

# PROTOCOLO DE RESPUESTA A DESREGULACIÓN EMOCIONAL Y CONDUCTUAL DE ESTUDIANTES



Escuela Básica Particular  
**ROSA MARCKMANN**

# PROTOCOLO DE RESPUESTA A DESREGULACIÓN EMOCIONAL Y CONDUCTUAL DE ESTUDIANTES

## CONSIDERACIONES GENERALES

El presente documento está basado en las Orientaciones Protocolo de respuesta a situaciones de desregulación emocional y conductual de estudiantes en establecimientos educacionales, emanado por Mineduc en Agosto de 2022.

En el marco de este documento, 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 (o de otro funcionario), 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)

## CARACTERÍSTICAS DE LA INTERVENCIÓN

La intervención en crisis es la estrategia que se aplica en el momento 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).

Se pueden señalar tres aspectos que son los que deben orientar la actitud de la persona encargada de entregar asistencia o apoyo (Slaikou, 2000):

- proporcionar ayuda
- reducir el riesgo (para la propia persona o para otros)
- y conectar con los recursos de ayuda cuando se requiere (Osorio, 2017).

En el contexto escolar, cualquier estudiante a lo largo de su trayectoria educativa puede vivir alguna situación de crisis y requerir apoyo para afrontar dicho evento e integrarlo de manera funcional a su vida, por lo que es primordial que los adultos responsables de cumplir esta tarea puedan mantener la calma, ajustar su nivel de lenguaje y comunicarse de manera clara, precisa, concisa, sin largos discursos; con voz tranquila y una actitud que transmita serenidad (comunicación no verbal).

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 y se informa a la brevedad a la familia.

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, 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.

Se debe subrayar que el manejo y uso de esta información por parte de los encargados en el establecimiento educacional siempre debe contar con el acuerdo (consentimiento) previo de la familia, asegurando la confidencialidad que amerita cada caso. 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.

Este protocolo considera que en nuestra comunidad educativa, cada situación de desregulación conductual y/o emocional (DEC) serán abordadas por los pasos que se presentarán a continuación:

- Prevención
- Intervención
- Reparación

## COHERENCIA ENTRE EL PROTOCOLO Y REGLAMENTO INTERNO

Este documento debe ser consistente y congruente con todos los Reglamentos y PEI del Colegio que determinan los criterios, estrategias y medidas que se aplicarán a la generalidad del estudiantado considerando también las excepciones

ante la presencia de conductas que requerirán ser revisados y ajustados, dada su pertinencia para la salud y situación personal del estudiante, y en consideración a la temática que aborda este texto.

“Lo anterior no implica consentir o justificar una conducta desadaptativa, atribuyéndola a una característica de la condición del estudiante (como puede ser el autismo), sino que, teniendo en cuenta los factores asociados a esta condición u otra, tomar las mejores decisiones sobre las acciones formativas que corresponde implementar en cada caso, de manera flexible y adaptada a la persona y a sus circunstancias particulares.” (Documento Orientaciones Protocolo DEC, p.7, Mineduc 2022)

Todas las medidas y criterios tanto generales como particulares deben ser conocidos y manejados por los miembros de la comunidad escolar e informados a la familia, quienes facilitarán a su vez la coordinación con los especialistas externos y el Colegio.

## PREVENCIÓN

A continuación, se enumera una serie de factores a considerar dentro de las medidas preventivas para evitar el desarrollo de un DEC. Éstas deben ser consideradas una guía, pues cada caso debe abordarse según sus características individuales

