

Tácticas y Herramientas de Desescalada

Modelo de escalera de influencia conductual (un proceso de aplicación práctica)

- Introducción: Establecer contacto con la persona para establecer un estilo de comunicación.
 - Claro: Puede estar molesto pero habla racionalmente.
 - Intentar desescalar la situación.
 - Contaminado: No tiene sentido, incapaz de razonar con ellos.
 - Contactar a las autoridades.
- Empatizar: Empezar con empatía, no con confrontación.
- Establecer relaciones: Emplear la escucha activa.
 - Escuchar para comprender, no para responder.
- Establecer influencia: Reconocer y utilizar las “5 Verdades Universales”.
- UTILICE lo que hay que hacer para desescalar/EVITE lo que no hay que hacer para desescalar.
- Cambio de comportamiento: Utilice métodos MENOS intrusivos para obtener resultados positivos.

Habilidades de Escucha Activa (P.R.O.M.I.S.E.S.)

- Parafrasear: “Para que yo lo entienda bien...”
- Reflexionar: “Parece que esto ocurrió...”
- Preguntas abiertas: “¿Cómo puedo ayudarle?”
- Alentadores mínimos: “Ya veo...”
- Mensajes: “Lamento lo sucedido...”
- Silencio: Permite que la persona continúe.
- Etiquetado emocional: “Eso suena frustrante...”
- Resumir: Repetir la preocupación y explicar apoyo.

5 Verdades Universales

- Todas las personas quieren ser tratadas con dignidad y respeto.
- Prefieren que se les pida algo en lugar de que se les ordene.
- Quieren saber el porqué de lo que se les pide.
- Prefieren opciones en lugar de amenazas.
- Quieren una segunda oportunidad.

Qué NO Hacer Durante la Desescalada

- No olvide su seguridad personal.
- No levante la voz.

- No discuta.
- No se deje llevar por emociones.
- No sea agresivo.
- No acuse.
- No tenga contacto físico.
- No haga promesas que no pueda cumplir.

Qué Hacer Durante la Desescalada

- Escuche para entender, no solo para responder.
- Mantener conciencia situacional y seguridad.
- Mantener la calma.
- Ser cortés y profesional.
- Mostrar confianza (no miedo).
- Hablar con voz clara.
- Crear conexión con la persona.
- Usar lenguaje corporal acogedor.
- Evitar errores comunes.

Declaraciones de Intervención: Se utilizan para dividir la atención de dos personas en conflicto.

- Hola, noto que hay una desconexión entre ustedes y quiero ayudarle a seguir adelante. ¿Podría acompañarme, por favor?
- Disculpe, he visto su conversación y quiero ayudar. ¿Podría sentarse conmigo, por favor?
- Hola, entiendo algunas de sus frustraciones y quiero hablar más sobre sus preocupaciones. ¿Podría ayudarme?

Declaraciones de Desescalada: Se utilizan cuando es necesario detener el comportamiento indebido actual.

- Me incomoda que me levante la voz; por favor, baje la voz. Podemos tener una conversación profesional. Quiero ayudarle, pero no podré si no me habla con respeto.
- Quiero entender su frustración, pero necesito que baje la voz para poder ayudarle.
- Quiero ayudarle, pero no puede hablarme así. Si no acepta hablar con mi personal con profesionalismo y respeto, le pediré que se vaya.

Informar:

- En caso de emergencia, llame al 9-1-1. Siga la política del departamento en cuanto a la entrada ilegal de personas.
- Si no es una emergencia, llame al número que no es de emergencias de UCIPD 949-824-5223.
- Si recibió una amenaza de violencia física o fue víctima de violencia física, informe el incidente al administrador de violencia en el lugar de trabajo a través del portal de prevención de violencia en el lugar de trabajo