



Comunicación en crisis: dé espacio para que la intervención funcione

Por Dr. Peter Beddow, BCBA-D



Cuando un estudiante está en crisis, los adultos que están cerca normalmente quieren ayudar. Alguien le hace un recordatorio. Otra persona sugiere un descanso. Un directivo entra y pregunta qué pasó. Un colega se detiene en la puerta a observar. Cada persona tiene buenas intenciones, pero ahora es posible que el estudiante esté oyendo cuatro voces, viendo seis caras e intentando averiguar quién está a cargo.

En una crisis conductual, a menudo la mejor forma en que el equipo puede ayudar es **reduciendo las señales que compiten entre sí**. Una persona dirige. Los demás adultos asumen funciones de apoyo claramente definidas, y solo cuando la persona que dirige lo pide. Después, el equipo hace una revisión posterior para que la siguiente respuesta sea más segura y esté mejor coordinada.

Este es un marco práctico de comunicación basado en mi experiencia en entornos escolares. No es un protocolo validado por la investigación ni un requisito oficial. Adáptelo a su equipo, a sus estudiantes y a sus normas locales.

Nota sobre la seguridad y el alcance

Este marco abarca únicamente la comunicación y la claridad de roles. No es un procedimiento de intervención en crisis y no incluye instrucciones de intervención física.

Toda respuesta ante un estudiante en crisis debe seguir:

- El plan de apoyo conductual o plan de crisis aprobado del estudiante
- La capacitación que cada miembro del personal haya recibido realmente
- Las políticas de la escuela y del distrito
- Las leyes estatales y federales
- Los servicios de emergencia, cuando la situación lo requiera

Las respuestas restrictivas están reguladas por la ley, las políticas, la capacitación y los planes aprobados, y cualquier escalamiento debe estar dirigido por personal capacitado y autorizado. **La seguridad es lo primero, siempre.** Nada de lo que aparece aquí debe retrasar una llamada de ayuda.

Para los BCBA y los RBT, su código de ética profesional es la base para la protección de los clientes y para trabajar dentro de su competencia y su rol. El código no prescribe la estructura que se presenta a continuación. Este marco simplemente pretende apoyar esos mismos compromisos.

Líder: una sola voz clara

En este marco, el miembro del personal que estaba trabajando con el estudiante cuando comenzó la conducta es el **líder** y sigue siéndolo a menos que haya un traspaso claro. Esa persona normalmente sabe qué ocurrió antes, qué se ha intentado y a qué está respondiendo el estudiante. Mantenerla como líder le da al estudiante coherencia cuando más importa.

Mientras alguien dirige, los demás adultos se abstienen de darle instrucciones al estudiante, de buscar deliberadamente el contacto visual o de ofrecer apoyo, a menos que el líder lo pida. Esto incluye a los directivos, con una excepción que se explica más adelante.

Es posible que el miembro del personal original no sea el líder adecuado si:

- No ha recibido capacitación sobre el plan específico del estudiante.
- No puede llevar a cabo el plan de forma segura.
- Está lesionado, agotado o abrumado.

En estos casos, lo correcto es hacer un traspaso claro a alguien capacitado y en condiciones de hacerlo. **Ceder el liderazgo es una decisión de criterio profesional**, y una acertada. Protege al estudiante y al personal.

La primera pregunta

Cualquier adulto que entre en el espacio puede hacerle al líder una pregunta en voz baja antes de hacer cualquier otra cosa:

> "¿Necesitas algo?"

Si no quiere exigir una respuesta, pruebe con:



> "Avísame si necesitas algo."

Esa versión le permite al líder mantenerse centrado en el estudiante y responder solo si quiere ayuda.

Apoyo: cuatro roles definidos

Cualquier miembro del personal presente en el entorno puede apoyar la intervención, siempre que el apoyo responda a lo que pide el líder. Cada uno de los cuatro roles está vinculado a una petición breve y sencilla.

Ojos adicionales: "Quédate aquí."

