

Apoyo Conductual Positivo

Algunas herramientas para afrontar las conductas difíciles

Elaborado por María José Goñi Garrido, Natxo Martínez Rueda y Abel Zardoya Santos. Ilustraciones: Jorge Zardoya Santos

Jorge, ¿me he portado bien?



Apoyo Conductual Positivo

Algunas herramientas para afrontar las conductas difíciles

Elaborado por María José Goñi Garrido, Natxo Martínez Rueda y Abel Zardoya Santos. Ilustraciones: Jorge Zardoya Santos

Edita: FEAPS

Avda. General Perón, 32
28020 MADRID

Tlfs.: 91 556 74 53
91 556 74 13

Fax: 91 597 41 05

e-mail: feaps@feaps.org

www.feaps.org

Depósito Legal: SS-1621-2007

Imprime: EPEL S.L.

CONF

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
1.- DÉJEME QUE LE CUENTE... Conducta	9
2.- ME ESFUERZO EN HACER... O MEJOR NO LO HAGO POR SI ACASO... Consecuencias	12
3.- MÁS VALE PREVENIR QUE CURAR... Antecedentes	19
4.- ¿QUÉ LE ENSEÑO: PEINAR MUÑECAS O PEINARSE?... Habilidades útiles	22
5.- YO SOY YO Y MIS CIRCUNSTANCIAS... Ambiente	26
6.- PÁSAME EL MANDO A DISTANCIA... Elecciones	29
7.- HÁBLAME AUNQUE YO SÓLO TE MIRE... Interacciones	32
8.- Y AHORA... ¿QUÉ HAGO YO?... Estrategias reactivas	37
9.- ME SIENTO MAL... Emociones	42
10.- PARA FINALIZAR... Conclusiones	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46

CONDIF

INTRODUCCIÓN

Estimado lector: (así me ha dicho Jorge que puedo empezar esta introducción)
Conozco a Jorge desde hace 3 años y 4 meses. Yo hablo bastante con él y me ha dicho que está escribiendo un cuaderno, esto es, un pequeño libro. Desde que iba a la escuela me ha gustado escribir. Le he preguntado muchas veces a Jorge si yo podría escribir también, mi profesora decía que se me daba bien.

Perdón, no me he presentado. Yo me llamo M^a Ángeles y estoy en la vivienda que está en calle La Paz, n^o 28, con otros 8 compañeros más que son: Cesar, Jesús, Ander, Ainhoa, Unax, Andrea, Antón y Blanca. Ya he nombrado a todos. Con quien mejor me llevo es con Ander y Ainhoa. Con el que más me peleo es con Antón.

Jorge me ha explicado que en este libro están escritas muchas de las cosas que él ha vivido con nosotros. Quiere ayudar a otra gente que trabaja con "personas como yo".

Jorge también me ha dicho que en este libro se habla de "nuestros problemas" y de cómo nos pueden ayudar a superarlos. Ya sabe ..., lo que hace Antón por ejemplo. Él cuando está nervioso dice tacos: "me cagüen" ...; insulta... Nosotros no le hacemos caso porque Jorge nos dijo que no le respondamos, que así no le ayudamos. Además le conocemos muy bien y ya sabemos cuándo está nervioso, entonces le dejamos en paz.

Jorge es el psicólogo de la Asociación. Él ayuda a las personas que trabajan en el Centro de Día, en el Centro Ocupacional, en la Vivienda y en la Residencia. Todas pertenecen a la misma Asociación. Si ocurre algún problema nos ayuda a todos a solucionarlo, cada 15 días viene para hablar con nosotros y otras veces aparece sin avisar. También habla con nuestros monitores. Les mando un saludo: son Olga, Leyre, Carlos y Aritz. Ellos nos ayudan cada día para que estemos bien y para que no tengamos problemas. Yo los quiero mucho, porque hablo bastante con ellos, juego, vamos al cine, a la bolera, a comprar... Lo que menos me gusta de ellos es que a veces me riñen porque me quedo hasta muy tarde viendo la tele y me dicen que al día siguiente tengo que trabajar.

Le tengo que decir que estoy contenta por varios motivos. El primero es porque estoy escribiendo en un libro que van a leer muchas personas y el segundo porque en este libro, Jorge lo llama cuaderno, se habla de cosas que sirven para que nosotros disfrutemos más, para que podamos llevar una vida tan independiente como la que puede llevar usted (Jorge sabe que yo hago muchas cosas sin la ayuda del monitor), y para que los monitores, y nosotros aprendamos a controlarnos cuando nos ponemos nerviosos, o cuando nos ponemos un poco cabezotas, o para que sepan lo que nos gusta y lo que no. A mí no me gusta que me den abrazos.

Ahora sí que ya empieza a escribir Jorge. Yo me despido. Un saludo y ojalá que le guste.

M^a Ángeles Navarro

Pensé en diferentes maneras de empezar este cuaderno, pero la que más me gustó fue que M^a Ángeles escribiera parte de la introducción. Fueron varios los motivos que me llevaron a esto: el primero, que ella me había pedido escribir; y el segundo, que me parecía muy buena idea, ya que permitiría que usted leyera de primera mano el pensamiento de M^a Ángeles. Persona de gran valía.

Me llamo Jorge y tengo 34 años, desde los 18 años he estado en contacto con el mundo de la discapacidad. Mis comienzos fueron como voluntario en una asociación que trabajaba en favor de las personas con discapacidad; después pude conocer diferentes servicios en los que también se trabajaba con estas personas. Ahora soy el psicólogo de aquella misma asociación donde hace años empecé.

Entre mis funciones se encuentra la de apoyar a las personas con discapacidad que pertenecen a la asociación con el fin de mejorar su calidad de vida. Teniendo este objetivo claro, lo siguiente es dar a cada usuario los apoyos que necesite para conseguir tan “deseado fin”.

A lo largo de estos 16 años he vivido muchas y variadas situaciones. Como puede imaginar unas buenas, y otras, no tanto... Unas tareas fueron más duras que otras, sin embargo los logros de las primeras también fueron doblemente gratificantes y no cabe duda de que en todas he aprendido.

Como bien ha dicho M^a Ángeles, lo que se pretende con este cuaderno es compartir el apasionante mundo de la labor de ayuda a las personas que, además de tener una discapacidad, tienen graves problemas de conducta; al personal que les apoya en su vida diaria..., y a sus familias.

Este cuaderno podría ser la primera caja de herramientas que uno puede tener cuando empieza un trabajo. Es decir, aquí puede encontrar algunos útiles que es necesario conocer y manejar en su trabajo diario.

¿Qué herramientas he metido en los diferentes compartimentos?, puede preguntarse. Para no demorarme le diré las que va a conocer: la conducta, las consecuencias, los antecedentes, las habilidades útiles, el ambiente, las elecciones, las interacciones, las estrategias reactivas y, por último, las emociones. Algunas ya las conoce, otras le sonarán un poco y otras no las conocerá. Yo se las mostraré despacio y de manera secuenciada.

¿Por qué he metido estas herramientas? Por varias razones:

Porque ellas nos ayudan a saber que según cómo lo hagamos, según cómo apoyemos a estas personas, sus vidas y sus comportamientos pueden mejorar o empeorar de forma drástica. Para ello es imprescindible conocer bien a cada persona y saber qué consigue o evita con sus problemas de conducta.

Porque con ellas podemos prevenir los problemas, apoyando a estas personas para que vivan en un ambiente normal, con actividades y objetos de su agrado, gozando de una buena relación con el personal de apoyo y con los demás, o dándoles la oportunidad de elegir y tomar decisiones sobre su propia vida.

Porque tenemos que enseñarles conductas o habilidades más adaptadas que les sirvan para desenvolverse de forma más independiente en su medio y para conseguir o evitar lo mismo que hacen con sus problemas de conducta. Sabemos que les tenemos que dar la ayuda necesaria para hacer estos aprendizajes sin experimentar frustración por ser continuamente corregidos cuando se equivocan.

Porque de este modo aprendemos a manejar las consecuencias para motivarles en su esfuerzo por hacerlo bien.

Porque nos permiten conocer o reconocer nuestras propias emociones negativas, y sabemos que si no las manejamos o controlamos nos van a limitar en nuestra labor de apoyo.

En la medida en la que seamos más hábiles con estas herramientas y seamos capaces de utilizarlas de forma adecuada, vamos a ser más eficaces. Todo el personal que trabaja directamente con personas con discapacidad y con problemas de conducta debe conocerlas. La razón es que con estas herramientas podemos ayudarles, como decía muy bien M^a Ángeles, **a disfrutar de sus vidas**, a **ser más independientes**, a llevar una **vida normalizada**, a **superar sus problemas de conducta...** a, en definitiva, mejorar su calidad de vida.

Este cuaderno es una guía para poder empezar a trabajar. Todos aquellos que trabajan directamente con personas con discapacidad, como son cuidadores, monitores, educadores..., necesitan de un apoyo tanto a nivel técnico: de cómo hacer ciertas cosas, de qué es necesario conocer para intervenir correctamente...; como a nivel personal: son muchos los momentos en los que usted habrá necesitado hablar de cómo se ha sentido ante una situación incómoda, o cuando ha creído que algo ha funcionado con una persona.

Si usted es psicólogo/a o responsable de un equipo de profesionales meta también esta herramienta en su caja: **"dar apoyo al personal de atención directa"**. Es imprescindible dar estos apoyos. Sé que todos vamos faltos de tiempo, que hay muchos protocolos de calidad..., pero es muy importante esta función para que el cuidador, monitor haga mejor su trabajo.

Como suele decirse, "fui cocinero antes que fraile". Cuando estuve de cocinero, es decir, de prácticas, sustituyendo alguna baja o vacaciones... ¡que le voy a contar! No tuve pautas de actuación concretas para un usuario, no siempre entendí lo que me decían que debía hacer, y a veces no me parecía lo más adecuado hacer eso. Dudas sí que tuve, y muchas.

¡Que recuerdos me vienen de esta etapa! Sobre todo de ese primer día en el que entré en contacto con la discapacidad. Puede que no fuera muy diferente de lo que usted haya experimentado. Recuerdo que había muchas personas, en ese momento sin nombres ni apellidos para mí, todas juntas en una gran sala de estar, pululando, sin nada concreto que hacer, alguno agitando las manos y mordiéndose las, otro chillando o llorando, alguno que te agarraba del cuello para besarte, otros permanecían sentados en su silla balanceando continuamente su cabeza como un péndulo de reloj, aquellos cuidadores que estaban pendientes de que no se hicieran daño, de que dejaran de chillar o no molestaran a sus compañeros. Muchas veces mientras he estado elaborando estas páginas me han venido a la cabeza estos recuerdos.

Desde entonces ha llovido bastante a nivel profesional y lo quiero compartir. Va a conocer a personas que me han enseñado mucho, como pueden ser Lorenzo, José Antonio, Julio, Jesús... Algunos momentos de su larga vida habían sido muy difíciles y el uso de restricciones físicas, fármacos, aislamiento, nos hizo reflexionar desde nuestros valores humanos. Lorenzo, José Antonio, Julio, Jesús ...**son iguales que nosotros**. Quieren y **tienen los mismos derechos** que nosotros. Cada uno es una persona diferente, tiene **sus propios sueños y deseos**. Desde este cuaderno hemos conseguido uno, que M^a Ángeles escribiera en un "libro". Todos se merecen un **trato digno y respetuoso**, ni más ni menos que el que queremos para nosotros. Y, aunque parezca obvio, recibir una atención **libre de abuso o negligencia**.

Ya sé que esto sólo suena a palabras bonitas que quedan reflejadas en un papel, pero usted puede hacer que estas palabras, las que ha leído y las que leerá a continuación, sean reales y traspasen las líneas de este cuaderno. Para eso es importante que comparta, hable y reflexione sobre los temas que aquí se van a tratar con sus compañeros a medida que avance en sus contenidos. Practique también algunas de las formas de hacer explicadas, pida a otros que le observen y le digan cómo lo ha hecho y en qué puede mejorar.

Yo le animo a que pase la hoja, que siga leyendo y que disfrute.

CONDIF

1.- DÉJEME QUE LE CUENTE... Conducta

Posiblemente haya oído que las personas con discapacidad intelectual son muy cariñosas, besuconas..., y quizás también haya oído la otra versión, o sea, que en ocasiones son agresivas, desinhibidas sexualmente... Estos años de experiencia y de conocimiento de algunas de estas personas me han ido enseñando que dichas afirmaciones no dejan de ser etiquetas (generalizaciones) poco útiles en nuestra tarea y que no suelen ser verdaderas. Aclarar ciertos conceptos sobre este tema, creo, le puede ayudar en su labor de apoyo: **la conducta**. ¿Quiere que se lo cuente?

Seguro que le ha tocado, o le tocará, estar en alguna situación en la que alguno de sus compañeros diga: "Tomás se ha portado mal hoy", "Isabel ha estado enfadada todo el día", "Sergio ha tirado del pelo a su compañera tres veces por la tarde", "Felipe está a disgusto con sus compañeros", "hoy Asier ha llegado a trabajar a las 9", "Iker entiende el uso del dinero", "Eva ha estado dando a los interruptores de la luz sin parar"... y un sin fin de conductas que ocurren a lo largo del día en nuestros servicios.



Para poder contarle de una forma adecuada algunos de estos conceptos, lo mejor, como siempre, es empezar por el principio.

En mis comienzos, cuando oía hablar de las conductas, lo asociaba a problemas de comportamiento y, por tanto, a algo negativo. En términos sencillos le diré que **una conducta es todo lo que una persona hace**: "sentarse al lado de Héctor", "mirar y sonreír a Saray", "morderse la mano", "leer un libro"... Como ve, nuestro día a día está lleno de conductas.



¡VAMOS A HACER UN EJERCICIO! "Observe a alguien que esté sentado donde usted se encuentra y escriba las conductas que hace durante un minuto."

Mirar, sonreír, cruzar los brazos,... hasta respirar, todo son conductas.

Uno de **mis objetivos** como voluntario, cuidador... era, y es, potenciar aquellas conductas que ayudan a las personas con las que trabajamos a **disfrutar de sus vidas**, a que **vivan lo más independientemente posible y a que lleven una vida, como se suele decir, normal**. También les ayudaremos a eliminar aquellas otras conductas que impiden a la persona disfrutar de su vida.



