

Comprende, previene y acompaña

Estrategias para el apoyo de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo con problemas de conducta en la crisis del COVID-19

| Plena inclusión



Guía elaborada por la Red de Todos somos Todos.

Foto de portada: David y Luisa ENCO. Plena inclusión Madrid.

Edita: Plena inclusión España.

Madrid. 2020.

Avenida General Perón, 32. Planta 1.

Código postal 28020. Madrid

info@plenainclusion.org

www.plenainclusion.org



Licencia de Reconocimiento-Compartir Igual 2.5 España (CC BY-SA 2.5 ES)

Índice

¿Para qué hacemos este documento?	4
Comprender los problemas de conducta	6
Prevenir los problemas de conducta	11
Estrategias de prevención primaria.....	15
Estrategias de prevención secundaria	21
Acompañar durante una situación de crisis.....	29

¿Para qué hacemos este documento?

La crisis del COVID-19 ha provocado una situación de difícil manejo para muchas familias. Permanecemos desde hace semanas en nuestras casas, en cuarentena, sin contacto con otros familiares y amistades, sin nuestra rutina habitual. Esta situación, que es de difícil manejo para cualquier persona, lo es también para aquellas personas que tienen mayores limitaciones en la regulación de su conducta y en la comprensión de su entorno. Algunas personas con discapacidad intelectual o del desarrollo van a presentar en estos días (probablemente muchas de ellas ya lo hacían en su rutina antes del COVID-19) comportamientos que van a suponer un importante desafío para las personas que les apoyan en su día a día (familiares y profesionales de apoyo)

Con esta guía queremos ayudar a familiares y profesionales de apoyo a reflexionar sobre por qué se dan estos problemas, qué cosas podemos cambiar de nosotros mismos y de nuestro entorno y cómo podemos ayudar a nuestros familiares o a las personas a las que apoyamos a sentirse mejor en esta situación de confinamiento.

El documento se divide en 3 bloques:



COMPRENDE



PREVIENE



ACOMPaña

Como complemento a esta guía se pueden visualizar 4 videos que complementan las indicaciones que aquí se dan. Los enlaces a los vídeos se anotan al final de cada parte. También se puede consultar la infografía final para tener una versión resumida de las estrategias.

Esta guía ha sido realizada por la red de todos somos todos de Plena inclusión. Una red formada por profesionales de federaciones y organizaciones expertos en Apoyo Conductual Positivo y en el apoyo a personas con grandes necesidades de apoyo. En esta guía han participado especialmente Agustín Illera (Gautena, Fevas Plena inclusión País Vasco), Ruiman Tendero (Autismo Tenerife, Plena inclusión Canarias), Irene López (colaboradora de Plena inclusión Madrid), Almudena Calero (Asprodisis, Plena inclusión Andalucía) y Mayca Collado (Plena inclusión Asturias).

¡Gracias a todos y todas por vuestro trabajo!

Comprender los problemas de conducta

Todos tenemos problemas de comportamiento; una frustración por no encontrar lo que estamos buscando, una respuesta inadecuada o brusca por cansancio, una actitud negativa por un dolor de muelas, etc. Todas las personas hemos tenido situaciones así que nos han llevado a comportamientos no adaptativos, nos hemos desregulado, y hemos manifestado problemas de comportamiento (respuestas bruscas, gestos de enfado, etc.)

Las personas con discapacidad viven estas mismas circunstancias y además tienen más posibilidades de desregularse por muchos motivos, pero uno de los factores más importantes es que en muchas ocasiones no saben comunicar lo que les sucede o no tienen las estrategias necesarias para enfrentarse a esta situación. Puede ser que, en las situaciones de confinamiento y aislamiento que estamos viviendo a raíz de la crisis del COVID-19, algunas personas con discapacidad intelectual o del desarrollo presenten problemas que nos resulten de difícil manejo.

¿Qué hacemos para abordar estas conductas que nos preocupan?

Solemos decir, que un problema de comportamiento tiene dos partes:

- **La forma:** es lo que la persona expresa, lo que observamos de su comportamiento, las conductas pueden manifestarse de muchas maneras, por ejemplo, romper un objeto, llorar constantemente, golpearse la cabeza, no colaborar, pellizcar, y cientos de maneras de expresar los problemas de comportamiento. Es la forma en la que se manifiestan los problemas de comportamiento. Lo que proponemos es comprender el porqué de dicho comportamiento.
- **La función:** es por qué lo hace, qué nos quiere decir o qué debemos entender de lo que hemos observado, qué necesidad puede estar no

cubierta, lo que intentamos es entender qué ha pasado para llegar a esta situación y así ayudar a la persona.

Indagar sobre las circunstancias que llevan a la persona a tener ese comportamiento, es un ejercicio de **EMPATÍA** necesario para poder abordar las conductas complejas. Tenemos que mirar muchas variables que influyen en el comportamiento de la persona, por ello tendremos que comprender la situación desde un enfoque:



Es decir, tenemos que tener en cuenta **aspectos biológicos**: si la persona tiene un síndrome específico (esclerosis tuberosa, X-frágil, Prader Willy), si la persona tiene epilepsia, si hay síntomas de malestar físico, si hay un problema de salud mental asociado (algo muy común y que en esta situación especial que vivimos se puede llevar a un desajuste que es preciso valorar y tener muy presente), si existen dificultades o desregulación del sueño, cansancio, hambre, síntomas del coronavirus, etc.

También tendremos que tener en los otros **aspectos psicológicos**: las características emocionales y psicológicas que la persona tiene para afrontar las situaciones, su capacidad de comprensión, su capacidad de regularse y conseguir el autocontrol, su nivel de frustración en las actividades del día a día, etc. Aquí también pensaremos en la historia de aprendizajes de la persona, sus habilidades de comunicación, etc.

Y por último, tenemos que mirar todas las cosas que ocurren en el entorno, los **aspectos sociales**: la relación que establece con otras personas y en especial con aquellas que les dan apoyo, el espacio físico en el que estás (ruidos, luz, temperatura, confortabilidad), las oportunidades de ejercer la elección y el control que está pudiendo tener en su vida, las posibilidades de participar en actividades cotidianas y en aquellas que son significativas, cómo están preparadas esas actividades y si se ajustan a su comprensión, las vivencias que están teniendo sus familiares (comentarios, contagio de emociones, etc..), cambios en sus rutinas, pérdidas de seres queridos... Estos aspectos tendrán especial importancia en la situación de confinamiento en la que nos encontramos.

Para entender mejor este enfoque biológico, psicológico y social podemos leer este **ejemplo**:

Pensemos en tres personas distintas: **Ana, Juan y Marta**.

Cuando su madre le pide que ponga la mesa, los tres tienen la misma conducta: Tirarse al suelo y gritar.