A veces el líder no necesita nada en ese momento, pero se sentiría mejor con otro adulto cerca. Procure estar presente sin convertirse en parte de la escena. Evite fijar la atención en el estudiante y colóquese de manera que no parezca que está encima. Girarse parcialmente o ocuparse con algo neutral puede ayudar. Usted está disponible, tranquilo y en silencio.

Manos adicionales: "Por favor, haz X."

Es posible que el líder necesite que se haga una tarea para apoyar la desescalada, como mover muebles o retirar objetos de una zona. Está bien hacer una pregunta para aclarar. Si la tarea supera su capacidad física, o cree que entra en conflicto con el plan o con su capacitación, dígalo brevemente para que el líder pueda elegir otra opción. De lo contrario, ayude sin discutir delante del estudiante.

Mensajero: "Por favor, trae X."

Es posible que el líder necesite algo que no está en la sala: un material indicado en el plan del estudiante, o una persona específica, como el BCBA, un colega capacitado o un directivo.

Relevo: "¿Te importaría tomar el relevo?"

Esta es la forma principal en que otro adulto asume el liderazgo: el líder se lo pide. Un traspaso limpio puede incluir un resumen breve y en voz baja de cómo están las cosas y un acuerdo sobre a quién va a escuchar ahora el estudiante. Luego, el líder original pasa a dar apoyo o se retira, según lo que necesite el nuevo líder.

Cuándo debe intervenir la dirección

Alguien puede asumir el liderazgo sin que el líder lo pida en una sola situación: cuando la dirección escolar determina que el líder ya no puede llevar a cabo la intervención de forma segura.

Este paso se reserva para la seguridad, no para preferencias ni por impaciencia. Después, hable sobre el motivo en privado y de manera profesional con el líder original. Esa conversación tiene como fin el aprendizaje y el apoyo, para que el miembro del personal entienda la decisión y se sienta respetado.

El problema de los adultos sin rol asignado

De manera informal, llamo "mirones" a los adultos que permanecen en la zona sin un rol. No es un término clínico ni un insulto. La mayoría son colegas preocupados que quieren ser útiles, incluidos directivos que llegan para ayudar pero que todavía no tienen un rol definido.

La preocupación es lo que añaden los adultos adicionales. Más caras y voces pueden hacer que un momento difícil sea más ruidoso y menos predecible. Para algunos estudiantes, especialmente aquellos cuya conducta puede estar mantenida en parte por la atención, una multitud puede contribuir sin querer a lo que mantiene la conducta.

Esto **no** significa que se deba ignorar al estudiante. Las necesidades de seguridad y de comunicación siempre importan, y el plan del estudiante debe guiar la forma en que responden los adultos. El objetivo es un entorno tranquilo en el que el estudiante pueda oír con más facilidad al único adulto que lo está ayudando.

También hay una dimensión que afecta al personal. Un adulto que interviene sin que se lo pidan puede socavar a los miembros del equipo que trabajan con ese estudiante todos los días. Acordar de antemano los roles probables ayuda mucho a evitarlo.

Comunicación clara bajo presión

Cuando el personal de apoyo le hace una pregunta al líder, una respuesta evasiva deja a todos adivinando quién está a cargo, y esa incertidumbre puede alterar el ambiente.

Una regla útil: **el líder indica un siguiente paso claro y honesto**, aunque no tenga la respuesta completa. Por ejemplo:

- "Por ahora sigo con el plan. Por favor, quédate cerca."
- "Necesito a la BCBA. ¿Puedes ir a buscarla?"
- "No estoy seguro de esta parte. Me gustaría consultar antes de cambiar nada."
- "Me gustaría que tomaras el relevo."

Decir que necesita una consulta o un traspaso es una respuesta clara. Demuestra que se trata de un profesional que trabaja dentro de su capacitación, lo cual forma parte de proteger al estudiante.