¡PIENSE EN USTED MISMO! ¿Se le ocurre algún ejemplo de conductas que usted hace que sean positivas, adecuadas y otras que, por el contrario, sean negativas o que desee disminuir?

Conductas Positivas	Conductas Negativas

Si realmente queremos ayudar a Tomás, Felipe, Sergio... a que presenten las habilidades o conductas útiles y disminuyan sus problemas de conducta, es necesario que estas conductas objetivo sean **claramente identificadas**, de lo contrario, nos va a resultar difícil saber cómo y cuándo ayudar a la persona y qué efectos tiene nuestra ayuda.

En principio, todas las conductas deberían seguir estas tres normas que le voy a detallar a continuación.

1. Estas conductas tienen que ser **observables**. Tenemos que saber cuándo se está dando una conducta y cuándo no; por lo tanto, tiene que estar descrita de forma que se pueda observar. Por ejemplo, en el caso de Juan Cruz, queríamos ayudarlo a disminuir sus enfados. Lo que ocurrió fue que no siempre sabíamos cuando estaba enfadado; por tanto, en ocasiones acertábamos y en otras no.

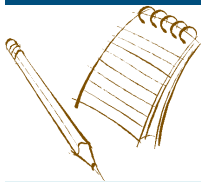
¿Qué es lo que hace Juan Cruz cuando se enfada?, nos preguntábamos. Teníamos que pensar qué era lo que hacía desde que comenzaba el enfado hasta que acababa. Vimos que cuando Juan Cruz estaba enfadado lo que hacía era: apretar fuerte los labios frunciendo el ceño, marcharse a la sala de espera, sentarse, cerrar los ojos y, después de 30 minutos aproximadamente, volver con su grupo.

En realidad lo que hicimos fue describir una conducta, en este caso "enfadarse", en conductas fáciles de observar. Esto ayuda a saber cuándo se da y cuándo no una conducta. Por tanto, cuándo y cómo le podemos ayudar.

¿Cómo podemos saber si una conducta aumenta o disminuye en el tiempo? La respuesta es fácil, comparando el número de veces que ocurre esa conducta antes y después de nuestra intervención.

2. Las conductas que estamos describiendo se tienen que poder **medir**. Las conductas "entender el uso del dinero" o "estar a disgusto con los compañeros", son difíciles de medir, sin embargo las conductas: "sonreír", "dar las gracias", "morderse la mano" o "tirar del pelo a otra persona", son más fáciles de medir.

3. Después de todo lo contado, la última norma posiblemente la dé por supuesta: todo el personal tenemos que **estar de acuerdo** en el cuándo ocurren estas conductas, bien para incrementarlas, bien para disminuirlas. Necesitamos estar de acuerdo en cuándo Juan Cruz está enfadado, o cuándo ha habido una agresión, o también en qué es, por ejemplo, un saludo o una despedida apropiada.



¡VAMOS A HACER UN EJERCICIO! Una vez entendidas estas tres normas, vuelva de nuevo al ejercicio anterior ¿sabría decir qué conductas están bien definidas? ¿Podría definir correctamente alguna de las conductas mal definidas?

¡VAMOS A HACER UN REPASO! Indique cuáles de los siguientes ejemplos de conducta están definidos de forma que se puedan observar, medir, y de forma tan clara que otras personas puedan estar de acuerdo si la conducta ocurre o no. Proponga una definición alternativa si no están definidos de esta manera.

1. Andrés saca un café descafeinado de la máquina de café.
2. José llega a casa sin su mochila.
3. Azucena no muestra ningún interés por sus cosas.
4. Cristian comprende cómo usar la batidora.
5. Mari empieza a ponerse nerviosa.
6. Estibaliz hace su trabajo.
7. Naroa elige el postre.
8. José Mari elige el postre señalando lo que desea.
9. Said sigue en su línea.
10. Juani dice "quiero un descanso".
11. Pedro llega tarde a casa.
12. Jonathan se muerde el puño de una mano mientras se golpea con la otra la sien con la suficiente fuerza como para que la zona quede enrojecida.

¡Comente sus respuestas con otros compañeros, busque aclaración a sus dudas en los profesionales de su alrededor!

2.- ME ESFUERZO EN HACER... O MEJOR NO LO HAGO POR SI ACASO... Consecuencias

Cuando era chaval mi madre me decía: "Jorge, tienes que ir a comprar el pan". Y yo, "como buen hijo", iba todos los domingos. La realidad era que iba porque la dependienta me daba una rosquilla estupenda recién sacada del horno.

Si se fija bien, puede darse cuenta de que después de realizar la conducta "ir a comprar el pan" sucedía algo agradable: "me daban una rosquilla". La dependienta, inconscientemente, lo que hacía era reforzar mi conducta y hacer que volviera a comprar el pan el domingo siguiente. En otras palabras, yo incrementaba esa conducta para conseguir esa consecuencia concreta (la rosquilla).

También de mayor, solía llegar a la cena cuando mis padres estaban tomando el postre, la cena se quedaba fría y mis padres se enfadaban conmigo porque ellos ya habían terminado.

En este caso, lo que sucedía después de la conducta "llegar tarde a la cena" era algo desagradable, **un castigo**: "tener la comida fría y el consiguiente enfado de mis padres". Cuando pensaba en la cena trataba de darme prisa.

En estos dos ejemplos ha podido ver **dos tipos de consecuencias: refuerzo positivo y castigo**. Consciente o inconscientemente utilizamos ambos para apoyar a las personas con discapacidad a que tengan conductas positivas (dar las gracias, cepillarse los dientes, sonreír,...) o disminuyan conductas inapropiadas (tirar del pelo a otra persona, golpearse la cabeza con la mesa). Es muy importante saber cómo utilizarlos para que sean lo más efectivos posible y lo hagamos respetando su derecho a recibir un tratamiento positivo, individualizado y libre de abuso y negligencia, así que siga leyendo y le cuento un poco más.

Estando de monitor en un centro de día conocí a Asser, un señor de 40 años. Queríamos apoyarle a incorporarse puntualmente al taller de carpintería después del almuerzo, es decir a las 11:30 h. Como en todos los casos que se explican en estas páginas, para decidir cómo ayudarle previamente tuvimos que conocerle bien y recoger aquella información que nos hiciera entender por qué llegaba tarde muchos días. Aquí nos vamos a centrar exclusivamente en explicar cómo decidimos qué refuerzos utilizar para que se esforzara en llegar a las 11:30 h., es decir, cómo reforzarle positivamente cada vez que llegara a su hora para que en el futuro lo hiciera más a menudo, algo que parecía costarle bastante. Dado que **cada persona tiene sus propios reforzadores**, un trabajo importante que tenemos que hacer es encontrarlos. En algunos casos, si se ha trabajado con esa persona otro tipo de conductas, podemos saber qué cosas han funcionado.





¡VAMOS A PENSAR EN NOSOTROS MISMOS! ¿Podría indicar cosas, comentarios o actividades que refuercen algunas de sus propias conductas?

Asser no tenía lenguaje oral, así que lo primero que hicimos fue **preguntar** a su hermana, persona con la que vivía, sobre sus gustos: qué era lo que le gustaba hacer, con qué o con quién estaba a gusto. Entre otras cosas, ella nos dijo que le gustaban mucho los animales. Ninguno de nosotros se había dado cuenta, porque él estaba en el taller de carpintería y no tenía la posibilidad de poder trabajar con dicho tema.

El segundo paso fue **observar** qué era lo que hacía en su tiempo libre. Todos coincidimos en que en sus ratos libres pasaba mucho tiempo con Toño e Iñaki, dos compañeros del taller de carpintería, escuchándoles y riéndose con ellos.

Ya teníamos dos posibles reforzadores positivos que podríamos aplicar: ver libros o los documentales de animales y hacer más actividades junto a Toño e Iñaki.

En tercer lugar, lo que hicimos fue darle, durante una semana, diferentes **cosas o actividades a elegir**. El objetivo era averiguar el camino de sus preferencias. Si en una de las opciones estaba trabajar con Toño e Iñaki, siempre escogía ésta, incluso si la otra opción tenía que ver con animales.

He olvidado decirle algo muy importante y que debe tener en cuenta: **no todo lo que nos gusta es un reforzador**. Me explico, a mí de pequeño me gustaban los cromos, pero si la dependienta de la panadería me hubiera dado un cromo cada vez que iba a comprar el pan, seguramente no hubiera ido todos los domingos.

Esto mismo ocurre también con las personas con discapacidad. Recuerdo, por ejemplo, a Pedro. No le gustaba trabajar y para ayudarlo a que lo hiciera empezamos a darle un puro todos los días por su trabajo, ¡le encantaba fumar puros!, pero darle un puro por cada día de trabajo no sirvió para mejorar su conducta, no conseguimos que trabajara mejor. El puro, aun siendo algo muy deseado por él, no funcionó como refuerzo positivo.



¡VAMOS A PENSAR! Seguro que en su labor de apoyo a algunas personas con discapacidad ha encontrado comentarios, cosas o actividades que hayan reforzado sus conductas. Recuerde, tiene que ser un suceso agradable que se dé después de la conducta y haga que ésta se haya dado más en el futuro. ¿Podría indicar algún ejemplo?

Recordemos: **el refuerzo positivo lo que hace es incrementar una conducta**, "volver a las 11:30h. al taller de carpintería" para conseguir la consecuencia deseada: "estar con Toño e Iñaki o mirar las imágenes de un libro de animales". ¿Cómo saber si "sentarse a trabajar junto a Toño e Iñaki en el taller" era un refuerzo positivo? Para saberlo, lo que hicimos fue ponerlo en práctica, es decir, **reforzarle justo después de que ocurriera la conducta**, de lo contrario podríamos estar reforzando otra que no nos interesa.

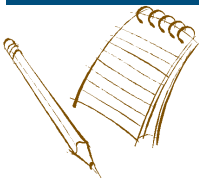
Con el tiempo pudimos decir que para Asser, "sentarse con Toño e Iñaki" fue un refuerzo positivo, porque hizo que éste aumentase la conducta de volver a las 11:30 h. de la mañana, tras el almuerzo.

A Asser, mejor dicho, a todos, nos halaga que después de hacer algo bien, nos lo digan o nos lo reconozcan. ¡Tenga cuidado!, no es suficiente con decirle a alguien cada vez que haga algo bien la típica frase "muy bien, muy bien" como si fuese una frase automática. Esto es un fallo que a veces cometemos.



¡PIENSE! ¿Cree que un elogio de alguien que le desagrada funcionaría siempre como un refuerzo positivo para alguna de sus conductas? ¿Por qué sí o por qué no? ¿Cree que las personas con discapacidad lo sienten de la misma manera?

Para que nuestros elogios o alabanzas sean más 'reforzantes' para las personas a las que apoyamos, tenemos que **construir una buena relación** con ellas. Esto quiere decir que tenemos que **dedicar tiempo a hacer cosas que les gustan, ayudarles a evitar cosas que les disgustan** y aprender a **comunicarnos bien** con cada una de ellas. Por ejemplo, en el caso de Ander, le acompañábamos a la biblioteca a seleccionar vídeos y libros de su interés tres días a la semana; cuando no quería poner la mesa, le ofrecíamos la posibilidad de sacar la basura o servir el agua y utilizábamos las fotografías y signos para comunicarnos con él. Su gran sonrisa cuando al llegar a su hora le decías lo contento que estabas con él por haberlo conseguido y sus progresos, sin duda indicaban el valor reforzante de las consecuencias utilizadas. Le diré algunas de las ventajas para que ponga este recurso en práctica, ya sea en el ámbito profesional o personal: decir un elogio o alabanza está siempre disponible, no cuesta nada proporcionarlo, es muy natural que las personas, con o sin discapacidad, recibamos elogios y pocas veces nos cansamos de ello. Como sabe "a nadie le amarga un dulce".



¡VAMOS A HACER UN EJERCICIO! De las siguientes situaciones, indique la conducta a incrementar y la consecuencia que se está usando para reforzar la conducta.

1. Isabel está aprendiendo a marcar el número de teléfono de su madre. Cuando pulsa las teclas de los 9 números correctamente, el personal le sonríe y le dice, "Lo has hecho estupendamente".

2. Joaquín está aprendiendo a llamar al timbre de la casa de su vecino. El personal le dice "Joaquín aprieta el botón" y Joaquín lo hace. El personal le da una palmada en la espalda.

3. Ana, una niña con discapacidades múltiples, está aprendiendo a mirar a la monitora cuando ésta dice su nombre. Si cuando dice su nombre, Ana mira en dirección al monitor, recibe su juguete favorito.

4. Elena está aprendiendo a pedir un descanso señalando un símbolo en vez de tener un berrinche cuando quiere dejar de trabajar. Cuando señala el símbolo de descanso el personal le dice que salga y le da las gracias por pedírselo.

5. José Luis está aprendiendo a preparar espaguetis. Cuando termina de prepararlos se los puede comer.



¡VAMOS A HACER UN EJERCICIO! Piense en una conducta a mejorar en su hijo o un compañero con el que trabaja (por ejemplo, mirarle cuando le habla), piense también en una consecuencia positiva a utilizar inmediatamente después de esa conducta como refuerzo positivo. Practique su uso en situación real.

Ahora vamos a pensar un momento en la palabra "**castigo**". ¿A qué le suena? Puede que lo asocie con algo negativo como pegar, abusar... Lo primero que vamos a hacer es definir esta palabra, para que todos entendamos lo mismo. Podemos decir que el **castigo es una consecuencia desagradable que ocurre justo después de que la persona realiza una conducta y que hace que ésta disminuya**. La persona deja de hacer una conducta para que no suceda después algo que a ella le desagrada.

