar a alguien, entienda esta importante perspectiva: Todos queremos lo mismo en general sin importar nuestra habilidad cognitiva. Su habilidad para empatizar y manejar estas expectativas forma la base para una desescalada efectiva.

Editores: Dave Hingsburger, M.Ed.
Angie Nethercott, M.A., RP



Hands | Mains

TheFamilyHelpNetwork.ca

LeReseudaideauxfamilles.ca



1. Atenuar la conversación efectivamente es conocerse bien

¿Qué lo provoca? ¿Qué lo hace enojar en un parpadeo? ¿Qué problemas de su infancia recuerda cuando lo menosprecian, ridiculizan, avergüenzan, o lo agreden? ¿Qué pensamientos generan estos eventos en usted? ¿Cómo puede calmarse?

¿Cómo lo ayuda esta autorreflexión a entender a otros? Muy simple, saber cómo se siente y entender su propio sentido de lo 'justo y correcto' le permitirá oír con *intención* en vez de esperando para hablar. Oír con intención significa oír para escuchar, para entender, oír para poder ver la perspectiva de esa persona. El arte está en escuchar para que, de forma intangible (pero muy, muy real), la persona siente que en verdad la está escuchando. A veces la gente no escucha en verdad, solo espera a que la gente pause el tiempo suficiente para hablar. Silenciar a alguien no es una desescalada, igual que callarse no significa estar de acuerdo con su punto.

Si está emocionalmente comprometido, entonces no es la mejor persona para atenuar la situación. No puede dar lo que no tiene. No puede ayudar a alguien a encontrar algo de calma si usted está lleno de enojo, resentimiento, y pensamientos caóticos. Una técnica efectiva viene de estar en el estado emocional correcto que en que palabras dice. Cuando enseñé esto en grupos, los participantes a menudo se estancan en las palabras que uso. Incluso cuando son eficaces en situaciones reales, el personal se enfoca en que palabras usé en el momento en vez de en la forma de usarlas. La resolución puede lograrse de muchas formas que no hacen nada para construir relaciones y entendimiento con otro y de hecho establece más conflicto porque se hizo solo para terminarlo. Remover las recompensas, llamar a seguridad para contener a la persona agresiva (como vi varias veces cuando trabajaba en un hospital), y solo negarse a ceder porque no tolerará la conducta son cosas que pueden pasar en el momento, pero puede que hagan poco para fomentar el entendimiento y prevenir conductas inadaptadas en el futuro.

¿Qué hacer si es la única persona disponible? Hace lo que todos debemos – Lo que pueda con lo que tiene, y el mejor trabajo que pueda. Con suerte, una de las estrategias siguientes lo ayudarán a superar sus conflictos emocionales. Solo estoy proponiendo que, usualmente, si hay una opción de personal, el menos comprometido y más separado del episodio probablemente lo hará mejor. Así que antes de ponerse en una posición donde deba enfrentar a una persona agitada para 'calmarla,' debería saber su propio estado emocional, lo que lo provoca, y prepárese para *entender en vez de ser entendido*.

2. La desescalada empieza mucho antes del verdadero conflicto

¿Por qué dos miembros de personal pueden decir lo mismo de la misma forma, y la persona responde mejor a uno de ellos? ¿Es porque uno es hombre y la otra mujer? ¿Es por la altura? ¿Caucásico y persona de color? La verdad... ¡a veces! Si, hay veces cuando sabemos cómo equipo que una persona en particular responde mejor a hombres que a mujeres o viceversa. O que mi color de piel no me ayudaría en ciertas situaciones con una persona. Pero hay muchas más veces cuando, con todos los atributos tangibles iguales, la persona que apoya igual responde mejor a uno de los dos. Eso es porque un miembro del personal maneja esa relación *activamente y con propósito*.

Los principios de manejar esa relación es un curso de por sí, pero algunos aspectos destacados son:

- i. ¿Se toma el tiempo, y sabe qué tan 'divertidas' son sus interacciones con la persona? ¿Saca tiempo para actividades divertidas, hablarle incluso cuando no le pide algo, o la felicita cuando hace algo apropiado en vez de solo prestarle atención cuando hacen algo que no le gusta?

El personal es rápido para abordar conductas que no les gustan con atención y energía, pero puede que no respondan cuando la persona se comporta de forma apropiada – revierta esto y construya buena fe con la persona que apoya.

