

# 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 de sus siglas en inglés):

- **Parafrasear:** “Para que yo lo entienda bien, está molesto porque...”
- **Reflexionar:** “Parece que esto ocurrió en el peor momento.”
- **Preguntas/declaraciones abiertas:** “¿Como puedo ayudarle hoy? Cuénteme más sobre eso.”
- **Alentadores mínimos:** “O sí, este..., ya veo.”
- **Mensajes:** “Lamento mucho lo sucedido. A ver si puedo ayudarle.”
- **Silencio:** Esto les permite seguir desahogándose (recuerde escuchar para comprender).
- **Etiquetado emocional:** “Eso suena muy frustrante. Veo que esto es perturbador.”
- **Resumir:** Resuma la preocupación y explique cómo puede ayudar.

## 5 Verdades Universales:

- Todas las culturas quieren ser tratadas con dignidad y respeto.
- Todas las personas prefieren que se les pida que hagan algo en lugar que se les diga.
- Todas las personas quieren saber por qué se les pide o se les dice que hagan algo.
- Todas las personas prefieren tener opciones en vez de amenazas.
- Todas las personas quieren una segunda oportunidad para arreglar las cosas.



### Qué hacer durante la desescalada

- Sea consciente de la situación y manténgase seguro.
- Mantenga calma.
- Sea cortés y profesional.
- Muestre confianza, no miedo.
- Hable con voz clara.
- Relacione con la persona.
- Evite errores.
- Muestre un lenguaje corporal acogedor.

### Qué no hacer durante la desescalada

- No olvide su seguridad personal.
- No levante la voz.
- No discuta.
- No se deje llevar por las emociones.
- No se vuelva agresivo.
- No acuse.
- No tenga contacto físico.
- No haga promesas que no pueda mantener.

**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.

REPORTAR INCIDENTES VIOLENTOS,  
AMENAZAS O INQUIETUDES



Escanear para informar

¿Preguntas?

[wvpc@uci.edu](mailto:wvpc@uci.edu)

Revised 01/20/2026