

## PROTOCOLO DE MANEJO DE DESAJUSTE CONDUCTUAL Y/O EMOCIONAL<sup>1</sup>

**Ejecutor:** Monitor o Gestor de Caso

**Responsable:** Coordinador Regional Red Calle Niños

**Material necesario:**

Teléfono habilitado

Datos personales de la persona afectada (Bitácora y Libro de Incidencias)

Números telefónicos de centros de salud.

**Objetivo:**

Realizar una oportuna intervención en casos de desajuste conductual y/o emocional.

Se entiende desajuste emocional y/o conductual como un episodio de duración variable en que un niño, niña o adolescente pierde, en forma total o parcial, su capacidad habitual de control sobre sí mismo, producto del impacto que genera una situación vivenciada como crítica. En este estado se puede ver afectado el ámbito emocional, ideacional conductual y/o relacional.

**Consideraciones:**

La contención emocional es la primera y fundamental estrategia para el abordaje de las situaciones de desajuste emocional y/o conductual independiente de su intensidad. Su aplicación debe realizarse durante todo el tiempo en que el desajuste esté presente. La contención emocional será entendida como un procedimiento que consiste en brindar soporte afectivo para otorgar calma y facilitar la regulación del NNASC, mediante una comunicación verbal y no verbal basada en el buen trato, y que module la intensidad del desajuste emocional y/o conductual.

Tiene como objetivo:

1. Co-construir comprensiva y empáticamente con el NNASC la situación que lo aqueja.

Informar al NNASC acerca del carácter transitorio de la crisis que sufre.

Negociar soluciones en base a las alternativas propuestas por el NNASC

Evitar el escalamiento en la situación de crisis, promoviendo la disminución en la progresión de la hostilidad y agresividad.

Recordar al NNASC, de forma no amenazante, sobre las acciones que se podrían implementar para su protección, en caso de escalamiento de la situación.

2. Potenciar la autoregulación emocional y el autocontrol

La contención emocional debe ser realizada por el monitor referente, Gestor de Caso u otra persona del equipo que perciba el desajuste emocional y/o conductual. El adulto que realice este abordaje debe encontrarse en un estado emocional que le permita abordar la situación sin generar efectos negativos en el desarrollo de ésta (que se encuentre emocionalmente estable). Nunca debe ser realizada por alguna persona con quien el NNASC esté en conflicto y tampoco incluir la participación de pares.

1. Extraído de la "Norma Técnica para la Promoción del Bienestar, Prevención y Abordaje Integral de Desajustes Emocionales y Conductuales en Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes en Cuidado Alternativo Residencial" aprobada por Ord. 1830 del 15 de Abril de 2019

## Procedimiento N°1:

Se ha de considerar que la contención emocional es siempre la primera respuesta y es transversal a todo el proceso de manejo de situaciones críticas.

Observar permanentemente señales sobre el estado emocional del NNASC y de quien interviene, como el tono de voz, tensión muscular, agitación motora y su intensidad.

Acercarse al NNASC de modo calmado y empático (respetuoso y atento a sus necesidades), evitando emitir juicios de valor sobre la situación del NNASC. Esta actitud se debe mantener durante todo el procedimiento.

Mostrar empatía y escucha activa hacia el NNASC y ofrecer ayuda frente al estado que lo aqueja.

Acoger y acompañar al NNASC en la situación que está viviendo. La acogida puede darse respetando el silencio del NNASC, abrazando, conversando, etc., siempre considerando su opinión sobre cómo prefiere que se realice.

Promover el diálogo como la vía más adecuada para resolver los problemas, escuchando lo que dice el NNASC, facilitando que el NNASC pueda verbalizar y elaborar lo que le sucede.

Resguardar el derecho a la intimidad del NNASC, cuidando un ambiente social tranquilo donde realizar esta contención, donde no se exponga a pares y haya un ambiente físico seguro.

Mantener una actitud de calma y de seguridad en todo momento

Evitar ser percibido como amenazante evitando discutir y emitir juicios de valor.

Construir alternativas de acción para superar la situación junto con el NNASC, de modo que le hagan sentido para tranquilizarse.

Proveer de información y proponer una forma de actuación o resolución de la situación, persuadir, otorgar recomendaciones.

Comprobar la efectividad de la contención emocional. De ser necesario pedir ayuda o relevo -sin alterar al NNASC- a otro miembro del equipo.

Una vez que se logra la contención emocional y el NNASC se calma, ayudarlo a integrar la experiencia, sacar conclusiones sobre el actuar, aprender alternativas positivas de acción frente a futuros desajustes emocionales.

