

**PROTOCOLO DE
ABORDAJE FRENTE A
SITUACIONES DE
DESAJUSTE EMOCIONAL
Y/O CONDUCTUAL**



COLEGIO PORTALES

PROTOCOLO DE ABORDAJE FRENTE A SITUACIONES DE DESAJUSTE EMOCIONAL Y/O CONDUCTUAL

EN ESTUDIANTES

El siguiente documento tiene por objetivo, contar con orientaciones para el abordaje de contención emocional y conductual de niños, niñas y adolescentes (en adelante NNA), del Colegio Portales, comuna de La Florida. *Se recuerda que cada NNA es único, diferente y se encuentran en distintas etapas del ciclo vital, por ende, será necesario evaluar cada caso de manera particular y adaptar el protocolo según la necesidad.*

I. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1) Buen trato: corresponde a toda forma de relación basada en una profunda convicción de respeto y valoración hacia la dignidad del otro u otra. Se pone al centro la promoción del bienestar físico, emocional y psicológico, la satisfacción de las necesidades y desarrollo de potencialidades del NNAJ. El buen trato se traduce en establecer relaciones respetuosas, afectivas, empáticas y seguras, que considera un ambiente promotor del desarrollo y bienestar.

2) Contención: refiere a todas las acciones que tienen por objetivo acoger, sostener y acompañar a una persona 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.

3) Regulación emocional: proceso que permite modular, controlar o canalizar una emoción para alcanzar un objetivo o responder en forma adaptativa a las exigencias del ambiente. Cuando un estudiante no logra regular sus emociones en forma adecuada, estas interfieren en el logro de metas, en las relaciones con sus pares y en su adaptación al contexto (Cardemil, 2015). La desregulación emocional se puede reflejar de variadas formas, dependiendo del ciclo vital en que se encuentre el estudiante y como estos están en proceso de formación y se pueden esperar comportamientos acordes al nivel de madurez.

4) Crisis: Se define como el momento en el cual una persona experimenta una gran desorganización emocional (o desequilibrio), acompañada de perturbación y trastorno en las estrategias de enfrentamiento y resolución de problemas. Este estado está limitado en el tiempo y en la mayoría de los casos se manifiesta por un suceso que lo precipita (Slaikeu,1984).

5) Situación crítica: circunstancia que afecta el estado emocional de un NNAJ, desencadenando un desequilibrio en sus capacidades habituales para hacer frente a situaciones de estrés, pudiendo generar un desajuste emocional y/o conductual de intensidad variable. Una situación se torna crítica para una persona en virtud del significado que ésta le atribuye a lo ocurrido, de manera que los mismos eventos pueden desencadenar un desajuste conductual y/o emocional en algunas personas y en otra no, acorde con sus experiencias de vida personales y los elementos contextuales presentes.

6) Desajuste/Desregulación emocional y/o conductual: reacción motora y emocional a uno o varios estímulos o situaciones desencadenantes, en donde el NNAJ no logra comprender su estado emocional, tampoco expresar sus emociones o sensaciones, presentando desafíos más allá de los esperados a su edad o desarrollo evolutivo para autorregularse y volver a un estado de calma. No logran desaparecer después de un intento de intervención del educador/a utilizado con éxito en otros casos; percibiéndose externamente por más de un observador como una situación de “descontrol” (Construcción colectiva mesa regional Autismo, mayo 2019). En este estado se puede ver afectado el ámbito emocional, ideacional, conductual y/o relacional.

APARTADO al final

7) Agitación psicomotora: Estado de hiperactividad impulsiva en grados variables, acompañada de perturbación de los afectos (ansiedad severa, miedo, rabia, euforia, etc.). Varía desde un síndrome con mínima inquietud hasta estados de intensa agitación con grandes movimientos no coordinados y sin finalidad.

8) Urgencias: Es un emergente del estado de malestar, se produce cuando él o la estudiante, la situación social o de dinámica de aula ha llegado al límite y requiere resolver algo en el aquí y ahora. Es una ruptura aguda del equilibrio biopsicosocial habitual del o la estudiante y puede conducir a conductas que podrían poner en riesgo su vida o la de otros. Se debe atender inmediatamente por el equipo de asistentes de la educación (inspectores, psicóloga,) para evitar el aumento progresivo de malestar emocional y desencadene en una urgencia mucho mayor. Los cuidados que deben tener los profesionales que atienden una crisis y/o urgencia es centrarse en las acciones y prácticas, ayudando a promover relaciones de respeto, apoyo, cuidado y contención, y no necesariamente, a la enfermedad como tal del estudiante.

