



# Protocolo de Actuación en Crisis Emocional y Conductual

Corporación Educacional Juan Bosco

---



## **DISPOSICIONES GENERALES**

La seguridad es una responsabilidad de todos los integrantes de nuestra Comunidad Escolar.

Para actuar en caso de Crisis Emocional Conductual, el Establecimiento Educacional debe tener una organización previa conocida por toda la Comunidad Educativa, para ello es importante actuar en forma tranquila frente a un evento.

Para ello se deben considerar los siguientes pasos:

1. Conocimiento del **PROTOCOLO DE CRISIS EMOCIONAL CONDUCTUAL**.
2. Distribución de responsabilidades para actuar en caso de emergencia.
3. Mantener visible la dirección y teléfono del Centro Asistencial más cercano.
4. Mantener una ficha personal de salud de los estudiantes con patologías crónicas.
5. Mantener dirección y teléfono del hogar y/o lugar de trabajo del apoderado titular y/o suplente del estudiante.
6. Se debe informar de manera inmediata por parte de Inspectoría General al apoderado titular y/o suplente la situación del estudiante, para que pueda acudir al Establecimiento Educacional o al Servicio de Salud si así se requiera.
7. El estudiante con Crisis Emocional Conductual deberá ser trasladado al Centro Asistencial más cercano en caso que lo requiera. Si el apoderado lo quisiera trasladar a un centro médico privado, es algo completamente opcional y voluntario por parte de ellos.

### **Es deber del apoderado informar al momento de la matrícula lo siguiente:**

1. Mantener un teléfono de emergencia vigente.
2. Las restricciones de salud que pueda presentar el estudiante.
3. Las alergias y/o medicamentos que NO pueden administrarse en el estudiante.
4. Frente a la solicitud del apoderado para administrar algún medicamento que sea parte de un tratamiento crónico o transitorio del estudiante, este será denegado. Será el apoderado titular y/o suplente quien deberá acudir al Establecimiento Educacional para administrar dicho medicamento. Cabe señalar, que ningún miembro de la comunidad educativa está facultado para administrar ningún tipo de fármacos.



## PROTOCOLO DE DESREGULACIÓN EMOCIONAL Y CONDUCTUAL (DEC)

El siguiente protocolo tiene por objetivo, contar con lineamientos para responder a posibles situaciones de DEC en los estudiantes del Liceo Santa Doris, desde un enfoque preventivo como de intervención directa en aquellas situaciones en donde algún miembro de la comunidad educativa se pueda ver afectado/a.

Estas orientaciones se construyen sobre la base de los derechos garantizados en la Constitución, políticas normativas educativas actuales y en los Derechos Humanos Universales.

### Consideraciones Generales

#### 1. Desregulación Emocional y Conductual (DEC).

Es la reacción motora y emocional a uno o varios estímulos desencadenantes, en donde el estudiante, por la intensidad de la misma, no comprende su estado emocional y tampoco logra expresar sus emociones o sensaciones de una manera adaptativa.

#### 2. Características de quienes intervienen en el manejo de la DEC en el Establecimiento Educacional.

En el caso de que un estudiante presente una DEC, se requiere por parte de la comunidad educativa una atención oportuna para acompañar y abordar de mejor manera al escolar, evitando un malestar emocional mayor. Tomando las medidas y resguardos necesarios para ayudar al estudiante a volver a su estado inicial, informando a Inspectoría General, Convivencia Escolar y Programa de Integración Escolar (PIE), para proceder y tomar las acciones necesarias en resguardo del alumno y bienestar del resto de sus compañeros en caso de que sea necesario.

Una vez superado el momento de crisis, se debe determinar la necesidad (o no) de derivar a una intervención de segunda instancia por parte de profesionales especializados del área de la salud, como psicólogos, psicoterapeutas y psiquiatras, entre otros posibles.

Es relevante que el equipo directivo y de gestión del Establecimiento Educacional coordine instancias de capacitación sobre autocuidado y abordaje de las DEC.

#### 3. Coherencia entre Protocolo DEC y Reglamento Interno.

Este protocolo responde a las orientaciones ministeriales sugeridas para atender las DEC, así mismo, deben ser articuladas con el Reglamento Interno del Establecimiento, Reglamento de Convivencia Escolar y Reglamento de Evaluación respectivo.

