



## RECORDAR

- Elija "jugar el papel" de estar tranquilo y sereno, sin importar cómo te sientas. Actuar de esta manera ayuda a la persona a desescalar y lo calma a usted también. No discuta y no responda al abuso verbal. Disipar cualquier sentido de la competencia y hacer todo lo posible para estar con ellos, no en contra de ellos.
- Darle su empatía, atención y respeto (E.A.R.) puede suceder ya sea que estés o no de acuerdo con su punto de vista. No se deje llevar por las discusiones sobre el "problema", porque con las personas con altos conflictos "el problema no es el problema": es su incapacidad para manejar sus propias emociones y, a veces, su comportamiento.
- Aunque puedan decir cosas horribles sobre usted, sepa que esas palabras probablemente tengan muy poco que ver con usted.
- Acérquese a estas situaciones en el Espíritu y no en la carne, pidiéndole continuamente a Dios que los llene con el fruto de Su Espíritu. (Gal (5:22-23).



## RECONOCER

- Los jóvenes de alto conflicto tienen un patrón de comportamiento que parece buscar o crear conflictos en todo tipo de situaciones con todo tipo de personas. Se enojan por pequeños problemas que casi siempre se ven como la culpa de otra persona.
- Al tratar con jóvenes en conflicto, su propia seguridad y la seguridad de los otros jóvenes que pueden estar en riesgo de ser dañados (particularmente con un comportamiento violento) debe ser una de sus principales consideraciones. Esto generalmente no se logrará hablando más alto o dominando a estos jóvenes. Su ira necesita una respuesta firme pero no agresiva para evitar que las situaciones se intensifiquen.



## RESPUESTA

- **Sea lo más físicamente no intrusivo posible.** No se mueva hacia el joven ni invada su espacio. No amenace a los jóvenes verbalmente o físicamente, ya sea en palabras o postura. Utilice la intervención física solo como último recurso, y solo si las políticas lo permiten y usted está bien capacitado en su uso.
- **Envíe ayuda (si está disponible),** deshágase de la audiencia (el resto de los estudiantes), concéntrese en darle al estudiante su E.A.R. (Empatía, Atención, Respeto).
- **Sea directivo pero no agresivo.** Indique el comportamiento requerido o deseado (no lo que no debe hacer) con calma y específicamente.

### Algunas otras ideas:

- **Invítelos a sentarse:** **sentarse** es un estado de reposo que reduce el ritmo cardíaco de la persona. Si están de pie, es fácil para ellos agitarse y caminar más rápido.
- **Crear un descanso** - Ofrecer a la persona tiempo para recuperar el aliento. No siempre haga la oferta directamente. Podrías decir: "¿Puedes esperar un segundo mientras abro una ventana?". A veces, este pequeño descanso va un largo camino hacia la calma.
- **Reduzca el ritmo:** asegúrese de que el ritmo de sus palabras se mida y no se apresure. A veces, la persona está hablando tan rápido que es posible que no entienda de lo que está hablando. En tales casos, puedes decir algo como: "Puedo ver que estás molesto y realmente quiero entender el problema. ¿Puedes empezar de nuevo y hablar un poco más despacio por mí?". Hablar más despacio realmente ralentiza el cerebro y puede calmar el caos en ellos.

- **Tome una bebida** - A veces, solo ofrecerle a la persona una bebida, como café, refresco o agua, puede interrumpir la intensidad. También le ayuda a comenzar a calmarse físicamente, que es el primer paso hacia la calma mental



## RECURSOS

Con un enfoque en la prevención, este programa de capacitación proporciona estrategias probadas para desactivar de manera segura el comportamiento ansioso, hostil o violento en la etapa más temprana posible:

<https://www.crisisprevention.com/Specialties/Nonviolent-Crisis-Intervention>

[www.teenagewhisperer.co.uk](http://www.teenagewhisperer.co.uk) - Ayuda para entender a los adolescentes desvinculados y difíciles.