II. CONSIDERACIONES GENERALES

- Es importante considerar aspectos observables y personales de los y las estudiantes, relacionados con su comportamiento y conducta en diferentes situaciones escolares, características personales diarias, estado de ánimo, motivación, irritación, etc. con el fin de poder alertar y tomar medidas preventivas a una posible desregulación emocional y/o conductual del o la estudiante. También es relevante considerar y recordar a padres, madres y apoderados la importancia de mantener las uñas cortas y así evitar posibles accidentes frente a una contención.
- Si se produce una crisis de pérdida de control por parte del estudiante o algún incidente grave producto de la alteración de su conducta, los funcionarios junto a los inspectores trasladarán al estudiante a un lugar apropiado, seguro y apartado del establecimiento (quedando siempre bajo la supervisión del personal asignado durante el tiempo que se estipula en el apartado), con el fin de evitar que él o la estudiante se dañe a sí mismo, a terceros y/o destruya bienes e instalaciones escolares.
- Quienes trabajan dentro de la Escuela no podrán administrar ningún tipo de medicamento a los y las estudiantes, según lo establecido por el Departamento Provincial de Educación, con la excepción de que haya sido recetado y tengamos la receta y el medicamento en el establecimiento.
- Convivencia escolar iniciará un proceso de indagación a objeto de reunir toda la información relacionada con el hecho, así como también todos los antecedentes médicos que se tengan del NNA. Estas entrevistas deben ser realizadas en las oficinas del colegio, durante la jornada escolar y/o laboral, dependiendo del caso. Se debe dejar registro escrito con la descripción detallada del desarrollo de la crisis, los testimonios recogidos, las medidas utilizadas y el papel desempeñado por las personas que intervinieron, adjuntando las entrevistas realizadas y todos los antecedentes y pruebas que permitan esclarecer el hecho.
- **Inspectoría** deberá contactar al apoderado para que asista de forma inmediata al colegio a retirar al NNA por el día, para así permitir que sea contenido o contenida por un familiar cercano.
- **Inspectoría General** informará al apoderado lo sucedido y las medidas a aplicar de acuerdo al **Protocolo de abordaje frente a situaciones de desajuste emocional y/o conductual o RICE** según corresponda.

- **El apoderado** deberá firmar un compromiso de apoyo de acuerdo a la conducta del estudiante y también conocer el procedimiento posterior que se aplicará en caso de una nueva falta o nuevo descontrol.
- **El equipo de convivencia escolar** generará un esquema de reuniones periódicas para monitorear la situación y para ir evaluando la efectividad de las medidas adoptadas.
- Se deberá buscar el acuerdo y comprensión de las familias con las decisiones finales procurando su implicación, con el objeto que se produzca una respuesta coherente y unificada.
- La Dirección del establecimiento solicitará medidas de apoyo y colaboración externas al colegio a los padres, madres y apoderados; entre otras, asistencia a centros de salud, servicios municipales, unidad de salud mental infanto-juvenil, centros hospitalarios y/o asociaciones especializadas según corresponda. (Ver el apartado)
- Convivencia escolar evaluará los compromisos, acuerdos y medidas adoptadas, tanto con los y las estudiantes como con las familias y cuidadores. Asimismo, evaluará el proceso y el resultado de las medidas, a objeto de realizar los seguimientos que se hayan acordado. (Ver el apartado)

III. INTERVENCIÓN SEGÚN NIVEL DE INTENSIDAD

Para abordar el desajuste o desregulación emocional o conductual, es importante que una persona sea la encargada de contener, ya que al ser más pudiese ser contraproducente al objetivo.

Soporte emocional

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.

- **La contención emocional tiene como objetivo:**

1. Detectar comprensiva y empáticamente con él o la estudiante la situación que le aqueja.
2. Informar al estudiante de forma asertiva acerca del carácter transitorio de la crisis que sufre.