Todas las medidas y criterios tanto generales como particulares deben ser conocidos y manejados por todos los miembros de la Comunidad Escolar.



## PREVENCIÓN DE LAS DEC

1. Conocer a los estudiantes, a modo de identificar a quienes por sus características y/o circunstancias personales, pueden ser más vulnerables a presentar episodios de DEC. Por ejemplo:
  - a. Estudiantes con condición del Trastorno del Espectro Autista.
  - b. Estudiantes severamente maltratados y/o vulnerados en sus derechos.
  - c. Estudiantes con abstinencia al alcohol y/o drogas.
  - d. Estudiantes que presentan tendencias al descontrol de impulsos y baja tolerancia a la frustración. Por ejemplo, Trastorno Negativista Desafiante, Trastorno Negativista Opositor, Trastorno de Déficit Atencional (TDAH), etc. Donde el patrón de irritabilidad tiende a presentarse con frecuencia.
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).
3. Reconocer los elementos del entorno que habitualmente preceden a la DEC. Por ejemplo, los trastornos del sueño; por lo mismo es de importancia la comunicación con la familia para detectar y prevenir las conductas no deseadas en el aula, y así otorgar los apoyos necesarios. Es importante considerar:
  - a. **Entorno Físico:**
    - Entornos con sobrecarga de estímulos (luces intensas, ruidos fuertes, colores fuertes e intensos, exceso de materiales o decoraciones, etc.) Si no se pueden controlar, permitir usar elementos que minimicen los estímulos como tapones auriculares, gafas, entre otros.
    - Reducir la incertidumbre anticipando la actividad y lo que se espera que la persona pueda hacer en esa actividad; si surgen cambios, infórmese.
    - Ajustar el nivel de exigencias considerando no solo el nivel de competencias del estudiante en la tarea, sino también el estado de regulación emocional, tanto negativo como positivo en el que se encuentra en el momento.
    - Equilibrar diariamente tareas más demandantes con otras menos exigentes. Los estudiantes con la condición de espectro autista (y con otras condiciones y/o requerimientos de apoyo), ya tienen una demanda respecto al entorno inherente a su condición, que les resulta estresante.
    - Programar previamente momentos de relajación y de descanso.
    - Dar el tiempo necesario para cambiar el foco de atención, aunque se haya anticipado dicho cambio previamente.
    - Favorecer la práctica de ejercicio físico.
  - b. **Entorno Social:**
    - Ajustar el lenguaje. Aprender a estar en silencio y en calma en momentos en que el estudiante presenta altos niveles de ansiedad.
    - Mantener una actitud tranquila.
    - Reconocer momentos en que el estudiante está preparado para aprender. No se puede enseñar en momentos de desregulación.



- No juzgar ni atribuir “automáticamente” mala intención.
  - Dar tiempo al estudiante para que dé a conocer lo que le pasa. En los momentos de mayor estrés lo primero que se pierde es la capacidad para expresarse.
  - Aceptar y reconocer sus sentimientos. No hay sentimientos malos, lo que puede estar mal son las conductas asociadas. No negar lo que sienten.
  - Respetar los momentos de soledad, porque les ayudan a relajarse. Tratar de asegurar entornos amigables en todos los contextos sociales en que participa el estudiante.
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. Facilitar la comunicación, favoreciendo la expresión emocional del estudiante. 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. Es aconsejable interpretar la conducta de DEC como una forma de comunicar que responde a alguna necesidad del estudiante y no como algo patológico.
  6. Otorgar tiempos de descanso en que puedan, por ejemplo, ir al baño o salir de la sala. Estas pausas, tras las cuales debe volver a finalizar la actividad que corresponda, deben estar previamente establecidas y acordadas con cada estudiante y su familia.
  7. Utilizar refuerzo conductual positivo frente a conductas aprendidas con apoyos iniciales, que son adaptativas y alternativas a la DEC. Para el uso de este refuerzo positivo se requiere tener conocimiento sobre sus intereses. Es necesario reforzar inmediatamente después de ocurrida la conducta.
  8. Enseñar estrategias de autorregulación (emocional, cognitiva, conductual) tal como ayudarlos a identificar los primeros signos de malestar 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 sensorio motor como pintar, escuchar música, pasear, saltar etc.
  9. Diseñar con anterioridad reglas de aula, sobre cómo actuar en momentos en que cualquier estudiante en clases pueda presentar malestar emocional. Acordando con el estudiante la forma en que pueda manifestar su sentir, por ejemplo: láminas de semáforo, de emociones o que tengan un significado para el estudiante y los demás.



