



PROTOCOLO N°17 DE ACCIÓN FRENTE A SITUACIONES CONFLICTIVAS DE DESCONTROL DE LOS ESTUDIANTES



VERSIÓN: MARZO 2024

REVISIÓN: GERENCIA GENERAL – DIRECCIÓN ACADÉMICA

	Reglamento Interno de Convivencia Escolar PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A SITUACIONES CONFLICTIVAS DE DESCONTROL DE LOS ESTUDIANTES	Revisión marzo 2024
REVISÓ: GERENCIA GENERAL – DIRECCIÓN ACADÉMICA		Página 2 de 7

¿QUÉ SON LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN?

Los protocolos de actuación son instrumentos que regulan los procedimientos de una comunidad educativa, con la finalidad de enfrentar situaciones que ponen en riesgo y/o vulneran los derechos de una o más personas, de manera oportuna, organizada y eficiente.

Los protocolos deben formar parte del RICE y deben ser conocidos por todos los miembros de la comunidad escolar.

Para la aplicación de los protocolos:

1. Ante cualquier situación que requiera la aplicación de un protocolo, ya sea detectada u observada por un adulto (docente, asistente de la educación administrativo, paradocente o auxiliar) o informada por un estudiante o por algún miembro de su familia, a algún docente, directivo o asistente de la educación, se deberá derivar al ***encargado de convivencia escolar (ECE)*** quien investigará los antecedentes y tomará las medidas que correspondan de acuerdo al RICE, siguiendo las acciones según protocolo de acción.
2. El ***encargado de convivencia escolar (ECE)***, abrirá una carpeta investigativa donde se recabe toda la información, entrevistas, etc., con fechas y firmas correspondientes, cerrando dicha carpeta con la resolución y las acciones reparatorias y/o remediales correspondientes.
3. Mientras se estén llevando a cabo las indagaciones y determinen las sanciones correspondientes, se asegurará a todas las partes la **mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.**
4. **Toda entrevista o entrega de información debe quedar registrada con fecha y bajo firma de los participantes en la carpeta investigativa.**
5. Para todos los efectos se considerarán días hábiles.
6. Toda la documentación que forma parte de la carpeta investigativa es de carácter confidencial.

	Reglamento Interno de Convivencia Escolar PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A SITUACIONES CONFLICTIVAS DE DESCONTROL DE LOS ESTUDIANTES	Revisión marzo 2024
REVISÓ: GERENCIA GENERAL – DIRECCIÓN ACADÉMICA		Página 3 de 7

Frente a situaciones de descontrol y/o desborde emocional se aplicarán las siguientes estrategias de intervención y se llevarán a cabo los pasos descritos a continuación:

1. INTERVENCIONES CON EL ESTUDIANTE:

1.1. Frente a eventos de descontrol y/o desborde emocional se realizará un trabajo de contención emocional frente a las siguientes situaciones:

- Conductas de agresión a terceros.
- Conductas de autoagresión.
- Conductas de agresión a la infraestructura del colegio.
- Desborde emocional.
- Negarse a ingresar a clases o a permanecer dentro de la sala de clases.

Duración: 15 a 20 minutos

Lugar: oficina de Encargado de Convivencia Escolar.

1.2. La intervención consta de las siguientes acciones:

- a. Acompañamiento físico: presencia de un adulto para realizar contención emocional. Este adulto deberá ser el Encargado de Convivencia Escolar, o algún profesional del departamento psicosocial según corresponda.
- b. Abordaje verbal: se aplica ante los primeros indicios de una crisis (detalle en anexo)
- c. Medidas ambientales o conductuales: para facilitar la remisión de la crisis (detalle en anexo)
- d. Contención física: se aplica cuando exista una crisis de pérdida de control que pueda llegar o no, a la auto o heteroagresividad (detalles en anexo)
- e. Instancia de reparación: una vez remitida la crisis por parte del estudiante, el adulto a cargo deberá generar la instancia para que el estudiante pueda reparar el daño ocasionado, ya sea a personas y/o a objetos de las siguientes maneras:
 - Disculpas verbales a compañeros o adultos dañados.
 - Reparación y/o reposición de objetos dañados.

Luego de estas acciones, si se obtienen resultados positivos de la intervención descrita, se acompañará al estudiante para que se reintegre a la sala de clases.