3. Negociar soluciones en base a las alternativas propuestas por él o la estudiante
4. Evitar el escalamiento en la situación de crisis, promoviendo la disminución en la progresión de la hostilidad y agresividad.
5. Potenciar la autorregulación emocional y el autocontrol.

- **Quién debe aplicar:** La contención emocional en una primera fase, será realizada por el docente a cargo de la clase, mientras se solicita la presencia de la persona asignada dentro de la comunidad escolar. Este funcionario asignado deberá encontrarse en un estado emocional que le permita abordar la situación sin generar efectos negativos en el desarrollo de ésta (que se encuentre emocionalmente estable). Nunca debe ser realizada por alguna persona con quien el o la estudiante esté en conflicto, en ocasiones se puede incluir la participación de pares y compañeros significativos.
- **Procedimientos de la técnica:** Se ha de considerar que la contención emocional es siempre la primera respuesta y es transversal a todo el proceso de manejo de situaciones críticas.

1. Durante la primera fase de la contención, se debe prestar atención al estado emocional de él o la NNA y de quién interviene (tono de voz, tensión muscular, agitación motora, labilidad emocional y su intensidad).
2. De acuerdo al cuadro manifestado por el NNA considerar la forma de acercarse de como se aborda la intervención, no siendo invasivo, estando atento a las señales de respuesta que envíe el NNA durante su crisis. Es importante considerar el evitar emitir juicios de valor sobre la situación en particular, ya que puede afectar la predisposición del NNA durante la intervención.
3. Demostrar empatía y escucha activa hacia él o la estudiante y ofrecer ayuda frente al estado que le aqueja.
4. Considerar dentro de la crisis manifestada por el NNA los tiempos que él o ella necesiten para relatar la situación que le afecta escuchando y manteniendo siempre la contención que necesita el estudiante, manteniendo siempre una actitud de calma y seguridad en todo momento
5. Construir alternativas de acción para superar la situación junto con el o la estudiante, de modo que el acuerdo que se logre sea consensuado por ambas partes y se logre recuperar el equilibrio emocional del NNA.

6. Considerar dentro de la intervención que el NNA pueda ver las distintas aristas que puede manifestar su problema, siempre con la visión positiva de buscar un remedial.

7. En caso de que él o la estudiante se encuentre en tratamiento de salud mental, o sea parte del programa PIE del establecimiento, informar sobre la situación vivida por el NNA a estos equipos por separado sobre lo ocurrido, entregando una copia de este informe a su apoderado.

SOPORTE AMBIENTAL

El soporte ambiental es una medida a utilizar en complemento a la contención emocional, cuando es necesario reducir, limitar o cambiar los estímulos ambientales que pueden aumentar y/o intensificar e incluso reducir la escalada del desajuste emocional y/o conductual de los/las estudiantes. (orientación de Terapeuta Ocupacional)

- **Definición:** El soporte ambiental busca favorecer un ambiente y entorno que facilite el des escalamiento de la conducta presentada. Se deben considerar modificaciones relativas a presencia/ausencia de personas, objetos, situaciones y/o disposición espacial que pudiesen perpetuar o incrementar la situación de desajuste.
- **Cuándo aplicar:** Estas medidas deben ser aplicadas en todas aquellas situaciones donde interfieran factores ambientales que mantienen o intensifican el desajuste y generan un riesgo de daño para los/las estudiantes y/o para quienes se encuentran presentes en dicha situación. En estos casos, el soporte ambiental complementa las acciones de contención emocional, al darse cuenta que la situación de desajuste no ha sido controlada y/o puede seguir escalando, requiriéndose reforzar las acciones con modificaciones ambientales.
- **Quién debe aplicarla:** Además del adulto referente que está conteniendo emocionalmente, se suma un segundo miembro del equipo del establecimiento para realizar las acciones ambientales que eviten que el mismo/a estudiante u otras personas pudieran resultar dañados física o emocionalmente. Este nuevo miembro puede ser aquel adulto en el cual el/la estudiante más confía o a quien le merezca un particular respeto. Recuerde que este procedimiento nunca debe ser realizado por alguna persona con quien el/la estudiante esté en conflicto.