La forma de la conducta de Ana, Juan y Marta es muy parecida: "tirarse al suelo y gritar". Pero vamos a comprender la razón por la que cada uno lo hace.

Ana: Ana quiere colaborar, pero cuando su madre le dice que ponga la mesa no sabe por dónde empezar a poner la mesa, ni sabe asumir toda la tarea. Eso le frustra y su manera de expresarlo es esta. Una buena idea sería darle más apoyo porque la tarea es demasiado complicada para ella. Podemos decirle "Ana ven a por los tenedores y ponlos en la mesa". En el caso de Ana la actividad no estaba ajustada a sus necesidades.

Juan: él es muy rutinario y antes de comer siempre tiene que bajar las persianas de su cuarto y recoger sus bolis de una forma determinada (este comportamiento corresponde en su caso a un problema de salud mental, un trastorno obsesivo compulsivo) por esta razón, si le piden poner la mesa antes de hacer este ritual su ansiedad sube mucho. Si su madre le da el aviso para recoger y lo hace de forma especialmente suave, no suele haber problema para que quiera poner la mesa.

Marta: en casa de Marta hoy hace mucho calor y su hermano pequeño está muy contento jugando con un perrito con ruidos y luces. Además, su madre para pedirle que ponga la mesa sube el tono para que se le escuche. Ante tanta estimulación, Marta reacciona así ante esta situación. Es probable que sin tanto calor y ruido y con una propuesta más amable Marta colabore.

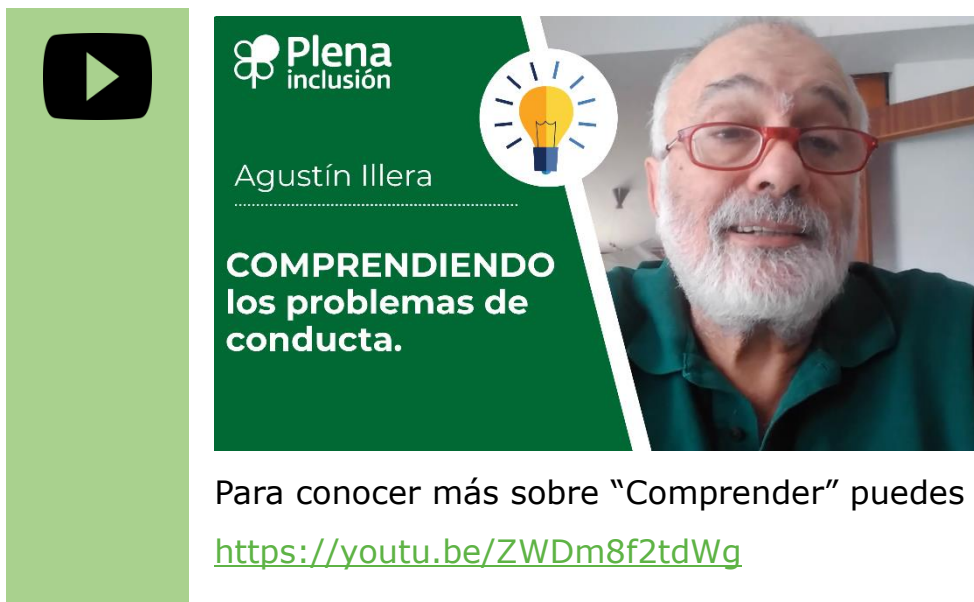
Nadie cambia un comportamiento de la noche a la mañana, tampoco las personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, por tanto, necesitan tiempo (además de empatía y paciencia por nuestra parte) para aprender estrategias nuevas o comportamientos diferentes para responder antes las situaciones que les desregulan.

Cuando surjan conflictos, comprendiendo algunas razones que les llevan a estas situaciones podemos acompañarles y minimizar las consecuencias negativas en la vida de la persona y las que conviven con ella.

Por tanto, es clave observar, conocer, comprender y empatizar con la persona. Una clave sería: "Ponte en su lugar y a partir de ahí, piensa qué podemos hacer para apoyarle para que esto suceda de otra manera más positiva"

Tenemos que poner más atención a las razones que explican los problemas de comportamiento, en lo que la persona pretende comunicar con su comportamiento, solo así conseguiremos dar respuesta a las necesidades de la persona.

El enfoque de Apoyo Conductual Positivo se centra en la prevención, una vez conocida la función y las variables que influyen en el comportamiento, vamos a poner en marcha los apoyos necesarios para dar respuesta a esas las cosas que están influyendo en el estado de la persona. Vamos a generar estrategias y ayudar a la persona a desarrollar habilidades que le ayuden a prevenir que tenga que usar conductas desajustadas. Aunque la situación de confinamiento sea complicada intentaremos generar oportunidades para que la personas sienta que puede participar en las cosas que son importantes para ella/el.



The video thumbnail features a green background on the left with a white play button icon. To the right, there is a portrait of Agustín Illera, a man with a white beard and red glasses, wearing a green shirt. The text on the thumbnail includes the 'Plena inclusión' logo, the name 'Agustín Illera', and the title 'COMPRENDIENDO los problemas de conducta.' A lightbulb icon is also present.

Para conocer más sobre "Comprender" puedes ver este vídeo:

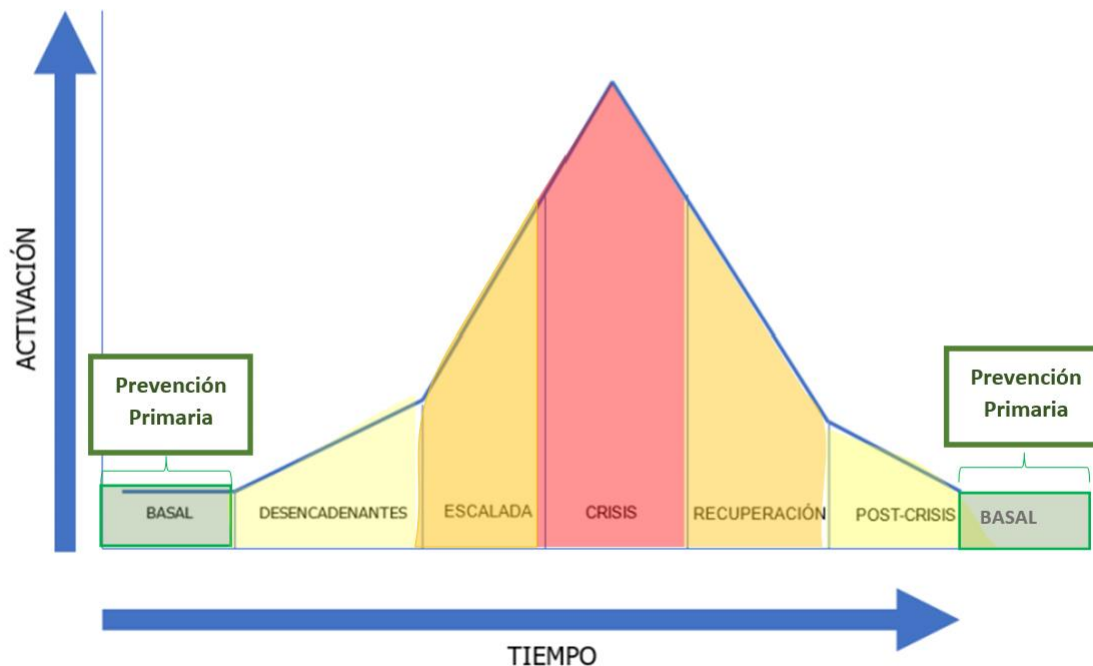
<https://youtu.be/ZWDm8f2tdWg>

Prevenir los problemas de conducta

Los problemas de conducta son el resultado de una relación desajustada entre el contexto y la persona. Cuando los apoyos que necesitan las personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo no están consiguiendo dar respuesta a sus necesidades; o las oportunidades de participación que le ofrece el entorno son pobres; las posibilidades de expresar y comunicar son bajas y, en definitiva, sus derechos son vulnerados y el nivel de satisfacción con su vida, en aspectos generales y también cotidianos, es peor que el que desearían; la relación que tiene la persona y el contexto empeora.

En estas situaciones, pueden aparecer problemas de conducta, debido a que la persona no está consiguiendo recibir las cosas que precisa o que le ayudan desde el entorno que le rodea.

A continuación, presentamos un gráfico que describe las fases por las que se pasa en un problema de conducta, la persona comienza en la fase basal (llamamos fase basal al estado habitual de la persona) y va pasando por varias fases, comenzaría con la escalada hasta la situación de crisis, para volver a bajar su agitación hasta de nuevo, retomar su estado habitual (fase basal), pasando previamente por una situación de postcrisis en la que la persona precisa recolocarse antes de volver a su situación normal. No siempre se pasa por todas las fases, el objetivo que vamos a tener es poner en marcha estrategias lo antes posible para que podamos hacer cambiar esta curva y retomar el estado más bajo de activación posible, ayudándole a volver a su estado habitual (basal).



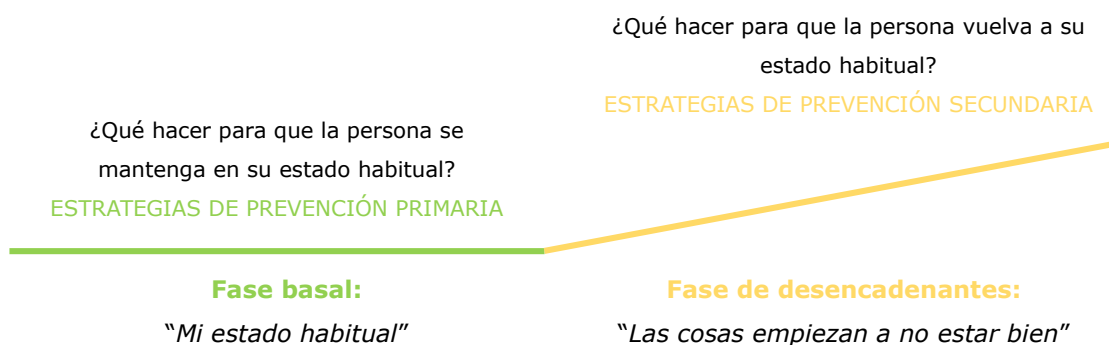
En los siguientes apartados, se proponen una serie de estrategias que ayuden a saber qué hacer en los diferentes momentos de la curva.

Las estrategias que se proponen se centran en un enfoque **preventivo**, que es el enfoque principal del Apoyo Conductual Positivo. Vamos a poner en práctica cosas que ayuden a la persona a mantenerse o a volver a su estado habitual de bienestar (zona verde). Sabemos que, en ocasiones, esto puede ser difícil en esta situación de confinamiento. Aun así, pondremos el foco en la salud y bienestar de la persona para que las cosas vayan bien para ella la mayor parte del tiempo.

A modo de aclaración, antes de proponer estrategias, definiremos algunos conceptos:

Prevención primaria: son las cosas que hacemos cuando la persona está en su estado habitual de bienestar (fase basal). La prevención primaria se sitúa en la zona verde de la curva de la conducta (la persona en ese momento es cuando muestran están reguladas, están en el nivel de activación habitual) Este, es un buen momento para dar oportunidades de participar que ayuden a la persona a sentirse bien, ocupada y satisfecha. A esta parte es a la que más tiempo, esfuerzo y creatividad le debemos dedicar. Se llama prevención primaria porque poniendo en práctica sus estrategias ayudamos a que las conductas que nos preocupan sean menos probables.

El paso de la fase basal que es cuando utilizamos las estrategias de prevención primaria (verde) a la fase de desencadenantes (amarilla) se da cuando la persona comienza a mostrar algunos comportamientos que nos empiezan a indicar que algo no va bien, es entonces cuando pasaríamos a utilizar las estrategias de prevención secundaria.



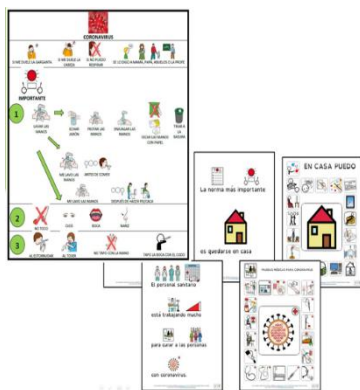
Prevención secundaria: a veces la persona puede angustiarse, cansarse o agitarse, empieza a estar inquieta y aumenta su activación o nerviosismo, expresando así que las cosas no están muy bien para ella. En estos casos utilizamos estrategias que ayudan a que la persona se tranquilice, podemos ayudarle a re-direccionar o enfocar la resolución de las conductas que nos preocupan, ayudando a que cambie la necesidad de que la persona utilice estas conductas. Tendremos que poner en práctica nuestra empatía para poder comprender qué le puede estar alterando. Para entenderlo mejor podemos pensar en qué nos pasa a nosotros cuando nos angustiamos o agitamos por alguna razón, por qué nos pasa y qué nos ayuda.

Estrategias de prevención primaria

A continuación, se describen una serie de estrategias preventivas, que pueden ayudar a crear un contexto de comunicación y de interacción que ayuden a que se reduzca la posibilidad de que aparezcan problemas de conducta en la situación actual de confinamiento. Estas estrategias pueden ser útiles también en otros muchos momentos. Todas estas estrategias forman parte de lo que se denomina "Prevención Primaria", aunque muchas de ellas siguen siendo útiles en la Prevención Secundaria.

Recuerda que estas estrategias nos sirven para ayudar a las personas a mantener un estado de bienestar en general. Todas ellas son compatibles y es la combinación de muchas lo que permite una prevención más efectiva, siendo flexibles y tratando de adaptarnos siempre a la individualidad, las necesidades de apoyo de la persona y su estado emocional.

