



## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN FRENTE A SITUACIONES DE CRISIS Y/O DESREGULACIÓN EMOCIONAL

### Introducción

Debido a los altos indicadores de estrés, angustia y depresión que presenta la población niños, niñas y adolescentes, es importante tener un manejo inicial frente a distintas situaciones que pueden suceder en el establecimiento, definiendo lineamientos de abordaje de contención socioemocional para estudiantes, con la finalidad de tener un rol protector, fortaleciendo la vinculación del estudiante con los distintos integrantes de la comunidad educativa, apoyando y gestionando redes de apoyo comunales para los tratamientos oportunos.

El abordaje para la prevención de situaciones de crisis se realizará estableciendo talleres de reconocimiento socioemocional, de bienestar y salud mental para todos los actores claves dentro del establecimiento, quienes además apoyaran con algunas estrategias de implementación, que apuntan a la contención socioemocional y autocuidado.

### I. CONCEPTUALIZACIÓN:

#### Definiciones:

- **Socioemocional:** "Se refiere a aquellas competencias sociales y emocionales, relacionadas con las habilidades para reconocer y manejar emociones, desarrollar el cuidado y la preocupación por otros, tomar decisiones responsables, establecer relaciones positivas y enfrentar situaciones desafiantes de manera efectiva". (Berger, C., Milicic, N., Alcalay, L., & Torretti, A. (2014)
- **Contención emocional:** Hace referencia a todas las acciones que tienen por objetivo acoger, sostener y acompañar a un estudiante para hacer frente a una situación de desajuste conductual y/o emocional y así mitigar su efecto en la persona afectada y quienes la rodean.
- **Regulación emocional:** Son todas las acciones que se realizan para modular, controlar o canalizar las emociones, con el objetivo de responder de forma adecuada y adaptativa a las exigencias que son requeridas por el estudiante.
- **Crisis:** Período de tiempo en el cual el estudiante experimenta un desajuste emocional y/o conductual, con una perturbación de la realidad, sin la capacidad de generar estrategias de enfrentamiento o resolución de problemas.
- **Crisis de pánico:** Episodio repentino de miedo o ansiedad intensos y síntomas físicos, basado en un peligro aparente y no inminente.
- **Desajuste emocional y/o conductual:** Es un episodio de tiempo determinado dónde el estudiante no logra controlar sus emociones o conductas debido a una inferencia, que se



traduce por la pérdida de control de sí mismo, vivenciando de forma extrema distintas emociones que invaden los pensamientos

- **Intervención en crisis:** el objetivo de esta estrategia es que el o la estudiante salga de su estado de trastorno y recupere la funcionalidad para afrontar el evento a nivel emocional, conductual y racional. Es una ayuda breve e inmediata, de apoyo para restablecer la estabilidad personal a nivel físico, cognitivo y conductual.

## II. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN

- Realización de Talleres a los Docentes, en temas de autocuidado y prevención del abuso, centrado en la etapa de transición.
- Realización de Talleres a las Familias, en temas de autocuidado y prevención del abuso.
- Realización de Talleres a estudiantes de reconocimiento de las emociones.
- Entrevistas de acompañamiento a estudiantes derivados por sus profesores, por alguna inquietud asociada a vulneración del estudiante, por parte del equipo de formación.

### Medidas Generales

**a.- Conocer a las y los estudiantes:** Los/las funcionarios/as deben conocer a sus estudiantes, con el fin de identificar quienes pueden tender a experimentar desregulaciones. Para esto se deben considerar:

- Estudiantes que viven **vulneraciones de derechos**, quienes podrían mostrar *dificultad en las relaciones interpersonales*, generando la posibilidad de *desregulación a partir de la cercanía física, sonidos, olores, imágenes que evoquen situaciones traumáticas*.
- Estudiantes que se encuentran dentro del **espectro autista**, quienes suelen ser *ritualistas*, tendientes a la *inflexibilidad* y propensos a presentar *hipersensibilidades a nivel sensorial*, todo esto acompañado de estados de *ansiedad* frecuentes.
- Estudiantes que presentan **trastornos destructivos del control de impulsos y la conducta**. Como por ejemplo, el trastorno negativista desafiante, donde el patrón de irritabilidad tiende a presentarse con frecuencia. Otro ejemplo es el mutismo selectivo, en donde los contextos escolares podrían generar cuadros ansiosos.
- Estudiantes con **trastorno de déficit atencional con hiperactividad/impulsividad**, quienes pueden presentar *dificultades para regular emociones*, tender a sentirse frustrados con mayor facilidad, ser emocionalmente explosivos y demostrar menor atención a las claves sociales.