- **Procedimientos de la técnica:** Conjuntamente con el soporte emocional, las medidas ambientales hacen alusión a generar cambio espacial, de modo de reducir los estímulos perturbadores, infundir confianza y promover la realización de actividades alternativas que tienen como objetivo aplacar la situación de crisis, o cambiar estímulos perturbadores por aquellos que pudiesen entregar calma y seguridad al el/la estudiantes. La contención ambiental puede ser realizada de dos formas:
- **Soporte ambiental en el mismo lugar de contención emocional:** La persona del equipo que se suma, tiene la tarea de realizar las modificaciones ambientales necesarias donde se está realizando la contención. Esto implica: Retirar los estímulos que se asocian con la crisis, tales como: persona - compañero/a - miembro del equipo – juguete – ruidos excesivos u otros. Retirar elementos que pueden implicar riesgo físico de daño para el/la estudiante o quien acompaña. Por ejemplo, retirar objetos cortos punzantes, elementos que pudiesen usarse como proyectiles u otros que pueden causar daños a sí mismo y/o a terceros.
- **Soporte ambiental en otro lugar:** Se debe evaluar trasladar al/la estudiante a un ambiente diferente cuando mantener al/la estudiante en el mismo espacio ya no es favorable para la superación de la crisis debido a que: El ambiente ya no es seguro, Existe mucha estimulación sensorial (muy ruidoso, con mucha luz, con muchas personas, etc.). Para trasladar al/la estudiante a un ambiente diferente debe:
 - a) Asegurarse que el espacio al que será trasladado sea acogedor (se define en función de las características y situación particular de cada NNA) y sea suficientemente privado, con iluminación natural y que no sea expuesto a la intervención de terceros. Es importante que el/la estudiante pueda manifestar su preferencia con respecto al espacio hacia donde se le traslade. Se sugiere como opciones a presentar al estudiante, la sala de convivencia escolar, el patio del colegio, la cancha u otro lugar que él prefiera y a cuál se pueda tener acceso en ese momento.
 - b) El paso de un ambiente a otro debe ser informado a él o la estudiante como una alternativa mejor para superar la crisis y/o continuar la contención emocional. Nunca el traslado de un lugar a otro debe ser presentado o vivenciado como un castigo ni realizado con uso de fuerza física.
 - c) El traslado debe ser acompañado por un adulto significativo de referencia y en compañía de un par, de ser necesario.

d) En el nuevo espacio, se continúa con las acciones para promover el término de la situación crítica, consensuando alternativas de solución. Se puede posibilitar también la realización de actividades con sentido para el/la estudiante que sean relajantes y disminuyan la respuesta desajustada. En ambas situaciones se deben realizar las siguientes acciones: a) Ofrecer la compañía de figuras significativas que lo ayuden a lidiar con la situación en la que se encuentra. b) Si no se ha superado la crisis, y el/la estudiante presenta una agitación psicomotora que no puede ser controlada por el equipo del establecimiento, se deberá llamar al apoderado del/ la estudiante, donde en conjunto con este se discutirán los siguientes pasos a seguir (retirarse a su casa, o ser trasladado al servicio de urgencia correspondiente) para evaluación, manejo. En este último caso, el/la estudiante siempre debe ir acompañado por un adulto significativo al Servicio de Urgencia en la Red Asistencial Pública.

Soporte/contención física:

La contención física, es un recurso terapéutico que se utiliza en **situaciones extremas** para *mantener bajo control conductas que implican un peligro elevado para el propio estudiante*, para otros, o para los funcionarios que estén trabajando en la zona. Asimismo, debemos tener muy claro que la contención se realiza después de que todas las otras técnicas y medidas alternativas que se hayan tomado, hayan fracasado.

Si el riesgo que se percibe es bajo, se realizarán medidas básicas de seguridad cómo evitar que haya objetos cercanos a él o la estudiante que puedan ser usados como “*armas*”. Es importante demostrar una actitud tranquila y afable, segura y firme, sin ser desafiante o autoritario. Finalmente, si el riesgo percibido es alto, intentaremos simplemente sujetar al estudiante o aislarlo del contexto que ha provocado la crisis. Así pues, se recurrirá a la contención física cuando la conducta del individuo ponga en peligro su integridad o la de otra persona.

