



## **Protocolo de respuesta a situaciones de desregulación emocional y conductual de estudiantes en establecimientos educacionales DEC**

### Marco legal

Se enmarcan en la Ley General de Educación (2009), especialmente en lo señalado respecto a que el sistema educativo chileno se construye sobre la base de los derechos garantizados en la Constitución, tratados internacionales ratificados por Chile, y principios descritos en la misma que deben inspirar el sistema educativo; en la Ley de Inclusión Escolar (2015); la Declaración Universal de Derechos Humanos (ONU, 1948); la Declaración de los Derechos del Niño (ONU, 1959, ratificada por Chile en 1990); la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006; ratificado por Chile en 2008), la Ley N°20.422 de 2010, que establece normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad; lo estipulado en el Currículum Nacional en todos sus niveles y modalidades, en especial a lo referido a los Objetivos de Aprendizajes Transversales y los principios pedagógicos; en todo lo referido a la atención a la diversidad de estudiantes en el sistema educativo contenidas en el Decreto 170 del 2009; el Decreto 83 del 2015; la Ley de Subvención Escolar Preferencial, SEP (2008); las orientaciones nacionales del Ministerio de Educación (MINEDUC) para el sistema educativo en materias de inclusión; y la Política de Convivencia Escolar.

### Marco conceptual:

Se entenderá por Desregulación Emocional y Conductual (DEC): La reacción motora y emocional a uno o varios estímulos o situaciones desencadenantes, en donde el niño, niña, adolescente o joven (NNAJ), 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 docente, utilizados con éxito en otros casos, percibiéndose externamente por más de un observador como una situación de “descontrol”.

La desregulación emocional puede aparecer en distintos grados y no se considera un diagnóstico en sí, sino una característica que puede subyacer a distintas condiciones en la persona.

El afrontamiento y prevención de la desregulación emocional y conductual, se debe considerar que sus factores desencadenantes no solo responden a las características o rasgos asociados a una condición particular del estudiante, como podrían ser la condición de Espectro Autista, el Trastorno de Déficit Atencional con Hiperactividad (TDAH), el Trastorno de Ansiedad, la Depresión u otros, originados por diferentes causas, sino que los factores estresantes del entorno físico y social también pueden ser desencadenantes de una DEC en niños, niñas y jóvenes con mayor vulnerabilidad emocional, -incluyendo el comportamiento de los adultos.



## **1. Características profesionales de quienes liderarán el manejo de la desregulación emocional y conductual en establecimientos educacionales.**

- Se pueden señalar tres aspectos que son los que deben orientar la actitud de la persona encargada de entregar asistencia o apoyo (Slaikeu, 2000): proporcionar ayuda, reducir el riesgo (para la propia persona o para otros), y conectar con los recursos de ayuda cuando se requiere.
- 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 NNAJ y para su entorno inmediato.
- *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 el/ la estudiante necesite el traslado a un servicio de urgencia y dicha información sea requerida.
- Asimismo, 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.
- Por su parte, es relevante que el equipo directivo y de gestión del establecimiento educacional coordine instancias de capacitación y/o de apoyos internos y/o externos de autocuidado y mejor afrontamiento de las DEC, dirigido principalmente a quienes estén a cargo de esta tarea.

## **2. Prevención**

### **2.1 Conocer a los estudiantes**

- Realizar un listado de estudiantes que se actualice semestral y se consideran diagnósticos, si corresponde, y situaciones específicas del estudiante. Quiénes: Estudiantes con condición del espectro autista, NNA severamente maltratados y/o vulnerados en sus derechos, Estudiantes con abstinencia al alcohol, Estudiantes que presentan trastornos destructivos del control de impulsos y la conducta (trastorno negativista desafiante), Estudiantes con trastorno de déficit atencional con hiperactividad/impulsividad.
- Responsables: Equipo de convivencia escolar y Equipo PIE
- Listado que se debe manejar con precaución solo con equipo directivo y docentes.



### 3. 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 NNA, previas a que se desencadene una desregulación emocional.
- Es importante evitar cambios repentinos en el entorno escolar o en la rutina; anticipar los cambios; estar atentos a conflictos en el aula que podrían desencadenar un cuadro de desregulación. También, minimizar el ruido ambiente.
- Por lo mismo, es de importancia la comunicación con la familia para detectar, prevenir las conductas no deseadas en aula y planificar los apoyos

#### PROCEDIMIENTO:

##### INTERVENCIÓN PRIMER NIVEL DE INTENSIDAD

*¿Cómo proceder con un estudiante desregulado emocional y conductualmente dentro del aula?*

Responsable: Profesor/a jefe o Profesor/a de asignatura

- 1- **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.
- 2- **Facilitarles la comunicación, ayudando a que se exprese de una manera diferente a la utilizada durante la desregulación emocional y conductual.** 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
- 3- **Otorgar a algunos estudiantes para los cuales existe información previa de riesgo de desregulación emocional y conductual -cuando sea pertinente- tiempos de descanso.**
- 4- **Utilizar refuerzo conductual positivo frente a conductas aprendidas con apoyos iniciales, que son adaptativas y alternativas a la desregulación emocional y conductual.**
- 5- **Enseñar estrategias de autorregulación destinado a los estudiantes (medidos emocional) por ejemplo el Método Ruler.**
- 6- **Diseñar con anterioridad reglas de aula,** sobre cómo actuar en momentos en que cualquier NNA 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 NNA hará saber de esto a su docente y profesionales de apoyo en aula.