**b.- Reconocer señales previas y actuar de acuerdo con ellas:** Poner especial atención si alguno/a de sus estudiantes muestra mayor inquietud, signos de irritabilidad, ansiedad o desatención y más de lo habitual; se aísla y se retrae; observar el lenguaje corporal. Al mismo tiempo, es importante evitar cambios repentinos en el entorno escolar o en la rutina

**c.- Reconocer los elementos del entorno que habitualmente preceden a la desregulación emocional y conductual.**



#### **Entorno físico:**

- El orden de los espacios de trabajo (salas de clases, escritorios, mobiliario, pertenencias de los y las estudiantes).
- Entornos con sobrecarga de estímulos como salas con apoyo visual excesivo, así como auditivo .
- Anticipar a los y las estudiantes de los espacios en que se desarrollará la clase y si se realizará algún cambio. Contemplando cambios de salas o de lugares de trabajo dentro de una misma aula.
- Ventilación de los espacios de aprendizaje, promoviendo un ambiente agradable para el curso.
- Iluminación de los espacios de aprendizaje, se deben regular los niveles de luz dependiendo de la actividad a realizar y los tiempos de esta, anticipando al grupo curso de estas determinaciones de el/la docente.

#### **Entorno social**

- Adecuar el lenguaje verbal y no verbal de el/la docente según los niveles de ansiedad de el/la estudiante, considerando el volumen de voz, las expresiones faciales, la postura corporal, prosodia, entre otros.
- Establecer y reiterar las normas de sana convivencia dentro del establecimiento, para prevenir un incremento en las eventuales desregulaciones.
- Considerar una desregulación como una situación de dificultad para el/la estudiante, evitando connotaciones negativas como: mala intención, problemas de conducta o manipulación.
- Entregar espacios y tiempos de regulación a el/la estudiante, priorizando la contención emocional y evitando preguntas de indagación sobre lo ocurrido, abordando posteriormente.
- Validar y reconocer los sentimientos y las emociones de los y las estudiantes.
- Respetar los momentos de soledad, porque les ayudan a relajarse. Tratar de asegurar entornos amigables (social - físico) en todos los contextos sociales en que participa el o la estudiante.
- Entregar tiempos de descanso de ser necesario, dando la posibilidad de ir al baño, salir un tiempo al patio/pasillo; siempre acompañado/a de un adulto/a.
- Establecer y mantener rutinas diarias y/o semanales. Anticipar los cambios que se puedan generar, con tiempo y desde un abordaje didáctico (con apoyo de calendario, reloj, horario, preguntas para confirmar su entendimiento, entre otros).

#### **d.- Redirigir momentáneamente a el o la estudiante hacia otro foco de atención:**

Considerando los intereses, las habilidades y el contexto, proponer alternativas de actividades para cambiar el foco, como: Borrar la pizarra, entregar los libros/agendas/cuadernos, facilitar material sensorial, etc. En caso de que se logre el objetivo de la intervención, reforzar positivamente la conducta aprendida con los apoyos entregados inmediatamente y con regularidad.

#### **e.- Facilitarles la comunicación, ayudando a que se expresen de una manera diferente a la utilizada durante la desregulación emocional y conductual:**

Luego de haber tenido el o la estudiante su espacio y tiempo para bajar los niveles de ansiedad, se sugiere preguntar directamente, como: "¿hay algo que quieras hacer ahora? Si me lo cuentas, en



conjunto podemos buscar la manera en que te sientas mejor". Posteriormente abordar, según la disposición de el o la estudiante, desde la pregunta: "¿quieres compartir conmigo lo que te pasa?".

**f.- Enseñar y utilizar estrategias de autorregulación:**

Ayudar a el o la estudiante a identificar los primeros signos de la ansiedad (sudoración, palpitaciones, mareo) u otros estados emocionales (rabia, pena, vergüenza, etc.) y cómo desarrollar la autorregulación con apoyo de un adulto/a a través de estrategias cómo: Ejercicios de respiración consciente, juego con persona material sensorial, actividades de relajación, ejercicio físico, escuchar música, pintar, rasgar o arrugar papel, dibujar, según los intereses de el o la estudiante.

**g.- Diseñar con anterioridad reglas del aula:**

Consensuar previamente con el equipo de funcionarios/as una seña y una frase para facilitar a los y las estudiantes cuando necesitan pedir ayuda en el momento previo de una crisis.

Esto se acompañará con material visual en la sala para recordarle a los y las estudiantes y funcionarios/as la seña y frase para solicitar ayuda.

