



***GUÍA DE ORIENTACIONES BÁSICAS
PARA APOYAR A
ESTUDIANTES EN SITUACIONES DE
CRISIS CONDUCTUALES Y
ELABORAR EL PROCEDIMIENTO
DEL CENTRO EDUCATIVO
2021***

*DIRECCIÓN DE DESARROLLO CURRICULAR
DEPARTAMENTO DE APOYOS EDUCATIVOS PARA EL
ESTUDIANTADO CON DISCAPACIDAD*

APOYOS VISUALES

En los cuadros de texto, usted encontrará elementos que se deben incluir en el procedimiento de centro educativo, según el Manual para elaborar Manuales de Procedimientos, de la Dirección de Planificación Institucional del Ministerio de Educación Pública.

Tabla de Contenidos

Créditos	4
I. Presentación	5
II. ¿Cómo se desarrolla una crisis conductual?	9
Etapas de la crisis	11
Etapa 1	11
Etapa 2	12
Etapa 3	13
Etapa 4	15
III. La respuesta efectiva del personal	17
IV. El apoyo físico	19
Técnicas de apoyo físico	20
V. ¿Y después de la crisis que sigue?	22
VI. ¿Qué NO hacer en una crisis conductual?	23
VII. Referencias bibliográficas	25
VIII. Bibliografía	26
IX. Anexos	27
Anexo 1	27
Anexo 2.....	31

Créditos

Autoridades del Ministerio de Educación Pública

Giselle Cruz Maduro

Ministra de Educación

Melania Brenes Monge

Viceministra Académica

María Alexandra Ulate Espinoza

Directora. Dirección de Desarrollo Curricular

Gilda Aguilar Montoya

Jeja. Departamento de Apoyos Educativos para el Estudiantado con Discapacidad

Redacción

Ana Ramírez Arce

Funcionaria del Departamento de Apoyos Educativos para el Estudiantado con Discapacidad

Revisión

Asesoras y asesores nacionales del Departamento de Apoyos Educativos para el Estudiantado con Discapacidad

I. Presentación

Es tarea primordial de quienes formamos el equipo del Departamento de Apoyos Educativos para el Estudiantado con Discapacidad (DAEED), estar alerta de aquellas acciones cotidianas en los centros educativos, ya que, si no se ofrece una respuesta apropiada y oportuna, se convierten en barreras que impiden la participación y el aprendizaje para las personas estudiantes.

El presente documento tiene dos propósitos puntuales: compartir información básica sobre las crisis conductuales que puede presentar la población estudiantil y ofrecer orientaciones para que cada centro educativo elabore el procedimiento, para apoyar a estudiantes que se encuentren en esta situación, garantizando la seguridad y el cuidado para toda la comunidad educativa.

Así mismo, se fundamenta en el Modelo Social de la Discapacidad, el Enfoque de Derechos Humanos y el Modelo de Educación Inclusiva.

Para efectos de enlazar los propósitos mencionados anteriormente, el documento contiene diferentes apartados con información acerca de las crisis conductuales y su abordaje, aspectos que deben considerarse en el procedimiento y en los cuadros de texto de color celeste, se recuerdan los componentes que debe contener dicho documento (procedimiento de centro educativo) atendiendo lo dispuesto en El Manual para elaborar manuales de procedimientos de la Dirección de Planificación Institucional del Ministerio de Educación Pública (Anexo 1). Estos cuadros de texto se han colocado estratégicamente a lo largo del documento, con la intención de facilitar la comprensión de los apartados que debe contener el procedimiento del centro educativo y como se van relacionando con la temática específica para el abordaje oportuno de las crisis conductuales.

OBJETIVO

El Procedimiento debe contener un **objetivo** y este puede estar relacionado con los principios de apoyo, cuidado, salvaguarda, seguridad y bienestar, que se debe ofrecer a las personas menores de edad y a toda la comunidad educativa.

La crisis conductual es una reacción emocional y conductual de alta intensidad y con una gran probabilidad de agravarse, en la que temporalmente la persona pierde la racionalidad y el control de su propio comportamiento, por lo que requiere apoyo y cuidado, para proteger su propia integridad y la de terceras personas, hasta que recupere la capacidad de autocontrol. Esta situación está precedida por un estímulo desencadenante, que puede ser interno o externo y que en ocasiones ni siquiera está presente en el propio centro educativo.

Estos episodios críticos presentan diferentes etapas en su manifestación, lo óptimo y más seguro es poder desacelerar el comportamiento agresivo, respondiendo efectivamente en los primeros niveles, como se explica más adelante.

