



REGLAMENTO INTERNO

2024

**PROTOCOLO DE RESPUESTA A SITUACIONES DE
DESREGULACIÓN EMOCIONAL Y CONDUCTUAL DE
ESTUDIANTES EN ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES**

COLEGIO VERSALLES

“EN TUS MANOS ESTA EL SABER”

VERSIÓN N°1 AÑO 2024

ANEXO: PROTOCOLO DE RESPUESTA A SITUACIONES DE DESREGULACIÓN EMOCIONAL Y CONDUCTUAL DE ESTUDIANTES EN ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objetivo entregar orientaciones Protocolo para responder a posibles situaciones de Desregulación Emocional y Conductual (DEC) en sus estudiantes.

Esta tarea se aborda tanto desde un enfoque preventivo como de intervención directa, en aquellas situaciones donde no se observa respuesta favorable a los manejos que los adultos usualmente realizan con estudiantes de similar edad, y en las que, por la intensidad de la DEC, se evalúa, podría llegar a ocasionar significativo daño emocional y/o físico al propio estudiante o a otros miembros de la comunidad educativa. Su abordaje, desde la prevención a la intervención directa en las diferentes etapas de intensidad de una DEC, debe incorporar el criterio y la participación de la familia, considerando su particular realidad.

Estas orientaciones 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.

La desregulación emocional se puede reflejar en un amplio espectro de conductas, dependiendo de la etapa del ciclo vital, que pueden ir desde un llanto intenso difícil de contener, hasta conductas de agresión hacia sí mismo y/u otros. Entendiendo que las distintas expresiones pueden indicar diferencias en la gravedad y riesgos a la que se enfrenta la persona afectada. Todo miembro de la comunidad educativa debe estar atento a situaciones de desregulación emocional, se encuentre tanto al interior del establecimiento como también en alguna actividad extra programática fuera de éste (salidas a terreno, viaje de estudios, campeonatos, entre otros).

En este contexto, el presente documento entrega los lineamientos que debe contemplar un protocolo de actuación frente a episodios de desregulación emocional, con la finalidad de sistematizar el actuar de los establecimientos educacionales frente a estas situaciones, permitiendo conocer con anticipación las medidas a tomar para actuar de manera responsable y oportuna, con el fin de minimizar el riesgo asociado.

MARCO CONCEPTUAL

- **Emociones:** Las emociones han sido definidas como reacciones biológicamente basadas en respuesta a diferentes estímulos que preparan al individuo para actuar ante circunstancias relevantes para el organismo (Garber & Dodge, 1991; Gross & Muñoz, 1995). Las emociones, por lo tanto, son reguladoras y determinan el comportamiento intra e interpersonal, cumpliendo múltiples funciones: motivadora de la conducta, social, adaptativa y de supervivencia (Piqueras, Ramos, y Martínez, 2009). Existen emociones positivas, las cuales causan placer o agrado, y emociones negativas, las cuales resultan displacenteras o desagradables.
- **Regulación y desregulación emocional:** La definición de regulación emocional ofrecida por Gross y Thompson (2006) corresponde a uno de los modelos más consensuados actualmente, entendida como una serie de procesos extrínsecos e intrínsecos responsables de controlar, evaluar y modificar reacciones emocionales, especialmente sus características de intensidad y temporalidad para alcanzar un objetivo. La desregulación emocional se refiere a un escaso control sobre las emociones de parte de los individuos, que se relaciona con una expresión impulsiva de parte de éstos, mostrando las emociones de manera exagerada o de forma fuera de lo esperado socialmente. Se distingue cuando un individuo ante una emoción intensa de rabia golpea puertas y objetos, maldice, insulta o ataca aquello que lo hace enojar. Asimismo, se observa cuando una persona con pena o excesiva preocupación, llora y se queja continuamente, incluso llegando a hacer un escándalo (Capella & Mendoza, 2011).
- **Factores que influyen en la regulación emocional:** Se han identificado tanto factores biológicos como ambientales, que influirían en el modo en que las personas regulan sus emociones, y que explicarían las diferencias que distinguen a una persona de otra respecto a las estrategias utilizadas (Zeman, Cassano, Perry-Parrish, y Stegall, 2006). Tales factores irán interactuando entre sí a lo largo del desarrollo. Dentro de los factores biológicos aparece el temperamento y componentes neurofisiológicos. Entre los factores ambientales, se han distinguido el contexto sociocultural, los valores culturales, y el género (Southam-Gerow & Kendall, 2002).
- **Contención:** La contención emocional es un procedimiento que tiene como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de la persona que se encuentra en la fase inicial de un episodio de desregulación emocional. Dependiendo de la edad, puede ser realizada por el educador o asistente en educación de párvulos, docente, asistente de la educación, o adulto que se encuentre con el estudiante. La contención ambiental es un conjunto de acciones realizadas por profesionales capacitados para atender a una persona desregulada emocionalmente. Las acciones contemplan espacios adecuados, buena disposición de los adultos, control de estímulos visuales, auditivos y desplazamientos, lo que busca promover confianza y aminorar el episodio de desregulación emocional.