En caso de que el estudiante, producto de su descontrol, no pueda ser reintegrado a clases, se deberá llamar por teléfono al apoderado, para que concurra de inmediato al colegio.

2. INTERVENCIONES CON EL APODERADO:

- a. Ante cualquier situación que sea tipificada por el colegio como de “Descontrol” por parte del estudiante, se cita al apoderado para ponerlo al tanto de la situación y para que deje firmada la notificación. Independiente de que esta se haya resuelto en una primera instancia.
- b. Ante la imposibilidad de controlar a un estudiante frente a un evento y/o situación de descontrol, transcurridos los primeros 20 minutos de intervención en la oficina del encargado de convivencia, el colegio procederá a llamar al apoderado, para que concurra a retirarlo del colegio por ese día, o si amerita, por más de un día (Siendo evaluada dicha situación por la psicóloga y por el encargado de convivencia escolar).

	Reglamento Interno de Convivencia Escolar PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A SITUACIONES CONFLICTIVAS DE DESCONTROL DE LOS ESTUDIANTES	Revisión marzo 2024
REVISÓ: GERENCIA GENERAL – DIRECCIÓN ACADÉMICA		Página 4 de 7

En ambas instancias, se le dará a conocer al apoderado el **Protocolo de Acción frente a Situaciones Conflictivas de Descontrol**, el que deberá ser firmado por este.

3. ACCIONES A SEGUIR POR EL COLEGIO:

- a. Registro del evento de descontrol en la hoja de vida del estudiante en el leccionario, dejando copia del registro en la carpeta de antecedentes. La persona encargada de registrar será quien presencie y/o sea partícipe del evento: paradocente, docente, coordinadora de ciclo, psicóloga o directivos.
- b. Entrevista con apoderado, donde se le entrega bajo firma el “Protocolo de acción frente a situaciones conflictivas de descontrol de los estudiantes” y se completa con él la “Ficha de entrevista con acuerdos y compromisos- apoderado” (adjunta) la que debe quedar firmada por las partes y se adjunta a la Carpeta de antecedentes.
- c. Entrevista psicológica al estudiante con departamento psicosocial (o PIE, si corresponde). Entrevista queda bajo el resguardo del departamento.
- d. Departamento psicosocial diseña Plan de Intervención específico para estudiante con descontrol: una vez realizada la entrevista psicológica, se definen las estrategias pedagógicas y psicológicas y se construye un Plan de Intervención específico con el trabajo y los apoyos que se realizarán en el aula. Las estrategias y el plan de trabajo deben quedar por escrito en la carpeta de antecedentes y se le informa bajo firma al apoderado.
- e. Las estrategias y el Plan de Intervención deberán ser trabajadas por los profesionales docentes y de apoyo que el departamento psicosocial determine.
- f. La efectividad del Plan específico de intervención será evaluada en el plazo que estipuló el departamento psicosocial al diseñar dicho Plan.
- g. En caso de ser necesario el colegio, a través de su departamento psicosocial, hará la derivación del estudiante a las redes de apoyo comunales o regionales pertinentes, con el compromiso de que el apoderado se haga responsable de dicha derivación y de mantener informado de la intervención al colegio.
- h. Finalmente, el encargado de convivencia o el directivo que corresponda será el encargado de informar las intervenciones a realizar con el estudiante, a los docentes y asistentes de la educación pertinentes, en reunión de equipos.

Firma apoderado(a)

Firma Encargado Convivencia Escolar

17.1 FICHA DE ENTREVISTA CON ACUERDOS Y COMPROMISOS - APODERADO Fecha:

Estudiante:	Curso:
Apoderado:	N° Contacto:
Entrevistador:	Motivo de la entrevista:
Cargo:	

Temas tratados:**Acuerdos y compromisos adquiridos:**Firma apoderadoFirma entrevistador

	Reglamento Interno de Convivencia Escolar PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A SITUACIONES CONFLICTIVAS DE DESCONTROL DE LOS ESTUDIANTES	Revisión marzo 2024
REVISÓ: GERENCIA GENERAL – DIRECCIÓN ACADÉMICA		Página 6 de 7

ANEXO:

17.2 INDICACIONES GENERALES PARA EL MANEJO DE UN ESTUDIANTE EN CRISIS,

CRISIS: se definirá como cualquier instancia donde el/la estudiante presente descontrol impulsivo con intensidad alta y que haya sobrepasado los recursos formales del establecimiento educacional para poder hacer frente a éste.