El desarrollo integral del ser humano, incluye el proceso de adquisición de habilidades de autodirección, que engloban entre otras, la capacidad de regular su propio comportamiento, resolver situaciones problemáticas, gestionar las propias emociones, solicitar apoyo, seguir indicaciones y horarios. Partiendo de esta premisa, se deben reconocer dos axiomas: primeramente, que las personas menores de edad requieren apoyo para adquirir y utilizar estas habilidades y es esperable, ocasionalmente o ante la presencia de barreras para el aprendizaje de las mismas, que niños, niñas o adolescentes presenten crisis conductuales; el segundo, que además se deduce del anterior, las crisis conductuales no son eventos que pueden ocurrirle únicamente a estudiantes en situación de discapacidad. Por tanto, la postura del centro educativo debe ser formativa, es decir realizar una valoración integral de la situación, para determinar la etiología del comportamiento agresivo y a partir de ésta generar los apoyos que la persona requiera, para aprender las habilidades de afrontamiento y autocontrol, necesarias para superar futuras situaciones similares.

La crisis conductual debe entenderse como un incidente de emergencia, en el que cualquier persona funcionaria del centro educativo está en obligación de actuar, de una forma proactiva y no violenta, en aras de resguardar la integridad y dignidad de las personas estudiantes, tanto de la persona que se encuentra en crisis como de las demás.

Dado que las crisis conductuales son incidentes de emergencia donde todo el personal del centro educativo debe actuar de manera proactiva, no violenta, dentro del marco legal vigente y en aras de resguardar la integridad y dignidad de las personas estudiantes, es que, a continuación, se mencionan algunas normas legales y lineamientos que pueden sustentar el procedimiento de cada centro educativo.

**MARCO LEGAL Y LINEAMIENTOS
GENERALES**
El procedimiento de centro educativo debe contar con un marco legal y lineamientos generales, es decir, una estructura jurídica que lo enmarque.

- **Código de la Niñez y la Adolescencia (Ley 7739):** Artículos 4, 5 y 68.
- **Derechos de los niños, niñas y adolescentes a la disciplina sin castigo físico ni trato humillante (Ley 8654):** Artículos 1 y 24 bis.
- **Ratificación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Ley 8661):** Artículos 7, 17, 24.
- **Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (Ley 7600):** Artículos 4 y 17.
- **Código de Educación (Ley 181):** Artículo 123.
- **Ley General de Control Interno (Ley 8292):** Artículo 15
- **Decreto Ejecutivo N°2 Reglamento General Establecimientos Oficiales de Educación Media:** Artículo 6.
- **Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes (2018) Decreto Ejecutivo No 40862 –MEP:** Artículo 127.
- **Política Nacional para la Niñez y la Adolescencia Costa Rica 2009-2021**

Este último instrumento citado explica el Paradigma de la protección integral y establece:

d. Derechos relacionados con la protección Se refieren a las acciones que tanto el Estado como la familia deben realizar para salvaguardar el bienestar, la integridad y la seguridad de la niñez y la adolescencia en general, y en particular de aquellas que se encuentren en situación de vulnerabilidad (...). La protección de la niñez y la adolescencia es responsabilidad de todas las personas de la sociedad, del Estado y de sus instituciones. La protección presupone también la restitución de los derechos, su dignidad y desarrollo armónico, con medidas que apoyen y acompañen a la niñez y la adolescencia en ese proceso.

Lo anterior permite determinar en el procedimiento del centro educativo las personas responsables de responder ante una situación de crisis conductual.

RESPONSABLES

El procedimiento debe establecer las personas responsables, se entiende que el "Titular Subordinado" es la persona directora, responsable de la administración y funcionamiento del centro educativo, pero todas las personas funcionarias del mismo tienen la responsabilidad de la seguridad y el cuidado de las personas menores de edad, a la luz de lo supra mencionado.

II. ¿Cómo se desarrolla una crisis conductual?

Debe entenderse que, previo al desarrollo de una crisis existe un agente o estímulo que actúa como detonante, se conoce también como el factor precipitante y puede ser interno o externo. La importancia de identificar estos factores radica en que, le permite al personal del centro educativo reaccionar de manera proactiva, haciendo los ajustes correspondientes, con el fin de prevenir el comportamiento agresivo, así como evitar que el mismo personal del centro educativo se convierta en un factor precipitante.

Ejemplos de estímulos detonantes:

- ✓ Fracaso.
- ✓ Pérdida de poder personal.
- ✓ Miedo.
- ✓ Frustración.
- ✓ Hambre.
- ✓ Salud.
- ✓ Necesidad de atención.
- ✓ Reacción a abordajes autoritarios o irrespetuosos.

Es importante mencionar que en ocasiones estos estímulos suceden en otros entornos, como en el hogar, por ejemplo, por lo que resulta difícil que el personal actúe sobre los mismos desde el ámbito educativo, sin embargo, si se puede reaccionar empáticamente en la provisión de los apoyos.

La crisis tiene diferentes niveles, la mayoría de las veces un evento de este tipo puede detenerse a tiempo, antes de que alcance su máximo y más peligroso nivel, sin embargo, esto depende de que el personal del centro educativo conozca las etapas y la respuesta adecuada para cada una de las mismas. Para efectos de detener la crisis en los niveles iniciales es necesario que las personas adultas actúen desde la empatía y no desde un enfoque adultocentrista.