Si recuerda uno de los ejemplos que le conté al principio, para mí era un castigo que mis padres se enfadaran conmigo y tener que tomar la cena fría. La conducta que no les gustaba era que llegara tarde a cenar. Otro ejemplo, la última vez que fui a comer a un restaurante hindú con unos amigos y tomé mucho picante, pasé toda la noche vomitando, con diarreas y dolor de cabeza. En este caso, después de comer comida muy picante ocurre una consecuencia desagradable (vómitos, etc...): un castigo. Si no quiere enfermarse, lo que hará será disminuir la conducta de comer picante. **El castigo puede ser el resultado natural de algunas conductas.**

Cuando Edurne se gasta todo el dinero que lleva en chucherías, la única posibilidad que tiene es volver a casa andando durante más de 50 minutos. Si la conducta de gastarse todo el dinero en chucherías disminuye, es que el ir andando a casa funciona como un castigo.

Incluso cuando el castigo es planificado no necesariamente significa una consecuencia muy negativa. Por ejemplo, uno de los objetivos del Plan de Apoyo Conductual de Lorenzo era disminuir sus conductas de estirar de su camisa hasta romperla. Entre otras estrategias, se decidió que cada vez que así lo hiciera, en su armario sólo dispondría de nikis para vestir al día siguiente. De esta manera, Lorenzo, al que le gusta vestir siempre de camisa, intentaría dejar de estirar de ellas hasta rompérselas. Por tanto tener que ponerse un niki, en su caso, funciona como castigo si en el futuro la conducta disminuye.

La única forma que tenemos de saber si es una consecuencia reforzante o un castigo es por su efecto en la conducta. Usted puede pensar que mandar a una persona fuera del taller ocupacional cada vez que tira el material al suelo es una consecuencia negativa y, por tanto, un castigo. Sin embargo, estar solo o no trabajar puede ser algo deseado por algunas personas y, si éste es el caso, es muy probable que lo haga más a menudo para conseguir no trabajar o estar solo. Si esto es así, mandar a alguien fuera del taller ¿qué sería, un refuerzo positivo o un castigo?

Es fácil que en su tarea cotidiana se encuentre en situaciones en las que tenga dudas sobre qué consecuencias utilizar para ayudar a las personas con discapacidad a ser más independientes o a disminuir sus conductas inapropiadas. Las siguientes directrices le pueden servir como guía a la hora de tomar decisiones al respecto:

- Ya hemos visto dos tipos de consecuencias que podemos aplicar de una forma correcta: refuerzo positivo y castigo. Ambas **tienen que aplicarse justo después de que ocurra la conducta** que queremos que aumente o disminuya, de lo contrario podemos estar reforzando o castigando otro tipo de conductas. Algo que también tenemos que tener en cuenta es que ambas consecuencias tienen que respetar la dignidad de la persona.
- Seguramente, usted es una de las personas integrantes del equipo y, como tal, es importante que estas estrategias se hayan acordado anteriormente y **sean aplicadas de manera similar** por parte de todos. Si tiene dudas o no sabe qué hacer, pregunte. “De nada sirve que cada uno lo aplique cómo quiera o un día sí y otro no”.
- Hoy en día existe un acuerdo casi unánime en que no debemos utilizar determinadas consecuencias muy negativas como **castigo, sin información previa y consentimiento** de la familia, del usuario y de la entidad para la que trabajamos. Por supuesto, en ningún caso antes de haber analizado el sentido que dichos comportamientos tienen para la persona y haber usado estrategias basadas en el refuerzo positivo.
- Es muy importante que revisemos en equipo de acuerdo a los datos que vamos recogiendo, los efectos de nuestras estrategias de soporte. Recuerde: todas **las personas con discapacidad tienen derecho a un trato digno y libre de abuso o negligencia**. Algunas prácticas no planificadas, como dejar sin postre a una persona por chillar, no cambiar de ropa a alguien que se ha orinado..., pueden incurrir en la falta de respeto de estos derechos básicos.

La cosa se empieza a complicar cuando hablamos del **refuerzo negativo**, voy a ponerle un ejemplo: A Julio, un chico de 18 años que iba al Club de Tiempo Libre de la Asociación de Padres, no le gustaba nada tener que recoger la sala de biblioteca que cada día tocaba a dos usuarios.

Cuando le decías que ese día le tocaba recoger, empezaba a gritar y a dar patadas a lo que había en la sala: sillas, mesas... ¿Qué es lo que ocurría? Que Julio acababa no recogiendo la sala; por tanto, ¿qué es más probable que sucediera en el futuro cuando Julio no quisiera recoger la sala...? Que volviera a gritar y dar patadas; por lo tanto, estábamos reforzando su conducta.

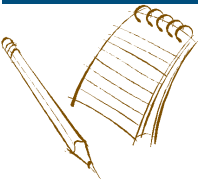
En otras palabras, diremos que el **refuerzo negativo hace que aumente una conducta**, "gritar y tirar cosas", **si ésta le permite parar o acabar con algo que no le gusta**, "recoger la sala".

Intentaremos saber qué es lo que ha conseguido parar o eliminar esa persona que ha hecho una conducta no deseada. Muchas de las conductas problemáticas que ocurren en los centros en que trabajamos, ya sea taller, centro de día, residencia..., son reforzadas negativamente. Recuerde: "toda conducta tiene un objetivo y un sentido para la persona".

En estos casos debemos intentar **cambiar las situaciones para que no tengan necesidad de dicho problema de conducta**. Por ejemplo, podemos **hacer actividades mas placenteras y positivas** para el usuario. ¿Qué podemos hacer en el caso de Julio?, ¿podemos buscar otras formas de organizar el orden de la biblioteca?, ¿quizás sea mejor hacerlo en otro momento o con otros compañeros...?, ¿y si lo realiza con nuestro apoyo?, o... ¿y si le damos otras responsabilidades más de su agrado? Si le proporcionamos **la elección de actividades** haciendo actividades que refuercen más positivamente ¿podemos darle a Julio la opción de elegir entre recoger la biblioteca o encargarse de apagar las luces?, ¿hacerlo solo o con el apoyo del monitor? También podemos **enseñarles** a usar formas de comunicación adecuadas para cambiar las cosas que no les gustan sin necesidad de utilizar problemas de conducta. En el caso de Julio podría ser enseñarle a decir: "no quiero", "no lo sé hacer" ...



¡PIENSE! ¿Se le ocurre algún ejemplo de su propia situación de trabajo en la que algún usuario haya usado un problema de conducta para acabar con alguna actividad que no le gusta o haya conseguido retirar alguna cosa que le resulta desagradable?



¡VAMOS A HACER UN EJERCICIO! Indique la acción que le parezca que puede ser un refuerzo negativo de la conducta problemática de la persona.

Situación 1

Juan está sentado en su habitación escuchando música. El monitor entra y le dice que es hora de que recoja la ropa que tiene encima de la cama y le guía físicamente para que empiece a hacerlo. Juan dice "No" y da un tortazo al monitor. El monitor deja al usuario que se quede en su habitación escuchando música.

Situación 2

Mientras Marta está sentada tomando algo en un bar, otro compañero se sienta en la misma mesa. Marta empieza inmediatamente a chillarle. El monitor que le acompaña le pide al compañero que por favor se siente en otro lugar para que Marta pueda calmarse.

Situación 3

Cuando un grupo de usuarios empiezan a salir de la vivienda para ir a la piscina, un usuario se tira al suelo y se niega a levantarse. Tras insistirle durante 10 minutos para que se levante, el usuario no va a la piscina.

Situación 4

Una monitora empieza a hablar a Pedro sobre el comportamiento negativo que ha tenido por la mañana. Pedro empieza inmediatamente a insultarle. El monitor le dice que no le hablará del incidente y le deja solo.

Después de leer estos dos tipos de consecuencias: refuerzo positivo y negativo, y castigo, me gustaría comentar algunas de las reflexiones a las que he llegado a lo largo de estos años.

- Muchas de las conductas que realizamos en el día a día, tienen una consecuencia natural. Por ejemplo, nos duchamos diariamente porque nos hace sentirnos limpios y bien. Ese "sentirnos limpios" es una consecuencia natural de la conducta " ducharse " y actúa como reforzador para que la mantengamos en el tiempo. Sin embargo, en algunas personas con discapacidad no ocurre eso, al principio **la consecuencia natural, por ejemplo "estar limpios" no actúa como refuerzo, por eso tenemos que buscar otro tipo de reforzadores.**
- Siempre vamos a intentar **aplicar el refuerzo positivo para incrementar una conducta deseada.** En aquellos casos en los que las personas usan un problema de conducta para eliminar algo desagradable para ellos, por ejemplo el caso de Julio, intentaremos que esa persona no tenga la necesidad de usar dicho problema, y potenciar la conducta deseada, en este caso, recoger la sala de biblioteca con ayuda del monitor u otro compañero de su agrado, mediante el refuerzo positivo.
- Siempre que apliquemos consecuencias, hay que tener en cuenta que éstas son **para que la persona pueda disfrutar más de la vida y llevar una vida lo más normal posible, pueda ser más independiente y superar sus problemas de conducta,** si es que existen.
- Las consecuencias siempre tienen que **respetar la dignidad de la persona.** Nunca se puede aplicar una consecuencia que no garantice este derecho.
- Y, por último, y muy importante, **es imprescindible conocer a la persona con la que estamos trabajando.** Para eso debemos hacer cosas y compartir momentos juntos, de diversión, hablar con ellos, escucharles, jugar... De esta manera, podremos lograr entender por qué, en ocasiones, realizan ciertas conductas.

Como dice una vieja máxima inglesa "para enseñar latín a John, primero hay que conocer a John y, después, saber latín".

3.- MÁS VALE PREVENIR QUE CURAR... Antecedentes

En muchas ocasiones habrá oído a gente que sale en la radio, en la televisión, o gente del trabajo decir: "algo tuvo que pasar para que lo hiciera" o "seguro que pasó algo antes". No les falta razón. Cuando se da una conducta recuerde que siempre hay un antecedente, no sólo en conductas no deseadas, sino también en conductas deseadas.

Para saber cuáles son los antecedentes de una conducta, lo que nos preguntaremos es lo siguiente ¿Qué ocurrió justo antes de que se diera esa conducta? En la respuesta a esa pregunta está la solución.

Unai es un chico de 20 años con discapacidad intelectual y sin lenguaje verbal. Observamos que a la hora de la comida de repente empezaba a chillar y se levantaba de la mesa sin haber acabado de comer. Nos tenía totalmente desconcertados, no sabíamos que hacer, si reñirle, sacarle del comedor hasta que se le pasara, insistirle para que volviera y se sentara de nuevo... Pensamos que antes de tomar cualquier decisión, lo mejor era estar muy atentos en la hora de la comida a lo que sucedía justo antes de que empezara a gritar. Aparentemente la situación era muy tranquila, todos los compañeros de su mesa comían relajados, incluso Alejandro que a veces solía agredir a otros compañeros, se mostraba especialmente sonriente. Fue al cabo de unos días cuando observando desde otra mesa, vimos como Alejandro daba patadas por debajo de la mesa. Alejandro hacía esto algunos días y sólo a los compañeros de mesa que no se quejaban, entre ellos se encontraba Unai, y no paraba hasta que éste empezaba a chillar y se levantaba de la mesa.

Podemos decir que un antecedente, "las patadas de Alejandro", es lo que **ocurre justo antes de una conducta y hace más probable que ésta ocurra de nuevo**: "chillar y levantarse de manera brusca". Explicándolo ahora es más fácil de ver, sin embargo fue difícil detectar ese antecedente, que era provocado por la conducta de otra persona, Alejandro.

Ángel era un hombre 40 años, con discapacidad, que vivía en una residencia para personas con necesidades de apoyo generalizado. Dentro de su plan de apoyo conductual, él había indicado que le gustaría aprender a cocinar. Un día estábamos enseñándole a cortar patatas para freír y empezó a cortarlas en trozos muy pequeños; yo le dije: "Ángel **NO** hagas así". Esto desencadenó un comportamiento que nunca antes habíamos visto en él "tirar el plato y el cuchillo al suelo y golpear fuertemente con los puños en la mesa". Mi corrección "no hagas" resultó ser un antecedente para su conducta de tirar objetos. Con el paso de los años he conocido a otras muchas personas con discapacidad que cuando recibían una corrección del tipo: "así no,...; otra vez estás haciendo mal...;



no tienes que..." por una conducta inadecuada en ese momento, o incluso, la instrucción para que hicieran algo, era muy probable que su comportamiento fuera muy negativo.

A veces ocurre que una conducta problema puede ser causada por un **dolor físico** en la persona. Iván era una persona muy trabajadora, pero de vez en cuando, mientras trabajaba, golpeaba la mesa con lo que tuviera en la mano. Siempre que hacía esto le preguntábamos si le dolía, una por una, cada parte de su cuerpo. Él no sabía manifestar cuándo le dolía algo y era su manera de quejarse ante el dolor, lo cual además nos permitía poder llevarlo al médico. En este caso el antecedente era interno u orgánico. Que sea algo físico lo que produce el problema de conducta es algo que tenemos que descartar, sobre todo, en las personas que tienen dificultades para expresarse.

Cuando hay una conducta problema, ya sabemos que hay antecedentes, pero suele haber uno que es el desencadenante, es como si fuera la gota que colma el vaso, que hace que esa conducta se lleve a cabo. **Tenemos que prestar mucha atención** a todo lo que ha pasado antes de que ocurra dicha conducta. Esto que le voy a contar pasó en 10 segundos. Antón y César acabaron peleándose dándose patadas y puñetazos en la sala de la vivienda que comparten con siete compañeros. Así fue como ocurrió: Antón llega a la sala donde están sus compañeros viendo el telediario, coge el mando de la televisión, era el día que le tocaba elegir el programa que quería ver, y cambia el canal sin avisar; César le pide que espere un poco, que va a acabar el telediario, a lo que éste le responde riéndose: "hoy vas a ver lo que a mí me de la gana". César se levanta furioso, le empuja, le coge el mando, lo tira al suelo, y se va a su cuarto enfadado.

¿Cuál fue el antecedente de la agresión de César?, seguramente que Antón le dijera riéndose que iba a ver lo que a él le diera la gana.



¡PIENSE! Seguro que en su labor de apoyo a algunas personas con discapacidad ha encontrado situaciones, comentarios u otros sucesos que han funcionado con mayor probabilidad como antecedentes para algunas conductas. Recuerde, tiene que ser un suceso que se dé justo antes de la conducta y que haga muy probable que ésta suceda más en el futuro. ¿Podría indicar algún ejemplo?

