



PROTOKOLO DE ACCIÓN EN CASOS DE DESREGULACIÓN CONDUCTUAL Y EMOCIONAL DE ESTUDIANTES EN EL ÁMBITO ESCOLAR

I. CONCEPTOS GENERALES:

- CONCEPTO DE DESREGULACIÓN EMOCIONAL Y CONDUCTUAL (DEC):

La desregulación emocional y/o conductual es la reacción motora y emocional a uno o varios estímulos o situaciones desencadenantes, en donde el niño, niña, adolescente, por la intensidad de la misma, no comprende su estado emocional ni logra expresar sus emociones o sensaciones de una manera adaptativa, presentando dificultades más allá de lo esperado para su edad o etapa de desarrollo evolutivo, para autorregularse y volver a un estado de calma y/o, que no desaparecen después de uno o más intentos de intervención, utilizados con éxito en otros casos, percibiéndose externamente por más de un observador como una situación de "descontrol".

- CONCEPTO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS.

La intervención en crisis es la estrategia que se aplica en el momento de una crisis y su objetivo es que la persona salga del estado de trastorno y recupere la funcionalidad para afrontar el evento a nivel emocional, conductual y racional.

- CONCEPTO DE EQUIPO DE INTERVENCIÓN:

Son aquellos adultos responsables de cumplir la tarea de intervención en crisis. Dichos profesionales, deberán ser sean personas preparadas, que posean las competencias y la formación suficiente para abordar el apoyo a estudiantes en situación de crisis; esto es, que sepan mantener la calma, ajustar su nivel de lenguaje y comunicarse de manera clara, precisa, concisa, sin largos discursos; con voz tranquila, una actitud que transmita serenidad (comunicación no verbal), ya que, de lo contrario, existe el riesgo de que la intervención pueda agravar los hechos o consecuencias para el propio NNA y para su entorno inmediato.

- CONCEPTO DE COMUNIDAD EDUCATIVA:

Según lo establecido en el artículo 9 inc. 2, de la Ley General de Educación, se entenderá por Comunidad Educativa a todos los alumnos, alumnas, padres, madres y apoderados, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipos docentes directivos y sostenedores educacionales.

II. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN DE LAS DEC:

1. Conocer a los estudiantes, de modo de identificar a quienes por sus características y/o circunstancias personales y del contexto,



pueden ser más vulnerables a presentar episodios de DEC. A modo de ejemplo:

a) Estudiantes con condición del espectro autista, suelen ser ritualistas y tendientes a la inflexibilidad e invarianza, propensos a presentar hipersensibilidades a nivel sensorial, acompañado de estados de ansiedad frecuentes, les cuesta tolerar y adaptarse a los cambios, gestionar los imprevistos, relacionarse les produce estrés; viven la ansiedad de manera intensa y permanente, con dificultad para reconocer sus propias emociones o identificar los niveles iniciales de ansiedad, sino hasta que son "inundados" por esta. También presentan deficiencias persistentes en la comunicación social y la interacción social en diversos contextos. Estos elementos, principalmente la tendencia a la ansiedad, por lo general, son los que están a la base de una desregulación o su intensificación frente a determinados contextos y situaciones. Es posible observar conductas como el aumento de movimientos estereotipados, expresiones de incomodidad o disgusto, agitación de la respiración, aumento de volumen en voz o lenguaje grosero.

b) Niños severamente maltratados y/o vulnerados en sus derechos: Podrían mostrar dificultad en el contacto visual, tendencia a aislarse, entre otras manifestaciones, generando la posibilidad de desregulación a partir de la cercanía física, sonidos, olores, imágenes que evoquen recuerdos de las situaciones traumáticas y que les generan gran malestar emocional.

c). Estudiantes con abstinencia al alcohol, luego de un consumo intenso y prolongado, podrían presentar inicialmente ansiedad, sudoración, sensación de sueño. d). Estudiantes que presentan trastornos destructivos del control de impulsos y la conducta, algunos de ellos significativamente prevalentes en población infantojuvenil. e) Estudiantes con trastorno de déficit atencional con hiperactividad/impulsividad, pueden tender a sentirse frustrados con mayor facilidad, ser emocionalmente explosivos y demostrar menor atención a las claves sociales. Así también, ser propensos a una menor regulación emocional, mayor expresión de las emociones, especialmente en el caso de la ira y la agresividad, dificultades para enfrentar la frustración, menos empatía y menor activación ante la estimulación.