1. Ofrece información ajustada que ayude a la persona a comprender lo que está pasando



Haz uso de explicaciones, guiones, calendarios y normas utilizando la forma de comunicación que la persona prefiera como apoyos visuales, palabras u otras formas que conozcas. Explica y anticipa los cambios.

Trata de que la persona siempre pueda comprender con tus apoyos qué tiene que hacer, cómo lo tiene que hacer, cuánto tiene que hacer y qué hacer cuando

ha terminado una actividad.

Haz uso de temporizadores visuales/sonoros que marque la duración de las actividades y así la persona pueda entender mejor el paso del tiempo.

2. Deja espacio para que exprese necesidades y mantén activo el uso de su sistema de comunicación.

Facilita el uso de sistemas aumentativos y alternativos de comunicación, el que sea habitual y útil para la persona.

Deja un tiempo oportuno para que la persona exprese lo que quiere/necesita/desea, no te adelantes a la expresión de sus necesidades.

3. Ayuda a estructurar actividades y poner contenido y sentido a su tiempo

Estructura temporalmente actividades a través de agendas visuales, escritas, etc. Genera rutinas diarias en las que haya cosas que se repitan todos los días y otras que varíen. Incluye actividades de alta motivación e interés, tareas cotidianas, actividades de higiene personal y alimentación, actividad física, etc. Busca y ofrece actividades que sabes que son importantes y significativas para la persona y ayuden a que esté activo.

Presta la información sobre el día en el que estamos, información sobre el tiempo y datos sobre la situación de confinamiento que pueda controlar y que le puedan ayudar a entender lo que está pasando, generar mayor sensación de control y sentirse parte de la situación.

4. Ofrece variedad de oportunidades de elección en las rutinas diarias.

Pueden ser muy útiles los paneles de elección visuales, con las opciones de actividades, objetos, espacios y/o personas que sean viables en cada momento.

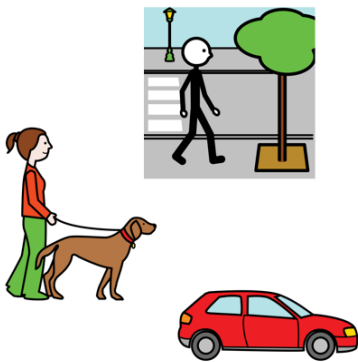
Ten en cuenta que hay personas para las que tener que elegir en muchas situaciones también puede ser estresante, ajustarnos a la individualidad.

Genera oportunidades de participación de la persona sobre las actividades del día a día que le rodean. Visualiza en un horario las actividades del día a día que se están desarrollando en la casa y busca cómo poder vincular a la

persona en las mismas para que se sienta parte activa en ellas. Por ejemplo, cortar el pan para la comida, recoger los platos del lavavajillas, hacer la lista de la compra, etc.

5. Incluye en la rutina pequeñas actividades fuera del hogar (siempre que sea imprescindible y dentro de marco normativo actual).

Salir a pasear (paseos terapéuticos), solo si es estrictamente necesario por los niveles de ansiedad y estrés de la persona, por lugares no transitados y cercanos (evitar salidas a supermercados).



¹Puedes realizar salidas con objetivos: tirar la basura, sacar al perro, comprar en pequeñas tiendas no concurridas...

Recuerda, en este caso, sigue siempre las recomendaciones de prevención y seguridad establecidas por las autoridades sanitarias, especialmente la que indica la necesidad de tomar

distancia física, evitar los encuentros sociales y zonas de riesgo durante la circulación, así como las instrucciones de los Cuerpos y Fuerzas de la Seguridad del Estado y toda la normativa vigente en todo momento.

6. Deja espacios y momentos personales e individuales

Deja momentos donde el contenido de su tiempo sea libre, incluso aunque implique algunas rutinas no funcionales o repetitivas que le ayuden a regularse o mantenerse en equilibrio. Siempre y cuando ello no resulte perjudicial para la persona o la convivencia con otras personas.

¹ Procedencia pictogramas, autor y licencia: ARASAAC (<http://catedu.es/arasaac/>) - Sergio Palao - CC (BY-NC-SA).

7. Sin dar ayuda de más, es importante ofrecer los apoyos que necesite en las actividades cotidianas.

Es fundamental participar, como todos, en las actividades cotidianas que tienen sentido para nosotros (aseo, limpieza del hogar, preparación de comida, etc.) Por esta razón es interesante proponer las actividades de una forma divertida, pensar las actividades en pequeños pasos (por ejemplo: pueden llevar los tenedores y los vasos, no hace falta que pongan toda la mesa), intentar hacerlo siempre siguiendo el mismo orden, así será más fácil de recordar y dar sólo el apoyo que necesita cada persona en cada actividad. Es importante que después podamos resaltar su colaboración y agradecerla y que la persona vea que lo que hace tiene sentido y que lo puede hacer bien, evitando que se frustre.

8. Anima a la persona para que haga actividades importantes que le estimulen.



Es importante que cuando la persona participe le hagamos saber que lo hemos visto y que lo está haciendo muy bien. En la planificación diaria, incluir actividades que le gustan mucho después de otras que no le gustan tanto, pero tiene que hacer.

9. No aumentes el estrés en la persona por exigir demasiado.

Da un tiempo adecuado para que la persona realice las actividades. Sin meterle prisa. No hagas varias actividades difíciles o que no le gustan a la persona seguidas.

Intenta al darle apoyo no hablar demasiado, usando otras estrategias como hacer un gesto, señalar, acercar un objeto; de forma que la actividad sea agradable y no esté muy cargada de indicaciones.

10. Establece unas normas básicas de convivencia.

En vuestro entorno de confinamiento puede haber muchas personas, es importante organizar las normas y los espacios para todas, de manera que el ambiente sea preferentemente tranquilo, comprensible y seguro. Evitar contextos caóticos.

Mantén relaciones con la persona evitando estresarla, usando un lenguaje, contacto físico, estímulos, ... ajustados a su perfil y forma de ser.

11. Ayuda a la persona a mantener hábitos saludables.

Cuidar una rutina de sueño y alimentación equilibrada.

Mantener los hábitos de higiene adecuados y habituales.

Realizar cualquier ejercicio físico que le guste y prefiera la persona.

Presta atención a los síntomas de cualquier molestia o enfermedad, especialmente aquellos síntomas que se relacionan con el COVID-19.

