

# **PRINCIPIOS DEL CUIDADO MÓDULO DE DISCAPACIDADES DEL DESARROLLO**

## **CAPÍTULO NÚMERO 8: APOYO POSITIVO DEL COMPORTAMIENTO**

### **GUÍA PARA LOS FACILITADORES**

#### **CONTENIDO:**

- A. Maneras de entender el comportamiento
- B. El papel del DCW (trabajador de cuidado directo) al apoyar el comportamiento de un modo positivo
- C. Técnicas del apoyo eficaz

Tiempo estimado para este capítulo: 2.5 horas

Materiales necesarios:

1. Guía para los Facilitadores
2. Guías para los Participantes

---

---

**COMPETENCIAS:**

**(SABER O PODER:)**

1. Identificar las razones por las cuales pueden ocurrir comportamientos.
2. Identificar las maneras en que el DCW (trabajador de cuidado directo) puede llegar a conocer a la persona con la cual trabaja y a apreciar qué funciona con esa persona para apoyar el éxito.
3. Identificar qué puede hacer el DCW para prestar un apoyo positivo al comportamiento y evitar problemas.
4. Identificar qué puede hacer el DCW cuando surge un conflicto.
5. Describir y/o jugar el papel de cómo redireccionar el enfoque de una persona para evitar una lucha por el poder.

---

---

**TÉRMINOS CLAVE:**

Apoyo positivo del comportamiento	Comportamiento
Observable	Redirección

---

---

## A. MANERAS DE ENTENDER EL COMPORTAMIENTO

### **Nota para los Facilitadores:**

Introduzca el tema del Apoyo Positivo del Comportamiento declarando que es simplemente una filosofía o enfoque para ayudar a que las personas mejoren los desafíos comportamentales que quizás enfrenten. Es un modo de ayudar a que la persona se sobreponga a costumbres o patrones de comportamiento que le impiden lograr sus metas o que constituyen un peligro para ellos mismos o para alguna otra persona. El primer paso para comprender qué significa el apoyo positivo del comportamiento es de entender el comportamiento en sí.

¿Qué es el comportamiento?

El comportamiento es acción. Es lo que alguien hace.

### **Nota para los Facilitadores:**

#### **Actividad:**

El/la Facilitador/a pregunta: ¿Qué es el comportamiento? Y luego registra o repite las respuestas (la mayoría responderá correctamente que es una acción o lo que alguien hace). Entonces el/la facilitador/a pregunta: “la ira/el enojo es un comportamiento?” Algunos dirán que “sí,” otros que “no.” El/la Facilitador/a entonces preguntará a los que respondieron que “no,” “qué es la ira/el enojo?” Las respuestas deben ser “emoción” o “sentimientos.” Dé validez a la respuesta, la ira/el enojo es una emoción. Puede ser una posible *razón* que da raíz al comportamiento, pero no es una acción o comportamiento. Las acciones se pueden ver u oír o de cierto modo medir. Las emociones no se pueden ni ver ni oír, ya que se pueden ocultar y permanecer sin observar.

#### **Actividad:**

Pida que los participantes tengan una sesión lluvia de ideas con la persona a su lado acerca de algunas de las características del comportamiento. Hay lugar en su paquete para escribir las respuestas. Después de dar al grupo 1-2 minutos, pídeles que digan en voz alta lo que pensaron. Escriba sus respuestas en la pizarra blanca o bloc de papel de diario. Resuma los puntos clave enumerados más abajo. Esos son los que también se incluyen en la guía para el participante.

Notas:

---

---

Características del comportamiento:

- El comportamiento es una **acción**.
- El comportamiento se puede medir o contar.
- El comportamiento tiene un comienzo y un fin.

- El comportamiento tiene una razón, un propósito, y/o significado.
- El comportamiento comunica algo.

¡El comportamiento significa que estamos vivos, involucrados y participes en nuestras propias vidas!

¡El comportamiento nos ayuda a sobrevivir!

¡El comportamiento nos ayuda a gozar de la vida!

¡El comportamiento nos ayuda a ver que nuestros requisitos se cumplan!

¡El comportamiento nos ayuda a comunicarnos con otros!

Las personas siempre demuestran su comportamiento en todo momento. La única vez en que la gente no demuestra un comportamiento es cuando ha muerto.

