

Tácticas y herramientas para reducir el conflicto

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

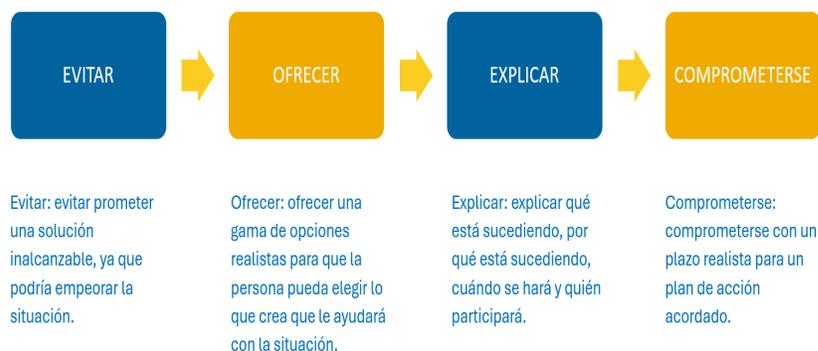
- **Introducción:** Establecer contacto con la persona para establecer un estilo de comunicación.
 - Claro: Puede estar molesto, pero habla racionalmente.
 - Intentar desescalar la situación.
 - Contaminado: No tiene sentido, incapaz de razonar con ellos.
 - Contactar a las autoridades.
- **Empatía:** Comience con empatía, no con confrontación.
- **Establecer relaciones:** Utilice la escucha activa.
 - Escuchar para comprender, no para responder.
- **Establecer influencia:** Reconocer y utilizar las "5 Verdades Universales".
 - UTILICE los consejos para la desescalada / EVITE los consejos para la desescalada.
- **Cambio de comportamiento:** EVITAR/DAR/EXPLICAR/COMPROMETERSE.

Habilidades de escucha activa (P.R.O.M.I.S.E.S de sus siglas en inglés):

- **Parafrasear:** "Para que lo entienda bien, está molesto porque..."
- **Reflexión:** "Parece que esto ocurrió en el peor momento".
- **Preguntas/declaraciones abiertas:** "¿Cómo puedo ayudarle hoy? Cuénteme más sobre eso".
- **Alentadores mínimos:** "Oh si, um hmm, ya veo"
- **Mensajes:** "Lamento mucho lo sucedido. A ver si puedo ayudarle".
- **Silencio:** Esto les permite seguir desahogándose (recuerde escuchar para comprender).
- **Etiqueta emocional:** "Eso suena muy frustrante. Puedo ver que esto es perturbador".
- **Resumir:** resuma su preocupación y explique cómo puede ayudar.

5 verdades universales:

- Todas las culturas desean ser tratadas con dignidad y respeto.
- Todas las personas prefieren que se les pida algo en lugar de que se les ordene.
- Todas las personas desean saber por qué se les pide o se les ordena hacer algo.
- Todas las personas prefieren tener opciones en lugar de amenazas
- Todas las personas desean una segunda oportunidad para enmendar las cosas.



Qué hacer para desescalar la situación	Qué no hacer en la desescalada
<ul style="list-style-type: none"> • Sea consciente y manténgase seguro. • Mantenga la calma. • Sea educado y profesional. • Demuestre confianza, no miedo. • Hable con claridad. • Conecte con la persona. • Admita sus errores. • Use un lenguaje corporal amable. 	<ul style="list-style-type: none"> • No olvide su seguridad personal. • No levante la voz. • No discuta. • No se emocione. • No se ponga agresivo. • No acuse. • No tenga contacto físico. • No haga promesas que no pueda cumplir.

Enunciados de intervención: Se utiliza para dividir la atención de dos personas en conflicto.

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

Enunciados para desescalar: Se utiliza para detener el comportamiento inapropiado actual.

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

Informes:

- En caso de emergencia, llame al 9-1-1.
 - Seguir la póliza del departamento en caso de intrusión de personas.
- Si no es una emergencia, llame al número de no emergencia 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.

Reportar incidentes violentos,
amenazas o preocupaciones



Escanear para informar

¿Preguntas?
wvpc@uci.edu