**h.- Sensibilización**

Apoyar las sensibilizaciones al curso realizadas por el/la profesional del equipo PIE, por lo menos dos veces al semestre escolar según necesidad; reforzando en la asignatura de Valores y por Convencional Escolar en instancias de clases y talleres.

De manera transversal en cada asignatura, se deben promover actitudes que valoren y respeten las diferentes características humanas, los diversos acontecimientos de la vida y las situaciones particulares que cada persona experimenta a lo largo de su vida, afectando las diferentes áreas en las que se desenvuelve.

**III. SITUACIONES FRENTE A LAS QUE SE ACTIVARÁ ESTE PROTOCOLO:**

La contención emocional es la primera y fundamental estrategia para el abordaje de las situaciones de desajuste emocional y/o conductual independiente de su intensidad. Su aplicación debe realizarse durante todo el tiempo en que el desajuste esté presente. Una vez generada la acogida y el acompañamiento inicial, se procede a la regulación emocional; estrategia que busca modular, controlar o canalizar las emociones para lograr una conducta adaptativa al ambiente.

Es de gran relevancia socializar a la comunidad educativa que existe y está a disposición de los estudiantes un espacio de contención emocional en caso de ser requerido.

**IV. ETAPAS DE ESTE PROTOCOLO DE ACTUACIÓN**

Etapas	Acciones
--------	----------



<b>Primer acercamiento</b>	<p>El/La funcionario/a que pesquise la situación, deberá acercarse de modo calmado, empático y respetuoso al estudiante, sin emitir juicios de valor sobre su situación y procurando no tocar al estudiante si existe desregulación conductual, a no ser que sea estrictamente necesario (casos donde esté en riesgo la integridad del estudiante o de otros/as miembros de la comunidad educativa).</p> <p>Esta actitud se debe mantener durante todo el procedimiento, idealmente debe ser en un lugar seguro, resguardarlo y apartarlo del resto del grupo (Si la situación es grave, se sugiere pedir apoyo a una segunda persona para que los acompañe).</p> <p>Sin dejar sólo al estudiante se debe informar de manera inmediata al Encargado de Convivencia Escolar o programa de Integración escolar para que pueda acompañar y guiar el proceso.</p>
<b>Paso Inicial</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Anticipar los cambios y estar atentos a conflictos en el aula. También, minimizar el ruido ambiente, por ejemplo, favorecer el uso de audífonos que tengan la función de cancelación de ruido de fondo y el cambio de dinámicas de refuerzo positivo como lo son los aplausos, por otras que no desregulan sensorialmente al estudiantado.</li><li>2. Cambiar la actividad, la forma o los materiales, a través de los que se está llevando a cabo la actividad; por ejemplo, cuando reacciona con frustración en alguna actividad artística con ténpera, permitir que utilice otros materiales para lograr el mismo objetivo.</li><li>3. En los más pequeños pueden utilizar rincones con materiales lúdicos en donde permanezcan al detectarse la fase inicial de la desregulación y antes de su amplificación en intensidad, y donde pueda recibir atención y monitoreo de un adulto/a hasta que se restablezca a su estado inicial; permitirle llevar objetos de apego, si los tiene.</li><li>4. En los más grandes y según disposición de las salas de clases, entregar material sensorial o actividades que permitan cambiar el foco y la predisposición emocional, frente a materiales que produzcan en el o la estudiante una sensación positiva.</li><li>5. Utilizar el conocimiento sobre sus intereses, cosas favoritas, hobbies, objeto de apego en la estrategia de apoyo inicial a la autorregulación, mediante un diálogo espontáneo o elementos (dibujos, láminas, figuritas, stickers, entre otros).</li><li>6. Si se requiere, permitirle salir un tiempo acotado (máximo 15 minutos) a un lugar acordado anticipadamente, que le faciliten el manejo de la ansiedad y autorregularse emocionalmente, por ejemplo, Biblioteca CRA, dar una vuelta en el patio de la escuela, asistir al patio de prebásica, entre otros.</li><li>7. Durante el tiempo establecido que se mantendrá fuera del aula, requiere compañía de la persona a cargo, esta debe mediar verbalmente en un tono que evidencie tranquilidad, haciéndole saber a el o la estudiante que está ahí para ayudarlo y que puede, si lo desea, relatar lo que le sucede, dibujar, pintar, bailar, arrugar papel, rasgar papel mantenerse en silencio o practicar algún ejercicio.</li></ol>