2. Reconocer señales previas y actuar de acuerdo con ellas:

Se recomienda poner atención a la presencia de "indicadores emocionales" (tensión, ansiedad, temor, ira, frustración, entre otros) y reconocer, cuando sea posible, las señales iniciales que manifiestan NNAJ, previas a que se desencadene una desregulación emocional.



3. Reconocer los elementos del entorno que habitualmente preceden a la desregulación emocional y conductual.

4. Redirigir momentáneamente al estudiante hacia otro foco de atención con alguna actividad que esté a mano; Por ejemplo, pedirle que ayude a distribuir materiales, con el computador u otros apoyos tecnológicos.

5. Facilitarles la comunicación, ayudando a que se exprese de una manera diferente a la utilizada durante la desregulación emocional y conductual; Por ejemplo, preguntando directamente, por ejemplo: "¿Hay algo que te está molestando? ¿Hay algo que quieras hacer ahora? Si me lo cuentas, en conjunto podemos buscar la manera en que te sientas mejor". Las preguntas y la forma de hacerlas deben ser adaptadas a la edad y condición del estudiante, sin presionarlo.

6. Otorgar a algunos estudiantes para los cuales existe información previa de riesgo de desregulación emocional y conductual -cuando sea pertinente- tiempos de descanso en que puedan, por ejemplo, ir a otra sala o al baño.

7. Utilizar refuerzo conductual positivo frente a conductas aprendidas con apoyos iniciales, que son adaptativas y alternativas a la desregulación emocional y conductual.

8. Enseñar estrategias de autorregulación; (emocional, cognitiva, conductual) tal como ayudarlos a identificar los primeros signos de ansiedad u otros estados emocionales y cómo abordarlos mediante objetos o situaciones que les agraden y relajen (no que les exciten y/o diviertan), mediante ejercicios de relajación, respiración o estrategias de carácter sensoriomotor como pintar, escuchar música, pasear, saltar etc.

9. Diseñar con anterioridad reglas de aula; sobre cómo actuar en momentos en que cualquier NNAJ durante la clase sienta incomodidad, frustración, angustia, adecuando el lenguaje a la edad y utilizando, si se requiere, apoyos visuales u otros pertinentes adaptados a la diversidad del curso. Estipular previamente cómo el NNAJ hará saber de esto a su docente y profesionales de apoyo en aula. Ejemplo: usar tarjetas de alerta disponibles o una señal previamente consensuada, que pueda mostrar a su docente, para que se inicie el accionar conforme a este protocolo en lo que respecta a la etapa inicial.

III. ETAPAS DE ACCIÓN DEL PROTOCOLO DE DESREGULACIÓN CONDUCTUAL Y EMOCIONAL DE ESTUDIANTES EN EL ÁMBITO ESCOLAR.

a) Personas que intervendrán en la ejecución del presente protocolo:

-PROFESIONAL ENCARGADO: Persona a cargo de la situación, quién servirá de mediadora y acompañante directo del estudiante



durante desregulado todo el proceso. El encargado debe manejar la situación con tono de voz pasivo, bajo y cariñoso. No demostrar enojo, ansiedad o miedo, al contrario, tranquilidad, procurando no alterar más la situación.

-ACOMPañANTE INTERNO: Adulto que permanecerá en el interior del recinto junto al estudiante y el encargado, pero a una distancia mayor, sin intervenir directamente en la situación. El acompañante interno permanecerá mayormente en silencio y siempre alerta y de frente al estudiante con una actitud de resguardo y comprensión.

-ACOMPañANTE EXTERNO: Adulto que permanecerá fuera de la sala o recinto en donde ocurra la situación, esta persona será la encargada de coordinar la información y dar aviso al resto del personal según corresponda (llamar por teléfono, informar a directivos, otros)

Anualmente serán designados los funcionarios que asumirán este rol, cuyos nombres serán informados a la comunidad escolar, mediante la publicación de su fotografía con su nombre.