### ¿Cómo funciona el comportamiento?

Usamos el comportamiento o las acciones para lograr un resultado. Ejemplos:

- Ud quiere que se laven los platos. Posibles comportamientos:
  - Ud pide que le ayuden.
  - Ud se queja de lo mucho que tiene que hacer.
  - Ud lava los platos por sí mismo/a.
- Ud desea ver el juego de pelota en la tele y no la película que la otra persona está mirando. Posibles comportamientos:
  - Ud simplemente cambia de canal sin preguntar.
  - Ud grita.
  - Ud pregunta a la otra persona si le importaría mucho si Ud cambiara de canal.
  - Ud le habla a la otra persona acerca del juego de pelota para ver si le interesa verlo.
  - Ud se para delante de la otra persona quien ahora no puede ver la tele.

Algunos comportamientos son eficaces, otros no. Algunos comportamientos son más aceptables que otros.

Cuando un comportamiento da resultado, la persona lo va a repetir. Eso es verdad para todas las personas incluso las que apoyamos.

#### **Nota para los Facilitadores:**

Declare que algunas veces el comportamiento es muy eficaz. Por ejemplo, si yo le pido que se levante y Ud se levanta, mi comportamiento al preguntarle fue eficaz porque logré lo que yo quería (que Ud se levantara). Si le pido que Ud se levante y Ud se niega, mi comportamiento no fue eficaz y yo quizás trate otras estrategias, tales como:

- Gritarle para que se levante.

- Empujarle fuera de su silla.
- Ofrecerle una recompensa si Ud se levanta.
- Explicarle porqué quiero que Ud se levante.

Eso es verdad también para la gente que apoyamos. Si yo trabajo con alguien y ellos están tratando de atraer mi atención hablándome, mostrándome artículos personales o de algún otro modo tratando de que les preste atención y yo no lo hago, se darán cuenta rápidamente que estas no son estrategias eficaces. Tratarán otras cosas tales como, gritarme, tirarme del pelo o golpearme. Probablemente descubrirán que estas estrategias son muy eficaces en atraer la atención del proveedor de apoyo.

De esta manera, a veces los individuos que apoyamos, y en efecto, muchas personas típicas, desarrollan la costumbre de usar estrategias que no son realmente socialmente aceptables o positivas, pero que ellos han descubierto son eficaces para lograr lo que necesitan y/o quieren.

La gente usa ese comportamiento porque funciona para ellos bajo las circunstancias.

**Nota para los Facilitadores:**

**Actividad:**

El/la Facilitador/a pregunta, “Todos los que tienen alguien en su vida que tiene la costumbre de ser enfadoso/a y que desean que cambie, levanten la mano?” (pausa) “Cuántos de ellos han cambiado de costumbre simplemente porque Uds deseaban que lo hicieran?” (pausa) La tendencia de la mayoría es de negar con la cabeza o responder de forma negativa a la pregunta.

Pregunte: “Bien, cuántos de Uds tienen costumbres que otros quieren que Uds cambien?” (pausa) “Cuántos de Uds no han cambiado de costumbre simplemente porque otros querían que Uds la cambiaran?” La mayoría de los grupos que participan responderán de forma mixta a esta pregunta; Ud puede reconocer que algunos respondieron que sí y otros que no.

Si es verdad para Ud y para otros, ¿Es posible que también sea verdad para la gente a la que servimos?

La gente cambia de comportamiento para hacer que las cosas funcionen mejor para ellos, de un modo más eficaz y más fácil, y no porque otros quieren que ellos cambien.

**¿Porqué ocurre el comportamiento?**

**Nota para los Facilitadores:**

Todo comportamiento tiene una razón. Para entender el comportamiento de verdad, y para apoyar de mejor manera a la persona, debemos entender las razones para el comportamiento. La mayoría de los comportamientos tienen múltiples razones. Debido a que el comportamiento tiene razones, el mismo comunica algo acerca de la persona, y si entendemos las razones del comportamiento, entonces entendemos mejor a la persona.

Las razones generales del comportamiento pueden incluir:

- **Algo que se desea o necesita.** Por ejemplo, la persona puede estar aburrida y querer su atención. Puede tratar de conversar con Ud o tratar de que Ud le preste atención mediante acciones positivas (ejecutando las tareas deseadas, diciendo chistes, etc.). Quizás haya aprendido que un modo muy rápido y eficaz de atraer la atención de alguien es de comportarse de una forma menos positiva, al gritar, tirar objetos, tratar de pegar a alguien, etc.
- **Tratar de escaparse de algo o de evitar algo.** Por ejemplo, si la persona no quiere hacer la tarea asignada puede empezar a gemir, quejarse o negarse a ejecutar la tarea.
- **Entretenerse o recibir un aporte sensorial.** Eso es especialmente verdad para gente con trastornos del proceso sensorial y algunas personas con autismo. Comportamientos, tales como picotearse la piel, golpearse la cabeza, dar vueltas, o aletear las manos, pueden calmar a esa gente cuando está estresada y pueden también proporcionar estímulos sensoriales cuando se aburre.
- **La expresión de emociones intensas** incluso alegría, temor, enojo, tristeza y para calmar el estrés. Esas expresiones pueden abarcar una amplia gama, desde sonreír a reír, llorar, gritar, tirar objetos o golpear.
- **Procesos o problemas biológicos, bioquímicos o del desarrollo.** Por ejemplo, si la persona tiene hambre, va a comer. Si le duele la cabeza, puede que la ponga entre sus manos o la golpee contra la pared. Si sus hormonas están en transición pueden comportarse de un modo imprevisto o agitarse con facilidad. Los problemas médicos y biológicos pueden incluir los efectos secundarios de medicamentos, hambre, náuseas, constipación, fatiga, enfermedad, dolor, alergias o nivel de azúcar en la sangre.
- **La comunicación.** Por ejemplo, si una persona tiene hambre y no puede obtener su propia comida, entonces puede agarrar, señalar, gemir, tocarse la cara o el estómago. Puede actuar de un modo completamente distinto hacia la comida si no tiene las destrezas expresivas para comunicar lo que necesita. Una persona puede acaparar para sí la comida de otra o tratar de ocultar su comida, si en el pasado tuvo dificultad en obtener algo de comer cuando tenía hambre.

No podemos saber las razones específicas del comportamiento de cualquier persona hasta que lleguemos a conocerla a través de un período de tiempo. Según el Institute for Human Development at Northern Arizona University (Instituto para el Desarrollo Humano de la Universidad del Norte de Arizona) debemos tomar en cuenta tres cosas cuando queremos saber por qué alguien se está comportando de cierto modo.

1. Todo comportamiento que persiste sirve algún propósito.
2. Cada persona es única.
3. La mejor manera de ayudar a que alguien cambie de comportamiento es de comprender primeramente las razones que lo impelen.

---

## B. EL PAPEL DEL DCW (TRABAJADOR DE CUIDADO DIRECTO) ES DE APOYAR EL COMPORTAMIENTO DE UN MODO POSITIVO

El papel del DCW es de apoyar de un modo positivo los comportamientos útiles y ayudar a evitar comportamientos difíciles y desafiantes.

Positive Behavior Support (PBS)(El apoyo positivo del comportamiento) es un enfoque que ayuda a que la gente cambie su comportamiento de un modo positivo que se basa en cuatro factores:

- A. Un **entendimiento** de que uno (aún los cuidadores) no controla a los demás pero solo puede tratar de apoyar el modo propio de la persona de cambiar su comportamiento.
- B. La **creencia** de que hay una razón detrás del comportamiento más difícil, que las personas con comportamientos difíciles se deben tratar con compasión y respeto y que tienen derecho a vidas de calidad además del derecho a servicios eficaces.
- C. La **aplicación** de un gran y creciente cuerpo de conocimientos sobre cómo entender mejor a las personas y cómo hacer cambios compasivos que pueden reducir la incidencia del comportamiento difícil.
- D. La **convicción** de que uno debe continuamente alejarse de las amenazas y/o el uso de acontecimientos desagradables para manejar el comportamiento.

*(Esta definición proviene del Artículo 9 del Curriculum de Entrenamiento y deriva del Positive Behavior Support Project (Proyecto del Apoyo Positivo al Comportamiento), una colaboración entre el Institute for Human Development at Northern Arizona University, (Instituto para el Desarrollo Humano de la Universidad del Norte de Arizona), University Affiliated Program (Programa Afiliado a la Universidad) y la Division of Developmental Disabilities (División de Discapacidades del Desarrollo).*

Para que Ud, como DCW (trabajador de cuidado directo) pueda practicar un apoyo positivo del comportamiento, Ud deberá llegar a conocer a la persona y saber cuál es el mejor modo de apoyarla. Las personas van a querer compartir, resolver problemas y trabajar con Ud, si sienten que Ud las entiende y si creen que sus propias opiniones y creencias se respetan y consideran valiosas. Este enfoque es verdad si la persona es capaz de hablar o no.

Como trabajador de cuidado directo, Ud debe asegurar que la persona tenga la oportunidad de mantener su dignidad y autoestima, sea cual fuese el comportamiento o las circunstancias. Al ayudar que la persona saque provecho de sus desafíos y experiencias puede ayudarles a encontrar el modo más eficaz y aceptable de lograr sus requisitos.

---

---

## C. TÉCNICAS PARA UN APOYO EFICAZ

¿Cómo puede un trabajador de cuidado directo apoyar de un modo positivo los comportamientos útiles y evitar los comportamientos desafiantes y poco serviciales?

