

Protocolo de acción en caso de desregulación emocional y conductual.

Coordinación de Desarrollo del Talento Académico Temprano
Universidad de La Frontera
Temuco

Este protocolo fue elaborado en mayo 2025.
Es una adaptación del protocolo de actuación
del Colegio Alemán de Temuco realizada
por las psicólogas: Rocío Cofre, Rocío Maturana
y Helga Gudenschwager.

Este protocolo tiene como objetivo orientar frente a situaciones de desregulación emocional y/o conductual que puedan presentar estudiantes de enseñanza básica, media o personas adultas durante su participación en actividades de la coordinación de Desarrollo del Talento Académico Temprano de la Universidad de La Frontera, incluyendo Mini PROENTA, PROENTA UFRO regular y PROENTA Verano.

I. CONSIDERACIONES GENERALES

La regulación emocional es la capacidad de manejar lo que sentimos para adaptarnos y lograr nuestras metas. Cuando esta capacidad se ve afectada, puede dificultar la vida diaria, las relaciones con otros y la adaptación a distintas situaciones (Cardemil, 2017).

La desregulación emocional ocurre cuando la persona no puede identificar ni expresar lo que siente, reaccionando con mucha intensidad. Esto supera lo esperable para su edad y le impide calmarse, incluso con apoyo. Desde fuera, suele parecer un estado de “descontrol” (Mesa Regional Autismo, 2019).

Muchas veces, estas conductas son una forma de comunicar algo importante: una necesidad, una molestia o algo que ocurre en su entorno. Aunque no siempre sea la mejor forma de expresarse, es una señal válida que debe ser escuchada y comprendida (Goñi, Martínez y Zardoya, 2007).

Al aplicar este protocolo, es fundamental considerar el contexto en el que ocurre la situación, así como las características y necesidades específicas de la persona que presenta la desregulación.

Si un o una menor de edad requiere atención especializada, será la familia o el/la apoderado/a quien gestione dicho apoyo. En estos casos, el Programa, a través del Área Psicoeducativa, podrá realizar derivaciones o entregar recomendaciones de profesionales externos.

En este contexto, es importante prestar atención a lo siguiente:

1. Conocer señales preventivas y actuar en consecuencia:

Para prevenir situaciones de desregulación emocional, es fundamental reconocer señales tempranas y elementos del entorno que puedan actuar como gatillantes. En el caso de niños que participen, se solicita a las familias informar oportunamente diagnósticos o tratamientos en salud mental, y al equipo educativo, observar factores contextuales que puedan anticipar necesidades de apoyo.

2. Redirigir momentáneamente la atención hacia un foco alternativo:

Cuando una persona muestra señales de desregulación (como enojo, ansiedad o agitación intensas y de difícil control), es útil ayudarla a cambiar su foco de atención. Para eso, se pueden ofrecer actividades simples y de fácil acceso, como:

- Jugar con materiales sensoriales (pelotas antiestrés, masas, telas suaves).
- Realizar una tarea corta y concreta (ordenar los lápices, dibujar).
- Participar en una actividad práctica (armar un rompecabezas, mover objetos).
- Usar por unos minutos un dispositivo tecnológico, si eso le ayuda a calmarse.

Si la situación lo requiere, se puede invitar a la persona a salir del espacio común (como la sala de clases) para acompañarla en un lugar más tranquilo y seguro, donde pueda recibir apoyo directo.

3. Facilitar la comunicación para expresar el malestar:

Es importante ayudar a la persona a expresar lo que siente, de acuerdo con su edad y nivel de desarrollo. Para esto, se pueden usar preguntas simples como:

- *¿Qué te está molestando?*
- *¿Cómo te sientes ahora?*
- *¿Qué crees que podría ayudarte?*

En el caso de niños se pueden ofrecer otras formas de comunicación, como dibujar, elegir imágenes con emociones o escribir lo que siente. Lo clave es acompañar a la persona con calma, ayudándole a reconocer su malestar y a encontrar juntos una forma más saludable de enfrentarlo.

4. Otorgar tiempos de descanso cuando sea necesario:

Si se ha identificado que una persona puede desregularse, es importante permitirle tomar pausas breves para calmarse. Esto puede incluir, por ejemplo:

}

- Salir a tomar agua fría.
- Ir al área psicoeducativa para recibir apoyo.
- Sentarse en un lugar tranquilo por unos minutos.

Además, el Programa permite el uso de audífonos de cancelación de ruido, materiales sensoriales u otros apoyos durante clases, reuniones u otras actividades, cuando la persona lo necesite para regularse.

5. Reforzar positivamente las conductas adaptativas:

Cuando una persona logra manejar bien sus emociones o elige una alternativa a la desregulación, es importante reconocerlo de inmediato. Este refuerzo positivo ayuda a que esa conducta se repita en el futuro.