Asimismo, se le proporcionará a todos los funcionarios del establecimiento educacional el número de contacto del profesional encargado.

b) ETAPAS DEL PROTOCOLO:

I. FASE INICIAL:

- Todo miembro de la comunidad educativa que perciba, observe, detecte, o identifique alguna señal que haga presumir que otro miembro de la comunidad, iniciará un episodio de desregulación emocional, deberá intentar el manejo general de la situación con diversas estrategias, tales como; a) cambiar la actividad, la forma o los materiales, a través de los que se está llevando a cabo la actividad, b) utilizar el conocimiento sobre sus intereses, cosas favoritas, hobbies, objeto de apego en la estrategia de apoyo inicial a la autorregulación, c) permitirle salir un tiempo corto y determinado a un lugar acordado anticipadamente en contratos de contingencia, que le faciliten el manejo de la ansiedad y autorregularse emocionalmente, d) iniciar contención emocional verbal, esto es, intentar mediar verbalmente en un tono que evidencie tranquilidad, haciéndole saber al estudiante que está ahí para ayudarlo y que puede, si lo desea, relatar lo que le sucede, dibujar, mantenerse en silencio o practicar algún ejercicio, entre otras.

ETAPA I: ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO.

- En caso que las acciones de contención, realizadas con anterioridad no den resultados positivos y se produce un aumento de la desregulación emocional y conductual, con ausencia de autocontroles inhibitorios cognitivos y riesgo para sí mismo o a terceros, no responde



a comunicación verbal, ni a mirada o intervenciones de terceros, al tiempo que aumenta la agitación motora sin lograr conectar con su entorno de manera adecuada, la persona a cargo del menor deberá comunicarlo de manera inmediata al PROFESIONAL ENCARGADO.

- Con dicha comunicación verbal, se entenderá activado el presente protocolo, sin perjuicio que una vez finalizado el episodio se deberá dejar un registro escrito en una bitácora de todas las acciones realizadas.

ETAPA II: CONTACTO CON EL PADRE, MADRE Y/O APODERADO.

Será el acompañante externo, el encargado de dar aviso a la madre, padre y/o apoderado, quien en el caso pueda hacerse presente en el lugar.

Con su llegada, se efectúa la salida del acompañante interno, quedando a cargo sólo el encargado y el apoderado de "acompañar".

Cuando las probabilidades de desregulación emocional y conductual se encuentran dentro de un cuadro clínico, como por ejemplo, trastorno del espectro autista, los procedimientos de aviso a apoderados, y si este podrá o no hacerse presente, deben estar establecidas en contratos de contingencia, donde se especifiquen las acciones y responsables del proceso, medios por los que será informada el apoderado y la autorización de éste para los mismos; dicha información debe estar en conocimiento del personal a cargo del manejo de la crisis de desregulación.

ETAPA III: INTENSIFICACION DE LA EMOCION CON DAÑOS A TERCEROS O A SI MISMO. SE REQUIERE DE CONTENCIÓN FISICA DEL ESTUDIANTE.

Cuando se ha intensificado la desregulación y el funcionario encargado estima que es necesaria la contención física, para evitar que se produzca daño a él/ella o a terceros, se procederá a realizarla.

Su realización debe ser efectuada por un/a profesional capacitado que maneje las técnicas apropiadas: Acción de mecedora, abrazo profundo.

Para efectuar este tipo de contención debe existir autorización escrita por parte de la familia para llevarla a cabo, y siempre y cuando el estudiante dé indicios de aceptarla; ya que puede tener repercusiones negativas en el momento o a futuro.

En el caso que el padre, madre, y/o apoderado no consientan la contención física hacia su pupilo, se omitirá esta fase y se pasará directamente a la ETAPA V.

ETAPA IV: SUPRESIÓN DE LA CONTENCIÓN FISICA.

El alumno se autorregula, por lo que se identifica el momento idóneo y se suprime contención física.



ETAPA V: TRASLADO DEL ESTUDIANTE A UN CENTRO DE SALUD.

En casos extremos, y de no responder a las acciones descritas en las etapas anteriores, puede requerirse traslado del alumno a un centro de salud.

Para lo anterior, el funcionario externo realizará los contactos necesarios y el funcionario encargado acompañará al estudiante hasta que una vez regulado quede a total disposición de su padre, madre y/o apoderado.

Es relevante que el establecimiento pueda, previamente, establecer de manera conjunta con el centro de salud más cercano, la forma de proceder, y definir en acuerdo con apoderado la forma de traslado, en apego a la normativa y la seguridad de todas las partes.

