



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Administración de Servicios de Salud Mental y
Contra la Adicción



Línea PAS de ASSMCA

1-800-981-0023

Unidad de Capacitación y Asistencia
Técnica
Oficina de Programas Federales y
Planificación
Proyecto Sufragado con Fondos Federales
SAMHSA-SM081100

DE-ESCALATION TIPS

Técnicas de De-escalación MHAT

1. Sea empático y no juzgue:

Cuando alguien dice o hace algo que percibe como raro o irracional, procure no juzgar o invalidar sus sentimientos. Esos sentimientos son justificados y reales para la otra persona. Préstele atención.

2. Bríndele respeto y espacio personal:

Si es posible, párese de 1.5 a 3 pies de distancia de una persona que está alterada. Permitir el espacio personal tiende a disminuir la ansiedad de la persona y puede ayudar a evitar que el comportamiento siga escalando.

3. Utilice un acercamiento No verbal:

Cuanto más una persona vaya perdiendo el control, menos escuchará sus palabras; ésta reaccionará más a su comunicación no verbal. Sea consciente de sus gestos faciales, expresiones, movimientos y tono de voz.

4. Evite el exceso de información:

Permanezca tranquilo, racional y profesional. Usted no puede controlar el comportamiento de la persona, pero sí la forma en cómo usted responde a su comportamiento. Esto tendrá un efecto directo en si la situación escala o disminuye.

5. Céntrese en los sentimientos:

Los hechos son impotentes, pero cómo la persona los sienta es lo que va a importar. Sin embargo, algunas personas tienen problemas de identificar cómo se sienten sobre lo que les está pasando. Intente decir algo como " eso que sientes debe ser aterrador".

6. Ignore las preguntas desafiantes:

Responder preguntas desafiantes a menudo resulta en una lucha de poder. Cuando una persona lo desafíe, redirija su atención a la situación que se está manejando.

7. Establezca límites:

Si la persona está a la defensiva, o muy alterada, establezca límites claros, sencillos, y fáciles de ejecutar. Ofrezca alternativas precisas y respetuosas, y sus consecuencias.

8. Elija sabiamente en qué usted va a insistir:

Es importante ser reflexivo en decidir qué reglas son negociables y cuáles no. Por ejemplo, si una persona no quiere bañarse en la mañana, puede permitirle elegir la hora del día en que se sienta más cómoda para hacerlo.

9. Permítale el silencio para reflexionar:

Todos hemos experimentado silencios incómodos. Puede parecer contradictorio dejar pasar momentos de silencio, pero a veces es la mejor decisión. Esto le da a la persona la oportunidad de reflexionar sobre la situación que está ocurriendo y cómo él o ella tiene que proceder ante la misma.

10. Permita el tiempo para decisiones:

Cuando una persona está molesta, puede que no sea capaz de pensar con claridad. Bríndele unos momentos para que piense en todo lo que ha dicho.

Contáctanos a:

787-763-7575 x.1134

Yanilda Verdejo: yanilda.verdejo@assmca.pr.gov

Ivys Albarran: ivys.albarran@assmca.pr.gov