- ii. ¿Cuánto le permite escoger a la persona en su día y en su vida? Haré una declaración osada: tal vez la mayor fuente de conflicto entre personal y personas apoyadas en SUS vidas es la cantidad de control que se ejerce sobre SUS decisiones, expectativas, y deseos. Entre más formas creativas para darle un sentido de control sobre sus decisiones invente, la persona será más receptiva a sus palabras cuando esté agitada. No es solo una buena práctica en general, también es la razón de que dos miembros de personal pueden pedirle a la persona las ‘manos calladas,’ por ejemplo, y el individuo solo responde a uno.
- iii. Reconocimiento: ¿Reconoce que esta persona es una persona? Que pregunta tan absurda. ¿Pero lo hace? ¿Reconoce que esta persona es alguien que tiene pensamientos, opiniones, y deseos varios y complejos? Yo he sido presa de este pensar a veces con comunicadores no tradicionales (individuos no verbales). Es engañosamente fácil pensar en esta persona como un organismo de estímulo y respuesta: cuando es maleducado y el almuerzo es pronto, aliméntelo; cuando tiritita, prenda el agua caliente; cuando se irrita, dele algo para calmarlo o sugiera una siesta. Pero bajo todo eso, estoy convencido de que hay pensamientos complejos incluso en el individuo más disociado. Pensamientos sobre mí, sobre el clima, el sabor del helado de chocolate contra el de vainilla. Que tan cómodos se sienten con la temperatura de la casa. Si usted y su pareja han discutido sobre qué tan fría es una habitación, ¿sabe a qué me refiero! ¿Reconoce a esta persona como alguien que se siente sola en una habitación llena de gente? ¿O que oye a alguien decir lo temperamental que es, lo que la puso triste o enojada? ¿Toma el tiempo para demostrarle que la reconoce como persona y no solo como ‘un caso’ o ‘un cliente’ o ‘una diagnosis’ (que no es el autista o el esquizofrénico... es una persona con, entre otras cosas, autismo o esquizofrenia)? ¿Puede comunicarle a ella que entiende, su compasión, su preocupación por su vida cuando está calmada, para que pueda ‘llevarle’ cuando está agitada?

3. En un estado agitado, sea consciente de la óptica

Una confrontación real, para los que han estado en una, puede ser caótica, ruidosa, con palabras ininteligibles, gestos y poses salvajes y enormes, y grosera; hay una amenaza de que escale a lo físico que apenas se contiene con un fino velo de palabras, gestos y percepción. ¿Dónde ocurre el conflicto? Específicamente, ¿es cerca de una salida para que la persona pueda irse/retirarse si quiere o está cerca del único punto de egreso, bloqueando (aunque no se dé cuenta) la única salida de la habitación para la persona? Esto puede crear la percepción de que está atrapada. ¿Hay mucho personal a su alrededor? ¿Tiene la percepción de que, si hace un movimiento erróneo, el personal se abalanzara a contenerlo?

Esto pasaba a menudo cuando trabajaba en el hospital y había un Código Blanco ... a veces dos o tres oficiales de seguridad llegaban en sus uniformes ‘oficiales,’ y el claro mensaje era ‘cálmate o serás restringido’. A veces la *sola presencia* era coerción suficiente para que la

persona se calmara, pero me atrevería a decir que al menos la mitad de las veces su *mera* presencia empeoraba una situación tensa de por sí.

¿Hay la percepción de que la persona hablando está lista para llegar a lo físico, o se ve calmada y en control? Solo una persona debería hablar *a menos que* señalen a otro para tomar su lugar. Es sorprendente que tan bien la gente que apoyamos puede leer el lenguaje corporal, y saber de inmediato si alguien tiene el control si apenas puede con su propia ansiedad. Esta es esa comunicación intangible de la que hablo antes. A menudo veo que, cuando una persona que apoyo esta fuera de control verbal y/o físicamente, van con personas específicas. Ese personal puede sentir que son un blanco fácil, pero, irónicamente, a menudo es lo opuesto... el individuo reconoce que algunos miembros del personal los hacen sentir seguros incluso cuando él mismo no es seguro. Este personal puede ser capaz de usar el tono correcto para comunicar que les importa o que están a salvo. En el caso del bloqueo o restricción físicos, pueden usar la cantidad correcta de fuerza – ni más ni menos (si, ser muy suave en el acercamiento puede comunicar indecisión, incertidumbre, y duda – NO los atributos necesarios para ayudar a una persona a sentirse segura con usted).