	<p>8. Si este comportamiento es frecuente, se debe realizar observación en el libro digital de clases junto con la citación a apoderado/a.</p>
<b>Escucha activa y diálogo</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Acoger y acompañar al estudiante en la situación que está vivenciando. La acogida puede darse respetando el silencio, y siempre considerando su opinión sobre cómo prefiere que se realice.</li><li>2. Es importante permitirle al estudiante expresar sus emociones, validándolas, sin juzgar lo que siente, además de ponerse al nivel del estudiante, si este está en el piso por ejemplo, agacharse o sentarse al lado hasta donde se encuentra, procurando que nos vea y sienta que estamos con él/ella.</li><li>3. Promover el diálogo como la vía más adecuada para resolver los problemas, escuchando lo que dice el/la estudiante, facilitando que pueda verbalizar y elaborar lo que le sucede y respetar si no desea conversar.</li></ol>
<b>II Etapa de Desregulación</b>	<p>Etapa de aumento de la desregulación emocional y conductual, con ausencia de autocontroles inhibitorios cognitivos y riesgo para sí mismo/a o terceros:</p> <p>En esta etapa se pueden apreciar las siguientes conductas en el o la estudiante:</p> <p>No responde a comunicación verbal ni a mirada o intervenciones de terceros, al tiempo que aumenta la agitación motora y/o emocional sin lograr conectar con su entorno de manera adecuada. Se sugiere "acompañar" sin interferir en su proceso de manera invasiva, con acciones como ofrecer soluciones o proponiendo que efectúe algún ejercicio, pues durante esta etapa de desregulación el o la estudiante no está logrando conectar con su entorno de manera esperable.</p> <p>En este paso se debe tomar las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Al haber llegado a esta etapa se realizará una observación general en el libro digital de clases.</li><li>2. El o la estudiante sale de la sala para ser abordado por especialistas junto con profesor/a.</li><li>3. Si la desregulación supera 30 minutos de esta etapa se debe activar la etapa 3.</li><li>4. Junto con esto se citará al apoderado/a.</li></ol>
<b>III Etapa Integración y aprendizaje</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. En este nivel de desregulación, se evidencian en el o la estudiante conductas que ponen en riesgo su integridad física y/o la de otros integrantes de la comunidad como golpearse o golpear a compañeros/as, golpear a el/la docente de aula, exponer a situaciones de riesgo. Por lo que debe ser apartado del contexto de clase, para realizar una contención, de ser necesaria a nivel físico.</li><li>2. Posterior al abordaje de el/la estudiante, se debe dejar registro en la bitácora de acompañamiento (anexo), informar a los padres y/o apoderados.</li><li>3. La activación de este protocolo debe estar acompañado con un registro los/as profesionales en donde se incluya:</li></ol>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• -Situación en la que es preciso su uso.</li> <li>• -Personal necesario y sus roles específicos.</li> <li>• -Duración de la contención.</li> <li>• -Cuándo y dónde dar por finalizado su uso.</li> </ul> <p>4. Si el/la estudiante no logra regular sus emociones y/o conductas con las herramientas entregadas anteriormente, se debe evaluar su estado de alteración y de riesgo, llamar de forma inmediata al apoderado para que vaya a retirarlo para que tenga un manejo en un espacio vincular significativo, ya que no puede reincorporarse a la rutina escolar, debido a que puede desencadenar conductas de riesgo tanto para él mismo, cómo para el resto de la comunidad.</p> <p>5. En el caso de que el nivel de desregulación emocional y/o conductual sea de alta gravedad y se encuentre en riesgo la vida del estudiante se debe accionar <b><u>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A CONDUCTAS AUTODESTRUCTIVAS, DE RIESGO, SITUACIONES DE INTENTO DE SUICIDIO O SUICIDIO CONSUMADO</u></b>, llamar de forma inmediata al apoderado(a) y en paralelo gestionar el traslado a redes de salud mediante el llamado de Ambulancia (SAMU).</p> <p>6. De ser necesario contactar a Coordinador(a) Comunal de Convivencia Escolar para dar apoyo.</p>
<p><b>Comunicación con el/la apoderado(a)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En todos los casos de desregulación emocional y/o conductual se debe informar al apoderado.</li> <li>2. Citar al apoderado(a) luego de la situación de crisis del estudiante, para conocer el contexto, diagnóstico y tratamiento si existe. Si no existiera, se debe realizar una derivación a centro de salud público o privado para su atención oportuna.</li> <li>3. Es responsabilidad del apoderado mantener al tanto al establecimiento educacional de los diagnósticos y tratamientos actualizados de los estudiantes con respecto al ámbito de salud mental, mediante entrega de certificados médicos y/o informes de especialistas o agenda de hora de atención.</li> </ol>
<p><b>Seguimiento</b></p>	<p>La Encargada de Convivencia y/o programa de integración escolar deberá designar a una persona dentro del colegio que será responsable de acompañar al estudiante y darle seguimiento a las derivaciones y tratamientos correspondientes.</p>
<p><b>V. MEDIDAS FORMATIVAS, PEDAGÓGICAS Y/O DE APOYO PSICOSOCIAL</b></p>	
<p>De acuerdo a la gravedad de la situación ocurrida se definirá si la desregulación emocional y/o conductual implicó un riesgo para otros, se deberán implementar procesos formativos y/o disciplinarios según corresponda de acuerdo al Manual de Convivencia.</p> <p>Si el estudiante debe ausentarse posterior a la crisis se debe facilitar procesos de adecuación y/o flexibilización curricular.</p>	