## **INTERVENCIÓN SEGUNDO NIVEL DE INTENSIDAD**

1. Etapa inicial: previamente haber intentado manejo general sin resultados positivos y **sin que se visualice riesgo para sí mismo/a o terceros.**

- Cambiar la actividad, la forma o los materiales, a través de los que se está llevando a cabo la actividad;
- 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, por ejemplo, Biblioteca CRA
- Si durante los 30 a 45 minutos que se mantendrá fuera del aula, por su edad u otras razones, requiere compañía de la persona a cargo, esta puede 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.
- Identificar a una persona a cargo del segundo nivel de contención, considerando ciclo educativo, si está previamente con apoyo de un profesional (PIE o Conv. Escolar) y si el curso tiene personal asistente de aula.
- En todos los casos, intentar dar más de una alternativa, de modo que la persona pueda elegir, como un primer paso hacia el autocontrol. Paralelamente, analizar información existente o que pueda obtenerse, sobre el estado del estudiante antes de la desregulación, por ejemplo, si durmió mal, si sucede algún problema en su casa o trasladar, algún evento “gatillador” en el aula, que aporten al manejo profesional.
- Finalizando la contención la persona que atendió la desregulación deberá dejar registrado en la bitácora destinada para el estudiante. En esta se deberá indicar, fecha, hora, cantidad de tiempo destinada para la contención, personas que colaboraron, lugar de desregulación, gatillante u otro antecedente relevante.
- La docente, educadora diferencial o profesional de apoyo deberán informar al apoderado del evento citando a entrevista y quedando debidamente registrada la citación mediante correo electrónico u otro medio (WhatsApp) que permita la evidencia de dicha comunicación.

## **INTERVENCIÓN TERCER NIVEL DE INTENSIDAD**

1. Etapa de aumento de la desregulación emocional y conductual, **con ausencia de autocontroles inhibitorios cognitivos y riesgo para sí mismo/a o terceros.**

- No responde a comunicación verbal ni a mirada o intervenciones de terceros, al tiempo de aproximadamente 10 minutos y que aumenta la agitación motora 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 pidiéndole que efectúe algún ejercicio, pues durante esta etapa de desregulación el NNA no está logrando conectar con su entorno de manera esperable.

- Luego llevar al estudiante a un lugar seguro y resguardado, idealmente en un primer piso (solo si el estudiante muestra apertura de querer moverse del lugar y no implique un riesgo para otros y para sí mismo). Este lugar será en la sala de contención dispuesto por la escuela. Coordinadora PIE.
- Evitar trasladarlo a lugares con ventanales en techos o ventanas sin cortinaje, o con estímulos similares a los desencadenantes de la crisis de desregulación
- En caso que no quiera moverse del lugar retirar elementos peligrosos que estén al alcance del estudiante: tijeras, cuchillos cartoneros, piedras, palos, otros.
- Reducir los estímulos que provoquen inquietud, como luz, ruidos.
- Evitar aglomeraciones de personas que observan.
- Luego de 15 minutos intentando de trasladarlo a un lugar seguro y no se vean cambios en su desregulación entonces la persona encargada (acompañante externo) deberá llamar al apoderado o familiar que indican sus registros para apoyar en el proceso de contención.
- En caso que no conteste llamadas, intentar con apoderado suplente y dejar registro de la comunicación: acta de entrevista, mensaje de whatsapp (solo como último recurso), correo electrónico.

## 2. Características requeridas del personal a cargo en etapa 2 y 3 de DEC:

- En estas etapas, idealmente, debe haber tres adultos a cargo de la situación de DEC, cada uno con diferentes funciones: encargado, acompañante interno y acompañante externo.
- **Encargado/a:** 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 NNA y algún grado de preparación. Para tal efecto, varias personas deben contar con entrenamiento previo.

Para abordar una situación de DEC en esta etapa, la persona encargada debe comunicarse con un tono de voz tranquilo, pausado y cariñoso. No demostrar enojo, ansiedad o miedo, sino una actitud de calma y serenidad, procurando no alterar más la situación. Si no logra afrontar apropiadamente la situación desde el ámbito personal, es importante pensar en hacer un cambio de encargado/a, lo cual puede ser temporal, mientras se le capacita, o definitivo.