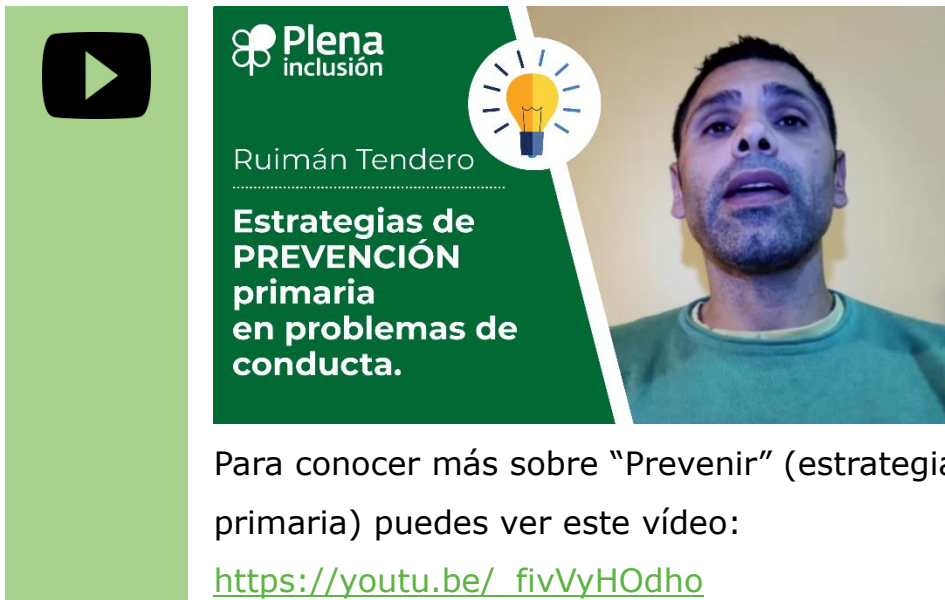
12. Organiza los espacios para que sean confortables y amables para la persona


Controla el excesivo calor, frío, luz o ruidos. Que la persona sepa dónde están las cosas que necesita para hacer actividades que le gustan.


13. En caso de uso de medicación, sigue las recomendaciones de su psiquiatra en cuanto a la medicación

Mantener el seguimiento, aunque sea por teléfono. La mayoría de los psiquiatras están haciendo seguimiento telefónico a sus pacientes.

No realices cambios, si no están prescritos o recomendados por el/la psiquiatra. Sólo si lo ha recomendado el psiquiatra, ten en casa la medicación de rescate o las medicaciones que pueden usarse de forma preventiva para que tu familiar no se desregule.





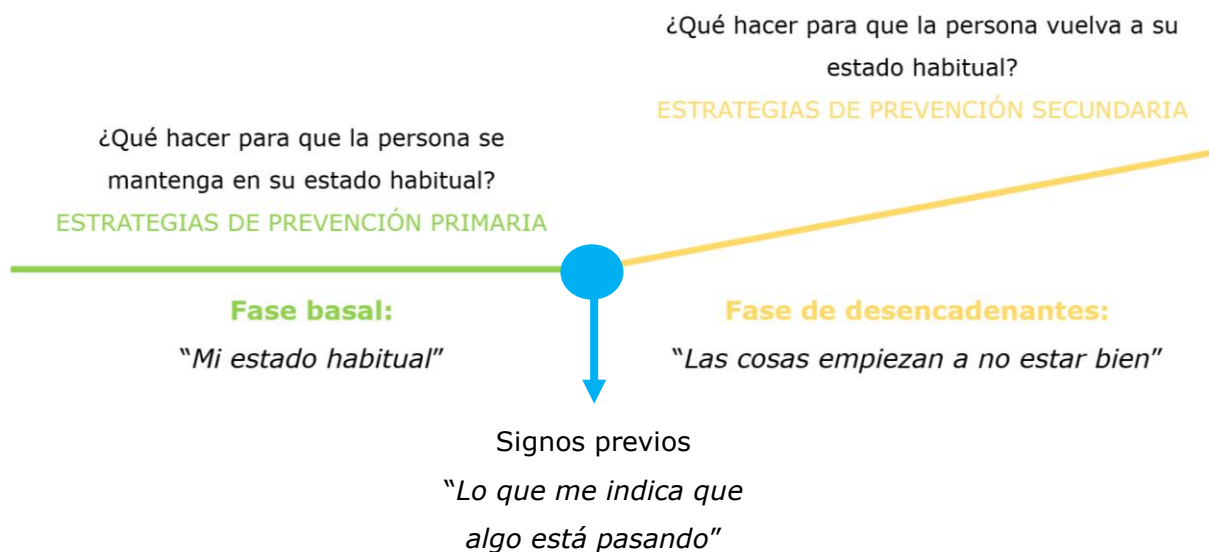
 Ruimán Tintero

**Estrategias de
PREVENCIÓN
primaria
en problemas de
conducta.**

Para conocer más sobre "Prevenir" (estrategias de prevención primaria) puedes ver este vídeo:
<https://youtu.be/fivVyHOdho>

Estrategias de prevención secundaria

Los problemas de conducta no aparecen de repente, existen una serie de comportamientos, expresiones emocionales, verbalizaciones, etc. que surgen como "signos previos" y empiezan a revelar que algo está ocurriendo y la persona se comienza a desregular o ve la situación como estresante. A veces estos indicadores duran poco y otras veces se mantienen más en el tiempo, previamente a que se llegue a una situación de crisis, pero siempre ayudan a anticipar que algo está empezando a ocurrir (por ejemplo: subir el tono de voz, andar de puntillas, decir una frase concreta, tensar el cuerpo, etc). Si conoces bien a la persona podrás identificar rápido estos indicadores, si no la conoces (para profesionales de apoyo nuevos) pregunta a personas que les conozcan bien.

