



PROTOCOLO PARA RESPONDER A POSIBLES SITUACIONES DE DESREGULACIÓN EMOCIONAL Y CONDUCTUAL (DEC)

El objetivo del presente protocolo es establecer un procedimiento estándar ante la atención de situaciones de crisis o desregulación emocional y conductual en estudiantes, resguardando su integridad física y emocional, así como también la del resto de la comunidad.

El presente protocolo aplica a toda situación de desregulación emocional o conductual ocurrida dentro del establecimiento educacional que involucre a estudiantes, desde nivel pre básico hasta enseñanza media.

I. Definiciones

a. **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”. (Construcción colectiva Mesa Regional Autismo, región de Valparaíso, mayo 2019).

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. En la literatura científica, se relaciona principalmente con comportamiento de tipo disruptivo y de menor control de los impulsos (Cole et al., 1994; Eisenberg et al., 1996; Shields & Cicchetti, 2001).

b. **Regulación emocional:**

Es aquella capacidad que nos permite gestionar nuestro propio estado emocional de forma adecuada. Supone tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento; tener buenas estrategias de enfrentamiento; capacidad para autogenerarse emociones positivas, entre otros (Bisquerra, 2003).

En el **proceso de regulación emocional** están presentes tanto respuestas fisiológicas y comportamentales como ambientales, que implican equilibrio, integración y madurez emocional, de acuerdo con los objetivos de la persona y con el contexto. Esto es relevante, y nos indica que, en 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.



c. 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. Es “una ayuda breve e inmediata de apoyo a la persona para restablecer su estabilidad personal a nivel emocional, físico, cognitivo y conductual (social)” (Osorio, 2017, pp.6).

Una vez superado el momento de crisis, deben 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 o psiquiatras, entre otros posibles.

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 el equipo de Convivencia Escolar, 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.

II. Prevención

1. Identificación de estudiantes que pueden ser más vulnerables a presentar episodios de DEC:

- a. Estudiantes con condición del espectro autista
- b. NNAJ severamente maltratados y/o vulnerados de sus derechos
- c. Estudiantes con abstinencia al alcohol
- d. Estudiantes que presentan trastornos destructivos del control de impulsos y la conducta
- e. Estudiantes con trastorno de déficit atencional con hiperactividad/impulsividad

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

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. Por ejemplo, poner especial atención si alguno de sus estudiantes muestra mayor inquietud, signos de irritabilidad, ansiedad o desatención que lo habitual; se aísla y se retrae; observar el lenguaje corporal; obtener información de diversas fuentes como la familia, persona del transporte escolar u otros, que permitan identificar los detonantes en situaciones domésticas y tener pistas para evitar que suceda en el contexto escolar.

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

- 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, infórmelos.
- 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 en el 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 NNAJ presenta altos niveles de ansiedad.
- Mantener una actitud tranquila.
- Reconocer momentos en que el NNAJ está preparado para aprender. No se puede enseñar en momentos de desregulación.
- No juzgar ni atribuir 'automáticamente' mala intención.
- Dar tiempo al NNAJ 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. Es preferible que no haya demandas lingüísticas en ese momento y se deje para más tarde.
- 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 NNAJ. Informar sobre sus necesidades de apoyo a las personas con las que se relaciona.

4. Redirigir momentáneamente al estudiante hacia otro foco de atención

- Con alguna actividad que esté a mano, por ejemplo, pedirle que ayude a distribuir los materiales.

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: "¿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 las formas de hacerlas deben ser adecuadas a la edad y la 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 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 NNAJ y su familia. Es importante que los adultos que participen en cada caso, como profesores de asignatura, inspectores, etc.; estén informados de la situación.

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



- Para el diseño de este refuerzo positivo se requiere tener conocimiento sobre cuáles son sus intereses, cosas favoritas, hobbies, objeto de apego etc.
- En el caso de NNAJ si lenguaje oral, para identificar reforzadores será deseable utilizar pictogramas, gestos, lengua de seña chilena, preguntar a personas cercanas de su entorno valoradas positivamente por el estudiante, entre otros.
- Es necesario reforzar inmediatamente después de ocurrida la conducta, también debe ser reforzada de manera similar por todas las personas adultas, ya que no servirá si cada una aplica el refuerzo un día sí y otro no.

9. Diseñar con anterioridad reglas de aula

Se podrá establecer una señal previamente consensuada (por ejemplo, brazos arriba) para solicitar ayuda y/o apoyo frente a un malestar psicológico (incomodidad, frustración y/o angustia).