Reconocer lo que hizo bien fortalece su autoestima y le muestra que está aprendiendo a regularse de forma positiva. Puede reforzar con palabras, gestos o pequeños premios. Por ejemplo:

- *"Me gustó cómo pediste salir cuando te sentiste incómodo."*
- *"Te felicito por respirar profundo antes de enojarte."*
- *"Qué bueno que pediste ayuda en vez de gritar."*
- Dar una estrella, permitir elegir una actividad, o simplemente sonreír y felicitar.

6. Contar con una persona de apoyo como figura segura:

Es importante que la persona pueda recurrir a un adulto o referente significativo (como un/a compañero/a o amigo/a) que actúe como figura de apoyo estable. Esta persona, cercana y de confianza, puede brindar contención emocional, apoyar en momentos de crisis y favorecer una expresión adecuada de las emociones.

La designación de esta figura debe ser consensuada con la persona y comunicada al equipo de apoyo, para asegurar un acompañamiento coherente y respetuoso.

✦ **Nota:** PROENTA-UFRO cuenta con un *Manual de Convivencia Escolar* que orienta el abordaje de estas situaciones, promoviendo un trato justo y de carácter formativo. Puedes revisarlo aquí:
<https://proenta.ufro.cl>

II. PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN ANTE EPISODIOS DE DESREGULACIÓN O CRISIS EMOCIONAL

Ante la presencia de una desregulación y/o crisis emocional, cualquier persona que sea testigo del episodio —ya sea dentro de la sala de clases o en otros espacios debe informar de inmediato al equipo coordinador de PROENTA UFRO.

- Si se trata de estudiantes, se debe dar aviso prioritariamente al Área Psicoeducativa.
- En el caso de docentes, a la Coordinación Pedagógica.
- Y si se trata de adultos, familiares u otros funcionarios de la Universidad, la notificación debe dirigirse a la Dirección del Programa.

Es fundamental evitar conductas que puedan intensificar la crisis, como regañar, amenazar con sanciones o exigir que la persona “se calme” o “que no se enoje”.

Del mismo modo, no se recomienda razonar o confrontar a la persona sobre su comportamiento en medio de la crisis, ya que no se encuentra en condiciones óptimas para procesar dicha información.

Con el objetivo de orientar la intervención, se describen a continuación **tres etapas de acción**, considerando **el grado de intensidad** de la desregulación y la complejidad de los apoyos requeridos.

1. Manejo Inicial de la Desregulación, sin Riesgo

Aspecto	Acciones Sugeridas	
Condición inicial	Se han intentado estrategias generales sin éxito y no hay riesgo para sí mismo o terceros.	
Durante la desregulación	✓ Cambiar actividad, materiales o forma de trabajo o interacción. ✓ Utilizar material sensorial. ✓ Permitir salida breve a espacio seguro acordado.	
	Contención verbal	Mediar en tono tranquilo, validar emociones, ofrecer alternativas (hablar, dibujar, silencio, ejercicios de respiración) según edad y características.
	Fomentar el autocontrol	✓ Brindar siempre más de una alternativa para que el estudiante pueda elegir. Ejemplos: - Dibujar o escribir lo que siente. - Hacer una pausa o usar un rincón de calma. - Utilizar material sensorial o realizar respiración profunda. - Caminar, estirarse o beber agua en un espacio tranquilo. ✓ Realizar en conjunto alguna técnica de respiración o relajación
Posterior a la desregulación	✓ Explorar situaciones como: ambiente familiar, traslado, descanso, sueño. ✓ Evitar juzgar, amenazar, sancionar o confrontar en el momento de crisis. ✓ Registrar en bitácora de clases ✓ Informar a Unidad Psicoeducativa (psicólogas)	

2. En caso de Aumento de la Desregulación y Riesgo

Aspecto		Acciones Sugeridas
Condición inicial		• Aumento de desregulación emocional y conductual • Ausencia de autocontroles inhibitorios. • Riesgo para sí mismo/a o terceros. • No responde a contención verbal. • Aumenta la agitación motora sin conexión adecuada con el entorno.
Durante la desregulación	Intervenciones inmediatas	✓ Acompañar sin invadir. ✓ Permitir traslado a espacio de calma acordado previamente. ✓ Permitir expresión emocional cuando baje la intensidad. ✓ Ofrecer tiempo de descanso post-crisis.
	Características del ambiente	✓ Resguardar en espacio seguro. ✓ Evitar lugares con ventanales o altura. ✓ Retirar elementos peligrosos (cortantes, inflamables, etc.). ✓ Reducir estímulos como luces, música o ruidos. ✓ Evitar presencia de observadores.
Posterior a la desregulación		Informar al equipo PROENTA lo antes posible. Se encargarán de evaluar el caso, proponer acciones a seguir, entregar recomendaciones específicas y, si es necesario, establecer contacto con la familia para coordinar apoyos adicionales.

