



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

2025



ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Consideraciones generales	4
3.	Prevención	5
4.	Intervención según nivel de intensidad	8
5.	Intervención en la reparación, posterior a la crisis de desregulación emocional y conductual	11
6.	Anexo: bitácora desregulación emocional y conductual (DEC)	12



1. Introducción

El presente documento tiene por objetivo entregar orientaciones al establecimiento respecto a incorporar a su Reglamento Interno, un Protocolo para responder a posibles situaciones de Desregulación Emocional y Conductual (DEC) en los estudiantes.

Se extrae información del Ministerio de Educación, Orientaciones Protocolo de respuesta a situaciones de desregulación emocional y conductual de estudiantes en establecimientos educacionales (agosto 2022) y se contextualiza de acuerdo a la necesidad y contexto de la Escuela El Trencito de Temuco 2025.

El objetivo principal es dar constancia y registros de conductas disruptivas o crisis. De igual forma poder conocer y reconocer los gatillantes de ciertas conductas, para evitar aquellas situaciones que efectúen estrés o malestar en los estudiantes. Para ello, los profesionales deben estar en conocimiento del conducto regular a seguir ante DEC.



2. Consideraciones generales.

1. Desregulación Emocional y Conductual (DEC).

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”.

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(as) con mayor vulnerabilidad emocional, incluyendo el comportamiento de los adultos.

2. 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 (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 el evento e integrarlo de manera funcional a su vida, por lo que es importante contar en el establecimiento educacional con personas que tengan herramientas concretas para brindar esta ayuda cuando urge la necesidad. 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 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.

Se debe subrayar que el manejo y uso de esta información por parte de los encargados del 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, el adulto responsable de la familia, tutor legal o persona significativa con quien comunicarse ante dicha situación.

3. Prevención

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.

- a. Estudiantes con condición del espectro autista.
- b. Niños(as) severamente maltratados y/o vulnerados en sus derechos.
- c. Estudiantes que presentan trastornos destructivos del control de impulsos y la conducta.
- d. Estudiantes con trastorno de déficit atencional con hiperactividad/impulsividad.

2. 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 niños(as), 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.

Entre otras cosas, 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 ejemplo, poniendo alfombra en patas de sillas y mesas, 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 que habitualmente preceden a la desregulación emocional y conductual.

La intervención preventiva debe apuntar tanto a las circunstancias que le preceden en el ámbito escolar, como en otros ámbitos de la vida diaria donde ocurren, o desde donde se observan factores que la predisponen. Uno de los factores externos al aula y comúnmente asociado a desregulación emocional y conductual son los trastornos del sueño; conductas no deseadas en aula y planificar los apoyos.

a. Entorno físico:

- Entornos con sobrecarga de estímulos (luces intensas, ruidos fuertes, colores fuertes e intensos, exceso de materiales o decoraciones, entre otros).
- Reducir incertidumbre anticipando la actividad y lo que se espera que la persona puede 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.
- Programar previamente momentos de relajación y de descanso.
- 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 niño, niña y adolescente presenta altos niveles de ansiedad.
- Mantener una actitud tranquila.
- No juzgar ni atribuir automáticamente mala intención.
- Dar tiempo al niño, niña y adolescente para que dé a conocer lo que 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.
- Respetar los momentos de soledad, porque les ayudan a relajarse.

4. Redirigir momentáneamente al estudiante hacia otro foco de atención.

Desarrollar alguna actividad que esté a mano, por ejemplo, pedirle que ayude a distribuir materiales, con el computador u otros apoyos tecnológicos.



5. 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.

6. Otorgar a algunos estudiantes para los cuales existe información previa de riesgo de desregulación emocional y conductual cuando sea pertinente, tiempo de descanso.

Algunos de los ejemplos, ir al baño o salir de la sala. Estas pausas, tras las cuales debe volver a finalizar la actividad que corresponda, deben ser previamente establecidas y acordadas con cada niño, niña y adolescente y su familia. Es importante que los adultos que participen en cada caso, como profesores de asignatura, UTP, encargados de convivencia escolar, PIE, 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; 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.

8. Enseñar estrategias de autorregulación (emocional cognitiva, conductual).

Tal como ayudarlos a identificar los primeros signos de ansiedad u otros estados emocionales y cómo abordarlo mediante objetos o situaciones que les agraden y relajen (no que les exciten y/o diviertan), mediante ejercicios de relajación, respiración o 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 o feliz; o favoreciendo su autorregulación conductual, apoyando el control de los impulsos y la demora de la gratificación, entre otras posibilidades.

9. Diseñar con anterioridad reglas de aula.

Sobre cómo actuar en momentos en que cualquier niño, niña y adolescente durante la clase sienta incomodidad, frustración, angustia, adecuando el lenguaje a la edad y utilizando, si se requiere, poyos visuales u otros pertinentes adaptados a la diversidad del curso. Estipular previamente cómo el niño, niña y adolescente hará saber de esto a su docente y profesionales de apoyo en aula.