PRIMERAS MEDIDAS DE ACERCAMIENTO:

a) Abordaje verbal:

- Separarlo del lugar del conflicto.
- Intentar abordarlo(a) verbalmente con un tono de voz calmado y de bajo volumen para “enfriar” la situación.
- Transmitir control de la situación y firmeza. Nunca miedo, inseguridad o responder con agresividad.
- Posicionarse físicamente a la misma altura, siempre que se pueda.
- Mantenerlo en el campo visual sin fijar demasiado la mirada.
- Tener una escucha empática, sin necesidad de mostrar acuerdo, reservándonos nuestros propios juicios u opiniones.
- Escuchar atentamente dejando que exprese la irritación antes de responderle.
- Cuando la hostilidad se haya reducido, empatizar con el estudiante entrar en el motivo de la violencia con claridad y de modo directo.
- Si se percibe que no se puede afrontar la situación, pedir ayuda y no continuar intentándolo a solas.

b) Medidas ambientales y/o conductuales:

- Restricción o reducción de estímulos provocadores que mantengan respuestas agresivas o violentas.
- Sacarlo del lugar de conflicto o sacar del entorno a las personas que puedan perturbarlo más y dejar a aquella persona cuya presencia lo tranquilice.
- Posibilitar y/o facilitar la ejecución de respuestas incompatibles con el descontrol: ofrecerle un dulce, una bebida, etc.
- Ayudar a la realización de respuestas desactivadoras: relajación muscular, técnicas respiratorias, etc.
- Formalizar en el ámbito verbal un contrato conductual en el que se expliciten las conductas no permitidas, así como las esperadas, así también las consecuencias que seguirán a la emisión o no de las conductas.

c) Contención Física:

- Se aplica cuando exista una crisis de pérdida de control que pueda llegar o no a la auto o heteroagresividad.
- Tiene como objeto dos medidas:
 - Aislamiento:** Retirar al estudiante a un espacio apropiado, trasladándolo entre 2 personas.
 - Contención Mecánica:** Mantener al estudiante inmóvil mientras persiste la crisis.

* Estas medidas son excepcionales y soluciones urgentes ante este tipo de situaciones. Cualquiera de estas medidas se debe realizar respetando siempre la intimidad del estudiante, evitando exponerlo a la expectación de las demás personas.

Procedimiento para la contención física

- Trasladar al estudiante dentro de lo posible a una zona de aislamiento, hará falta al menos 2 personas para abrir puertas y ayudar en caso necesario.
- Evitar que haya otros estudiantes alrededor.
- Una vez que se haya tomado la decisión de contener y aislar al estudiante, una de las 2 personas que lo harán es quien se dirige a él, solo para informarle de manera clara que va a ser contenido y aislado, debido a que ha perdido el control, y esto sucederá hasta que remita la crisis. No hay más intercambio de palabras.
- Para intervenir en el desplazamiento, desde el lugar de los hechos hasta la zona de aislamiento, debemos quitarnos los anillos, pulseras, relojes, collares, así también quitarle al estudiante todo lo que lleve encima, con lo que se podría hacer daño.
- El traslado del estudiante se realizará sujetándolo por las piernas, a la altura de las rodillas, y por los brazos, alrededor de los codos con apoyo bajo los hombros. Hay que tener en cuenta que no deben forzarse las articulaciones.
- Se debe tener cuidado en sujetarlo de manera firme y segura, cautelando no dañarle la piel o impedirle la circulación sanguínea.
- Mantener la cabeza del estudiante ligeramente levantada, para disminuir sus sentimientos de indefensión.
- Se tumbará al estudiante en decúbito dorsal *, salvo disminución de nivel de conciencia, en los que se colocará al estudiante decúbito lateral*.



Decúbito dorsal



Decúbito lateral

- Se inmovilizarán los brazos y con el peso del cuerpo, bloquearemos su cuerpo para que no pueda moverse, ni hacerse daño. Hay que procurar que le entre el máximo de aire posible, vigilar los movimientos de la cabeza para que no pueda morder ni autolesionarse.
- Una vez iniciada la contención se valorará el tiempo que dura la crisis y se mantendrá con una especial vigilancia después que haya remitido.