### **Actividad posible:**

El/la Facilitador/a puede pedir que los participantes tengan una sesión lluvia de ideas acerca de las distintas maneras en que los proveedores pueden llegar a conocer a la persona y acumular conocimientos acerca de ella. El/la facilitador/a entonces continuaría la actividad siguiendo la lista más abajo además de desarrollar los temas que surgieron mediante la lluvia de ideas.

### **Llegue a conocer a la persona:**

- Observe.
- “Escuche” a la persona (no solo con los oídos, sino también con los ojos, prestando atención).
- Escuche a las otras personas que conocen a aquella persona bien.
- Revise la documentación (el papeleo).
  - El documento de planeamiento (Individual Service Plan - ISP)(Plan de Servicio Individual), Person Centered Plan - PCP)(Plan Centrado en la Persona), etc.
  - Evaluaciones de los profesionales (de psicología, terapia física, terapia ocupacional, terapia del lenguaje, exámenes físicos, exámenes auditivos, etc.).
  - Cualquier directiva, análisis, o programa del comportamiento.
- Haga un plan para lograr el éxito.
  - Escuche. Enfoque de verdad sobre la persona, observe, escuche, y trate de ver el mundo a través de sus ojos y reconozca que Ud está allí para apoyarla.
  - Rutina. Sepa, respete e implemente su rutina; si no tiene una rutina ayude a que la persona la establezca y vuelva a tener un marco de estructura y actividad en su vida.
  - Asegúrese de que la persona tenga cuanto más albedrío pueda para decidir y controlar su vida. Aún si una actividad es necesaria, una persona debe tener un modo de elegir cuándo ocurre, dónde ocurre, qué ocurre y cómo ocurre.

### **Nota para los Facilitadores:**

Proporcione un ejemplo, como el de la ducha. La persona puede elegir si ocurre antes o después de un acontecimiento, si se va a duchar o bañar, si va a usar la toalla verde o amarilla, si va a usar la barra de jabón o el gel, etc.

- Evite decirle que “no” a la persona y tolere que la persona le diga que “no” a Ud. “No” a menudo es el golpe de gatillo que inicia problemas, porque no deja lugar para elecciones, negociaciones o alternativas. Los DCW (trabajadores de cuidado directo) deben evitar el uso de esa palabra lo más que posible. Los DCW también deben respetar y tolerar que la persona que apoyan les diga que “No” a



ellos. Las personas tienen el derecho legítimo de “negarse” y en algunos casos es la única manera en que pueden protegerse y reafirmar sus derechos.

**Nota para los Facilitadores:**

Actividad posible: Enfatice que el “no” se puede comunicar de varias maneras aparte del lenguaje. Haga que cada participante identifique una manera no verbal en que una persona puede “decir que no.” Las respuestas pueden incluir el uso del lenguaje de señas, sacudir la cabeza, apartarse, mirar a otro lado, apretar los músculos y empujar a alguien fuera de lado, gritar, etc.

- Modele lo mejor. Enseñe las destrezas y comportamiento apropiados y eficaces. Responda Ud mismo/a a los desafíos del día y de las circunstancias del mejor modo posible. No establezca un estándar para la persona que Ud mismo/a no sigue. Muestre calma, control, resolución de problemas y consideración. Muestre a la persona con su propio comportamiento y no solamente con palabras qué es lo que se debe hacer.
- Anticipe los posibles problemas y evítelos. Sepa cuáles son los golpes de gatillo que dan raíz a desafíos y dificultades y evítelos en lo posible, y si no es posible, haga planes para enfrentar el desafío y resolver el problema por anticipado. Sepa cuáles son las señas de que la persona está estresada, ansiosa, enfadada o temerosa. Apenas estas señas se evidencian, diríjase a ellas en formas positivas para resolver el problema o para sobrellevarlo.
- Encomie y recompense a la persona. Dé encomios y recompensas a la persona cuando demuestra un comportamiento eficaz y apropiado.
- Utilice la redirección
  - A veces la persona enfoca su mente en el mismo problema repetidamente, o tiene ciertos golpes de gatillo que la alteran. En esos momentos y en otros, lo mejor sería simplemente “quitarle la mente del problema” y volver a enfocarla hacia algo distinto. Por ejemplo, si una persona teme los perros, y durante una caminata nota un perro al otro lado de la calle, el trabajador de cuidado directo puede redireccionar el enfoque de su mente hacia algo de interés distinto (evitando al mismo tiempo al perro) como a un pájaro, una vista interesante o una discusión acerca de un acontecimiento del pasado o futuro que pueda interesar a la persona.
  - A menudo es apropiado dar validez a lo que la persona expresa o siente antes de redireccionar el enfoque de su mente. Por ejemplo, si una persona quiere ver un programa en particular en la televisión, pero éste no se transmite en aquellos momentos, el trabajador de cuidado directo quizás pueda decirle algo como, “Sé que debe estar muy desilusionado/a que su programa no se transmite ahora. ¿Le gustaría jugar un juego de mesa en vez?”