Para casos específicos, por ejemplo, estudiantes en el espectro autista, sería deseable, además, establecer con anterioridad contratos de contingencia, en los cuales esté escrito cómo el niño, niña, adolescente hará saber esto, a quién y cuál será el marco de actuación de los profesionales del establecimiento y, apegarse en lo posible a dichas indicaciones.

Además, se debe estar atento a necesidades de adaptación de las reglas generales del aula que contribuyan a una sana convivencia escolar, “no se puede tratar un problema de conducta si ocurre en un entorno problemático”. En algunos casos, con ayuda de los estudiantes, se pueden publicar en muros de la sala, con diseños creativos e inclusivos, reglas generales consideradas por todo el curso como las más relevantes, que permitan ser usadas como recordatorios de los comportamientos esperados.

4. Intervención, según 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; por ejemplo, cuando reacciona con frustración en alguna actividad artística con ténpera, permitir que utilice otros materiales para lograr el mismo objetivo.
- En los más pequeños pueden usarse rincones con casas de juegos en donde permanezcan al detectarse la fase inicial de la desregulación y antes de su amplificación en intensidad, y donde pueda recibir atención y monitoreo de un adulto hasta que se reestablezca a su estado inicial; permitirle llevar objetos de apego, si los tiene.
- Utilizar el conocimiento sobre sus intereses, cosas favoritas, hobbies, objeto de apego en la estrategia de apoyo inicial a la autorregulación.
- Si se requiere, permitirle salir un tiempo corto y determinado a un lugar anticipadamente en contratos de contingencia, que le faciliten el manejo de la ansiedad y autorregularse emocionalmente, por ejemplo: biblioteca, aula de recursos, sala de psicomotricidad, etc.
- Si durante el tiempo establecido que se mantendrá fuera del aula, por su edad u otras razones, requiere compañía de la persona 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.

- 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 puede 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 comunicación verbal 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” 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 niño, niña y adolescente no está logrando conectar con su entorno de manera esperable.

- a. Algunos ejemplos de acciones generales adaptables conforme a edad 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 previamente 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 le sea cómoda.
 - Conceder un tiempo de descanso cuando la desregulación haya cedido.
- b. Características requeridas del ambiente en etapa 2 de desregulación emocional y conductual:
 - Llevar al estudiante a un lugar seguro y resguardado, idealmente en un primer piso. Por ejemplo: sala de recursos, sala sensorial, sala de convivencia escolar, etc.
 - Evitar trasladarlo a lugares con ventanas 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 los estímulos que provoquen inquietud, como luz, ruidos.
 - Evitar aglomeraciones de personas que observan.



c. 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: encargados, acompañante interno y acompañante externo.

- Encargado/a (TERAPEUTA OCUPACIONAL Y CONVIVENCIA ESCOLAR): 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 niño, niña y adolescente y algún grado de preparación.
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.
- Acompañante interno (TÉCNICO DIFERENCIAL): 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.
- Acompañante externo (INSPECTOR GENERAL): 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).

Al finalizar la intervención es deseable dejar registro del desarrollo en la Bitácora (anexo de bitácora adaptada para el establecimiento) 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.

d. Información de 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.

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 responsables del proceso, 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 de la dupla psicosocial SEP o del Programa de Integración Escolar PIE (conforme mejor se establezca en el establecimiento) 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 niño, niña o adolescente 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.

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.

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.



- 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.



BITÁCORA DESREGULACIÓN EMOCIONAL Y CONDUCTUAL (DEC)

1. Contexto inmediato

Fecha: ____/____/____

Duración: Hora de inicio...../Hora de fin.....

Dónde estaba el/la estudiante cuando se produce la DEC:

2. Identificación del niño/a, adolescente o joven:

Nombre:		
Edad:	Curso:	Prof. jefe:

3. Identificación profesionales y técnicos del establecimiento designados para intervención:

Nombre	Rol que ocupa en la intervención
1.-	Encargado
2.-	Acompañante Interno
3.-	Acompañante externo

4. Identificación apoderado y forma de contacto:

Nombre:	
Celular:	Otro teléfono:
Forma en que se informó oportunamente a apoderados (conforme acuerdos previos y/o protocolo reglamento interno):	
.....	

5. Probable funcionabilidad de la DEC:

☐ Demanda de atención ☐ Como sistema de comunicar malestar
o deseo ☐ Demanda de objetos ☐ Frustración ☐ Rechazo al cambio
☐ Intolerancia a la espera ☐ Incomprensión de la
situación ☐ Otra:

6. Acciones de intervención desplegada y las razones por las cuales se decidieron:

7. Evaluación de las acciones de intervención desarrolladas; especificar si hay algo que se puede mejorar y/o algo que fue muy efectivo:

DIRECTORA

FIRMA PROFESIONAL