Cuando ayudamos a personas con discapacidad a llevar vidas normales, divertidas, independientes y sin problemas de conducta es importante que pensemos **cómo funciona cada una de las partes** explicadas en cada caso: **antecedentes, conductas y consecuencias** en las situaciones cotidianas de cada uno de los usuarios. Esto nos va a permitir entenderles mejor y ser más eficientes a la hora de reducir sus problemas de conducta y enseñarles conductas apropiadas.

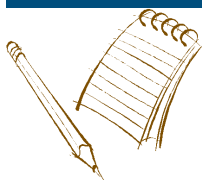
Siempre que podamos **eliminaremos o cambiaremos los antecedentes** que se dan antes de las conductas problemáticas para evitar que éstas aparezcan. Por ejemplo, en el caso de Unai, quizás decidamos que Alejandro se siente en otra mesa con compañeros que puedan quejarse por sus patadas.

En el caso de Ángel no sería difícil cambiar la forma de corregirle, en vez de decirle: "no hagas..." quizás podríamos decir: "¿quieres que te ayude...? Mira, ahora córtalas como yo lo hago".

No siempre va a ser fácil eliminar o cambiar los sucesos que provocan conductas inadecuadas; en estos casos, los antecedentes nos indican **en qué momentos podemos enseñar otras habilidades más adecuadas**. En el caso de Antón y César, quizás la hora de ver la televisión sea un buen momento para enseñarles a ambos habilidades de comunicación (por ejemplo, que Antón pregunte si les importa que cambie de canal antes de hacerlo) y de resolución de problemas (en el caso de César enseñarle a no utilizar la agresión física y, en su lugar, comentarlo con el monitor o negociar con Antón un cambio de día).

Creo que los antecedentes son los grandes desconocidos en el tema de la conducta, sin embargo, son los que nos van a permitir identificar qué cosas o hechos pueden provocar una conducta e informar de que algo va a ocurrir y, si es algo no deseado, como en el caso de Unai o Ángel, **prevenirlo**.

Yo le aconsejo que siga el famoso dicho "más vale prevenir que curar".

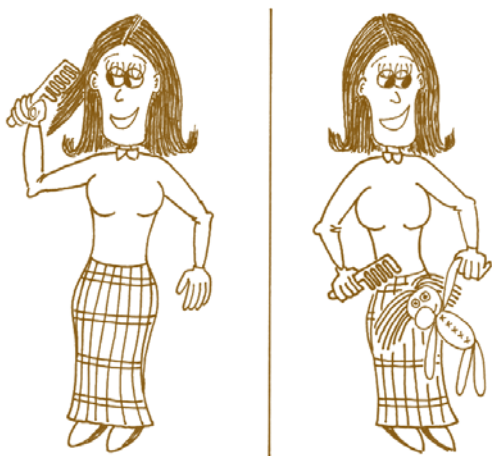


¡VAMOS A HACER UN EJERCICIO! Para cada uno de los siguientes ejemplos, indique cuál es la conducta del usuario (nombrándola como B), el antecedente que le precede (nombrándola como A) y la consecuencia que le sigue (nombrándola como C).

1. Un monitor le dice a un usuario que ha puesto muy bien la mesa. Loli lo oye y empieza a barrer la sala de estar. La monitora mira con cara de sorpresa a Loli y le dice que lo está haciendo de maravilla.
2. Susana está sentada sola en la sala de estar mirando una revista. Cuatro compañeros de Susana entran en la sala y Susana empieza a llorar más y más. Un monitor acompaña a Susana a su habitación para que se calme.
3. Un monitor dice a Alberto que se ha afeitado muy bien, Pedro lo oye y se acerca a vocalizar alto mientras sonríe al monitor. El monitor le dice que él también va muy bien.
4. Alicia oye como un compañero de piso habla con su familia por teléfono. Alicia se dirige al monitor y le dice "y yo que". El monitor le ayuda a marcar el número para que pueda hablar con su madre.

4.- ¿QUÉ LE ENSEÑO: PEINAR MUÑECAS O PEINARSE...? Habilidades útiles

Si me preguntaran cuál es uno de los sueños de Saioa, una chica con discapacidad intelectual, de su familia y del resto de personas que la apoyamos, una de las primeras respuestas sería **"que fuese lo más independiente posible en las actividades y entornos de su vida diaria"**. Ése es uno de los objetivos a los que tenemos que tender con nuestro trabajo. Puede parecer un objetivo demasiado amplio, utópico, de ésos que queda bien decir, pero.... no es así. Si le parece, le sigo explicando.



"Que fuese lo más independiente posible" es un objetivo que sirve para cualquier persona, pero tenemos que desggranarlo y adaptarlo a cada una de las personas con las que trabajamos. Ahora mismo estoy pensando en ella: Saioa tenía 22 años, vivía con sus padres y acudía a un centro de día. Los que la conocían bien la describían de la siguiente manera: alegre, con mucho interés por la relación social, buena memoria auditiva, con formas de comunicación para relacionarse bien con su entorno. Al acabar su etapa escolar, Saioa, junto con 6 compañeros más, realizó un curso durante tres meses para el aprendizaje de tareas, con el fin de incorporarse en los centros ocupacionales de la zona. Su pobre motricidad manual, su falta de constancia y sus conductas de abrazar y tocar a otros de forma que provocaban malestar en los demás, hizo que no pasara la prueba y, finalmente, su orientación fuera a centro de día.

¿Qué le podíamos enseñar a Saioa para que fuese más independiente?, es decir, ¿qué habilidades podría aprender que la ayudaran a manejarse en los lugares en que vivía, trabajaba, jugaba...? A estas habilidades se le llaman **habilidades funcionales ó útiles**, y son las que deberemos enseñar. Lo que vamos a hacer es conocer un poco más sobre dichas habilidades que **serán diferentes en cada persona**. ¡Atento/a!

Saioa no sabía cepillarse los dientes, eso implicaba que todos los días alguien (su madre, cuidador...) se los limpiara después de la comida para que su salud bucodental fuera buena, además tenía caries. Aquí tenemos la primera pista, **una habilidad es funcional**, en este caso "cepillarse los dientes", **si la persona que debe hacer dicha actividad, Saioa, no puede y hay alguien que debe hacerlo por ella**.

Hay actividades que Saioa no podía hacer, por ejemplo, atarse los cordones de los zapatos y cortar con tijeras, pero no son cosas que debía hacer otra persona por ella, ya que no las utiliza en su vida diaria (usa zapatos sin cordones y las actividades que realiza no requieren que maneje las tijeras). Estas habilidades no le van a ayudar mucho a vivir de manera independiente y agradable. Por el contrario, si para su trabajo o cuidado personal tuviera que saberlas, sí que serían habilidades funcionales.

La pregunta que nos podríamos hacer es: si quiero ser más independiente, **¿tendría otra persona que realizar esto que yo no puedo hacer solo?** Si la respuesta es afirmativa, es una habilidad funcional.

Otra pregunta que nos podemos hacer es: **¿con qué frecuencia necesitamos o necesitaba Saioa realizar esa habilidad?** Si sólo son unas pocas veces al año, no es muy útil, si por el contrario, es una habilidad diaria o semanal, el aprenderla le resultará muy beneficioso.

Dentro de toda la variedad de habilidades funcionales que se le podían enseñar a Saioa, las dos nombradas anteriormente son las que menos necesitaba. Para ella, algunas habilidades funcionales eran: saludar mirando a la cara mientras decía "hola", ya que siempre lo hacía acercándose y abrazando al otro, y es algo que realizaba varias veces al día; o mantenerse trabajando en situación de grupo durante una hora, ya que se distraía y se levantaba de su puesto; o contestar a las llamadas telefónicas en el centro de actividades de día ya que le gustaba mucho y no sabía realizar bien todos los pasos. Saioa también solía ir a la caja de ahorros a cobrar un cheque una vez al mes o viajaba en autobús de línea dos o tres veces al año. Si nos hacemos la pregunta de más arriba, no tendremos duda en identificar las primeras como conductas más funcionales o útiles que estas últimas dado que Saioa las necesita y las va a utilizar casi a diario.



¿PUEDE PENSAR en una habilidad que sea funcional porque se necesite a menudo y en una habilidad no funcional porque no se necesite a menudo?

Cuando estuve de voluntario en el Club de Tiempo Libre, estaba con un grupo de ocho personas de 18 a 30 años. Cada día, uno de ellos elegía la música que quería y comenzábamos a jugar con un aro o pelota. No quiero ni pensarlo. Un día Miguel me dijo "Jorge, yo quiero aprender a bailar porque los sábados vamos a la discoteca y ninguno sabemos".

¿Que le quiero decir con esto? Que si las habilidades sirven para realizar **actividades propias de la edad** son más funcionales que si no lo son. Jugar con un aro o una pelota, de la forma en que jugábamos, era una actividad propia de niños de 5 años.

Si se comportan y tienen habilidades similares a sus compañeros sin discapacidad, probablemente tengan más posibilidades de ser mejor **aceptados en la comunidad**; además hacer el mismo tipo de actividades que se espera para alguien de su edad, promueve la **dignidad** y, por tanto, les servirán para **participar y usar los mismos sitios que las personas sin discapacidad** (discotecas, centros comerciales, piscina...).

Tanto Miguel como el resto del grupo estaban encantados con el cambio de actividad. Ellos seguían eligiendo la música, así que unos días bailábamos "pachanga" y otros días el "bakalao" más tecno. Sus caras lo reflejaban todo.

Yo me haría esta pregunta: ¿nos permite esta habilidad hacer actividades propias de nuestra edad? La respuesta supongo que ya la sabe.

Con todo lo que hemos hablado anteriormente sobre la conducta, podemos afirmar que **una habilidad es útil si permite a esa persona conseguir algo que desea o evitar algo no deseado sin problemas de conducta**. ¿Recuerda a Julio, el chico que no quería recoger la biblioteca? Una habilidad funcional en su caso, sería una que reemplazara el problema de conducta como forma de evitar algo. Por ejemplo, el que Julio dijera verbalmente al monitor que no quiere hacerlo y éste le propusiera otra tarea a cambio.

Para Saioa, descubrimos que agarrar a sus compañeros de la cabeza y tocarles, a pesar de que estos la rechazaran, era su forma de expresar que estaba aburrida, y que quería jugar o relacionarse con ellos. En su caso, era mucho mejor enseñarle que cuando estuviera aburrida se dirigiera al monitor o cuidador y decirle que quería hacer algo, que estaba aburrida y que propusiera a sus compañeros bailar, escuchar música o ver una revista juntos.

Nos podemos preguntar: **¿le es útil para conseguir algo que desea o evitar algo que no le gusta sin necesidad de usar un problema de conducta?**



¡PIENSE! ¿Puede dar ejemplos de habilidades no funcionales que ha tenido que enseñar en su lugar de trabajo? Explore ideas para reemplazar esas habilidades no funcionales por otras funcionales.

Espero que con estas indicaciones le haya quedado más o menos claro cuándo podemos considerar que una habilidad es funcional. Le aconsejo, si es posible, que **enseñe estas habilidades en el entorno real**. Por ejemplo, a Teo se le enseñó a comprar el pan en el Supermercado Ablitas, uno cercano a nuestro centro. Si no es posible hacerlo en el entorno real, y lo va a enseñar en el centro, es aconsejable que los **materiales sean reales** (en este caso la barra de pan, el dinero...). Una vez que Teo aprendió esta habilidad, se le enseñó a comprar el pan en diferentes comercios. Las personas con discapacidad tienen dificultad para aplicar la habilidad aprendida en una situación, comprar el pan en el Supermercado Ablitas, a otras situaciones, por ejemplo comprar el pan en la Panadería Yoli.

Ponernos de acuerdo entre todos los profesionales en "qué habilidades enseñar" y llevarlo a la práctica **es beneficioso** para todas las personas por varios motivos:

- En la medida en que las personas hacen cosas funcionales para ellas (ir al centro comercial, andar en bici...) se está consiguiendo que **disfruten más de su tiempo, y es menos probable que presenten problemas de conducta**.
- Si son capaces de hacer cosas útiles, se sienten más **valoradas**, aumenta su **autoestima** y les permite ser más independientes.

Como ha visto, es posible hacer que las personas con discapacidad, puedan vivir de la forma más independiente posible, dejando de ser éste un objetivo utópico.



¡VAMOS A HACER UN EJERCICIO! Indique cuáles de los siguientes ejemplos son habilidades funcionales o no y razone la respuesta, proponga una habilidad alternativa para aquellas que no sean funcionales.

1. ____ Diana tiene 21 años. Se le está enseñando a introducir la cinta de “Los Pitufos” en su radio-cassete Fisher-Price.
2. ____ Encarna tiene 45 años. Un monitor le ha pedido que friegue los platos después de comer.
3. ____ Koldo tiene 28 años. Un amigo le enseña cómo encestar canastas con un balón de baloncesto.
4. ____ Marian tiene 34 años. Un monitor le pide que señale diferentes formas cuando le nombra “triángulo, cuadrado, rectángulo y círculo”.
5. ____ Mayka tiene 42 años. Se le está enseñando a poner la lavadora usando vestidos de muñecas.
6. ____ Vanessa tiene 36 años. Está clasificando abalorios de madera según el color.
7. ____ Elena tiene 50 años. Se le está enseñando a utilizar la fotocopidora en la oficina en la que trabaja.
8. ____ Arantxa tiene 19 años. Está aprendiendo a firmar con su nombre escribiéndolo 20 veces en una hoja de papel para que lo pueda luego utilizar al firmar la nómina en el taller al que asiste.
9. ____ Bidane tiene 24 años. Recibe un elogio por pedir que alguien le pase las patatas fritas en vez de quitarlas del plato de otra persona.

5.- YO SOY YO Y MIS CIRCUNSTANCIAS... Ambiente

Llevo unos cuantos minutos sentado delante del ordenador, escribo una línea y pienso: ¡así no está bien! Rectifico, vuelvo a escribir y vuelta a empezar...