III. Intervención según nivel de intensidad

1. *Etapa inicial:*

Cuando la descompensación ocurra dentro de la sala de clases, la primera persona responsable será el profesor o profesora que se encuentre en el curso. Es importante que éste o ésta, al momento de observar algún indicio de desregulación, intervenga, haciendo uso de las acciones que se detallan a continuación, según corresponda:

- Cambiar la actividad, la forma o los materiales.
- En Pre básica usar rincones con material de interés para el niño/a y/o sensorial, hacer uso de objeto de apego.
- Permitirle salir un tiempo corto y determinado a un lugar acordado anticipadamente (acompañado con un inspector de ciclo).
- Facilitar la comunicación, haciendo las siguientes preguntas que contribuyan a identificar el origen o causa de la reacción y que puedan ser modificadas según corresponda. (*¿Hay algo que te esté molestando? ¿Hay algo que quieras hacer ahora?, Si me lo cuentas, en conjunto, podemos encontrar la manera en que te sientas mejor, etc.*)

Si el estudiante no reacciona de buena forma a este acercamiento (incluso en el momento de una evaluación oral o escrita) es relevante no insistir, no intentar reflexionar con él y no exigir.

2. *Etapa de aumento de la desregulación emocional y conductual.*

Si no funciona ninguno de los puntos anteriores, él o la profesora a cargo, podrá ofrecerle salir de la sala, acompañado con el inspector del nivel o asistente de aula por un tiempo limitado y coherente con el fin de facilitar el retorno a un estado de calma, para posteriormente reintegrarse a clases.

Observación: No es necesario que el inspector/asistente se mantenga necesariamente junto al estudiante, ya que puede ser monitoreado a una distancia que sea visible y accesible.

Si aumenta su desregulación, con ausencia de autocontrol y posible riesgo para sí mismo/a o terceros, esto quiere decir, que no responde a comunicación verbal, miradas o intervenciones de terceros, al mismo tiempo que aumenta su agitación motora, sin poder conectarse con su entorno de manera adecuada, se debe:



- Acompañar sin insistir, hablar en un lenguaje simple y concreto, ofrecer alternativas.
- Si el estudiante se mantiene por mucho tiempo desregulado y/o se niega a regresar a sala por no estar en condiciones de hacerlo, se debe considerar buscar apoyo de algún profesional designado para abordar esta situación, este profesional puede ser algún miembro del Programa de Integración Escolar como psicólogo, profesor diferencial, fonoaudióloga (si es miembro del PIE) u otro profesional que pudiera contribuir al abordaje de estas situaciones desafiantes, como psicóloga o encargada de convivencia escolar, orientador, coordinadora de PIE, entre otros.

3. Etapa donde el descontrol y los riesgos para sí o terceros implica la necesidad de contener físicamente al estudiante.

Sucede cuando existe una respuesta intensa y “explosiva” por parte del NNA y que no está acorde a las normas del aula, representa un riesgo para el bienestar psicosocial o físico de sus pares y existe un riesgo inminente de agresión hacia sus pares o hacia las personas con las cuales comparte un espacio físico.

- a) Es el profesor que está en aula cuando suceda la desregulación emocional es el encargado de realizar contención física en caso de que se requiera, para esto deberá existir una autorización escrita por parte de la familia sobre el detalle de esta acción. De no existir esta autorización, y si el adulto que está enfrentando esta situación lo considera, también procederá a contener físicamente al niño, considerando tanto la integridad física del niño desregulado, como el bienestar superior del resto de los niños, niñas o adolescentes que pudieran verse afectados.
- b) Cuando el estudiante se encuentra en el aula, el profesor que esté a cargo del curso, en ese momento podrá solicitar a los estudiantes que salgan de la sala, para prevenir que sean agredidos e inmediatamente solicitar a uno de los estudiantes que busque al inspector. Este apoyará al profesor en la contención, si es necesario, y cuidará al resto de estudiantes que se encuentran fuera del aula.

Observación: Si el profesor o profesora diferencial (en caso de alumno de programa), se encuentra en la sala de clases, será éste/a el/la encargado/a de acompañar y contener al estudiante, mientras el profesor de asignatura o jefe busca al inspector u otro profesional designado.

- c) Además, durante el proceso, el Inspector ubicará mediante radio portátil o vía comunicación con secretaría a los profesionales designados en PAEC.