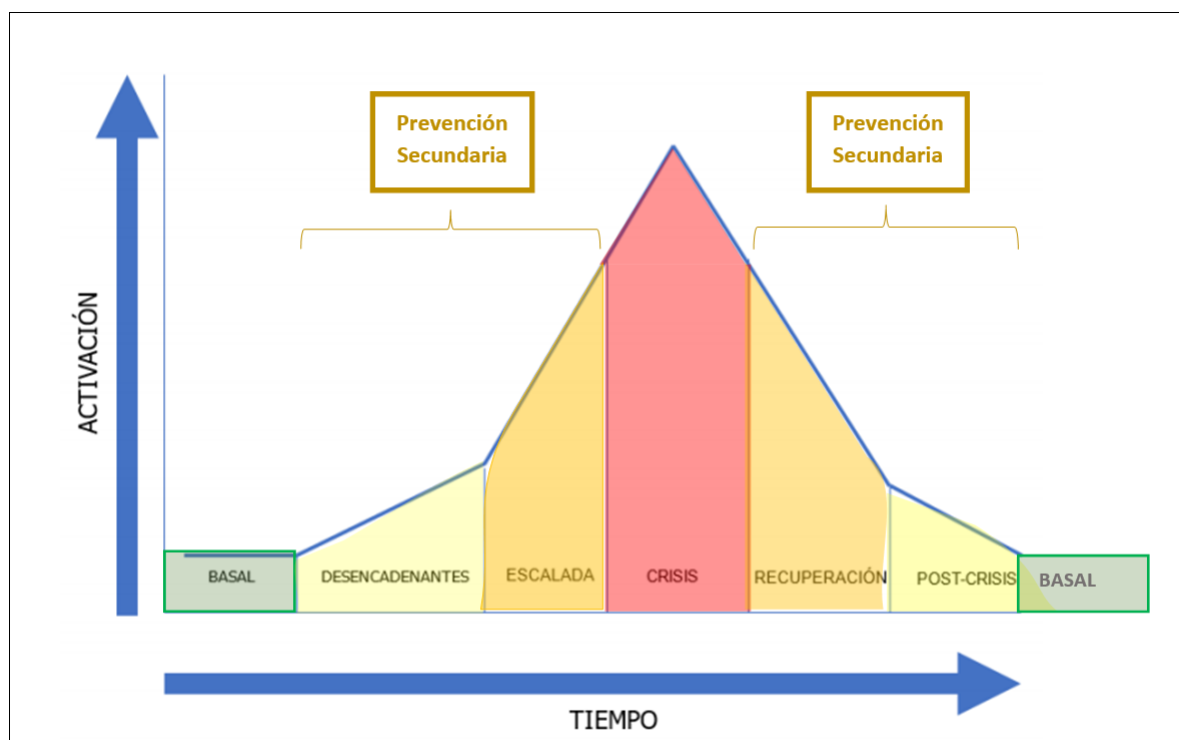


Es en este momento, cuando debemos utilizar determinadas estrategias preventivas que ayuden a recuperar la relación satisfactoria entre la persona y su contexto.

La actual situación de confinamiento puede generar unas condiciones que producen el aumento de la ansiedad, frustración, estrés, tristeza, nerviosismo, inquietud, incertidumbre, inseguridad, etc., todas ellas favorecedoras de la

aparición de problemas de conducta (conductas que nos suponen un desafío para saber cómo responder a la persona). Por ello, es importante estar atentos/as a estos signos observables que son diferentes en cada persona y que indican un malestar que puede derivar en un problema de conducta, para dar una respuesta que favorezca que la situación no vaya a más. Las estrategias preventivas que ayudan en estas circunstancias, forman parte de lo que se denomina “Prevención Secundaria” y algunas de ellas se describen más adelante.

La Prevención Secundaria se sitúa en las fases de “Desencadenantes y Escalada” que preceden a una posible fase de “Crisis”. Es igual de importante el uso de estrategias de este tipo en las fases de Recuperación y Post-Crisis de la curva de la conducta, tal y como se señala en la siguiente gráfica (zonas amarillas y naranjas):



Recuerda que estas estrategias nos sirven para ayudar a las personas a retomar un estado de bienestar y calma cuando comienzan a manifestar algún tipo de malestar, a mostrar que algo no va bien. Muchas de ellas, son compatibles en una misma situación, pudiendo y debiéndose combinar para una prevención más efectiva, siendo flexibles y tratando de adaptarnos siempre a la individualidad, las necesidades de apoyo de la persona y su estado emocional.

A continuación, se presentan algunas estrategias de prevención secundaria (zonas amarillas y naranjas):

1. Rebaja / elimina la dificultad de las actividades y las demandas del entorno.

Reduce el tiempo de la actividad. Disminuye, elimina la dificultad o aumenta los apoyos que necesite para finalizar la actividad.



Ajusta las indicaciones/explicaciones que realizas para que haga la tarea o actividad, teniendo en cuenta su estado emocional. Propón un tiempo de descanso. Si el malestar viene producido por algún tipo de cambio que genera inseguridad, mantén algunos elementos que suelen ser más

estables en su vida, como, por ejemplo, la persona que le da apoyo, el tipo de actividad, el lugar donde se realiza la actividad, los objetos, etc.

2. Incluye nuevos estímulos que cambien el estado emocional.

Introducir estímulos que sepamos que pueden cambiar el estado de ánimo de la persona en particular, una canción, un gesto divertido o de cariño, un juego, etc. Se trata de generar cambios que disminuyan estados de ánimo favorecedores de una posible conducta desafiante.

3. Ayuda a que centre su atención en un nuevo objetivo/actividad.

Introduce alguna actividad alternativa a la actual que sepas que sea motivante. Ofrece la oportunidad de elegir una nueva actividad. Trata de que entre las opciones haya actividades que le resulten atractivas y/o relajantes.

4. Crea las condiciones para que la persona se relaje.

Haz cambios en el ambiente que ayuden a la relajación. Pon música que tenga asociada a momentos relajantes, reduce o elimina ruidos estresantes, propón estar en un espacio menos concurrido, que aparezcan personas que le transmiten seguridad, accede a lugares al aire libre etc.

Introduce una actividad que sabes que le ayuda a disminuir su estrés o ansiedad. Levantarse y caminar un poco o dar un paseo, escuchar la música que le gusta, tumbarse en algún lugar, ir a comer algo, etc.

5. Reduce los tiempos de espera.



Si una espera está provocando que aparezcan signos de malestar, reduce el tiempo de ésta y comienza antes con la actividad planificada puede ser una buena opción.

Otra puede ser poner un contenido a ese tiempo incluyendo actividades atractivas que pueda realizar en ese momento o dándole opciones viables a elegir, tal y como veíamos anteriormente.

6. Adopta una postura, posición y lenguaje corporal que ayude a la persona a regularse y evite el incremento de la conducta.

En relación a la distancia con respecto a la persona hay veces que es útil alejarse un poco si estamos cerca de ella y darle los apoyos necesarios desde allí. En otras ocasiones es mejor acercarse e incluso tener contacto físico que la ayude a calmarse o cambiar el estado de ánimo. Todo ello depende de la persona y de su momento. Suele ser aconsejable manejar la situación sin

colocarnos justo frente a la persona, sino algo ladeados. Pero esto también puede variar de una persona a otra.

Mostrar un lenguaje corporal que indique calma, sin hacer aspavientos, movimientos bruscos o excesiva gesticulación.

7. Actúa con calma, serenidad y seguridad.

El nerviosismo que puede comenzar a mostrar una persona no debe activar el nuestro. Para poder apoyarla en su vuelta a la calma ante los primeros signos, necesitamos mostrarnos serenos, encarando la situación desde la visión que en frente hay alguien que necesita de nuestro apoyo y no alguien que me está empezando a generar un conflicto. Tu seguridad, calma y control sobre la situación ayudará a la persona a regularse y ajustar su conducta.

Si nos encontramos en un momento en el que no podemos mantener esta aptitud y actitud, y es viable que otra persona le de apoyo, puede ser una buena decisión cambiar.