En caso de que el NNASC se encuentre en tratamiento de salud mental, informar al equipo tratante de la red de salud sobre lo ocurrido, previa información al NNASC.

Un miembro del equipo interventor debe acompañar a los NNASC que presenciaron la situación de uno/a de sus compañeros/as generando acciones de apoyo y/o contención emocional hacia el grupo para prevenir que se desencadenen nuevas situaciones de crisis.

## Procedimiento N° 2: Solicitud de apoyo a Servicio de Urgencia Red de Salud

Toda vez que habiendo aplicado la contención emocional, ambiental y/o farmacológica, persista la situación de crisis y agitación psicomotora que suponga riesgo grave de daño para sí mismo o para terceros, o riesgo vital, se debe llamar al Servicio de Urgencia correspondiente al territorio. Simultáneamente, se deberá solicitar presencia de Carabineros en el lugar.

Definición: Es la solicitud de apoyo al Servicio de Urgencia correspondiente al territorio, para que brinde atención médica inmediata a un NNASC que presenta una agitación psicomotora que no pudo ser superada por las estrategias de contención emocional, ambiental y farmacológica (esta última solo si corresponde).

Se debe solicitar apoyo del Servicio de Urgencias de la red de salud pública cuando el desajuste conductual se expresa mediante agitación psicomotora que supone riesgo de daño o riesgo vital para sí mismo o terceros, y no puede ser manejada por las personas a cargo de su cuidado, habiendo intentado auxiliarse a través de las acciones señaladas en el presente documento.

Debe ser solicitado por quien se encuentra a cargo al momento de ocurrida la situación de desajuste emocional y/o conductual.

Es deseable que la persona que acompañe al NNASC, sea quien mantiene un vínculo estable y relación de confianza con el mismo, ya que el traslado supone una fuente de estrés adicional para éste. Dicha persona deberá estar en conocimiento de la historia clínica del/la NNASC, aportando información sobre diagnósticos, medicamentos, exámenes, alergias alimentarias o medicamentosas, entre otras. Debe llevar consigo físicamente los antecedentes clínicos o documento afín, que se encuentre disponible en el dispositivo.

Para el traslado se deben resguardar las condiciones de seguridad y estabilidad del NNASC al momento de realizar el traslado, para lo cual se deben tener las siguientes consideraciones

Cuando el traslado se realiza en un vehículo de emergencia, la cantidad de personas posibles de llevar debe ajustarse a las normativas sanitarias existentes.

En algunos traslados, además del personal sanitario, puede ser necesaria la intervención de la fuerza de orden y seguridad, ya sea para:

Escortar a la ambulancia.

Acompañar a la persona en el interior de la ambulancia en situaciones mayor de riesgo

### **Procedimiento N° 3: Registro de las Acciones en bitácora y Libro de Incidencias**

Monitor o Gestor de Caso, según corresponda, debe registrar la mayor cantidad de antecedentes de la persona y las acciones llevadas a cabo.

**Procedimiento N°4:** Gestor de Caso realiza seguimiento respecto de la situación de salud del NNASC derivado.

**Consideraciones relevantes:** En los casos de agresión física y/o verbal de carácter grave, el equipo, junto al Monitor, Encargado de Casa, Jefe Técnico o Gestor de Caso, deberá evaluar la pertinencia de llamar a Carabineros. Asimismo, deberá analizar las siguientes acciones:

Derivación del NNASC a otro dispositivo de alojamiento acorde a su edad y características. Para ello MDSF debe proporcionar información de dispositivos donde se preste dicha atención. En caso de no existir oferta, se deben buscar otros espacios que aseguren que el NNASC dispone de un lugar donde dormir, al menos por los días que dure la medida educativa.

Compromiso Educativo: por la situación y/o daño causado en el espacio. Para ello, se debe tener una conversación con el o los adolescentes acordando la medida.

Las situaciones de peleas, agresión pueden suceder al interior de los dispositivos, sin embargo, uno de los compromisos mínimos de los NNASCSC y el equipo de trabajo es cuidar este espacio de prácticas violentas. En ninguna circunstancia es posible tomar como medida disciplinaria la suspensión del participante de alguno de los dispositivos. Para el caso de caso de alojamiento se debe contar con otro lugar seguro y protegido para que el NNASC pernocte.

Para evitar dichas situaciones el equipo debe estar preparado para realizar contención emocional e intervención en crisis de manera oportuna, evitando llegar a la situación de violencia y medidas extremas como la suspensión del derecho a pernoctar. Es responsabilidad del equipo desplegar distintas estrategias en la línea educativa y de protección alejándose de estrategias punitivas.