## VI. MEDIDAS DE RESGUARDO DIRIGIDAS A ESTUDIANTES.

Se realizará seguimiento al estudiante durante el tiempo que se estime necesario para entregar los apoyos que se requieran.

Se recomienda que el estudiante no asista al establecimiento al día siguiente con la finalidad de que se priorice su estabilización emocional, antes de reintegrarse a sus labores educativas.

### **Intervención de la reparación**

Se debe considerar que tras la superación de la DEC el o la estudiante debe incorporarse paulatinamente a la actividad que desarrolla el curso, (no se debe apresurar este proceso) por lo que quien reincorporar al/la niña a clases, debe entregar y acompañar el desarrollo de la actividad propuesta, comprendiendo los tiempos disponibles y los posibles niveles reales de logro del objetivo de la clase, monitoreando desde la afectividad y refuerzo positivo.

Se debe incluir dentro del ámbito de reparación al curso, docente o a cualquier persona vinculada con los hechos. No solo quien se desregula necesita apoyo y ayuda; su entorno, que se transforma en espectador silencioso de estas situaciones, también requiere contención y reparación.

Así, en la línea de la propia reparación es relevante considerar:

- a. En el momento de la desregulación, el lineamiento de las acciones a realizar debe ser a partir del respeto y el bienestar de el o la estudiante, considerando no exponer al grupo la dificultad/situación presentada, utilizando estrategias como cambiar el foco de atención.
- b. La enseñanza de habilidades alternativas debe incorporar los siguientes criterios: que cumplan la misma función que la conducta de desregulación emocional y conductual, que sea inicialmente fácil, que produzcan efectos inmediatos, que se puedan usar en diferentes entornos.
- c. Se requiere indagar sobre el bienestar personal de los y las estudiantes, la calidad de las relaciones con sus compañeros/as, con sus familias, las oportunidades de participar en actividades atractivas y significativas y lo que le gustaría hacer en comparación con lo que cotidianamente hace.
- d. Luego de la desregulación, realizar una breve sensibilización respecto a las dificultades y/o gatillantes que ocasionaron ésta y recordar en conjunto las prevenciones mencionadas en el presente documento, procurando el conocimiento y respeto por los/as compañeros/as de éstas.

Las medidas de reparación deben estar enfocadas en el respeto y dignidad de las personas y deben estar relacionadas a las situaciones de desregulación. Con estas medidas, se busca:

- Que los y las estudiantes tomen conciencia de las consecuencias de sus actos.
- Que los y las estudiantes aprendan a responsabilizarse de ellos y desarrollen compromisos genuinos de reparación.
- Estas medidas de reparación deben ser supervisadas por los equipos involucrados en la ejecución del protocolo.
- Estas medidas deben ser previamente establecidas con el consentimiento del apoderado.
- Las acciones reparatorias serán consensuadas por el o la estudiante y el o la funcionario/a que abordó la desregulación.

A partir de lo mencionado anteriormente, se establece que el protocolo será abierto por parte del programa de integración escolar y/o convivencia escolar, pero las personas que pueden ejecutar la contención de la DEC, deberá ser un adulto/a significativo/a para el/la estudiante que cumplan las características mencionadas, junto con las especialistas de PIE y/o convivencia escolar.



ANEXO: Redes de Salud Pública		
Institución	Dirección	Contacto
Centro de Salud Familiar (CESFAM) Rosita Renard	Las Encinas #2801, Nuñoa	232454810 224469341
Consultorio Salvador Bustos	Avda. Grecia # 3980, Nuñoa	+56232516500 / Op 1
Centro de Salud Mental (COSAM)	Pichidangui 3650, Nuñoa	225750203