¿La persona se para con autoridad, miedo, o intimidación? No debería pararse frente a ella sino en ángulo por un par de razones. Pararse recto frente a la persona es más confrontativo que en un ángulo ligeramente alejado. Ese ángulo también evita que partes de su cuerpo sean heridas ya que, en efecto, un lado está más cerca a la persona y, en caso de agresión física, ese lado podría, probablemente, ser agarrado o golpeado primero. Pararse en ángulo también le permite salir del camino más rápido, ya que naturalmente se moverá en diagonal mientras la persona se lanza en una línea recta. Sus manos deben estar a la altura de la cintura, mostrando las palmas para mostrar que le importa. Esto también puede ser una forma de seguridad porque, si la persona se le lanza, puede alzar sus manos para bloquear más rápido que si estuvieran abajo colgando. Si se *siente* más seguro puede *comunicarse* con seguridad.

4. La parte verbal

Espero que ya pueda apreciar todo lo que implica la desescalada, ¡antes de que siquiera abra su boca! Ahora que entramos en el ‘como’ hablar y el ‘que’ decir, esperemos que ya tenga unos fundamentos sólidos al ser consiente de ‘sí mismo’ y que lo provoca, ha creado una relación consciente y persistentemente, no ha creado una situación donde la persona es provocada sin razón porque se siente atrapada, o porque usted estaba muy cerca (o muy lejos), y comunicó, con su postura y lenguaje corporal, que quiere entender su perspectiva.

¡Descubrí que puedo calmar una situación con mi presencia sin hacer nada! He entrado en una situación y porque era yo (lo digo humildemente), e hice todo lo que acabo de decir, la persona agitada de inmediato cambió su tono y se calmó un poco. No digo que se hubiera calmado del todo inmediatamente. Me refiero que tenía un volumen e intensidad en su hablar, que de inmediato se volvió un poco más calmado y suave, y estaba más dispuesto a hablarme que a otros en la escena. En cuanto veo ese cambio, SE que es cuestión de tiempo y palabras para que esa persona vuelva en razón.

Es ese saber que da la confianza para hacer esto bien. Ahora, no se equivoque, esto no pasa todo el tiempo o con todos, y hasta he empeorado una situación de repente, porque no era la

persona indicada, y no era 'mi día' para ser efectivo. Sin embargo, hacer estas cosas lo volverán más efectivo con mayor regularidad.

Esto es lo que debe hacer y en qué orden debe hacerlo:

- 1) Esté de acuerdo
- 2) Escuche con efectividad
- 3) Sea claro
- 4) Repita

Esté de acuerdo. Imagine que entra a un escenario y la persona le está haciendo gestos súbitos con las manos, grita, maldice, insulta a todos, y los acusa. Lo primero es encontrar cosas en común. ¿Qué cosas de su perspectiva pueden ser verdad o, al menos, verdad para él? No importa que esté mal, o que lo malinterpretó, o que se lo está inventando para demostrar su punto o conseguir algo. Su trabajo, inicialmente, no es enseñar o corregir, es ser agradable y rápidamente establecer una relación en el momento.

¿Qué será verdad en la realidad de esa persona? La ley de Miller dicha en pocas palabras es "¡Asuma que lo que alguien dice es verdad y trate de imaginar lo que es verdad!"

Tal vez alguien de personal insultó a la persona sin notarlo. Solo porque no trate de insultarlo no significa que no se sienta insultado. Tal vez el personal olvidó hacer algo, y la persona sintió que no les importaba por eso. Cuando alguien dice, 'Al personal no le importo una m***da' hay un granito de verdad en lo que dicen – al menos desde su perspectiva. Y es ese granito de verdad lo que usted busca. Pero sin importar lo que sea, verdad a medias o invento – su trabajo es estar de acuerdo con su perspectiva. Una vez haga eso, entonces...

Escuche con efectividad. Esto significa estar presente y escuchar de verdad, LUEGO repetir lo que dice de vuelta para asegurarse de que sepa que escucha. Al hacer esto, use las palabras de la persona y no las propias que significan lo mismo en su cabeza. Por ejemplo, no diga '... y por eso te enojaste' cuando dice, 'y me cabreó.' No diga, 'sentirse enfermo' cuando dice 'dolor de estómago.'