## INTERVENCIÓN SEGÚN NIVEL DE INTENSIDAD

Para intervenir, se debe iniciar describiendo las conductas observables de DEC. Se debe observar el antes y después de la aparición, además de identificar estímulos externos o internos (sensaciones, recuerdos, emociones) que podrían desencadenarla, aumentarla o disminuirla.

En algunos casos será posible identificar etapas de evolución de la DEC, o sólo la aparición en diversos niveles de intensidad. Para efectos de organización de los apoyos, se describen dos etapas por grado de intensidad de la desregulación y complejidad de los apoyos requeridos.

### 1. Etapa inicial y de aumento de la Desregulación Emocional y Conductual (DEC).

Cuando el estudiante no responde a la comunicación verbal o intervenciones de terceros, y este aumenta su agitación motora sin lograr conectar con su entorno de manera adecuada, se sugiere realizar “acompañamiento” sin interferir en su proceso de manera invasiva, con acciones como; ofrecer soluciones o pidiéndole que efectúe algún ejercicio. Pues, durante esta etapa de desregulación, el estudiante no logrará conectar con su entorno de manera esperable.

Algunas sugerencias de intervención frente a una DEC en etapa inicial son:

- Cambiar la actividad, la forma o los materiales, a través de lo que se está trabajando.
- Habilitar espacios seguros para el estudiante, en donde pueda recibir atención y monitoreo de un adulto hasta que se restablezca a su estado inicial; permitirle llevar objetos de apego, si es que los tuviese.
- Utilizar el conocimiento sobre sus intereses, cosas favoritas, hobbies, objeto de apego en la estrategia de apoyo inicial a la autorregulación.
- Si se requiere, permitir salir un tiempo corto y determinado a un lugar acordado en compañía de un adulto, como por ejemplo Biblioteca, espacios comunes o aula de recursos del PIE. Se sugiere iniciar contención emocional-verbal, es decir, intentar mediar verbalmente en un tono que evidencie tranquilidad y así hacerle saber al estudiante que estamos ahí para ayudarlo. También, brindarle el espacio para que pueda relatar lo que le sucede si así lo desea, dibujar, mantenerse en silencio, practicar algún ejercicio, escuchar música o realizar ejercicios de relajación.
- Retirar elementos peligrosos que estén al alcance del estudiante, como; tijeras, cuchillos cartoneros, piedras, palos, u otros.
- Evitar que el estudiante se acerque a ventanales, puertas con vidrios o espejos.
- Reducir los estímulos que provoquen inquietud, como luz o ruidos intensos.
- Evitar aglomeraciones de personas que observan la situación.



## 2. Etapa de DEC con ausencia de autocontrol y riesgo para sí mismo o terceros.

En esta etapa, debe haber tres adultos a cargo de la situación de una DEC, cada uno con diferentes funciones: Mediador, Acompañante Interno y Acompañante Externo.

- **Mediador:** Persona a cargo de la situación, con rol mediador y acompañante directo durante todo el proceso. Es deseable que tenga un vínculo previo de confianza con el estudiante y algún grado de preparación.
- **Acompañante Interno:** Persona que permanecerá junto al estudiante y al mediador, pero a una distancia mayor, favoreciendo y controlando el perímetro de seguridad. Apoyará al mediador en caso de que sea necesario.
- **Acompañante Externo:** Persona encargada de dar aviso según a quien corresponda; especialistas, directivos u otros. Además, deberá informar al apoderado titular y/o suplente la situación del estudiante.