1. Desregulación Emocional y Conductual (DEC):

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, 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).

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/la 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.

2. Siempre será recomendable utilizar acciones para la prevención de episodios de desregulación emocional y conductual. Para ello se sugiere lo siguiente:

- Conocer a los y las 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.
- 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 los NNA, previas a que se desencadene una desregulación emocional.
- Reconocer los elementos del entorno que habitualmente preceden a la desregulación emocional y conductual. La intervención preventiva debe apuntar tanto a las circunstancias que la preceden en el ámbito escolar, como en otros ámbitos de la vida diaria donde ocurren, o desde donde se observan factores que la predisponen.

- Redirigir momentáneamente el 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, etc.
- 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 de los y las NNA, sin presionarlos.
- Otorgar tiempos de descanso para los cuales existe información previa de riesgo de desregulación emocional y conductual -cuando sea pertinente, por ejemplo, ir al baño o salir de la sala. Estas pausas, tras las cuales debe volver a finalizar la actividad que corresponda, deben estar previamente establecidas y acordadas con cada estudiante y sus familias.
- 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; para ello es deseable que los profesionales que planifiquen los apoyos y refuerzos también participen con el/la estudiante en espacios distintos a los académicos, donde puedan hacer cosas en conjunto, compartir, entretenerse, conversar, jugar.
- Enseñar estrategias de autorregulación, tal como ayudarles a identificar los primeros signos de ansiedad u otros estados emocionales y cómo abordarlos mediante objetos situaciones que les agraden y relajen, mediante ejercicios de relajación, respiración estrategias de carácter sensoriomotor como pintar, escuchar música, pasear, saltar etc.
- Cuando es el pensamiento el que genera ansiedad, se puede enseñar a modificar el pensamiento negativo a través de imágenes de momentos en que se ha sentido bien feliz; o favoreciendo su autorregulación conductual, apoyando el control de los impulsos y la demora de la gratificación, entre otras posibilidades.

Ante la dificultad para reconocer las propias emociones hasta que son “extremas”, por ejemplo, se puede trabajar a través de actividades como llevar con el/la estudiante un registro de «niveles emocionales» que le permitan ir conociéndose y reconociendo qué situaciones le generan malestar, y que vaya siendo consciente del cambio en sus emociones para lograr un mayor autocontrol.

- 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.

ACCIONES PARA LA CONTENCIÓN NNA EN DEC Y PASOS A SEGUIR:**PASO 1: Docente u otro profesional al interior del aula:**

Mantener la calma hacia estos estudiantes ya que pueden estar pasando por una descompensación emocional involuntaria o desregulación conductual impulsiva.

