



## PROTOCOLO FRENTE A SITUACIONES DE CONFLICTOS Y DESREGULACIONES

### ***Orientaciones de Validación y Mediación Frente a Situaciones de desregulación y conflicto que Afectan la Convivencia y Clima Escolar, asociados principalmente a Agresión Física.***

#### ***Introducción:***

Frente a situaciones de conflicto, es importante entender que surge por diferentes motivos, algunas veces podemos darnos cuenta de aquello que lo provoca, otras veces no lo percibimos claramente. Por lo general, para los involucrados, resulta complejo e incómodo intervenir para regular una conducta que definimos en crisis o en tensión. A continuación, entregamos algunas consideraciones y orientaciones que pueden apoyarnos de mejor manera y lograr el bienestar de todos/as los involucrados.

#### ***Consideraciones Fundamentales:***

- Recordar el Principio de Benevolencia: “No es conmigo, no personalizar”.
- Saber enfrentar una situación conflictiva no significa necesariamente que siempre te resultará de la misma manera, no es una receta de cocina. Para todos es distinto. “A veces resulta, a veces no y está bien”.
- Los sentimientos que te produce la situación son válidos, es necesario que confíes en el equipo, da tu versión sin temor.
- No te espongas sola/o si sientes que no estás preparada/o, pide colaboración. Busca estar tranquila/o.
- Atender a la conducta no a la persona.
- Importante tener una actitud que invite a la flexibilidad del niño/a.

#### ***Frente a situaciones de crisis, desregulación y desafíos estresantes: Consideraciones Generales:***

- **Mantén la calma:** Utiliza un tono de voz neutro y postura corporal relajada. Se trata de transmitir tranquilidad y ofrecer un ejemplo positivo para *imitar*. Si consideras que estás muy nervioso/a o poco calmado/a, busca apoyo en otro adulto significativo, dejar a otro adulto actuar.
- **Las palabras no ayudan:** Dejar a un lado intentar razonar, negociar o dar explicaciones, en ese momento para él/ella, todo eso será “ruido” que le

puede incomodar aún más. Intenta comprender cuál podría ser la causa probable de la desregulación, lee las señales no verbales y cuida tu expresión corporal. “A veces menos es más”. Basta con preguntar, por ejemplo: ¿necesitas algo? ¿Te gustaría que te ayudara? ¿Quieres acompañarme a...? yo estoy acá contigo por si me necesitas...” entre otras formas de acercarse. A veces algunos niños pueden ser abrazados desde el lado, hombro a hombro, otros necesitan verte, frente a frente.

- **Eliminar sobrecarga sensorial:** Atender a situaciones que pudieran estar generando el estrés, parar un momento a pensar si puede haber algo que le está molestando, como por ejemplo: ruidos, gritos, música, luces, ropa, objetos con los cuales se quede “pegado” (interés restringido), aves o animales, etc. Cuando *logro identificarlo*, intento con paciencia, tiempo y empatía disminuir o eliminar la situación de estrés que está viviendo el niño, entregando alternativas simples y flexibles. Regular con cariño y respeto.
- **Cambiar el foco de interés:** Intenta reconducir a que realice otra cosa, suele funcionar el realizar con él/ella alguna actividad concreta sencilla, por ejemplo un puzzle encajable, popit, lápices, masas, dar una vuelta, ir al baño, etc. Podemos dar ayuda física para que inicie, si lo permite (tomar la mano por ejemplo) lo cual poco a poco hará que su cerebro se centre en la actividad y esto ayudará a que “se olvide” o disminuya la intensidad de su crisis.
- **Validación del Vínculo:** Entregar seguridad mediante la validación de lo que le está pasando (no ignorar), lograr que el niño sienta la confianza de expresar sus emociones, es fundamental pensar que la persona que intervenga tiene que haberse vinculado previamente y sostener una relación que para el niño sea significativa. A medida que la crisis vaya remitiendo, sonríe, dale un abrazo, ofrécele tu mano, ofrece estar más cerca, etc. (siempre pendiente de atender a las señales y flexibilidad del niño).

### **PROCEDIMIENTOS:**

#### ***Algunas situaciones que pueden darse en el contexto escolar***

***Situación 1: El niño/a reacciona golpeando, tirando piedras, empujando, tirando el pelo u otra forma de contacto físico violento que afecta a un estudiante o funcionario de la escuela.***

1. Antes de proceder, evaluar el contexto en que sucede el evento, las características del mismo, siendo capaz de determinar en una primera instancia lo que podría estar motivando la acción de agresión hacia otro.

2. Intervenir para que la conducta de agresión física hacia otro niño/a u otro adulto termine. Para esto es importante que al menos haya

dos personas adultas (inspector de pasillo, asistente de educación, docentes o profesional de apoyo) en la contención, para que uno de ellos se acerque al niño que agrede, tomándolo de manera cuidadosa y teniendo en cuenta las consideraciones generales anteriormente descritos. Y el otro adulto que valide y contenga a la persona agredida (estudiante o educador)

3. Luego de que la situación de crisis se ha regulado, el adulto contenedor con el estudiante debe acercarse en primera instancia con el Encargado de Convivencia Escolar, quien se hará cargo de informar de forma simple y concreta respecto de la situación ocurrida con el niño/a y dar aviso al apoderado.

4. Se tomarán acciones y los acuerdos correspondientes con quienes sea pertinente. Estas deben considerar la situación de violencia propiamente tal junto a los atenuantes asociados a la condición del niño o niña.

5. En caso de no encontrarse el Encargado de Convivencia Escolar deben dirigirse con el Encargado de Orientación para realizar el procedimiento explicado anteriormente. Si no estuvieran ninguno de los dos mencionados, deben dirigirse a otro miembro del equipo directivo.

6. Es importante también que un adulto reflexione de lo ocurrido, se escuche y se contenga la posición de la persona agredida (niño/a o adulto), dando a conocer la situación al apoderado/a si corresponde (si fuera un o una estudiante la afectada). El Encargado de Convivencia Escolar será quien determine quien realizará el contacto con la familia.

***Situación 2: El niño/a sale sin autorización hacia un lugar donde existe algún tipo de riesgo para su integridad física.***

1. El adulto a cargo en el momento debe dar a conocer de forma inmediata la situación a Inspector/a de pasillo quien apoyará la intervención y en conjunto determinar la pertinencia de solicitar colaboración de un integrante del Equipo Directivo.

2. Importante alejar del riesgo al estudiante, haciendo contacto físico. Una vez que se encuentre en un lugar seguro se debe atender su desregulación tomando en cuenta las consideraciones generales anteriormente descritas.

3. El Encargado de Convivencia Escolar será quien determine quién informa a la familia.