La revisión posterior como parte de la intervención

La intervención no termina realmente cuando el estudiante se calma. Después, el equipo debe revisar los procedimientos, la comunicación, los roles y las estrategias. ¿Qué ayudó? ¿En qué momento se cruzaron las señales? ¿Es necesario que el BCBA o el equipo revisen el plan?

Es normal tener emociones intensas después de una crisis. La revisión posterior da a las personas espacio para procesarlas y volver a estar en sintonía. Manténgala centrada en el aprendizaje, no en la culpa, y siga los procedimientos de su escuela para cualquier documentación o informe obligatorio.

Lista de verificación práctica

Antes de una crisis – Revise el plan aprobado de cada estudiante y quién está capacitado para llevarlo a cabo. – Acuerden los roles probables, incluidos los de los directivos. – Practiquen las peticiones breves: "Quédate aquí", "Por favor, haz X", "Por favor, trae X", "¿Te importaría tomar el relevo?"

Durante una crisis – La seguridad es lo primero. Siga el plan, la capacitación, las políticas y la ley. Pida ayuda cuando sea necesario. – Un líder, una voz clara. – ¿Va a entrar en el espacio? Pregunte: "¿Necesitas algo?" o diga: "Avísame si necesitas algo". – Si no tiene un rol, retírese en silencio. – Líder: indique los siguientes pasos con claridad y pida una consulta o un traspaso cuando lo necesite.

Después de una crisis – Hagan una revisión posterior de los roles, la comunicación y las estrategias. – Dejen espacio para las emociones. – Hagan un seguimiento en privado de cualquier asunción del liderazgo por parte de la dirección. – Planteen sus inquietudes sobre el plan al BCBA y al equipo.

Referencias

Behavior Analyst Certification Board. (n.d.). *Ethics codes*. <https://www.bacb.com/ethics-information/ethics-codes/>

U.S. Department of Education. (n.d.). *Restraint and seclusion: Resource document*.
<https://www.ed.gov/sites/ed/files/policy/seclusion/restraints-and-seclusion-resources.pdf>

Välimäki, M., Varpula, J., & Lantta, T. (2025). Post-incident debriefing for people with schizophrenia after coercive measures. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 5(5), CD014487. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/40421603/>

Wong, A. H., Wing, L., Weiss, B., & Gang, M. (2015). Coordinating a team response to behavioral emergencies in the emergency department: A simulation-enhanced interprofessional curriculum. *Western Journal of Emergency Medicine*, 16(6), 859-865.
<https://doi.org/10.5811/westjem.2015.8.26220>

Seguir aprendiendo

Open the companion resource and choose the next practical step.

<https://accessiblebehavior.com/go/crisis-communication-give-the-intervention-room-to-work-es>

Sobre el autor

Teacher at heart, behavior analyst, and writer, Dr. Peter Beddow has spent more than two decades helping children, families, and school teams navigate autism, behavior, trauma, and learning differences with clarity, structure, and hope. He studied English Literature and Creative Writing at Middlebury College and earned a PhD in Special Education from Vanderbilt University's Peabody College, where his work focused on fairness, learning, and access in assessment. Peter has worked as a teacher, special educator, clinical director, consultant, and board certified behavior analyst in homes, schools, and clinics. He founded Accessible Hope, a Nashville-area practice supporting diverse families, and writes and teaches practical, humane approaches to behavior and learning.

Alcance y seguridad

This article provides general educational information. It is not individualized medical, behavioral, mental-health, legal, or emergency advice. Individual support should consider the learner's communication, health, safety, disability-related needs, culture, and context.



Cómo citar este recurso

Beddow, P. (2026). Comunicación en crisis: dé espacio para que la intervención funcione. Accessible Behavior.
<https://accessiblebehavior.com/go/crisis-communication-give-the-intervention-room-to-work-es>

Copyright © 2026 Accessible Behavior. Todos los derechos reservados.

Artículo publicado: <https://accessiblebehavior.com/resources/crisis-communication-give-the-intervention-room-to-work-es/>