Frente a una DEC de riesgo, se debe de inmovilizar al estudiante para evitar que se produzca daño a sí mismo o a terceros, por lo que se recomienda realizarla sólo en caso de extremo riesgo para un/a estudiante o para otras personas de la Comunidad Educativa, siempre velando por la integridad física del estudiante.

La contención física es un procedimiento usado como último recurso, frente a la agitación psico-física o frente a una fuerte pérdida del control de impulsos, con la finalidad de evitar auto agresiones. Esta consiste en la limitación y/o privación de la posibilidad de movimiento y/o desplazamiento físico de la persona afectada, con técnicas especiales. Esto se debe llevar a cabo con la mayor discreción posible.

Esta debe ser efectuada por un adulto y debe existir una toma de conocimiento por escrita por parte de la familia (ANEXO TOMA DE CONOCIMIENTO DEC). En caso de existir autoagresión física, frente a un cuadro de DEC por el estudiante, se aplicará Protocolo de Accidente Escolar.

*\*Importante en todas las etapas descritas: no regañar al estudiante, no amenazar con futuras sanciones o pedir que “no se enoje”, no intentar razonar respecto a su conducta en ese momento\*.*

*\*En situaciones donde existe alto riesgo para el/la estudiante o terceros, es importante coordinarse con equipo médico tratante o efectuar derivación a médico psiquiatra, para recibir el apoyo pertinente y orientaciones de acciones futuras conjuntas, ya que pueden existir diagnósticos concomitantes que requieren de tratamiento médico y/o de otros especialistas\*.*



## INTERVENCIÓN EN LA REPARACIÓN

En esta etapa los encargados serán los profesionales especialistas del Equipo PIE, Convivencia Escolar y profesor/a jefe. Tras el episodio de DEC, es recomendable:

- Demostrar afecto y comprensión, transmitiendo tranquilidad al estudiante.
- Se deben tomar acuerdos en conjunto para prevenir desregulaciones futuras, recalcando que siempre dispondrá de apoyo cuando lo requiera y que tendrá el espacio para expresar sus emociones.
- En el caso que el estudiante genere daños, ya sean materiales o a otros miembros de la comunidad educativa, se debe velar para que el alumno se responsabilice e intente reparar la situación, como por ejemplo pidiendo disculpas.
- Es importante trabajar la inteligencia emocional, buscando que el estudiante conozca las consecuencias de nuestras acciones, el reconocimiento y expresión de emociones.
- En relación a la reparación hacia terceros, debe realizarse cuando el estudiante esté en calma, lo cual puede suceder en minutos, horas, incluso, al día siguiente de la desregulación. No se debe apresurar este proceso. Se debe incluir dentro del ámbito de reparación al curso, docente o a cualquier persona vinculada con los hechos. No sólo quien se desregula necesita apoyo y ayuda; su entorno, que se transforma en espectador silencioso de estas situaciones, también requiere contención y reparación.





**ANEXO**

**TOMA DE CONOCIMIENTO ANTE DESREGULACIÓN EMOCIONAL CONDUCTUAL**

La contención física se aplicará sólo si el estudiante presenta una Crisis Emocional o Conductual con pérdida de autocontrol con agresividad y suponga un peligro para la seguridad e integridad física de sí mismo y/o de los demás o, perturbe gravemente el normal desarrollo de las actividades propias del Establecimiento. Estas medidas son EXCEPCIONALES y SOLUCIONES URGENTES ante las situaciones especificadas en nuestro Protocolo de Crisis Emocional o Conductual.

Yo: \_\_\_\_\_, Rut: \_\_\_\_\_ apoderada/o  
de: \_\_\_\_\_, curso: \_\_\_\_\_; tomo  
conocimiento del Protocolo de Acción en Crisis Emocional Conductual aplicado por el Colegio frente a las descompensaciones de mi estudiante; Además, soy consciente que todas las medidas protocolares usadas por el Liceo Particular Santa Doris, son en un contexto pedagógico, resguardando principalmente la integridad y el bienestar del estudiante, del clima de aprendizaje y la sana convivencia escolar de toda la Comunidad Educativa.

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma Apoderado

Fecha: \_\_\_\_\_



FLUJOGRAMA DEC