**Nota para los Facilitadores:**

Revise la DESTREZA redireccionando el enfoque de una persona y practique en la clase según

sea necesario. La destreza se describe en las siguientes páginas.

- Cuando ocurre un conflicto
  - Evite las luchas por el poder. Trabaje para que ambas personas “ganen,” así ambas obtienen al menos una parte de lo que quieren o necesitan. Tome como parecer un enfoque de “tanto esto/como lo otro”, y no esto o lo otro. No tome el conflicto personalmente. Recuerde que Ud no está ahí para dictar o hacer cumplir las reglas sino para apoyar y asistir. La persona nunca debe pensar que Ud la está castigando. Se debe permitir y alentar que la persona llegue a su propia solución aceptable. Eso significa que las elecciones y el control se dan a la persona que recibe el apoyo.
  - Haga algo inesperado (Estímulo nuevo). Respondiendo de un modo único e inesperado a un conflicto puede eludirlo por el momento, dando a ambas partes la oportunidad de parar, reconsiderar y rehacer la relación colaboradora, e incluso puede incluir la risa.
  - Evalúe, priorice, y atégase a los fundamentos. Pregúntese, ¿Qué es lo esencial? ¿Se puede hacer de otro modo? ¿Cuál es la rutina? ¿Ayudaría esto a rehacer las relaciones? ¿Se debe hacer esto ahora mismo? ¿Se debe hacer de este modo? Atégase a lo esencial y no se preocupe del resto.
  - Ofrezca oportunidades para reconectar, reconciliar, aprender con dignidad. Después de que haya ocurrido un conflicto, use los momentos después del mismo para enseñar y aprender distintas destrezas que son más aceptables. Aliente y apoye la reconexión a sí mismo/a, a la rutina y a otros; permita y apoye que se restablezca la reconciliación, la dignidad y la autoestima.



### **Procedimiento: Cómo redireccionar el enfoque de una persona**

#### **Perspectiva General**

Las personas a veces se ponen ansiosas y obsesivas acerca de algo que desean, sean éstos acontecimientos o cosas. Quizás tengan un interés en particular que puede obsesionarlas o ciertas cosas que temen o que atraen otras emociones negativas. La técnica de redireccionar el enfoque se puede usar para distraer la atención de esas personas alejándolas del acontecimiento estresante hacia algo más agradable.

La reacción del DCW (trabajador de cuidado directo) a la situación puede influenciar en gran medida los problemas del comportamiento. Esta destreza dará al DCW técnicas para desacelerar la situación.

### **Descripción del procedimiento:**

1. Use una voz calma y tranquilizadora.
2. Si a la persona no le importa que la toquen, un toque suave puede ser una herramienta poderosa para expresar una actitud bondadosa.
3. Use oraciones cortas y simples.
4. No discuta acerca de las declaraciones que hace la persona. Discutir puede acelerar la situación. El/la DCW debe simplemente oír y afirmar que entienden lo que les está comunicando (use un modo de escuchar activo).
5. Respete los sentimientos de la persona (no le diga que no tiene razón, o que lo que dice es tonto, etc.). A menudo la persona apoyada se fía de las impresiones no verbales y él/ella puede darse cuenta si un cuidador le es condescendiente o le está tratando como una criatura.
6. Trate de proporcionar otra actividad. Confíe en su conocimiento de los intereses y preferencias de la persona para elegir adónde enfocar la redirección.

### **Consejos Prácticos:**

- El DCW debe redireccionar el enfoque de la persona hacia otra actividad, hacia algo que la persona goza.
- La distinta actividad debe tomar en cuenta la habilidad funcional de la persona.

### ***¡No olvide!***

- No muestre frustración – use un enfoque calmado y tranquilizador.
- La otra actividad debe interesar a la persona – aún si al DCW no le interesa.

### **Escenarios de Práctica:**

1. El Sr. Allen teme las tormentas. Todas las tardes durante la temporada de los monzones se queda mirando fijamente a las nubes a través de la ventana, lo que le causa gran ansiedad, aún cuando no hay nubes de tormenta.
2. La Sra. Smith quiere ir al almacén ahora mismo. Debido a circunstancias fuera de su control, Ud no la puede llevar hasta pasada una hora más.