8. Continúa apoyando que la persona se exprese y comunique.

Es muy importante facilitar que la persona se exprese a través de los sistemas de comunicación que habitualmente maneje, guiarla a su uso y darle los apoyos necesarios para que pueda comunicar necesidades, deseos y emociones, en esas situaciones donde comienza a haber alguna tensión en la relación que tiene con el contexto.

Dedica el tiempo oportuno para que la persona se exprese sin agobios.

9. Ajusta cómo te comunicas con la persona.

No utilices un volumen de voz alto y ni grites. Evita hablar deprisa o de forma acelerada. Utiliza un lenguaje concreto y claro. No añadas expresiones que no aportan información relevante y útil para la persona en esta situación.

También es útil evitar hablar de la conducta y o hacer valoraciones de la misma. Es mejor dar un sentido positivo a la comunicación, no hablar de lo que ha hecho, sino de lo que puede hacer y que le ayuda a estar mejor. Se trata de situar en su plan de acciones inmediato cosas que la alegren, calmen o le permitan continuar con una rutina comprensible, segura y deseada.

10. Sigue facilitando la comprensión de situaciones.



Pon en juego todos los apoyos necesarios, incluidos los visuales (dibujos, pictogramas, fotos, etc.), para que la persona comprenda de manera clara la información y/o las opciones que le estamos ofreciendo en relación a elecciones, acciones y/o actividades que le ayuden a volver a un estado de bienestar.

Apoya tu lenguaje con gestos claros y concretos que faciliten la comprensión, son momentos donde quizás la atención que la persona dirige a lo que le tratamos de comunicar no es la suficiente.

11. Elimina la posible causa o cosas que desencadenan la conducta que te preocupa si los conoces.

Hay veces que las cosas que provocan que las personas comiencen a agitarse, tener ansiedad o sentirse mal, son evidentes desde el primer momento. Si lo tenemos claro, es recomendable eliminar o reducir el contacto con el estímulo, actividad, acción, persona, etc. que produce esta situación. Hay que tener en cuenta también, que, en muchas ocasiones, no es una única cosa la que afecta a su estado, e incluso éste, puede ser producto de muchos desencadenantes que se van acumulando a lo largo de un tiempo.

Conviene estar atentos a los signos de malestar provocados por alguna enfermedad o dolencia que deba ser tratada para aliviar los síntomas.

12. Ignora la conducta, nunca a la persona.

A veces, una opción puede ser ignorar la conducta (no a la persona), salvo que genere daño para la misma persona u otras.

Es importante también tener en cuenta que lo que se debe ignorar es la conducta para no reforzarla, pero no ignorar a la persona.

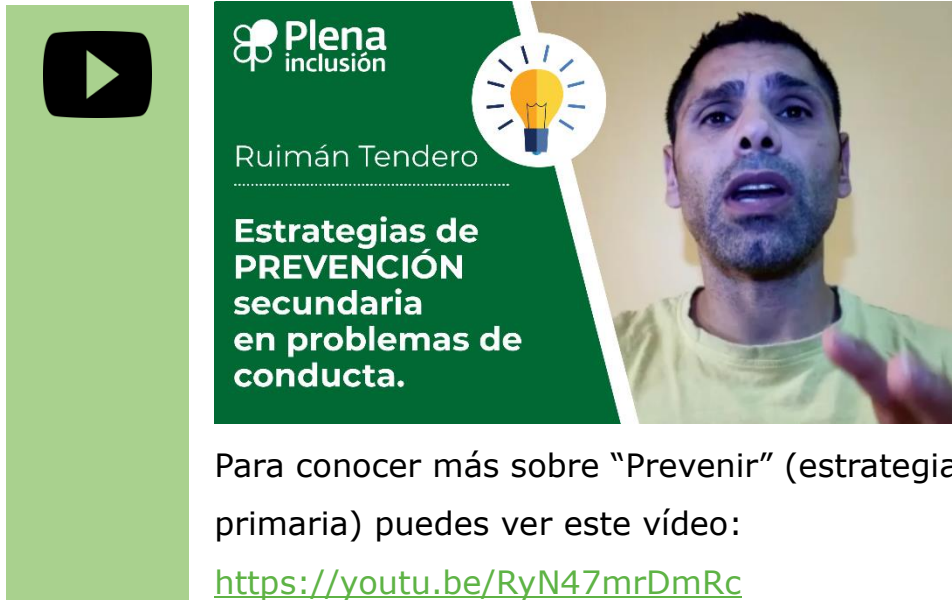
Dirigir y centrar la atención de la persona hacia otros estímulos o actividades como se ha descrito anteriormente en los puntos anteriores.

13. Recuerda metas que estimulen la regulación de la persona.

Puede ser útil en determinadas circunstancias, recordar de manera comprensible a la persona, la meta deseada que desea alcanzar y decir qué comportamientos le van a ayudar a conseguir esa meta que desea. Su objetivo en este caso puede ayudarla a centrar la atención en su deseo y no tanto en lo que le genera el proceso de activación. Todo ello siempre teniendo en cuenta no forzar situaciones, ofreciendo los apoyos que necesite, ajustándonos a ritmo de la persona y a su meta deseada.

14. Apoya el uso de habilidades alternativas ya aprendidas que le ayudan a llegar al mismo resultado.

Cuando la persona comience a tener conductas de baja intensidad pero que reflejan nerviosismo, a través de las cuales quiera alcanzar un objetivo (conseguir un objeto, llamar la atención de alguien, evitar una actividad, etc.), podemos darle apoyos para que utilice otras conductas de mayor regulación y más efectivas que ya ha aprendido y que le permiten alcanzar el mismo objetivo con menos frustración y una respuesta más favorable del entorno. Por ejemplo, puedes apoyar a la persona en el uso de su sistema de comunicación para expresar en vez de emitir un chillido.



Plena inclusión

Ruimán Tendo

Estrategias de PREVENCIÓN secundaria en problemas de conducta.

Para conocer más sobre "Prevenir" (estrategias de prevención primaria) puedes ver este vídeo:

<https://youtu.be/RyN47mrDmRc>

Acompañar durante una situación de crisis

Si todas las estrategias de prevención primaria y secundaria no han sido eficaces, en este momento de descontrol y la persona llega a la crisis o explosión, es importante saber actuar con calma y seguridad.

Como en todas las fases, es importante el conocimiento de la persona para usar sólo las estrategias que sabemos que son eficaces para ella.

En esta **fase de crisis** la persona puede no ser capaz de atender a lo que decimos o hacemos.