ETAPA VI. REGISTRO EN BITÁCOTA.

Tan pronto como se recupere la calma en el establecimiento educacional, el profesional encargado, deberá registrar todo lo acontecido, incluyendo las acciones de la etapa VII que se realizarán, en una bitácora que estará a disposición del padre, madre y/o apoderado del alumno afectado.

ETAPA VII: INTERVENCION EN LA REPARACIÓN, POSTERIOR A UNA CRISIS DE DESREGULACIÓN EMOCIONAL Y CONDUCTUAL EN EL ÁMBITO EDUCATIVO.

Esta etapa debe estar a cargo de profesionales especialistas capacitados, como por el equipo PIE.

PARA EL ALUMNO QUE TUVO LA DESREGULACIÓN:

- Tras el episodio de desregulación, es importante demostrarle afecto y comprensión, hacerle saber al estudiante que todo está tranquilo y que es importante que podamos hablar de lo ocurrido para entender la situación y poder solucionarla, así como evitar que se repita.
- Se deben tomar acuerdos con el estudiante, para prevenir en el futuro inmediato situaciones que pudiesen desencadenar en una desregulación, a la vez de informar que dispondrá de profesionales de apoyo para ayudarlo a poner en práctica estos acuerdos, que le permitan expresar lo que le molesta o requiere sin la DEC, o logrando un mayor autocontrol de la situación. Señalando que siempre el objetivo será evitar que esto vuelva a ocurrir, pues se comprende que para él/ella es una situación que no desea repetir.
- Debemos hacerlo consciente, de que todos los estudiantes tienen los mismo derecho y deberes, y en caso de haber efectuado destrozos u ofensas se debe hacer cargo y responsabilizarse, ofreciendo las



disculpas correspondientes, ordenando el espacio o reponiendo los objetos rotos, conforme a las normas de convivencia del aula y establecimiento.

- PARA EL GRUPO CURSO DONDE ESTUVO PRESENTE EL ALUMNO DESREGULADO:

- Abordar contención grupal con énfasis en aquellos alumnos que se hubieran sentido mayormente afectado con la desregulación.

- Debe realizarse en un momento en que el/la estudiante haya vuelto a la calma, lo cual puede ser minutos, horas, o al día siguiente incluso de la desregulación. Sin embargo, SIEMPRE debe considerarse dentro del protocolo de acción, tiempo y encargado para el apoyo de ésta. No se debe apresurar este proceso.

- Se debe incluir dentro del ámbito de reparación, a los compañeros de curso, al profesor o a cualquier persona vinculada con los hechos. No sólo el alumno/a que se desregula necesita apoyo y ayuda, su entorno, quienes se transforman en espectadores silenciosos de estas situaciones, también requiere contención y reparación.

III. OTRAS CONSIDERACIONES:

- En el caso de estudiantes que se encuentren en tratamiento anterior con especialistas externos al establecimiento educacional (tratamiento psicoterapéutico y/o con psicofármacos, por ejemplo), es importante que los profesionales encargados del equipo del Programa de Integración Escolar (PIE) o de la dupla psicosocial SEP, tengan a disposición la información e indicaciones relevantes del médico, u otro profesional tratante, ante la eventualidad de un episodio de DEC y que la estudiante necesite el traslado a un servicio de urgencia y dicha información sea requerida.

- En el manejo y uso de esta información por parte de los encargados en el establecimiento educacional siempre debe contar con el acuerdo (consentimiento) previo de la familia, asegurando la confidencialidad que amerita cada caso.

Para lo anterior, es fundamental que, con antelación, se haya establecido, y registrado donde corresponda, al adulto responsable de la familia, tutor legal o persona significativa con quien comunicarse ante dicha situación.

- El equipo directivo y de gestión del establecimiento educacional deberá coordinar instancias de capacitación y/o de apoyos internos y/o externos de autocuidado y que permitan dotarlos de estrategias y herramientas para enfrentar las DEC, dirigido principalmente a quienes estén a cargo de esta tarea. Pero también, que promueva el desarrollo de habilidades socioemocionales que fortalezcan la convivencia escolar y el bienestar de todas las personas,



a través de estrategias e instancias formativas y/o de acompañamiento que involucren a la comunidad educativa.