- Cuidar la inflexión de la voz, que juega un rol importante en ayudar al NNA a llegar a un estado de calma o equilibrio emocional.
- Auto-observar la expresión facial también es un elemento importante, más allá de lo auditivo, los ojos, las cejas, la frente, presentan una emoción y los niños reaccionan a estos detalles.
- Tomar conciencia de la expresión corporal (movimientos de brazos, traslado, respiraciones y postura) que también influye en cómo el estudiante ve a un adulto y lo percibe como apertura vincular o no.
- Buscar cambiar el foco de atención de la clase, con pausas activas que involucren a otros estudiantes o generar un momento de silencio, para ayudar a generar un clima de tranquilidad.
- Proceder a individualizar al NNA con la dificultad emocional e intentar que reconozca su emoción y pueda expresarla dentro de sus capacidades:
- Escucha activa con respeto y atención, sin juicios, sólo soluciones.
- Acoger a él o la NNA buscando que verbalice lo que genera la emoción que se necesita contener.
- Hay algunos que logran explicar su malestar y pueden ir al baño por sí solos /solas (para despejarse, dar un respiro, relajarse, mojarse la cara y volver).
- Hay algunos que pueden regularse al explicar lo que pasa y al profesor(a) tener una solución al problema que le aqueja y llegar a un acuerdo.
- Consideración positiva: tomar sus actos como un esfuerzo al nivel de sus capacidades.

En caso de ser necesario mantener a resguardo a los compañeros (as), en el sentido de cuidar a quienes estén en su proximidad, manteniendo la calma, sin apurar y cuidando las inflexiones de voz y palabras. De este modo los compañeros (as) no se asustarán al mismo nivel de la situación. Si es necesario, darle espacio y mover a estudiantes hacia el otro extremo de la sala o darle el espacio en la sala y sacar a los compañeros del lugar.

Es importante que el docente busque que a él o la NNA se mantenga dentro del aula, y solo si la conducta persiste dar la opción de salir a: respirar, tomar agua, etc. (siempre acompañado) pero manteniendo la opción de retornar y retomar su trabajo.

Una vez retirado el/la estudiante de la sala de clases, es preciso realizar una contención emocional a sus compañeros, es decir no continuar como si nada hubiese pasado. Es importante dar espacio y alguna actividad simple (que se puede relacionar con la clase) donde puedan expresar sus emociones o preocupaciones los que quieran hablar.

Como consideración es necesario mostrar empatía y validar las preocupaciones y dudas que puedan presentar los/las estudiantes, así como también darse un momento para explicar que estas dificultades surgen producto de diferentes variables y que son conductas que con el tiempo mejoraran y que hay que empatizar con las dificultades que presentan sus compañeros o compañeras.

Si algún estudiante se ve afectado por la situación generada ante la descompensación de su compañero/a, se puede dar espacio para salir a despejarse y luego volver de ser necesario. Al finalizar la clase se debe dejar registro de lo sucedido y de la contención entregada en el libro de clases.

PASO 2: Inspectora de nivel

Una vez fuera de la sala, acudir a la inspectora del nivel correspondiente, para que pueda proceder con la contención externa al aula común, para ello, la asistente de la educación deberá ubicar a la inspectora correspondiente y volver a la sala, evitando que el profesor salga y deje solos a los/las estudiantes.

- La inspectora, ante la salida del/la NNA, procederá a contener y acompañar en su retorno a clases a través de acciones como las siguientes
- Acompañar al baño a tomar agua, lavar sus manos o refrescarse a fin de ayudar a que se calme.
- Conversar buscando recabar información sobre el origen de la descompensación y posibles soluciones directas que permitan su retorno a la sala de clases.
- Caminar junto a el/la estudiante sin intencionar una conversación, solo buscando el acompañar hasta que se sienta en condiciones de hablar.
- Apoyar en ejercicios simples de respiración o facilitar algún elemento de relajación de simple manejo.

PASO 3: Equipo Multidisciplinario

En caso de que inspectoría no pueda contener al NNA, se informará al equipo PIE para facilitar el proceso quienes deberán realizar:

- Abordar de manera integral a él o la NNA por parte del equipo, con los profesionales que requiera.
- Fortalecer la función metacognitiva y funciones ejecutivas. Entregar de pautas cognitivo-conductuales al momento de la DEC.

PASO 4: Llamada a apoderado del NNA

Finalmente, solo en el caso que el último responsable de generar la contención emocional lo determine (equipo PIE), se solicitará al apoderado el retiro del/la estudiante, previa información de la situación acaecida y de las medidas tomadas por el colegio, además de las sugerencias al hogar si estas son pertinentes.

Pasos a seguir ante una DEC.

1. Profesor jefe y asistente de aula abordan la situación en la clase, en caso de ser en el patio debe ser abordada por asistentes de aula e inspectoría.
2. Si no se puede manejar la situación, debe ser abordada por inspectoría del nivel.