- Si el o la estudiante pertenece al Programa de Integración Escolar (PIE), la atención deberá ser realizada prioritariamente por los profesionales del programa, tales como el psicólogo de integración, profesor/a diferencial, fonoaudiólogas o coordinadora de integración escolar. En caso de no estar disponibles, podrán ser apoyados por la psicóloga de convivencia escolar, la encargada de convivencia escolar o el/la orientador/a.
 - Si el o la estudiante no pertenece al PIE, la atención será asumida prioritariamente por la psicóloga de convivencia escolar, la encargada de convivencia escolar o el orientador. En caso de ser necesario o no estar disponibles, podrán apoyar también los profesionales del PIE mencionados anteriormente.
- d) Desde secretaría, algún profesional que haya intervenido en la situación dará aviso al apoderado en el caso que se requiera su asistencia para contribuir en el retorno de un estado de calma del niño, niña o adolescente. El apoderado/a posteriormente es el responsable de decidir el retorno del NNA a clases o bien si desea retirarlo de clases.



4. Etapa de recuperación y retorno a un estado de calma.

En esta etapa intervienen diferentes funcionarios que trabajan con los niños, niñas y adolescentes; como profesionales del programa de integración, de convivencia escolar, orientación, asistentes de la educación, etc.

Tras el episodio, es importante demostrar 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/la 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 ayudarle 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 mismos 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. Es importante trabajar la empatía y teoría mental en este proceso, la causa-consecuencia y el reconocimiento y expresión de emociones. Para ello, se pueden utilizar apoyos visuales, como dibujos de lo ocurrido o historias sociales, tipo comics, otras adecuadas a cada individuo. Esta reflexión deberá realizarse en un plazo de 48 hrs hábiles tal como se detalla en el punto IX, sobre las acciones de seguimiento y evaluación.

También se contempla dentro de la etapa de recuperación el llenado de una bitácora o ficha de registro anecdótico, como se detalla en el punto VIII sobre el *registro de las situaciones de desregulaciones emocionales y conductuales*.

IV. Medidas de resguardo físico y emocional.

Pensando en las acciones que se realizarán considerando el resguardo físico y emocional de niños, niñas y adolescentes involucrados en estas situaciones, se tendrá especial atención en prevenir posibles acciones que vayan en desmedro de su integridad física y emocional, para esto se alejará a los NNA de alumnos que estén reaccionando agresivamente al entorno, y se tendrá precaución en alejar elementos que pudieran ser potencialmente causantes de algún tipo de accidente o agresión (tijeras, objetos contundentes, etc.). Igualmente, si algún NNA se viera afectado emocional o físicamente, directamente por alguna acción producto de una desregulación, se realizará la derivación al profesional que corresponda; en caso de perjuicio físico se deriva con la enfermera de colegio para que realice una evaluación del estado de salud, y en caso de prejuicio socioemocional, se realiza una derivación a alguno de los profesionales competentes para realizar una indagación (profesores, convivencia escolar, orientación, psicólogos, inspectoría, etc.). Esta situación se comunicará oportunamente a los apoderados de los NNA afectados vía llamada telefónica o correo electrónico, dependiendo de la severidad de la situación.



V. Activación de protocolos.

Se activará el seguro de accidentes escolares en situaciones donde algún estudiante sufra perjuicio físico o lesión física a causa de alguna conducta producto de una desregulación emocional y/o conductual dentro de los diferentes espacios del establecimiento. El protocolo y sus detalles están disponibles en la web institucional. La información sobre la activación del protocolo de accidentes escolares aparece detallada en el archivo de “Documentación de Protocolos” del Colegio.

[\(https://www.colegioraternidad.cl/documentacion-de-protocolos/\)](https://www.colegioraternidad.cl/documentacion-de-protocolos/)

Se activará protocolo de *Actuación Frente a Situaciones de Maltrato, Acoso Escolar o Violencia Entre Miembros de La Comunidad Educativa*, en casos de agresiones físicas, verbales o psicológicas, según dependa el caso. Este protocolo se encuentra disponible en la página web del colegio, y es la encargada de convivencia quien lo activa.

<https://www.colegioraternidad.cl/documentacion-de-protocolos/>

VI. Sobre la presencia de los apoderados al establecimiento en casos de DEC.

En casos donde las acciones preventivas y reactivas ejecutadas por los diversos profesionales del colegio, no logren que el niño, niña o adolescente retorne a un estado de calma, se solicitará la asistencia del padre, madre o tutor legal del NNA al establecimiento con el objetivo de que esta persona pueda proveer apoyo y contención, facilitando así el retorno de un estado de calma y bienestar, previniendo y mitigando así, un riesgo significativo de afectación a su bienestar físico, emocional o social, que pudiese ser agravado por la ocurrencia de conductas heterolesivas o autolesivas vinculadas a la imposibilidad de regular sus impulsos de manera autónoma ni con apoyo. La persona que acuda al colegio será quien realice una valoración de si el alumno continúa o no su jornada de clases, considerando siempre que el ideal es que logre reintegrarse a sus actividades posteriores.