¿Qué me pasa hoy?, me pregunto. No adelanto y soy incapaz de empezar a escribir algo coherente. Esto que me está pasando me sugiere un tema, hablarle del ambiente o entorno.

Siempre escribo en mi cuarto, en mi casa. Allí tengo el ordenador y estoy acostumbrado a tener en la mesa: papeles de trabajo, libros... Hoy no, hoy estoy en una sala de atención temprana, ambientada con motivos infantiles, en un ordenador de sobremesa en el que no estoy habituado a escribir, rodeado de juguetes y en un ambiente que no es el mío.

Es decir, hoy he cambiado el entorno en el que suelo escribir. Conclusión: imposible concentrarme. Lo mejor, recoger y escribir en otro momento.

¿Ha visto como me ha afectado ese cambio de ambiente en mi rendimiento? El lugar, las cosas que nos rodean, las personas con las que estamos, las actividades que hacemos..., es decir, el ambiente, influye bastante en nuestras reacciones y nuestro comportamiento. Un ambiente no adecuado para las personas con discapacidad es un factor que puede aumentar las conductas no deseadas. A veces perdemos la perspectiva, yo el primero, e intentamos dirigir nuestra intervención únicamente a cómo actuar en el momento en que Saúl se escapa o Sara tira el plato al suelo, cuando el motivo puede que sea algo que esté en el ambiente. Pero... **¿Qué es el ambiente?** ¿Qué entendemos por ambiente? A lo largo de los siguientes párrafos le iré explicando esta idea.

Ahora sí estoy concentrado, y es que ahora estoy donde acostumbro a escribir. Por cierto, acabo de venir del Centro Especial de Empleo Ablimar, por motivos laborales, tenía que hablar con la psicóloga de allí, Iratxe.

La empresa, impresionante. Es una nave grande, en el centro hay varias líneas de trabajo colocadas paralelamente donde trabajan los operarios y, en un lateral se encuentran las oficinas, los vestuarios con baños, un comedor y una sala donde hay una máquina para refrescos. Todos los operarios están con la ropa de trabajo exigida. Se puede pensar que estos operarios trabajan a gusto, en parte, porque están en un trabajo en todos los aspectos.

¿Cree que ellos estarían tan cómodos si en las paredes de la sala en vez de estar los cuadros que hay, estuvieran adornadas con dibujos infantiles?, ¿o que los usuarios llevaran batas escolares en vez de ropa de trabajo?, ¿o si en vez de montar piezas para teléfonos estuvieran durante horas encajando piezas en un puzzle infantil?

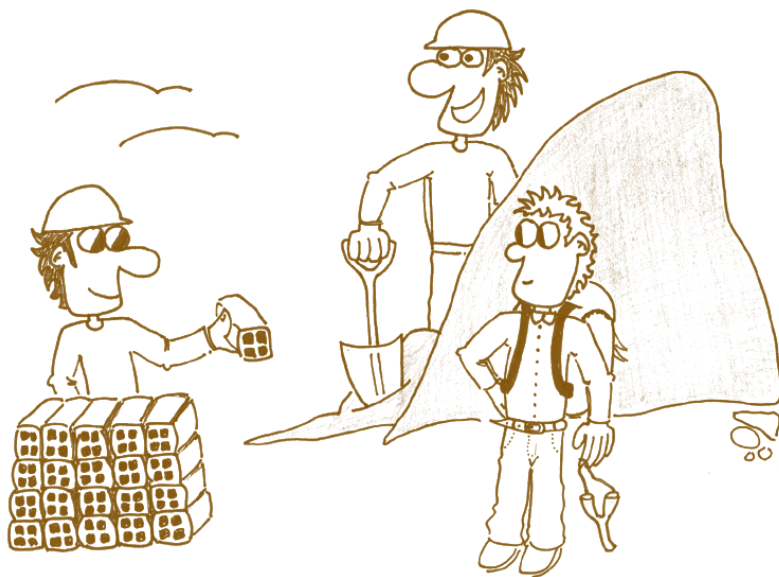
Por tanto, **tenemos que revisar** que **los ambientes** en los que viven, trabajan o hacen su ocio las personas con discapacidad, sean **normales**, es decir, que sean como los que utilizan las personas sin discapacidad, que se adecuen a las necesidades de los usuarios, por ejemplo **a la edad** de éstos.

Además de ser ambientes normalizados, no cabe duda de que éstos también tienen que **adaptarse a sus necesidades individuales**, por ejemplo a las discapacidades físicas de cada uno (baños adaptados, caminos accesibles para entrar y salir...).

Pero **el ambiente que nos rodea es mucho más que un espacio físico**. Le voy a contar un caso. Cristina es una chica de 27 años con parálisis cerebral sin ninguna afectación a nivel intelectual. Ella se desplaza mediante una silla de ruedas. Todos los días cuando va al centro especial de empleo se junta con los padres que acompañan a sus hijos a dicho centro. Cristina evita cruzarse con cierta madre ya que ésta, con buena voluntad, le habla como si fuera una niña de 6 años. Eso es suficiente motivo para que Cristina entre al centro enfadada y con sensación de impotencia. En este caso, su conducta de estar enfadada está fomentada por el ambiente, es decir, por la forma de ser tratada.

Mejorar el ambiente del usuario significa también que él/ella pueda hacer **elecciones** en su tiempo de ocio, en el trabajo, en casa..., en la medida de lo posible. Si Laura elige sentarse para trabajar al lado de Dolores, en vez de al lado de Piluca, conseguiremos que ésta disfrute más de su trabajo. Dentro del ambiente podemos dar a los usuarios diferentes cosas para elegir: tipo de actividad que desean realizar, cuándo, con quién, material con el que trabajar, música que poner en la sala... Todos estos pequeños detalles son los que hacen que ellos y nosotros disfrutemos el día a día.

¿Qué haría si siempre le dieran a elegir la ropa que quiere ponerse pero no le gusta ninguna de la que le ofrecen? Lo más seguro es que empezara el día enfadado. Para que eso no le ocurra a otras personas lo que haremos será que en las opciones que les demos a elegir estén presentes las cosas que les gusten. De lo contrario tenemos más posibilidades de que ocurra la conducta no deseada.



¡Cuántas veces el ambiente pasa desapercibido! Sin embargo, puede ser el antecedente de una conducta problema. Debemos ser cuidadosos con la forma de corregir, de plantear actividades... Como en muchas situaciones de la vida, en los pequeños detalles está el quid de la cuestión.

A la hora de establecer un plan de apoyo conductual para ayudar a una persona a disminuir sus problemas de conducta **lo primero que debemos hacer es revisar el ambiente del usuario** en concreto. Es tan fácil como hacer dos columnas: **cosas a mantener y cosas a cambiar**. Debemos fijarnos en varios aspectos: ambiente físico (normalización, accesibilidad, adecuación a los usuarios...), ambiente personal o de relación (trato a los usuarios, posibilidad de elección...), ambiente contextual (actividades que se realizan, funcionalidad de las actividades...). Tras cumplimentar cada columna intentaremos cambiar el ambiente para hacer que ocurran más cosas buenas y menos "cosas malas".

Lea con atención: **"uno no puede tratar un problema de conducta si ocurre en un entorno problemático"**.



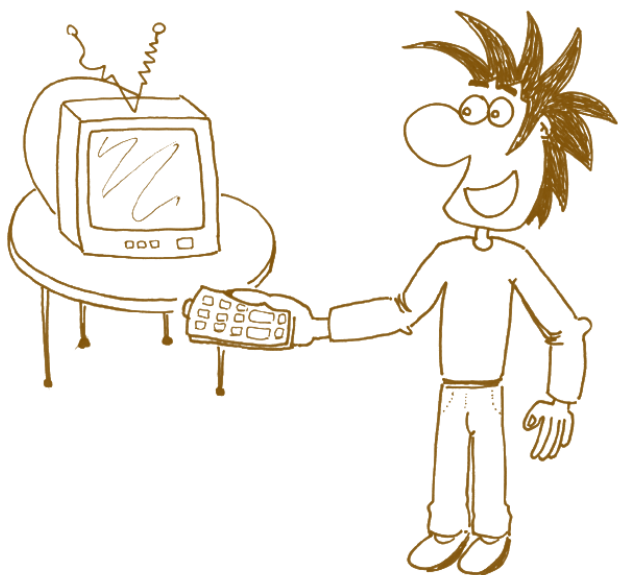
¡PIENSE en uno de los usuarios a los que apoya y en alguno de los ambientes en los que vive, trabaja o juega. Haga una lista de las cosas buenas y malas de esos ambientes desde el punto de vista del usuario. Indique alguna cosa mala que disminuiría o retiraría desde el punto de vista del usuario.

Cosas a mantener	Cosas a cambiar
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

6.- PÁSAME EL MANDO A DISTANCIA... Elecciones

Durante mi tiempo como voluntario, hubo hechos concretos que me hicieron reflexionar mucho sobre este tema, las elecciones. Principalmente el que le voy a contar.

Durante un fin de semana de respiro, como solía decirse en mi tiempo, conocí a Eneko, un niño de 10 años con parálisis cerebral, en silla de ruedas y sin lenguaje verbal. Todo esto hacía que Eneko tuviera dificultades para comunicarse. Un día estando todos los voluntarios, usuarios..., en un bar escribiendo las consumiciones que íbamos a tomar, mi compañera Miriam se puso frente a Eneko, se agachó hasta estar a la misma altura que él, y le preguntó: "Eneko, ¿qué quieres tomar, mosto (mostrándole la mano izquierda) o zumo de melocotón (mostrándole la mano derecha)?". Eneko estuvo unos segundos pensando, cuando de repente levantó su brazo dirigiendo éste con movimientos descontrolados hasta chocar con la mano izquierda de Miriam. De esa forma él eligió que quería tomar mosto.



Este hecho me sorprendió e hizo que me plantease y siga planteándome muchas preguntas: ¿cuántas cosas he podido elegir desde que me he levantado? He elegido la ropa que me he puesto, el desayuno, vestirme y después desayunar, el dinero que voy a llevar, cómo voy a ir al trabajo, sentarme en un asiento del autobús y no en otro, decir hola al conserje y preguntarle qué tal está... Así podría escribir líneas y líneas y sólo son las 12:00 h del mediodía.

¿Qué es lo que le quiero decir con esto? Que **nuestra vida está llena de elecciones**, las hacemos cada día, cada momento, cada instante... Es lo que nos hace tener control sobre nuestra vida. ¿Usted se plantea la vida sin elecciones? ¿Cree que podría disfrutar de su vida igual si no fuera capaz de decir qué quiere desayunar, comer, qué ropa ponerse? A mí, me resulta imposible.



¡REFLEXIONE SOBRE ESTE TEMA! ¿Por qué cree que las personas con discapacidad no tienen las mismas oportunidades de elegir?

Con los años he ido descubriendo algunas razones, éstas son algunas de ellas:

- Tanto a la familia como a los profesionales, **nos preocupa que tomen decisiones que les causen daño**, por ejemplo, salir solo a pasear, tener un móvil, qué regalo comprar para un familiar... Esto me invita a otra reflexión: ¿no tienen derecho a equivocarse?, ¿qué es mejor, decidir por él/ella o que se equivoque? Seguro que se le ocurre pensar que hay elecciones que sabemos que en sí son malas o dañinas, y otras en las que no existe tal problema. Sin embargo, en muchas ocasiones tenemos dudas de saber qué es lo mejor, si darle o no la opción de elección. En este caso, lo mejor es preguntar, como se suele decir, ¡dos ojos ven más que uno!
- En algunos servicios, pisos, residencias, centros de día, centros ocupacionales donde se atiende a grupos grandes... **los recursos son limitados**. Por ejemplo, los armarios roperos están cerrados con llave, las actividades de ocio las organiza un técnico, la comida la decide el dietista o jefe de cocina, el horario de actividad lo decide el monitor...
- Quienes nos dedicamos a trabajar con personas con discapacidad a veces **no sabemos cómo ofrecer elecciones** a las personas que no entienden o que no hablan. Es algo que deberemos aprender y que le mostraré en los párrafos siguientes.

Las dos primeras razones por las que las personas con discapacidad hacen pocas elecciones deben abordarse internamente en cada servicio y a nivel individual. Aquí vamos a hablar sobre la tercera razón: "nos cuesta ofrecer elecciones", sobre todo a las personas que no tienen lenguaje, tendiendo incluso a elegir por ellas y siempre con la mejor intención. En la medida de lo posible, es conveniente que las personas con discapacidad elijan por sí mismas. Si le parece le daré algunos consejos que en su momento me dio mi compañera Miriam, y que me han servido en mi día a día.

Si la persona puede decirnos verbalmente lo que quiere o no quiere, lo que tenemos que hacer son **preguntas abiertas**. Por ejemplo, en el centro de día, después de comer, había un tiempo de ocio, cada uno podía hacer lo que más le gustara. Francisco solía estar en el sofá echándose una siesta; Toño, Iñaki y Asser charlaban en el hall; había un grupo que solía ver la televisión; otro solía estar escuchando música y otros jugando al parchís.

A Carmen, señora de unos 50 años, con buena capacidad para expresarse, siempre se le preguntaba: ¿Carmen, qué quieres ver? En ocasiones lo tenía muy claro, pero había otras veces que **no sabía qué decir, entonces se le daba por lo menos dos alternativas**, siendo ambas las preferidas por Carmen, por ejemplo, "Carmen, ¿a quién quieres ver, a Karlos Arguiñano o a Anne Igartiburu?" Ella generalmente prefería ver a Karlos, y sólo tenía que decirlo.

Había personas que, por diferentes motivos, tenían **dificultades para comunicarse** o para entender, ya sea por ausencia de lenguaje, movilidad reducida... Este era el caso de Reyes, mujer de 36 años, con dificultades para entender lo que se le decía. A ella, como a tantos otros, después de comer se le preguntaba **entre dos opciones** o tres: "Reyes, ¿qué quieres hacer, ver la televisión, escuchar música o ir al patio?", mostrándole a su vez tres fotografías, una de la televisión, otra de la radio y otra del patio. Ella escogía la foto poniendo de manifiesto cuál era su preferencia en ese momento. Tenga en cuenta que para poder dar la alternativa a elegir es necesario que el usuario conozca todas las opciones y después presentar esas opciones de manera que las identifique, puede ser mediante un objeto, foto, símbolo, gesto...