EN CASO DE APODERADOS, SE UTILIZARÁ EL SIGUIENTE PROTOCOLO

A continuación, se presentan los pasos del protocolo de actuación:

PASOS	RESPONSABLES	ACCIONES
Recepción de la consulta, molestia o descontento, etc. (Día 1)	Inspectoría, Recepcionan al apoderado	1. El inspector le informa al apoderado que él lo atenderá. 2. Se le solicita pasar a la oficina destinada para atención de apoderados
Derivación al Encargado/a de (Día 1) Si es categoría C el Inspector debe llamar a Carabineros.	Inspector y Encargado/a de convivencia escolar	1.- El inspector localiza al Encargado de convivencia escolar, y le informa la situación del contexto emocional del apoderado y en donde se encuentra. 2.- El inspector categoriza el contexto emocional 3.- El Encargado convivencia escolar, prioriza la situación emocional para atender al apoderado. (Contexto Emocional).
Recepción de la información del apoderado (molestia, Rabia, Angustia, Tristeza, amenaza, etc.). (Día 1)	Encargado convivencia escolar.	1.- El Encargado/a de convivencia escolar, escucha al apoderado y se genera un dialogo. Se deja registro en el libro de entrevista de la conversación generada. 2.- De acuerdo a lo conversado con el apoderado se le informa que se realizarán las derivaciones respectivas (diversas redes de apoyo internas externas del establecimiento). 3.- Se deja Establecido una fecha no más de 5 días hábiles para informar al apoderado el trabajo a realizar “En caso que fuese necesario, de lo contrario la situación es resuelta dentro de la entrevista”.
Reporte al equipo Multidisciplinario. Día 1 o 2 (dependiendo del Horario “mañana o tarde”).	Encargado de convivencia escolar y equipo Multidisciplinario “Trabajadora Social y Psicóloga”.	1.- El Encargado de convivencia escolar reúne al equipo multidisciplinario y se informa el contexto de la situación ocurrida del apoderado. 2.- Se cita al agente de la comunidad educativa involucrado en la problemática (si fuese necesario). Y se deja registro escrito de la conversación con la persona involucrada. 3.- Se elaboran acciones a realizar, frente a la situación ocurrida (Denuncia, derivación, trabajo por parte de la psicóloga, entrevistas docentes, apoderado, auxiliar, administrativos y estudiantes). “en caso que fuese necesarias” activando nuestro manual de convivencia existente en nuestro colegio.

SITUACIONES EXCEPCIONALES

PASOS	RESPONSABLES	ACCIONES
Situaciones Excepcionales	Inspectores y Dirección	1.- Se llamará a Carabineros de Chile, al momento que el apoderado se encuentre descontrolado, reaccionando con golpes, patadas, etc. Hacia miembros de la comunidad educativa. (Evidencia de agresiones físicas y verbales). 2.- Realizar la denuncia correspondiente a Carabineros de Chile, de las agresiones ocurridas.

ANEXO: CATEGORIZACIÓN DE LAS FALTAS A-B-C

CATEGORIZACIÓN	ACCIONES
Situación A	Cuando el apoderado se presenta visiblemente de forma enojada, ofuscada, reclamando, tono de voz alto, labilidad emocional o crisis de angustia, etc. Solicitando una respuesta inmediata. Pero accede a los protocolos de acción.
Situación B	El apoderado se presenta visiblemente impulsivo y/o intimidante (lenguaje soez, vulgar, descontrolado, con tono de voz intimidante o violencia verbal.) solicitando una respuesta inmediata al encargado de formación integral y Convivencia escolar u otro.
Situación C	1.- El apoderado u otro integrante de la comunidad educativa se presenta en el colegio visiblemente alterado, agresivo, con un lenguaje soez y amenazador, increpando al funcionario que lo recepciona. 2.- La persona se muestra con un estado de conciencia alterada, agresiva e impulsiva. 3.- Se aísla a la persona para no exponer la integridad física de algún integrante de la comunidad educativa. 4.- Se llama a Carabineros de Chile y se procede a realizar la denuncia correspondiente por el descontrol del apoderado.