La decisión de realizar el llamado a los padres, madres o tutores legales, será revisada caso a caso por el funcionario que abordó la situación, o por equipo especificado en el Plan de Acompañamiento Emocional y Conductual del alumno/a según corresponda, será por la vía detallada en aquel documento, de todas maneras se sugiere que la información sea compartida por el funcionario que cuente con más antecedentes sobre el evento.

El establecimiento educacional deberá entregar un certificado suscrito por un integrante del equipo directivo al padre, madre o tutor legal, respecto de su concurrencia al establecimiento por la situación de emergencia, que incluya a lo menos la fecha y las horas en que se solicita su concurrencia y su posterior retiro del establecimiento, con el objeto de que éstos puedan acreditarla ante su empleador.

En caso de que los apoderados no respondan al llamado para colaborar con la contención emocional de sus hijos, los profesionales encargados de realizar la contención se mantendrán con el estudiante hasta que logre volver a un estado de calma, protegiéndolo de posibles autolesiones y/o agresiones a otros. De manera paralela se insistirá con el llamado y se buscarán vías alternativas para comunicarse con el apoderado; como la llamada al apoderado suplente o enviar un correo electrónico.



VII. Responsables de activar el protocolo.

El responsable de activar el presente protocolo de actuación es la encargada de convivencia escolar, los profesionales de programa de integración o profesores de asignatura, dependiendo del caso y de si el alumno pertenece o no al PIE. La activación de este protocolo se realizará considerando la información que aporten las personas que hayan observado o participado de la contención de estos eventos de desregulación emocional y conductual.

VIII. Sobre el registro de las situaciones de Desregulación Emocional y Conductual.

Una vez activado el presente protocolo de acción, se realizará un registro por parte del profesor/a, el profesional del PIE u otro funcionario, según corresponda, que esté con el curso al momento de la desregulación emocional y conductual; este registro detallará información relevante para conocer las características de las situaciones de desregulación emocional y conductual; aquí se comentará la fecha y hora, duración del evento, presencia o no de conductas auto o heteroagresivas, personas que intervinieron y qué acciones realizaron. Junto a este registro, que se archivará físicamente, también existirá un registro de las situaciones en el libro de clases digital del colegio. Esta información también será compartida en entrevista con padres, en caso de que la severidad lo amerite. El plazo para realizar este registro será de 48 hrs. hábiles.

IX. Sobre las acciones de seguimiento y evaluación.

Una vez que finalice el evento de desregulación emocional se realizará un monitoreo y evaluación del estado actual de los niños, niñas y adolescentes involucrados, para esto se llevará a cabo una entrevista con el niño/a que vivió la desregulación una vez se encuentre en un estado de calma con un plazo de 48 horas hábiles de ocurrido el evento, también se considerará una entrevista con los apoderados con un plazo de 5 días hábiles, dependiendo de la severidad del evento. Esta entrevista o conversación puede ser realizada por el profesor jefe o algún miembro del equipo de aula que trabaje con el alumno/a y que tenga información sobre las características del evento.

X. Sobre las implicancias de los Planes de Acompañamiento Emocional y Conductual de los alumnos con diagnóstico de Trastorno del Espectro Autista (TEA).

Cabe destacar que a pesar de que el presente protocolo de actuación entrega directrices generales sobre cómo intervenir en caso de aparecer desregulaciones emocionales y conductuales, también existen los Planes de Acompañamiento Emocional y Conductual (PAEC), documentos individualizados, construidos considerando información proveniente de la familia y profesionales externos que intervienen con los niños, niñas y adolescentes. Estos PAEC contienen un apartado preventivo, reactivo y estrategias de acompañamiento individualizado, por lo cual, algunas de las estrategias o maneras de actuar que aparecen en el presente protocolo podrían variar, dependiendo de la información y acuerdos establecidos en los planes de acompañamiento emocional y conductual.



El detalle de estos planes de acompañamiento estará disponible para los profesores en el aula, mediante un código QR con acceso restringido sólo a ellos, para que puedan tener la información disponible en caso de una desregulación emocional y conductual.