A Eneko, el chico del que le hablé antes, por ejemplo, cuando llegaba la hora de la comida se le ofrecían dos primeros platos, y se le preguntaba "Eneko, ¿qué quieres comer, macarrones o lentejas?" **Si él no se decidía porque no sabía lo que se le estaba preguntando se le daba a probar las dos** comidas, y después elegía. En pocos de los sitios a los que vamos podemos elegir entre dos primeros platos, pero si los monitores, educadores..., tenemos la opción de elegir, creo que las personas con estas dificultades de comunicación también, y es nuestro deber facilitarles en lo posible la elección.

En ocasiones, como en el caso de José Antonio, **la persona no tiene capacidad de comprender y responder a elecciones** como en las anteriormente mencionadas, sólo **le vamos a dar una alternativa**, por ejemplo, "¿quieres agua?". Lo que se puede hacer es acercarle el vaso de agua y **estar atento a su reacción**. Si José Antonio sonríe, o hace una pequeña inclinación, son signos de que quiere lo que se le ha presentado y, por tanto, habría que dárselo. Por el contrario, si José Antonio cierra los ojos, tira el agua, o vuelve la cabeza, nos está indicando que no quiere. Quien mejor sabe interpretar estos signos es el cuidador o monitor que está con el y le conoce bien, ya que sabe qué significa cada señal.

Gracias a Eneko aprendí muchas cosas, una de ellas fue que a él le gustaba mucho el mosto. A partir de esa experiencia supe que a Sole le gustaba ver el programa de cocina, a Rosarico escuchar a Rocío Dúrcal..., es decir, **mediante sus elecciones pude conocer los gustos de las personas** con las que yo trabajaba. Saber eso me permitió poder **hacerles la vida más agradable**, sabía que cuando ponía a Rocío Dúrcal en la sala Rosarico estaba contenta de poder escuchar a su cantante favorita. Además, me permitió **identificar los reforzadores**, ya que son cosas que ellos eligen y, por tanto, les gustan.

Si la persona elige las actividades que le gustan va a estar mucho más activa, va a disfrutar mucho más, **y es menos probable que tenga problemas de conducta**.

En el día a día del trabajo, generalmente por falta de tiempo, es difícil poder dar a elegir todo lo que es susceptible de elección, sin embargo y a pesar de esto, deberemos hacer todo lo posible. Piense que hay personas que puede que no hagan ningún tipo de elección al día. A veces, un chico prefiere hacer una actividad al lado de una determinada persona o solo o con un determinado material o en un determinado lugar..., estas elecciones no suponen tiempo para el personal, y ellos están a gusto, lo que reduce el riesgo de que tengan alguna conducta problema.

Elegir te permite, en cierta manera, ser dueño de tu vida, acercarte a lo que quieres y evitar lo que no quieres. En nuestra mano está el poder dar a otras personas esa oportunidad, y que también se sientan dueños de su vida.

En mi corta experiencia me he dado cuenta, y si hace la prueba se dará cuenta también, que en muchos casos tenemos que ir al paso previo a la elección: **enseñar a elegir**.



¡PIENSE EN SU SITUACIÓN DE TRABAJO! Por la mañana cuando ayuda a su grupo de usuarios a prepararse para irse a trabajar, por la tarde en un momento de ocio, a la hora de la comida... Haga una lista de elecciones sobre "QUÉ, CON QUIÉN, CÓMO, DÓNDE Y CUÁNDO" que podría ofrecer a uno o más usuarios. Comparta sus reflexiones con otros compañeros.

7.- HÁBLAME AUNQUE YO SÓLO TE MIRE... Interacciones

Hablar de este tema me gusta, me permite mostrar, en parte, el enriquecimiento personal que uno siente cuando trabaja directamente con personas con discapacidad.

Como le dije en la introducción, en mis comienzos pasé por varios centros. Recuerdo que cuando estuve en un centro ocupacional (podría decirse que era un taller para personas con discapacidad), reflexionaba mucho. Una pregunta que me hacía todos días cuando acababa la jornada laboral, a las 14:00 h, era: ¿con cuántas personas se comunicarán desde ahora hasta que se acuesten Justo, Pilarín...?

Si no recuerdo mal, en lo que llevo de tarde y sin apenas salir de casa, he interactuado con unas 30 personas. Con algunas sólo me he saludado, con otras he cruzado palabras de cortesía y con otras he hablado más. Las interacciones han sido de lo más variadas: en el coche, con el móvil, en la calle, en la tienda, en Internet...

Es difícil concebir la vida sin una vida social. Pilarín, usuaria del centro de día, no era una persona que me preocupara, porque sabía que por la tarde salía a comprar con su hermana, que además hablaría con la gente del barrio, y que después iría a gimnasia de mantenimiento. Pero... ¿y Justo? Él tenía hermanos casados fuera de su barrio a los que veía con poca frecuencia, sus padres eran mayores y no conversaban mucho entre sí. Según contaba la madre, cuando Justo salía del taller, comía y después estaba toda la tarde viendo la televisión sin salir de casa. Por tanto, él no tenía vida social, y el único sitio donde se relacionaba con más personas era el centro ocupacional.



¡PIENSE! En alguien que sea muy importante para usted, un familiar, un buen amigo... Imagínese que usted entra en el lugar que él/ella se encuentra y no le habla, no le mira, en definitiva no se dirige a usted.... ¿Podría imaginar cómo se sentiría? ¿Cree que sería algo agradable para usted?

No cabe duda de que **cuantas más relaciones sociales y de mejor calidad, más disfrutamos de nuestra vida**. Hay muchos estudios que demuestran que éstas son uno de los mejores índices de predicción de la felicidad humana en todo el mundo, tengamos o no discapacidad ¿es mejor tener amigos, amor, cariño y unas buenas relaciones sociales que tener grandes sumas de dinero? Para mí, SÍ.

En el ejemplo de antes se puede ver que no todas las personas tienen las mismas oportunidades de interactuar con otras debido a limitaciones en la comunicación, sensoriales, intelectuales, motrices, o a limitaciones en el entorno familiar... Desde nuestra posición y nuestro puesto, nosotros sí que podemos interactuar con las personas con discapacidad, aunque sólo sea en el entorno del trabajo (centro de día, vivienda...).

Comprender la **importancia de las interacciones** es fundamental. Nuestro día a día está lleno de pequeñas interacciones de las que probablemente no somos conscientes: saludos, miradas, preguntas que nos hacen amigos, gente del barrio, familia, compañeros, breves conversaciones en la tienda, en el ascensor, en el garaje, en el trabajo, durante la cena, en el bar...; e interacciones más largas con nuestros amigos, pareja, padres, abuelos, hijos, vecinos, compañeros... Los usuarios de los centros no tienen muchas de esas interacciones.

Interactuar con las personas te permite conocerlas mejor y saber qué es **lo que les gusta**, lo que no les gusta, si están contentas, si tienen algún problema... Yo tengo un amigo, David, y siempre sé cuando le pasa algo negativo. Habla de modo diferente, sus respuestas son más cortas, expresión de la cara seria, no inicia conversación... ¡Ah! Y si le preguntas si le pasa algo, la respuesta es: ¡no me pasa nada! Seguro que en su círculo cercano también sabe cuando les pasa algo a determinadas personas. Conocer bien a David, me permite llamarle por teléfono si he visto algo de música, sobre todo si es Rock and Roll, ir a correr con él por la noche, jugar a tenis con él si hace buena tarde... Porque sé qué es lo que le gusta y, en este caso, compartimos aficiones.



Un día hablando con Ana, una chica que estuvo conmigo de prácticas que era muy maja, con mucho nervio y graciosa, me dijo: "Jorge, ¿a qué te refieres con interactuar? Yo siempre les saludo a todos cuando entro a la sala". Ella tenía razón, siempre que entraba decía en alto "¡Buenos días! ¿Qué tal estáis? Venga ir sentándoos para hablar un rato mientras voy a coger mi agenda".

Ana no les daba tiempo a responder a su saludo, porque no daba opción a que respondieran. Y ella es cierto que siempre saludaba. Entendió que interactuar no sólo es saludar, sino que se debe establecer una comunicación, ya sea **a través de la palabra, del gesto o de la mirada**. Reconoció que cuando se encontraba a personas por el pasillo, les decía: "¡Hola ¿Qué tal?", pero sin detener su marcha. Por tanto, los que tenían lenguaje oral contestaban, pero los que no lo tenían, o tardaban más en contestar, no.

Ella tenía un concepto limitado de lo que era interactuar. En la memoria que hizo al final del trimestre puso: "... he aprendido que **interactuar no es sólo hablar, sino también escuchar**. Pero no sólo esto, además es mantener una conversación, **pasar tiempo juntos haciendo actividades**: jugando, viendo la tele, haciendo piezas, comiendo, paseando...". Supe que Ana había entendido en cierta manera el concepto. Me sorprendió cuando leí en su memoria lo que viene a continuación: "... hablar con Jorge me hizo reflexionar bastante sobre mi actitud con los usuarios del centro y empecé a comprobar que compartía muchos más momentos con unos que con otros. Me di cuenta de que no sólo lo hacía yo, sino que mis compañeros también, y casi con los mismos que yo. En conclusión, que compartíamos más momentos con aquellos con los que podíamos hablar más, que no tenían dificultades para comunicarse con el lenguaje verbal, que eran simpáticos...".

Debido a esta reflexión, nos dimos cuenta de que había personas con las que apenas se interactuaba. Alguno decía: "¡No sé de qué hablar con Ainhoa porque sólo chilla para comunicar que está mojada o que tiene hambre!". La cuestión es que lo más habitual en nuestro trabajo (centro de día, vivienda, residencia,..) es que seamos responsables de apoyar a un grupo de usuarios y, si esto es así, **es muy importante que nos relacionemos con todos los usuarios presentes**. Si sólo nos limitamos a hablar con algunos en concreto, si sólo hablamos con Ainhoa cuando pide algo, si no hacemos un esfuerzo por interactuar..., estamos fomentando o creando un ambiente en el que es más probable que se den conductas inadecuadas o problemáticas.

Cuando estamos con un grupo, es mucho más fácil hablar con aquél que tiene lenguaje o que tiene una intención comunicativa. Sin embargo, con aquellos que están más afectados, que presentan problemas de conducta y/o con los que nos cuesta poder entablar una relación, son con los que tenemos el riesgo de interactuar menos en el día a día.

Una de las cuestiones principales es **¿cómo debemos relacionarnos con las personas?**, en este caso, con las que tienen discapacidad. Si me permite le daré algún consejo que he podido sacar en conclusión de estos años.

Las interacciones con las personas con discapacidad **deben ser frecuentes**. Si tu hablas, juegas..., en definitiva, te comunicas con ellos, te permite conocerles, saber sus gustos, estados de ánimo, preocupaciones... y eso potenciará que ellos realicen conductas más deseables. Esto tiene su explicación.

Mientras Ana hizo las prácticas no me dijo nada de esto que le voy a contar, pero luego en su memoria leí: "...otro objetivo que me planteé fue hablar todos los días con Blanca, persona a la que no se le entendía muy bien, esto dificultaba su relación con los compañeros y monitores, aunque se llevaba muy bien con ellos. Así lo hice. Todos los días la saludaba personalmente y le preguntaba qué tal estaba y cuestiones en las que podía prever su respuesta. Cuando Blanca contestaba de manera que no podía prever su respuesta, me costaba más entenderle, teniendo que poner en funcionamiento los cinco sentidos para poder entenderle".

El monitor de Blanca aseguró que el objetivo lo cumplió y que ésta estaba mucho más a gusto desde que Ana iba a hablarle todos los días, ya que era la única que se esforzaba en pasar tiempo con ella.

Las interacciones no sólo deben ser frecuentes, sino que además **tienen que ser positivas**. Una interacción positiva tiene que ver tanto con la forma: hablar correctamente, tono de voz adecuado, expresión corporal agradable..., como con el fondo: resaltar las cosas que la persona ha hecho bien, diciéndole ¡buen trabajo!, mostrarle la alegría del monitor por su conducta, "¡gracias por ayudarme!". Este tipo de interacciones positivas ayuda a que las personas disfrutemos más.

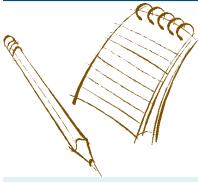
Sin embargo, las interacciones negativas producen el efecto contrario. Si a Andrea le digo gritando: "Andrea, deja de hacer eso", o "estate quieta", sé con total seguridad que su conducta negativa va a ocurrir.

Con nosotros ocurre lo mismo, es frecuente que con aquella persona que se dirige a nosotros de forma poco adecuada nos surjan sentimientos no muy buenos. Sin embargo, con la persona educada, que se dirige a nosotros en un tono agradable y correcto todo son facilidades.



¡VAMOS A PENSAR! ¿Cuáles son las diferencias entre estos dos tipos de relación, positiva y negativa? ¿Qué sentimientos nos provoca que alguien se dirija a nosotros utilizando formas positivas de relación a diferencia de si utiliza interacciones negativas? ¿Haga la prueba de utilizarlas con alguien cercano a usted y que le diga qué siente en uno u otro caso?

Además de estas dos cosas, que sean frecuentes y positivas, las interacciones deben basarse en el **estilo de comunicación del usuario**. Recuerdo que Raquel se comunicaba mediante una serie de signos funcionales, por tanto las personas que estábamos con ella, educadores y usuarios, sabíamos que nos teníamos que dirigir a Raquel con ese repertorio de signos.



¡VAMOS A HACER UN EJERCICIO! Durante media hora, en una situación habitual en su trabajo en la que los usuarios no tienen una actividad determinada que realizar, obsérvese a sí mismo o a otro compañero y anote con cuántos usuarios diferentes se ha relacionado, cuántas interacciones positivas ha tenido, cuántas negativas y cuántas han sido inapropiadas al estilo de comunicación de algún usuario.