Para intervenir en la contención física del estudiante debemos hacerlo de manera firme y segura, pero teniendo en cuenta no dañar al niño, niña o joven. *Debemos, si es posible, quitarnos los anillos, pulseras, relojes, collares, como así también quitarle al alumno/a todo lo que lleve encima con lo que se podría hacer daño voluntaria o involuntariamente.*

Primera instancia: Cualquier funcionario o funcionaria que advierta a un o una estudiante en situación de crisis deberá intervenir a fin de intentar detenerle inmediatamente, facilitando un diálogo con el o la estudiante, intentando separarle del lugar del conflicto y procurando posicionarse físicamente a su misma altura.

- Cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga conocimiento u observe una situación de conducta disruptiva grave por parte de algún o alguna estudiante, deberá informar del hecho inmediatamente a Inspectoría con el fin de actuar de manera coordinada.
- Se procederá a llevar al alumno/a la oficina de la convivencia escolar para evaluar la gravedad y alcance de la situación, y posteriormente, se dará aviso a Inspectoría, quien deberá determinar las medidas a tomar, conforme a lo establecido en el Reglamento Interno y de Convivencia Escolar.
- La contención física (uso de medidas físicas para la restricción del movimiento) será el último recurso a utilizar, siempre y cuando exista riesgo inmediato grave para la integridad física del alumno/a y/o de las personas de su entorno próximo, por ejemplo, si el alumno/a se muestra desafiante y con intenciones de agredir de forma indiscriminada.
- Para el traslado del alumno a la zona apartada establecida se requiere de la participación de dos a tres personas, ya que habrá que contar siempre con un testigo presencial en el momento de aplicación del protocolo.
- Solamente se le comunicará a él o la estudiante de forma clara que va a ser contenido y trasladado a un lugar más tranquilo del colegio, debido a que ha perdido el control, y esto sucederá hasta que disminuya la crisis.
- Es importante considerar que al realizar una contención física será solo en casos extremos y con riesgo de daño a la integridad física de la o el estudiante, para este tipo de contención se requiere de un adulto por extremidad, es decir, un encargado de brazo derecho, brazo izquierdo, extremidades inferiores y cabeza.
- No es recomendable que haya un mayor número de personas en la contención del estudiante puesto que esto puede resultar intimidante y molesto para él/ella, con el riesgo de llegar incluso a ser contraproducente.
- Cuando el/la estudiante logre calmarse y su hostilidad se ha reducido se realizará una primera entrevista con el equipo de convivencia escolar (psicóloga, encargada de convivencia) del establecimiento, quien hará una evaluación de la situación del estudiante, invitándolo a reflexionar sobre lo sucedido.
- También es recomendable una entrevista con el equipo de convivencia escolar los días posteriores al retiro del o la estudiante a las actividades académicas en el colegio.

EN FUNCIONARIOS/AS

EMOCIONAL-CONDUCTUAL

En el caso de que los funcionarios puedan presentar grados de desregulación y desajuste emocional significativos que impidan presencialmente el ejercicio de sus funciones, será necesario considerar los siguientes aspectos en el procedimiento:

a) En caso de percibir desajustes conductuales y/o emocionales significativos que inciden directamente en su desempeño e impidan el normal proceso del mismo, deberá señalar de manera inmediata la situación a su jefatura directa, en caso de no encontrarse el encargado de convivencia o su asistente, para proceder a su atención y reemplazo en caso de ser necesario.

b) Ante la comunicación del hecho por parte del funcionario a su Jefatura, esta última deberá proceder atendiendo a la dificultad y otorgando una pausa al adulto, de manera de que este último pueda realizar un alto en sus labores y en caso de ser necesario, ser reemplazado por otro funcionario.

c) El funcionario que presente un desajuste y/o desregulación menor, podrá contar con un espacio y tiempo personal de autorregulación y autogestión emocional, mediante el cual volver a la calma y reestructurar su estado. En caso de que esta acción no permite un ajuste suficiente a su estado inicial, deberá contar con el apoyo de un adulto responsable (cercano y de confianza) o bien por el psicólogo/a, recibiendo de este último las orientaciones necesarias.