3. Contención Física en Casos de Alto Riesgo

Aspecto		Acciones Sugeridas
Condición inicial		✓ Descontrol y riesgos graves para sí mismo/a o terceros que requieren contención física. Autorización escrita de apoderados requerida.
Durante la desregulación		✓ Contener físicamente según necesidad y posibilidades en caso de tratarse de un niño o niña. ✓ En caso de adolescente o adulto llamar al número de emergencia UFRO para apoyo (6999) ✓ Avisar al equipo coordinador de PROENTA para Llamar a apoderado/a para retirar al estudiante y coordinar con Prevención de Riesgos el posible traslado a centro de salud si es necesario, en acuerdo con familia.
Posterior a la desregulación		✓ Hacer seguimiento ala persona que vivió el incidente y a la que entregó el apoyo inicial. ✓ PROENTA citará presencialmente a la familia de estudiantes.

III. INTERVENCIÓN EN LA REPARACIÓN

En esta etapa debe realizarse una vez que la persona esté en calma y de forma lo más cercana posible al momento de la desregulación.

- Se busca acompañar, comprender y prevenir que la situación se repita.
- Siempre debe incluir a quienes estuvieron involucrados (compañeros, docentes o funcionarios).
- Además, se completa la *Bitácora de desregulación emocional y conductual de PROENTA*, proponiendo acciones para mejorar el bienestar del estudiante y fortalecer sus habilidades de autorregulación.

IV. APOYO AL EQUIPO A CARGO

Debido a la intensidad del episodio o a la carga emocional que puede implicar para los colaboradores el manejo de este tipo de situaciones, el programa implementará las siguientes medidas:

- Brindar a los colaboradores involucrados en un episodio de desregulación emocional y conductual espacios de diálogo y contención, a través de los equipos de apoyo.
- Si corresponde, acompañarlos para constatar eventuales lesiones y gestionar la derivación a la institución pertinente.
- Posteriormente, los equipos de apoyo realizarán el seguimiento y acompañamiento necesario para resguardar su bienestar.



Protocolo de acción en caso de desregulación emocional y conductual.

Desregulación inicial sin riesgo

- Cambiar actividad, materiales o forma de trabajo o interacción.
- Utilizar material sensorial.
- Permitir salida breve a espacio seguro acordado.
- Validar emociones, ofrecer alternativas.
- Escucha tranquila.

Desregulación creciente con riesgo

- Resguardar en espacio seguro y de calma.
- Acompañar sin invadir y permitir la expresión emocional.
- Reducir estímulos como luces, música o ruidos.
- Evitar lugares peligrosos con ventanales o altura.
- Retirar elementos peligrosos (cortantes, inflamables, etc.).
- Evitar presencia de observadores.
- Ofrecer tiempo de descanso post-crisis.

Desregulación con alto riesgo

- Contener físicamente según necesidad y posibilidades, en caso de tratarse de un niño o niña.
- En caso de adolescente o adulto llamar al número de emergencia UFRO para apoyo (6999).
- Avisar al equipo coordinador de PROENTA.
- Llamar a apoderado/a para retirar al estudiante.
- Coordinar con Prevención de Riesgos el posible traslado a centro de salud si es necesario.

Para mayor u información, revisa el protocolo en extenso



Para mayor u
información,
revisa el
protocolo en
extenso

Protocolo de acción en caso de desregulación emocional y conductual.

Desregulación inicial sin riesgo

- Cambiar actividad, materiales o forma de trabajo o interacción.
- Utilizar material sensorial.
- Permitir salida breve a espacio seguro acordado.
- Validar emociones, ofrecer alternativas.
- Escucha tranquila.

Desregulación creciente con riesgo

- Resguardar en espacio seguro y de calma.
- Acompañar sin invadir y permitir la expresión emocional.
- Reducir estímulos como luces, música o ruidos.
- Evitar lugares peligrosos con ventanales o altura.
- Retirar elementos peligrosos (cortantes, inflamables, etc.).
- Evitar presencia de observadores.
- Ofrecer tiempo de descanso post-crisis.

Desregulación con alto riesgo

- Contener físicamente según necesidad y posibilidades, en caso de tratarse de un niño o niña.
- En caso de adolescente o adulto llamar al número de emergencia UFRO para apoyo (6999).
- Avisar al equipo coordinador de PROENTA.
 - Llamar a apoderado/a para retirar al estudiante.
 - Coordinar con Prevención de Riesgos el posible traslado a centro de salud si es necesario.