1. Conocer a los estudiantes, de modo de identificar a quienes por sus características y/o circunstancias personales y del contexto, pueden ser más vulnerables a presentar episodios de DEC.
2. Reconocer señales previas y actuar de acuerdo con ellas: cuando se puedan reconocer las señales iniciales de un/a NNAJ, previas a que se desencadene una desregulación. Algunos ejemplos podrían ser:
  - a. Poner atención a la presencia de “indicadores emocionales” (tensión, ansiedad, temor, ira, frustración, entre otros) y reconocer, cuando sea posible, las señales previas a que se desencadene una desregulación emocional. Observar el lenguaje corporal.
  - b. Evitar dentro de lo posible cambios repentinos en el entorno escolar o en la rutina. Anticipar los cambios cuando sea posible.
  - c. Estar atentos a conflictos en el aula que podrían desencadenar un cuadro de desregulación.
  - d. Tratar de minimizar el ruido ambiente, permitiendo según necesidad favoreciendo el uso de audífonos que tengan la función de cancelación de ruido de fondo, si es que a algún estudiante le favorece dicho uso.
3. Reconocer los elementos del entorno físico y social que habitualmente preceden a la desregulación emocional y conductual.
  - a. Entorno físico
    - i. Minimizar la 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 disminuyan su efecto.
    - ii. Reducir incertidumbre anticipando actividades y cambios.
    - iii. En lo posible ajustar el nivel de exigencias considerando tanto competencias como estado emocional del estudiante.
    - iv. Equilibrar tareas demandantes con otras menos exigentes para modular la tolerancia a la frustración.
    - v. Programar previamente momentos de relajación, descanso y pausas activas.
    - vi. Dar el tiempo necesario para cambiar el foco de atención.
    - vii. Favorecer la práctica de ejercicio físico.
  - b. Entorno social
    - i. Ajustar el lenguaje y aprender a estar en silencio y en calma cuando el estudiante presenta altos niveles de ansiedad.
    - ii. No juzgar ni atribuir ‘automáticamente’ mala intención.
    - iii. 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.
    - iv. 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, por ejemplo, pedirle que ayude en alguna actividad.
5. Facilitar la comunicación, ayudando a que se exprese de una manera diferente a la desregulación emocional y conductual. Dar tiempo y alternativas para expresar lo que le sucede.
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.

7. Utilizar sistema de refuerzo positivo frente a conductas aprendidas con apoyos iniciales: El refuerzo positivo se puede entregar con algún elemento que sea de interés del estudiante, con aplausos si es que le gustan, objetos de apego, entre otros.
8. Enseñar estrategias de autorregulación: Se puede hacer uso de estrategias visuales para favorecer la expresión de una emoción, por ejemplo, pictogramas de emociones, panel de emociones, dibujar emociones o situación problemática.
9. Diseñar con anterioridad reglas de aula junto a estudiantes, las que se pueden mostrar para prevenir una DEC, pueden ser diseñadas con apoyos visuales.

## **INTERVENCIÓN SEGÚN NIVEL DE INTENSIDAD**

Para efectos de organización de los apoyos, se describen tres etapas según grado de intensidad de la desregulación y complejidad de los apoyos requeridos. Es necesario enfatizar que se trata de información referencial que debe ser usada como guía para coconstruir procedimientos adecuados junto a apoderados, integrando, en caso de ser posible, la información entregada por profesionales externos que atiendan a los estudiantes.

### **1. Etapa inicial: Intentos de manejo general sin resultados positivos y sin que se visualice riesgo para sí mismo/a o terceros.**

Al detectarse la fase inicial de la desregulación y antes de su amplificación en intensidad, se sugiere solo si es posible, el uso de algunas de las siguientes estrategias:

- En lo posible realizar cambio de material, la actividad o la forma en la que se realiza para lograr el mismo objetivo de la clase.
- Uso elementos de su interés u objeto de apego como apoyo en su autorregulación.
- Realizar contención emocional-verbal con un tono de voz tranquilo.
- Explicar la actividad asegurando su comprensión (puede ser por medio de dibujos o pictogramas).
- Anticipar la actividad o cantidad de ejercicios en pizarra por medio de check list numérico o visual.
- Realizar ejercicios de relajación o pausas activas.
- Reducir dentro de lo posible estímulos sensoriales como la luz, volumen de elementos tecnológicos, ruido de compañeros, entre otros.
- Permitirle utilizar elementos sensoriales, ya sea de protección o de regulación como, protector auditivo, bandas elásticas en silla, squishy, lentes u otros.
- Si esta previamente acordado con la familia, se le puede permitir salir acompañado por un adulto de sala un tiempo corto y determinado a un lugar acordado anticipadamente que le facilite el proceso de autorregulación. La implementación de esta estrategia debe ser revisada periódicamente con el equipo a cargo.
- Se solicita ayuda a otro asistente de educación del colegio como inspector/a, psicóloga u otros.

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 sucedió algún problema en su casa o traslado, algún evento “gatillador” en el aula, que aporten al manejo profesional.

### **2. 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 comandos de voz, ni a mirada o intervenciones de terceros, al tiempo que aumenta la agitación motora sin lograr conectar con su entorno de manera adecuada. Se sugiere “acompañar” y no interferir en su proceso de manera invasiva, con acciones como ofrecer soluciones, o pidiéndole que efectúe algún ejercicio, pues durante esta etapa de una desregulación el/la NNAJ no está logrando conectar con su entorno de manera esperable.

Algunos ejemplos de acciones adaptables conforme edades y características del estudiante, para esta etapa podrían ser:

- \* Permitirle ir a un lugar que le ofrezca calma o regulación sensorio motriz (por ejemplo, una sala pre-acordada que tenga algunos implementos que le faciliten volver a la calma).