d) El funcionario que presente el desajuste y/o desregulación, podrá conforme a su estado e intensidad del mismo, contar con el apoyo del psicólogo/a o con la compañía de otro adulto responsable (cercano y de confianza), de manera de regular su estado emocional y retomar un estado de calma que le permita reestructurar su conducta y estado y en caso de ser posible, sus funciones. En caso de que este estado emocional persista, se le recomendará al funcionario, ser atendido por Profesionales externos, pertinente a su situación.

e) Si el funcionario/a ha logrado restablecer su estado y funcionamiento, entonces puede retomar sus actividades durante la jornada, poniendo en conocimiento de esta situación a su Jefatura directa.

f) En caso de que el funcionario/a no logre regular su estado anímico y/o ajustar su funcionamiento y conducta, pese a los apoyos brindados, deberá suspender por ese día sus funciones, retirándose a su domicilio; y notificado a su jefatura directa, su evolución.

g) Si el funcionario/a manifestara nuevamente este desajuste y/o desregulación no podrá presentarse a trabajar hasta no tener un diagnóstico médico de salud mental apta para el trabajo con menores y en establecimientos educacionales con relación directa con más personas.

APARTADO

Frente a reiterados episodios de desregulación emocional se acatará lo siguiente: En el caso de que un NNA presentarse reiteradas situaciones de desajuste / desregulación emocional y/o conductual se tendrán en consideración los siguientes puntos:

- 1) Se verifica la intervención de profesionales en salud mental externos quiénes habrán realizado la intervención correspondiente para detectar algún tipo de desajuste emocional, emitir diagnóstico si fuese el caso comenzar el tratamiento correspondiente.
- 2) El colegio designará al personal que corresponda para el acompañamiento del NNA en crisis, el cual podrá ser: Inspector, asistente de aula, PIE o psicóloga(o) (según el NNA sea PIE o no).
- 3) El tiempo que se determine para la contención del estudiante no podrá superar los 3 módulos de clases de 45 min cada uno (2 horas 15 minutos cronológicas en total); Si la crisis no es superada en este tiempo se procederá a llamar al apoderado. Es importante señalar en este punto que, de iniciarse la descompensación del niño entrando al colegio se seguirá el mismo protocolo de tiempo. También es relevante señalar que el colegio no cuenta con el personal para contención en jornada completa coma ya que cada funcionario cumple con diversas tareas qué deben realizar día a día.
- 4) Si la crisis o desajuste emocional del NNA a ocurre en la ocurre en su aula durante una clase cualquiera, se solicitará la presencia del personal asignado para dicha intervención (inspector, asistente de aula, PIE psicólogo(a)) quién procederá al retiro del estudiante del aula, al lugar que se asignó para la intervención. Es importante señalar que la intervención debe realizarse de forma rápida para no interrumpir en mayor tiempo la fluidez de la clase y afectar al resto de los estudiantes presentes en el aula. Para no afectar el proceso académico y emocional de los estudiantes el profesor(a) jefe en conjunto UTP recalendarizarán nuevas fechas tanto para pruebas como para entrega de trabajos sin que estas fechas superen 2 intervenciones (o entregas) por día. También se considerarán en común acuerdo con el apoderado del estudiante que esté asistirá a clases esenciales puedo al estudiante como una manera de ayudarlo ayudarla en el proceso de adaptación dentro del aula. Junto con lo anterior el colegio entregará a los las siguientes consideraciones:
 - a) ajuste de horario en beneficio de la condición del estudiante
 - b) reuniones de consejo escolar para ver el caso del estudiante en todo su espectro
 - c) reuniones con el apoderado para ir informando sobre los acuerdos que se logran en estas juntas.

5) el colegio frente a las crisis reiteradas procederá a aplicar el protocolo pertinente al caso y se le informará al apoderado de la intervención de un equipo multidisciplinario en salud mental psicólogo terapeuta ocupacional neurólogo psiquiatra quiénes deberán realizar la intervención correspondiente y entregar dos veces por semestre la información del estudiante manteniendo la información actualizada de la condición y avances del estudiante en este tratamiento.

6) En caso de no cumplir se las exigencias del punto anterior se realizará la denuncia al tribunal que corresponda por vulneración de derechos del niño (falta de atención frente a una patología)