Nosotros podemos mejorar y ampliar sus relaciones sociales y las nuestras, haciendo que, tanto ellos como nosotros, salgamos enriquecidos de dicha interacción. Cuando deje de leer esto y vuelva a la asociación, al centro en que trabaja recuerde que esas personas con más dificultades le dirían: "¡háblame aunque yo sólo te mire, porque hay miradas que hablan!".

Interactuar con las personas es **la mejor forma de prevenir conductas problema**, pero también nos puede servir como forma de cortar un problema antes de que ocurra y ambas cosas son la mejor terapia o estrategia a utilizar. Le pondré un ejemplo que ocurre en la vivienda. Pero antes repasemos.

¿Recuerda qué eran los antecedentes? Por si la respuesta es no, le diré que es aquello que en cierta manera provoca la conducta. También debe saber qué son los **precursores**, es aquello que la persona hace antes de realizar una conducta realmente problemática, puede ser sonreír, mover las manos, fruncir el ceño, repetir la misma pregunta...

En el servicio de viviendas vive Andrea, una chica de 27 años con lenguaje, pero sin intención comunicativa. Todos los monitores saben que en cuanto fija la mirada (precursor) en un objeto más de diez segundos, objeto que tira al suelo para luego recogerlo. Por suerte no suele ser una conducta muy frecuente, pero le comento, sin entrar en detalles, que es una conducta esporádica y que siempre ocurre cuando está aburrida. Seguidamente el monitor recoge los pedazos y no hace ningún comentario sobre el objeto roto.

Los monitores, dada la conducta, fueron interactuando más con Andrea, sobre todo en aquellos momentos en los que no estaba haciendo nada. Éstos, que son muy hábiles, en cuanto ven que tiene la mirada fijada en un objeto, esto es el precursor, la llaman de forma correcta para que se gire y se olvide del objeto: "Andrea, por favor, ¿me puedes ayudar?", y en ese momento hacen algo que le gusta, por ejemplo, ordenar el cajón de los cubiertos. De esa manera consiguen: **interrumpir** la conducta, cambiando la situación; y **redirigirla**, que ella ponga su atención en otra tarea que además sea de su agrado.

Si la interacción es frecuente nos permite por un lado, poder hacer juntos cosas que le gusten; en este caso, una forma de interactuar con Andrea es pasando el aspirador, limpiando los cristales, ordenando cajones... Ella disfruta haciendo esas cosas con el monitor mientras hablan, ríen, escuchan música... Por otro lado, nos permite ver los antecedentes o precursores que pueden originar una conducta no deseada. En el caso de Andrea conociendo el precursor: "mirada fija", los monitores se anticipan a la conducta: "tirar objeto".



¡VAMOS A PENSAR! Es importante que nos demos cuenta de un error que podemos cometer fácilmente: Si esperamos hasta que el problema de conducta ocurra y entonces interactuamos o redirigimos al usuario ¿qué es lo más probable que ocurra?

Efectivamente, lo más seguro es que si actuamos justo después de que ya ha ocurrido el problema de conducta, en el caso de Andrea, tirar el objeto, es muy probable que terminemos reforzando dicha conducta con nuestra atención (aunque sea en forma de regañina), dándole la actividad deseada o acabando con la actividad no deseada.

8.- Y AHORA... ¿QUÉ HAGO YO?... Estrategias reactivas

"¡Ay ya ha vuelto a insultarle! ¿Qué hago?", esta pregunta me la hago cada vez que Alvaro insulta a Alfredo. Después siempre suele ocurrir lo mismo: Alfredo frunce el ceño, se dirige hacia Alvaro y le empuja.

Si intervenimos en el momento en que Alfredo frunce el ceño y le redirigimos a hacer otra actividad (poner la mesa, coger una revista...) entonces es muy probable que no se produzca el empujón y, por consiguiente, tampoco aparezcan las consecuencias derivadas del enfrentamiento entre ambos (lloros, malestar de todos, que se pare la actividad...).

Quizás, si intervenimos al comienzo de darse una conducta disruptiva, podemos frenar un problema mayor. Le voy a contar algunas técnicas que podemos emplear para intervenir cuando acaba de ocurrir un problema de conducta.

Para aclararnos, podemos establecer diferentes tipos de conductas que van de menor a mayor gravedad.

1) **Conductas** que en sí mismas son **inadecuadas** en un momento o lugar determinado, pero que **no ponen en riesgo a la propia persona o a los demás**. Por ejemplo: morderse las uñas, estereotipias. ¿Qué podemos hacer? En muchos casos, quizás la mejor opción **es ignorar esa conducta**, ya que si prestamos atención, aunque sea incluso riéndole, por ejemplo, diciéndole "vale de morderte las uñas", podemos estar reforzándole sin darnos cuenta y, por lo tanto, haciendo que lo haga más a menudo.

A veces prestamos excesiva atención a determinadas conductas sin importancia y únicamente es necesario pautar que cuando ocurren debemos minimizar o eliminar nuestra atención. Recuerde, en esos casos, una buena opción puede ser no hacer o no decir nada para conseguir que determinadas conductas desaparezcan.



¡PIENSE EN SU SITUACIÓN DE TRABAJO! ¿Recuerda alguna conducta inadecuada de usuarios/as a los que usted apoya que haya ignorado, es decir, a la que no haya prestado atención cuando ocurría y que con el tiempo haya disminuido? ¿Podría indicar algún ejemplo? Comparta los ejemplos con otros compañeros de trabajo. Discútalos con ellos.

2) Hay **conductas** que no se pueden ignorar, es el caso de aquellas que son **peligrosas, de carácter moderado, para el propio individuo u otras personas**. Por ejemplo, agredir a alguien, autoagredirse, romper algo...

- Si es una situación en la que sabemos que la conducta problema va a ocurrir en un breve periodo de tiempo (segundos o pocos minutos), como es el caso de Álvaro y Alfredo, una de las opciones que tenemos es **redirigir** a la persona, que es lo que hemos hecho en ese caso. En el momento que vemos que alguna persona comienza a tener algún comportamiento inadecuado como insultar o amenazar a los compañeros, tenemos que reaccionar rápidamente, incluso antes de que lo haga, con los primeros indicios (fruncir el ceño, respirar agitadamente, repetir la misma frase). Podemos pedirle que nos ayude a hacer algo, por ejemplo, tirar la basura, poner la mesa o coger una revista para oírla, debe ser una actividad que tengamos a mano y que le distraiga de la conducta problema.



¡PIENSE EN SU SITUACIÓN DE TRABAJO! ¿Podría explicar alguna situación en la que haya utilizado la redirección y haya sido útil para interrumpir una conducta problemática? ¿Podría demostrar cómo lo hizo? Comparta los ejemplos con otros compañeros de trabajo. Discútalos con ellos.

- Otra opción que podemos usar es la **retroalimentación**. Podemos recordarle qué es lo que se espera de él/ella, por ejemplo "Ivana, recuerda que si consigues estar en la clase sin dar patadas a Sandra, pondremos la canción de Bruce Springsteen que tanto te gusta para bailar", ya que en clase de gimnasia generalmente es cuando presenta esa conducta. Se lo podemos recordar antes de una situación en la que es posible que ocurra, en este caso sería justo antes de entrar en clase y/o en el momento que observamos que Ivana da alguna muestra de que va a hacer la conducta (respirar de forma agitada, repetir la misma pregunta...).

Decirle exactamente lo que esperamos de ella, el **comportamiento adecuado** que debe presentar para obtener esa canción, atención u objeto que tanto le gusta, esto es la retroalimentación (feedback). En muchas ocasiones hablando con otros compañeros sobre esta estrategia han solido decirme: "Ah, yo la utilizo mucho, le aviso: no pegues a tu compañero porque si no te quedas sin salir a la calle o no podrás ver la televisión, te quitaré la revista". Piénselo: ¿es exactamente lo mismo...? Efectivamente no lo es, en el primer ejemplo le recordamos a Ivana lo que puede conseguir si se esfuerza y esto puede ser muy motivador para ella, en el segundo, por el contrario, le estamos recordando que puede ser castigada si su comportamiento es negativo. Repito, como norma general debemos utilizar siempre que podamos el primer tipo de **retroalimentación**, la **positiva**. Y ésta, sobre todo, va a resultar más útil si usted mantiene una buena relación con la persona.



¡PIENSE EN SU SITUACIÓN DE TRABAJO O PREGUNTE A ALGUN COMPAÑERO SI...! Recuerda algún problema de conducta de algún/a usuario/a para quien la retroalimentación haya funcionado. ¿Puede describir exactamente la conducta y el tipo de retroalimentación utilizada?

- Sabemos que muchos problemas de conducta les sirven a las personas con discapacidad para comunicar diferentes mensajes (me duele la cabeza, tengo hambre, quiero salir, echo de menos a mi familia, estoy enfadado). Una estrategia muy útil que podemos utilizar es la de **facilitarles la comunicación**, ayudarles a que lo expresen de otra manera más apropiada. ¿Cómo les podemos facilitar que se expresen? Lógicamente, preguntándoles a ellos directamente: ¿Qué es lo que quieres?, ¿te pasa algo?, ¿qué te está molestando? Generalmente lo debemos hacer cuando vemos algún indicio en esa persona, "deambular por el pasillo", "mover agitadamente las manos", "llorar"..., que puede estar señalándonos que algo va a ocurrir. **Si conseguimos que ellos se expresen, podremos dar una alternativa** antes de que se produzca el problema de conducta. Si la persona tiene dificultades para expresarse iremos haciéndole preguntas, primero generales y luego concretas, "¿te encuentras bien?", "¿te duele algo?", "señala donde te duele", "¿echas de menos a tus padres?", "¿estás enfadado?" Si conseguimos entender qué le pasa, incluso podremos ofrecerle alguna alternativa: "¿quieres una manzanilla?", "vamos a llamar a tus padres", "toma una manzana".



¡PIENSE EN SU SITUACIÓN DE TRABAJO! ¿Recuerda alguna conducta inadecuada de usuarios/as a los que usted apoya en la que haya facilitado su comunicación? ¿Podría indicar algún ejemplo y demostrar cómo lo ha hecho? Comparta los ejemplos con otros compañeros de trabajo. Discútalos con ellos.

- Otro modo de facilitar la comunicación es mediante la **"escucha activa"**. Seguro que cuando lo lea pensará: "esto ya lo sabía yo". Es lo que intentaba decirle siempre a Ana, la chica de prácticas, "tu escucha, y no sólo con los oídos sino también con los ojos". Consiste en saber qué es lo que la otra persona quiere transmitir. En la vivienda hay una usuaria que cuando lleva mucho tiempo sin ver a su familia suele insultar a la monitora y le amenaza con escaparse: "te odio, tu no eres nadie para mandarme, me voy a casa de mi hermana". Cuando esto ocurre la monitora utiliza la escucha activa, sabe que está triste porque quisiera ir a su casa y no puede, así que se lo hace saber: "estás enfada, muy enfadada, ya te veo, tanto que te gustaría escaparte".

Algo que no hacemos bien cuando se da una situación similar a ésta, es sermonear o amenazar: "ya sabes que no tienes que insultar, como te escapes, ya verás", o damos órdenes: "¡cállate y vete de la sala!". A veces les criticamos: "¡te estás inventando lo que dices!, ¡eres una mentirosa!"; empezamos a preguntar: "¿por qué te pones así?" o simplemente intentamos quitarle importancia: "¡Hala, venga, tranquilízate que no es para tanto!".

Sin embargo, nos olvidamos de escuchar. Debemos escuchar a la persona el tiempo que necesite hasta que se calme, sin bloquearnos intentado cortar su comunicación. Aunque la forma de expresarlo no sea apropiada, su enfado, miedo, tristeza o frustración son lícitos y cuanto antes se dé cuenta de que le comprendemos, la intensidad con la que lo expresa irá disminuyendo, incluso hasta encontrar por sí mismo la solución: "me gustaría ir a casa, pero no puedo, mis padres están fuera, quizá pueda llamarles por teléfono".

Somos nosotros quienes ponemos obstáculos para que se produzca la escucha. A veces pretendemos adivinar por qué lo hace: "lo hace para fastidiarme" o "tienes celos de..." o les echamos la típica charla: "esto está mal porque...bla, bla, bla"; les proponemos soluciones: "dile lo que te pasa a tu cuidador"; nos ponemos a favor o en contra: "tienes mucha habilidad para hacer esto" o "no estoy de acuerdo contigo", "en esto no tienes razón"; o les ridiculizamos: "te estás portando como un niño"...

La cuestión no es ésta, **en la escucha activa nosotros NO debemos criticar a la persona, juzgarla, darle consejos, darle órdenes, intentar distraerla o darle la razón para que se calle...** Sin embargo, en muchas ocasiones lo hacemos y entonces, nos bloqueamos, no "escuchamos". En realidad lo que deseamos es acabar con el episodio cuanto antes, y la persona percibe esto, no se siente escuchada o comprendida y en tal caso ¿qué sucederá? Todo lo contrario. Alguna de las frases mencionadas anteriormente, nos sale instintivamente, pero tenemos que aprender a controlarnos y "escuchar con los cinco sentidos" y durante el tiempo necesario hasta que la persona cese en su comportamiento. Como le decía antes, si la persona está realmente enfadada, una alternativa es dirigirnos con ella a un lugar más privado, sólo debemos escucharla, repetir lo que nos dice: "ya veo que estás realmente enfadado porque piensas que en el taller se meten contigo y te gustaría que yo fuera al taller a hablar con ellos". En fin, no darles la razón como a los "tontos", pero sí reconocer y **hacerles ver que entendemos su sentimiento** (enfado, rabia,..) y así podremos interrumpir el problema de conducta más fácilmente.



¡VAMOS A HACER UN EJERCICIO! Indique en los dos ejemplos siguientes qué respuestas del monitor/a corresponden a la estrategia de escucha activa.

Ejemplo 1:

Persona: (llorando y mordiéndose la mano) ¡Déjame en paz!

Monitor: ¡Estás triste y quieres que me vaya!

Persona: Pues claro, me dijiste que iba a ir a casa de mis padres y me has mentado.

Monitor: Estás triste porque te dije que irías a casa de tus padres y en realidad no puedes...