Para este rol se plantean de acuerdo al ciclo:

Educ. Párvulos y 1° ciclo: Asistente de aula

Segundo ciclo: educadora diferencial o duplas psicosociales

- **Acompañante interno:** adulto que permanecerá en el interior del recinto junto al estudiante y encargado, pero a una distancia mayor, sin intervenir directamente en la situación. Permanecerá mayormente en silencio, siempre alerta y de frente al estudiante con una actitud de resguardo y comprensión.  
Se propone que puedan cumplir este rol: docente (dentro del aula) y asistentes de pasillo/auxiliares (cuando es fuera de la sala)



- **Acompañante externo:** adulto que permanecerá fuera de la sala o recinto en donde ocurra la situación de contención; debe coordinar la información y dar aviso al resto del personal según corresponda (llamar por teléfono, informar a directivos u otros). Se propone que puedan cumplir este rol: asistentes de pasillo/auxiliares.
- Al finalizar la intervención es deseable dejar registro del desarrollo en la Bitácora (Anexo propuesta de bitácora) para evaluar la evolución en el tiempo de la conducta del estudiante conforme a la intervención planificada, así como el progreso en las capacidades y competencias de la comunidad escolar para abordar este tipo de situaciones.

### 3. Información a la familia y/o apoderada/o (etapa 2 y 3):

- La persona que cumple el papel de acompañante externo es la encargada de dar aviso a la familia y apoderado/a. Con la llegada de este, en el caso que pueda hacerse presente en el lugar, se efectúa la salida del acompañante interno, quedando encargado y apoderado/a en la tarea de “acompañar” al estudiante.
- Deberes y responsabilidades del apoderado el firmar el contrato de contingencia. Tener actualizado su número de contacto, tener un segundo contacto, medio de contacto por el cual se le informará, si no cumple con lo acordado se derivará a programa de apoyo externo, pero en caso de contar con programa se informa.

### 4. Cuando el descontrol y los riesgos para sí o terceros implican la necesidad de contener físicamente al estudiante:

- Esta contención tiene el objetivo de inmovilizar al NNA para evitar que se produzca daño a sí mismo o a terceros, por lo que se recomienda realizarla solo en caso de extremo riesgo para un/a estudiante o para otras personas de la comunidad educativa. 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 solamente cuando el estudiante dé indicios de aceptarla, ya que puede tener repercusiones negativas en el momento o a futuro.
- Elaborar protocolo de contención el que debe considerar lo siguiente: situación en la que es preciso su uso, personal necesario y sus roles específicos, duración de la contención física, cuándo y dónde dar por finalizado su uso, cómo actuar después con NNA. En lo posible, incluir en su elaboración un profesional de un organismo externo colaborador.
- En circunstancias de daño a si mismo u otro se deberá aplicar el **Seguro Escolar** (accidente escolar) siguiendo los pasos que dicho protocolo indica.
- \* 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.

### **5. Intervención 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, por ejemplo, integrantes del equipo PIE.
- Tras un episodio de DEC, es importante demostrar afecto y comprensión, hacerle saber al estudiante que todo está tranquilo y que es importante hablar de lo ocurrido para entender la situación y solucionarla, así como evitar que se repita.
- Se deben tomar acuerdos conjuntos para prevenir en el futuro inmediato situaciones que pudiesen desencadenar en una desregulación. A la vez, informarle que dispondrá de profesionales de apoyo para ayudarlo a poner en práctica estos acuerdos, y que pueda expresar lo que le molesta o requiere (sin DEC) o logrando un mayor autocontrol de la situación. Señalar 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.
- Es importante apoyar la toma de conciencia, acerca de que todos los estudiantes tienen los mismos derechos y deberes, y en caso de haber efectuado destrozos u ofensas se debe responsabilizar y hacer cargo, ofreciendo las disculpas correspondientes, ordenando el espacio o reponiendo los objetos rotos, conforme a las normas de convivencia del aula y establecimiento.

En caso que el estudiante este integrado será abordado por Coordinadora de PIE y en caso de que esté en Convivencia escolar será la encargada/o con profesional psicosocial SEP.

- Es importante trabajar la empatía y teoría mental en este proceso, la causa-consecuencia de nuestras acciones y el reconocimiento y expresión de emociones. Para ello, se pueden utilizar apoyos visuales, como dibujos de lo ocurrido o historias sociales, tipo comics, u otras adecuadas a cada individuo.
- Específicamente en lo referido a la reparación hacia terceros, debe realizarse en un momento en que el estudiante haya vuelto a la calma, lo cual puede suceder en minutos, horas, incluso, al día siguiente de la desregulación. Sin embargo, SIEMPRE debe considerarse dentro del protocolo de acción el tiempo y la persona encargada para el apoyo en esta fase. 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 solo quien se desregula necesita apoyo y ayuda; su entorno, que se transforma en espectador silencioso de estas situaciones, también requiere contención y reparación.
- La propia reparación de los sentimientos y emociones evocados en dicha desregulación emocional y conductual deben ser considerados en un diseño de intervención a mediano plazo (más allá de la contención inicial), que incluya un análisis sobre la necesidad de mejora en la calidad de vida general del estudiante y el desarrollo de habilidades alternativas. Así, en la línea de la propia reparación es relevante considerar:



- La enseñanza de habilidades alternativas, la que 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. Por ejemplo, para comunicar que requiere un descanso, puede ser más fácil que el/la estudiante inicialmente levante la mano a que lo verbalice.