- \* Permitir, cuando la intensidad vaya cediendo, la expresión de lo que le sucede o de cómo se siente, con una persona que represente algún vínculo para él/ella, en un espacio diferente al aula común, a través de conversación, dibujos u otra actividad que para el/la NNAJ sea cómoda
- \* Conceder un tiempo de descanso cuando la desregulación haya cedido.

### **Características requeridas del ambiente en esta etapa de desregulación emocional y conductual:**

- \* Llevar al estudiante a un lugar seguro, idealmente en un primer piso.
- \* Evitar trasladarlo a lugares con ventanales en techos o ventanas sin cortinaje, o con estímulos similares a los desencadenantes de la crisis de desregulación.
- \* Retirar elementos peligrosos que estén al alcance del estudiante: tijeras, cuchillos cartoneros, piedras, palos, otros.
- \* Reducir estímulos que provoquen inquietud.
- \* Procurar evitar aglomeraciones de personas que observan, sean estos niños/as o adultos.

### **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 NNAJ 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.
- \* **Acompañante interno:** Adulto que permanecerá 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.
- \* **Acompañante externo:** Adulto que permanecerá fuera del espacio 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).

Al finalizar la intervención es deseable dejar registro en una 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. Es relevante que en el establecimiento educacional se cuente con un plan de autocuidado para profesionales que trabajan con estudiantes de mayor desregulación emocional y conductual.

### **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. Una vez que el estudiante haya retomado su capacidad de autocontrol y haya dejado el estado de desregulación, puede retornar a clases. En caso de que no sea posible conseguir esto en el establecimiento, el apoderado retirará al estudiante buscando que un cambio de ambiente le ayude a retomar su funcionamiento y, una vez conseguido esto, el estudiante retornará a clases.

Cuando las probabilidades de desregulación emocional y conductual se encuentran dentro de un cuadro clínico o de características definidas, como por ejemplo, síndrome de abstinencia o del espectro autista, entre otros, los procedimientos de aviso a apoderados y si este podrá o no hacerse presente, deben estar establecidas con anterioridad en contratos de contingencia, donde se especifiquen las acciones, medios por los que se informará al apoderado/a y la

autorización de este/a para los mismos; dicha información debe estar en conocimiento del personal a cargo del manejo de la crisis de desregulación.

En todos los casos, el equipo psicoeducativo en conocimiento del particular contexto familiar y la condición laboral y/o emocional del apoderado, orientará sobre la responsabilidad que debiera asumir en estos apoyos, estableciendo siempre medios para mantenerle informado en el caso de DEC y del manejo que en el establecimiento se está desarrollando, a la vez de considerar siempre la información y opinión del apoderado/a en los aspectos que faciliten la mejor intervención y el trabajo colaborativo.

### **3. 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 NNAJ 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.

En circunstancias extremas puede requerirse trasladar al estudiante a centros de salud, para lo cual es relevante que los responsables en el establecimiento puedan previamente establecer contacto con el centro de salud más cercano, para definir de manera conjunta la forma de proceder y, en acuerdo con apoderado, la forma de traslado, con apego a la normativa y a la seguridad de todas las partes involucradas. Además de los posibles factores desencadenantes ya señalados, en algunos casos dicha desregulación emocional y conductual puede darse asociada a efectos adversos de medicamentos neurológicos o psiquiátricos, de ahí la importancia de la articulación con la familia y los centros de salud.

- \* **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 requieran de tratamiento médico y/o de otros especialistas.**

## **INTERVENCIÓN EN LA REPARACIÓN, POSTERIOR A UNA CRISIS DEC EN EL ÁMBITO ESCOLAR**

Esta etapa debe estar a cargo de los profesionales especialistas capacitados:

- 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 inmediatas 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.
- 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:
  - A) 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. Esta conducta debe ser generalizada a otros contextos, en acuerdo con el/la estudiante y las personas que correspondan en cada caso. Y en la medida que sea efectiva, ir enriqueciéndola en complejidad en base a las potencialidades del estudiante y al consenso establecido en las normas de la clase.
  - B) La intervención sobre la calidad de vida; una insatisfacción amplia en la vida cotidiana es un factor que puede contribuir a la aparición y mantención de estas conductas. Se requiere indagar sobre bienestar personal, la calidad de las relaciones con sus pares, con la familia, las oportunidades de participar en actividades atractivas y significativas y lo que le gustaría hacer en comparación con lo que cotidianamente hace.