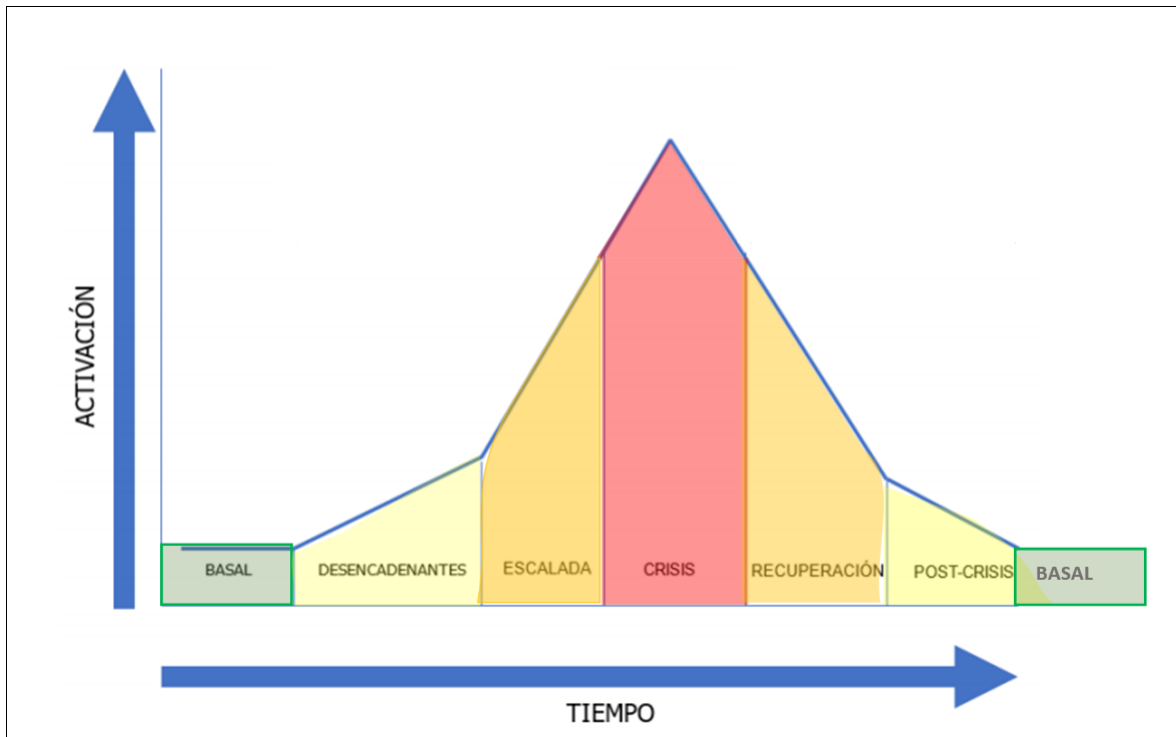
Las recomendaciones para acompañar en la fase de crisis son:

- En primer lugar, ponte en su lugar. Trata de empatizar, de entender la situación y recuérdate que estás ahí para ayudarle a calmarse.
- Aplica estrategias de baja activación. Muéstrate sereno y con actitud de apoyo. No le mires a los ojos. No le hables y si lo haces, se concretó, se positivo y usa un tono de voz suave y sosegado. Muévete con mucha calma.
- Despeja el entorno próximo (retira todo aquello con lo que se pueda hacer daño)
- Protege a terceras personas (bebés, mayores, otras personas con discapacidad y amplias necesidades de apoyo...)
- Pide ayuda si la requieres a otras personas (otros familiares o profesionales) si valoramos que puede ayudar a frenar la crisis.
- Evita tocarle y mantén siempre una distancia segura.
- Ofrécele elementos de descarga (almohada, cojín, manta, objeto blando...) si le ha ayudado en otros momentos y ya conoce el recurso.

- Cuando todo lo anterior no ha sido suficiente y vemos que hay un riesgo evidente grave; protégele y protégete mediante otras estrategias.
- Debemos evitar cualquier práctica restrictiva (que suponga limitar la libertad de movimiento de la persona, como por ej. una puerta cerrada, una sujeción mecánica o el uso de una medicación de rescate) Estas actuaciones suelen provocar en la persona, mayor agitación, resistencia y agresividad. No son efectivas para reducir conductas desafiantes ni a corto ni a largo plazo y generan también ansiedad y sentimientos negativos en los familiares y profesionales. A veces también favorecen aprendizajes inadecuados en la persona.
- Cualquier práctica restrictiva se llevará a cabo cuando todo lo anterior ha resultado insuficiente, siempre como última opción y siguiendo un protocolo riguroso de supervisión y respeto máximo por la persona.
- Si estás trabajando en una entidad o servicio: registra el incidente. El uso de cualquier intervención restrictiva requiere de una planificación y registro.

La fase de crisis no suele durar mucho tiempo – aunque a veces se nos haga eterno- y a continuación vemos signos de agotamiento, propios de la fase de recuperación.

Nuestro papel en esta fase es apoyar para que la persona regrese, poco a poco y a su ritmo, a su estado basal o “de normalidad”. Recuerda que las fases de **recuperación y post crisis** se da en las zonas naranjas y amarillas después de la crisis.



En la **fase de recuperación** (zona naranja después de la crisis), se recomienda:

- Debemos seguir transmitiendo calma.
- Ayuda a que se tranquilice y se ponga cómodo
- Podemos ofrecer actividades motivantes y significativas para la persona que le ayuden a salir del ensimismamiento.
- Ayúdale a que incorpore un nuevo objetivo.
- En esta fase debe haber un momento para el autocuidado. Date unos minutos para recuperarte tú también. Recuerdate que la persona no lo ha hecho a propósito y si puedes, habla con otra persona sobre lo sucedido sin evadir hablar de tus emociones.

- Aprovecha para aprender de la experiencia (puedes preguntar a otras personas qué debes tener en cuenta para que esto no vuelva a suceder)
- ¡Cúídate a pesar de las restricciones! (mantén hábitos saludables, descansa y mantén contacto con tu familia y amigos...)

Tras la fase de recuperación, que puede ser muy variable en cuanto a duración, llega la **fase de post crisis** (zona amarilla después de la crisis) en la que vemos que la persona está muy cerca de volver a su estado basal. Aquí también debemos seguir apoyando, desde la calma.

Puede que en esta fase observemos un estado de decaimiento, pasividad o incluso tristeza o culpa.

A algunas personas les ayuda hablar sobre lo sucedido sin embargo a otras, el simple hecho de nombrarlo o recordarlo puede hacer que la ansiedad se dispare y la curva reaparezca de nuevo.

Finalizada esta fase, la persona vuelve a su estado basal.



Para conocer más sobre "Acompañar" puedes ver este vídeo:
<https://youtu.be/-RZ6hFH7rxA>

Si quieres conocer más sobre el Apoyo Conductual Positivo y sobre cómo comprender, prevenir y acompañar a la persona te proponemos que realices esta formación online donde podrás profundizar en todas estas ideas.

Entra al curso sobre Apoyo Conductual Positivo en la plataforma de formación de Plena inclusión:

<http://formacionabiertaplenuainclusion.org/>



www.plenainclusion.org