Usuario: Eso es, me encuentro fatal, ¿qué puedo hacer?

Ejemplo 2:

Persona: Te odio (chillando y dando puñetazos a la puerta)

Monitor: Ya te vale, deja de dar golpes vas a romper algo.

Persona: Te odio porque no tengo nada de dinero y es tu culpa.

Monitor: Lo que tienes que hacer es trabajar más para conseguir dinero.

Usuario: Nunca voy a poder comprar las cosas que quiero.

Monitor: Te sientes frustrado por no poder comprar lo que quieres.

Persona: Sí, así es ¿qué puedo hacer? (sin chillar).

3) Hay **conductas** que realmente son **incontrolables** y que son un **serio peligro para la propia persona y para los demás**. En estos casos puede ser necesario **inmovilizar** a un usuario. Esto sólo se utiliza cuando ninguna de las técnicas mencionadas anteriormente han sido efectivas, siendo ésta para casos de extrema gravedad. Si hubiera que utilizar esta técnica, siempre estaría recogida en el **Plan de Apoyo Conductual (PAC)** de esa persona donde quedaría indicado cómo aplicarla y registrarla de un modo adecuado.

Todas las personas que trabajamos con un usuario que tiene problemas de conducta debemos conocer cual es su PAC. El PAC es el programa personal en el que se recoge toda la información sobre sus conductas, lo que sucede antes de que se den y lo que sucede después, así como otros aspectos relevantes como puede ser el ambiente. Para realizar este programa lo primero que se hace es una recogida de datos de todos los aspectos relevantes.

Disponer de **este programa** y entenderlo es imprescindible porque es aquí donde **se dan las pautas que debemos seguir** con el usuario en cuestión. En concreto, debe responder a este tipo de preguntas: ¿cuáles son las conductas a disminuir?, ¿cuáles son las conductas a incrementar?, ¿qué es lo que desencadena el problema de conducta?, ¿qué hace el usuario justo antes?, ¿qué deberíamos hacer si ocurre un suceso que normalmente se da antes del problema de conducta?, ¿qué cosas podemos cambiar para que eso no ocurra?, ¿qué deberíamos hacer si el usuario hace las conductas que se quieren disminuir?, ¿qué deberíamos hacer si el usuario hace la conducta que se quiere incrementar?, ¿qué cosas deberían estar en el ambiente del usuario?, ¿cuáles no?...

El Plan tiene que llevarse a cabo tal y como está escrito, ya que es la única manera de saber si funciona o no funciona. Debemos anotar la conducta en las hojas de registro para poder ver su evolución, registrándola tal como se dice el PAC.

¿Cómo se sabe si el Plan de Apoyo Conductual funciona? La respuesta es fácil: si la conducta mejora y, por tanto, los problemas de conducta disminuyen es que el Plan está funcionando. Para saber si una conducta disminuye lo que se hace es anotarla cada vez que ocurre en hojas de registro y después ver la evolución. Esta información hay que registrarla tal y cómo nos dice el Plan de Apoyo Conductual de esa persona.

Si la "conducta problema" disminuye es que el Plan está funcionando. Si no disminuye, puede ser por uno o varios motivos: no se aplica bien el Plan o no está bien ajustado y, por tanto, hay que volver a revisarlo.

Recuerde: "el Plan está para cumplirlo tal y como está escrito", ya que es fruto de un acuerdo entre todos los profesionales que trabajan con la persona. Si tiene dudas de cómo llevarlo a cabo, no deje de preguntarlo, aplicarlo bien es fundamental.

9.- ME SIENTO MAL... Emociones

¿Cuántas veces nos ha tocado relacionarnos con nuestros compañeros, con usuarios o con jefes, a la vez que tenemos que aplicar los planes de apoyo acordados, en momentos en los que nuestras emociones están a flor de piel? Supongo que más de las que hubiéramos deseado.

A medida que iba escribiendo ese capítulo iba recordando diferentes situaciones que despertaron en mí **miedo, impotencia, rabia, tristeza, alegría, placer...** En fin, creo que he pasado por todas.



Cuando comencé a tener contacto con la discapacidad, nunca comenté mis emociones con nadie. Recuerdo que el primer día que entré en un centro en el que había personas con discapacidad, estaba contento pero asustado. Al llegar, me preguntaron: "¿Qué tal estás, Jorge?" Yo respondí: "¡bien! ¡pero un poco nervioso!" No era cierto. No estaba bien, estaba **asustado** de los ruidos que allí oía.

Ahora, cuando llega alguien de prácticas o personal nuevo, me adelanto a sus sentimientos, ya que el primer día todos solemos tener más o menos los mismos.

Pero esto no siempre es así cuando hablamos de los problemas de conducta. Por ejemplo, ante un puñetazo de un chico, ¿qué posible sentimiento tendría usted: enfado, rabia, miedo...? En el día a día tomamos decisiones con una carga emocional importante. Esto le pasó a Ana, la chica de prácticas.

A los pocos días de que Ana comenzase las prácticas, acordamos entre todo el equipo de profesionales cómo apoyar a Lorena para que disminuyera su conducta de escupir. Parecía utilizarla para comunicar su enfado cuando no podía conseguir oír música, su actividad favorita. Cuando escupía solía recibir gran cantidad de atención por nuestra parte, siempre en forma de reprimenda. Enseñarle a esperar, a utilizar el *walkman* e ignorar su conducta cada vez que escupiera, fueron las estrategias seleccionadas.

Un día, realizando una actividad, Lorena escupió a Ana, ella se enfadó y le riñó. Después Ana me decía: "si yo la teoría me la sabía: ignorar la conducta, ignorar la conducta..., pero el enfado que me produjo me superó".

Efectivamente, eso le pasó. La emoción se adueñó de ella, pero yo le pregunto: "¿es malo sentir eso?", La respuesta es NO, porque **cada uno sentimos cosas diferentes ante una misma situación**, ya sea que le tiren del pelo, que la persona se golpee la cabeza o quizá que se desnude en mitad de la calle. Intentaremos que sea cual sea la emoción (rabia, alegría,...) no nos embargue de manera que perdamos el objetivo de nuestro trabajo. Después hablando tranquilamente con Ana me decía que algunas personas sacaban lo peor de ella (miedo, impotencia, enfado) y otras lo mejor (alegría, placer, felicidad). A veces culpamos a los demás, de cómo nos sentimos, por ejemplo "si no hubiera hecho eso Lorena, Ana no estaría así". Me gustaría aclarar ese aspecto.

Lo primero que debemos hacer es **reconocer nuestros propios sentimientos**. Como ya he dicho, es algo que sentimos nosotros, no los demás, por tanto, es nuestra tarea y responsabilidad conocer por qué se ha originado ese sentimiento, sin responsabilizar al otro del mismo.



¡VAMOS A PENSAR EN NOSOTROS MISMOS! Seguro que en su labor de apoyo a algunas personas con discapacidad se ha tenido que enfrentar con diferentes conductas problemáticas muy negativas ¿Se le ocurre algún ejemplo concreto? ¿Podría describirlo? Ahora reflexione... ¿Qué emociones o sentimientos le produjo? Háblelo con sus compañeros, comenten como se sintieron cada uno de ustedes en esas situaciones.

Yo le puedo decir que el **sentimiento surge del pensamiento**, solemos mantener un diálogo con nosotros mismos que según sea nos ayuda o nos dificulta. Me explico. Imagínese que yo creyera que quien pega lo hace para molestar. Por tanto, si Jesús me pega un manotazo (lo hace para molestarme), entonces yo me enfado. Si por el contrario sé, realmente, que Jesús pega un manotazo como modo de comunicar algo, cuando pegue, yo no me enfadaré o me enfadaré menos y buscaré otro modo alternativo para que se comunique. **En la medida en que usted modifica el pensamiento, también lo hace el sentimiento.**

Hablar de estos conceptos, a veces puede causar confusión. ¿Qué debe hacer Ana?, ¿estar contenta si le vuelve a pegar? En ese caso puntual, debemos controlar el enfado y no dejar que nos embargue, porque estamos intentando que Jesús cambie de conducta. En otros casos, podemos y debemos enfadarnos mostrárselo al usuario, de modo que vea que sus acciones provocan reacciones en el otro, y ante una conducta buena los sentimientos que producen son: alegría, placer... y ante una conducta no adecuada los sentimientos que despierta son: tristeza, indiferencia...

La mayoría de las veces yo le decía, "Ana, no te lo tomes como algo personal". Además, como se suele decir, "tienes dos opciones: enfadarte y desenfadarte". "¿Qué hago?", me preguntaba. A ella y a usted les digo: **¡cambio de sentimiento!, mejor dicho, de pensamiento.**

Recuerdo una ocasión en la que Alberto vino del taller ocupacional y se metió en su habitación sin saludar, parecía que venía enfadado, eso comentó el monitor. En un intento de ayudarlo, llamé a la puerta de su habitación y abrí. Se giró inmediatamente y me dio una gran patada en el muslo. Ni que decir tiene que además del gran dolor que sentí, mis emociones no se hicieron esperar y aunque me costaba reconocerlo entre mis compañeros, sentía miedo, miedo a que lo volviera a hacer. ¿Por qué? Porque me lo había hecho a mí y quizás ya me había perdido el respeto, porque temía que en otra ocasión me pudiera hacer todavía más daño.

Recapacitar sobre qué sentimos y darnos tiempo para pensar de otra forma, modificar nuestro pensamiento es fundamental y esto es algo que debemos hacer en equipo. Hablarlo, poner nombre a nuestros sentimientos y reconocer que estos son nuestra responsabilidad y no la de los demás, **no culpar a los usuarios por lo que nosotros sentimos.**



¡VAMOS A HACER UN EJERCICIO! Piense de nuevo en el usuario del ejercicio anterior, ya sabe qué conducta y qué emociones ha provocado en usted. ¿Podría indicar qué es lo que piensa al respecto?

- Se está riendo de mí.
- Está loco.
- Éste no va a poder conmigo.
- No debería estar en este centro.
- Mis compañeros/jefe van a pensar que no puedo con él.
- Lo hace para fastidiarme.
- El problema está en mí, no valgo para este trabajo.
- Otros...

¡AHORA INTENTE CAMBIAR SU PENSAMIENTO POR OTRO MAS POSITIVO!

- Menos mal que sólo ha sido un arañazo, si sólo es eso puedo...
- Me ha tocado a mí porque estaba en ese turno de trabajo.
- Estaba triste porque no han venido sus padres a verle.

10.- PARA FINALIZAR... Conclusiones

Todo tiene siempre un final. Sin embargo, espero que el cierre de esta caja de herramientas, tal y como le comenté en la introducción, no sea definitivo. Veamos.

Me gustaría que solamente cerrara esta caja de herramientas para llevarla a su puesto de trabajo. Una vez allí que las fuera sacando una a una (la conducta, las elecciones, las emociones...) y que fuera pensando cómo manejar cada una de ellas, ahora que las conoce, con las personas con las que trabaja. Eso es lo que hago con los usuarios con los que trabajo; mientras me hago estas preguntas: "¿qué reforzadores puede tener Asser para aumentar esta conducta?, ¿cómo los voy a averiguar?, ¿qué puedo hacer para que Reyes elija dónde quiere ir?, ¿qué está sucediendo para que Antón tenga tantos problemas de conducta?, ¿cuáles son?, ¿dónde se producen?, ¿con quién?...".

Trate estos temas y estas preguntas que se plantea con sus compañeros, con el psicólogo o técnico coordinador, y establezcan entre todos un Plan de Apoyo Conductual. El trabajo en equipo es fundamental y las personas con problemas de conducta, y usted mismo, agradecerán poder llevar a cabo una intervención ajustada al usuario y acordada por todos para el bien de cada persona en concreto.

Espero que este cuaderno le pueda servir de ayuda para su trabajo. Como sabe, sus aptitudes personales como son la paciencia, la templanza, el saber escuchar y el sentido común, entre otras, son las que harán que sea eficiente en su trabajo. **No sólo es necesario ser un buen profesional, sino ser un profesional bueno.** Recuerde que enseña mucho por lo que es, y puede que incluso más que por lo que enseña.

Escribir me ha permitido compartir con usted ideas, reflexiones, conceptos, experiencias..., y poder presentarle a las personas que tanto me han enseñado.

Se despide de usted quien esto escribe, Jorge. Al igual que dice Ángel cada vez que me ve: "Jorge, ¿me he portado bien?", yo le pregunto: "¿me he explicado bien?".

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARR, E. G.; LEVIN, L.; McCONNACHIE, G.; CARLSON, J. I.; KEMP, D. C.; SMITH, C. E. (1.996). *Intervención comunicativa sobre los problemas de comportamiento*. Madrid: Alianza.

CAUTELA, J.R. y GRONEN, J. ((1978-2002) *Técnicas de Relajación. Manual Práctico para Adultos, Niños y Educación Especial*. Mr. Ediciones Martínez Roca, Barcelona.

CONSEJERIA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (2003). *Manual de apoyo conductual para personas con discapacidad*. Madrid.

MAGEROTTE, G.; HOUCHARD, V.; DEPREZ, M., BURY, F. Y MAGEROTTE, C. Educautisme, modulo: los problemas de comportamiento.

EMERSON, E. (1.995). *Challenging Behavior: Analysis and intervention in people with learning disabilities*. Cambrige University.

LA VIGNA, G.W. ND DONNELLAN, A.M. (1.986). *Alternatives to Punishment: Solving Behavior Problems with Non-aversive Strategies*. New York:Irvington Publishers.

LUISELLI, J.K. and CAMERON, M.J. (1998). *Antecedent Control: Innovative Approaches to Behavioral Support*. Paul H. Baltimore, Brookes Publishing Co.

NOVELL, R.; RUEDA, P. y SALVADOR, L. (2002). *Salud Mental y Alteraciones de la conducta en las Personas con Discapacidad Intelectual. Guía Práctica para Técnicos y Cuidadores*. Madrid: Colección FEAPS.

REID, D.H. and PARSON M.B. (2007). *Positive Behavior Support Training Currículo. Direct Support Edition*. Washington, AAMR.



Apoyo Conductual Positivo

Algunas herramientas para afrontar las conductas difíciles

COND F