Al usar sus palabras, busque aclaraciones de que lo entendió. Pídale confirmación. LUEGO pídale seguir hablando. Encontrará que, en la mayoría de las situaciones, entre más hable la persona con una audiencia que escucha activamente (eso son los pasos anteriores), más se calmará. Cuando está agitado, su cuerpo pasa por una transformación fisiológica en esa situación de huir o pelear. Su corazón va a más de 120 latidos por minute, el espectro de sonido que puede registrar disminuye en 2/3, pero su actividad visual aumenta 400%. Su cuerpo se prepara para pelear, o para salir corriendo, y deja de lado todo lo que no sirve, por eso soldados o gente común a veces se orinan antes de una batalla o situación escabrosa – ese es su cuerpo literalmente sacando todo lo que le impediría desempeñarse al máximo. Esto significa que en una confrontación verbal 2/3 de las palabras podrían no ser entendidas/ registradas/ procesadas por la persona que está confrontando.

Probablemente sabe que esto es verdad en su vida cuando tiene una discusión acalorada con su pareja, y dice, 'Te lo dije... ACABO de decírtelo hace cinco minutos... ¿No me oíste?' La verdad es que no – no porque fueran obstinados, sino porque, fisiológicamente, estaban tan agitados, que no registró, por eso debe...

Ser Claro. Use la menor cantidad de palabras posible, porque muchas nublan el significado. Mantenga las palabras simples y las frases cortas. No hable de conceptos intangibles – sea directo. -use palabras con verbos dirigidos a la ACCIÓN. ‘Respira.’ ‘Dime más.’ ‘¿Quieres caminar?’ ‘Aléjate del mostrador.’ ‘Enfócate en mí.’ Siempre diga lo que quiere, no lo que no quiere. Por ejemplo, la persona agitada puede tender a mirar fijo a la persona con quien está enojada. En vez de decir, ‘No lo mires,’ diga lo que quiere, ‘Enfócate en mí.’ En un estado agitado, la mente no procesa los negativos como ‘no.’ Solo entiendo el verbo. Hoy en día se le enseña a la Policía a no decir ‘No se mueva’ cuando encuentran a un sospechoso, les enseñan a decir, ‘Quédese quieto.’ Está es la acción que quieren (¡aunque sé que técnicamente esto es una *inacción!*)

Repita este ciclo de estar de acuerdo, escuchar con eficacia (que es escuchar de verdad, repetir lo dicho en sus palabras tanto como sea posible, pedir aclaraciones y que continúen hablando), y ser claro con lo que espera. Encontrará que, inevitablemente, la persona se calma hasta el punto de escuchar a la razón o sugerencias sobre cómo proceder. Lo que pasa después depende de usted y la situación. Si puede corregir su percepción, hágalo. Si puede remediar un error, arréglelo. Si la persona necesita una distracción para que su mente no se centre en algo que no se puede arreglar, provéala. No todas las situaciones se pueden arreglar, pero distraer a la persona con algo más puede ser suficiente para evitar otra escalada. Esa es su meta, créalo o no, no arreglar sino calmar. Cuando sea claro sobre su intención, no estará a la merced de alguien que está inestable o no es claro.

En la vida el conflicto es inevitable, pues todos tenemos nuestras perspectivas creadas por experiencias personales, lo que nos enseñaron, y como lo internalizamos. Esto es algo muy personal. Aunque no podemos eliminar por completo el conflicto, una persona inteligente, habilidosa, y con corazón puede reducirlo de gran manera y atenuarlos con los principios y pensar correctos aplicados de una forma consciente y coordinada.

En vez de desearle no tener conflictos, le deseo que no haya situación que no pueda manejar.

Sobre el autor

R. Roger Ramsukh es un orador internacional, autor del libro *El Padre sin Miedo – 20 Formas de Inspirar Éxito, Respeto y Gratitud*, y un terapeuta de la conducta en Servicios de Vida en Comunidad Vita. Ha apoyado gente con discapacidades intelectuales y físicas, gente con Daño Cerebral Adquirido, y niños que no encajan en el modelo escolar tradicional por más de 20 años. Encuentra su mayor felicidad comunicándose con otros, ya sea con palabras o en escrito, o al cocinar para otros en su hogar.

A Preguntas y Respuestas Frecuentes (FAQ) sobre este diario

1. Este periódico está destinado a ser ampliamente distribuido; usted no necesita permiso para compartirlo. Si por el contrario usted necesitara permiso para publicarlo en un boletín de noticias o revista u otro medio.
2. Para suscribirse a este diario, usted se puede enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: dhingsburger@vitacls.org *Suscripción gratuita
3. Estamos actualmente aceptando contribuciones para ser publicadas en este diario. Envíe sus propuestas por correo electrónico a dhingsburger@vitacls.org o anethercott@handstfhn.ca
4. Cualquier comentario o sugerencia sobre los artículos publicados en este diario será bienvenido.