Es muy importante destacar que un procedimiento general es insuficiente en sí mismo, por eso, el estudiantado que presenta conductas problemáticas debe contar, además, con un plan de apoyo conductual personalizado, en el que se establecen estrategias de prevención primaria y secundaria para evitar que un evento así llegue a suceder.

DESCRIPCIÓN

El Procedimiento debe establecer las estrategias de actuación ante cada nivel de la crisis, enumerar de manera concreta y operativa cómo debe responder el personal del centro educativo ante cada una de las etapas de una crisis y cómo se organiza el centro educativo para asegurar la protección y el cuidado de toda la población estudiantil. Estas estrategias se construyen en cada centro tomando en cuenta su contexto y recursos.

Es importante que en la descripción del Procedimiento, se evidencien todas las medidas que el personal del centro educativo tomará para evitar tener que utilizar apoyo físico y, en caso que sea extremadamente necesario, describir cuáles serán las técnicas de apoyo físico que se utilizarán y aseguren el cuidado de la persona.

Debe reflejar en todo momento el enfoque preventivo que pretende.

En los apartados IV, V, VI y VII se desarrolla información útil para realizar la Descripción en el Procedimiento.

Etapas de la crisis



Etapa 1

El primer nivel es el más difícil de detectar y el que muchas veces se trata de reprimir y sancionar, lo que generalmente tiene como resultado, la aceleración del comportamiento.

La persona se presenta ansiosa y es posible darse cuenta de esto pues presenta variaciones en su comportamiento, a veces muy sutiles, como cambios en la respiración, en la expresión facial o en el tono muscular, inquietud, incremento de conductas estimuladoras, ruidos, entre otros.

¿Qué hacer?

La respuesta del personal del centro educativo debe ser empática, tratar de comprender lo que la persona está experimentando en ese momento y apoyarle, para intentar aliviar la ansiedad. Desviar la atención hacia algo relajante o placentero funciona muy bien.

Ejemplo:

La maestra Cecilia da la indicación al grupo de prepararse para iniciar una actividad, la estudiante Rosa no se siente muy preparada para realizar la prueba, puede observarse haciendo algunos gestos faciales que antes no estaban presentes y moviéndose excesivamente en su silla. La estudiante podría estar iniciando en un estado de crisis conductual, con todo el potencial de agravarse. Cecilia puede acercarse a Rosa y ofrecerle apoyo, preguntarle si puede ir a dejar un mensaje a la señora del comedor, con el fin de aminorar la ansiedad.



Muchas veces ante este tipo de comportamientos las personas manifiestan expresiones como “síntese bien” o “quédese quieta”, o también podrían no percatarse o dejarlo pasar, esto puede contribuir a que la crisis escale al siguiente nivel.



Etapa 2

En una segunda etapa de la crisis, la persona puede manifestar comportamientos que se asocian a una actitud desafiante o defensiva, como negarse a obedecer, romper y lanzar objetos, escupir, escapar, insultar, gritar, amenazar (agresión verbal). Esta etapa se caracteriza por el inicio de la pérdida de la racionalidad.

¿Qué hacer?

El personal del centro educativo debe intentar asumir el control de la situación mediante el apoyo verbal, ofreciéndole a la persona opciones de conducta y de consecuencia, negociando posibles salidas alternativas a la situación. Cuando la persona estudiante en crisis se encuentra en un estado muy elevado de energía, se recomienda permitir el desahogo y tratar de ofrecer el máximo de privacidad durante la situación, esto para salvaguardar la dignidad de la misma y preservar la seguridad de otras; por lo que se debe valorar según la evolución de esta etapa, si se llega a requerir, el movilizar al resto de estudiantes a otro espacio y la asistencia de personal adicional.

En esta etapa, respetar el espacio personal es indispensable para que la persona en crisis no se sienta amenazada y se resguarde la seguridad del personal del centro educativo.

Ejemplo

El estudiante Carlos se niega abiertamente a seguir las indicaciones que brinda el maestro Pedro, la conducta se agrava, Carlos sube mucho el volumen de la voz y además de indicar que no quiere realizar lo que se le pide, empieza a utilizar vocabulario soez, amenaza al docente Pedro con hacerle daño físico y lo escupe. Pedro intentó convencer a Carlos de tranquilizarse, pero en vista de que la situación continúa en aumento decide activar el procedimiento, solicitar acompañamiento para en equipo determinar las estrategias a seguir y para que otras personas funcionarias retiren al resto de estudiantes a la biblioteca, que han determinado como espacio seguro.



Muchas veces las personas adultas se pueden ofender ante un comportamiento como este y en un intento por detener y reprender la conducta, pierden la calma y responden con indicaciones o gestos amenazantes, esto suele resultar en una lucha no productiva de poder, que podría tener como resultado que la situación se torne aún más peligrosa.



Etapas 3

Todos los comportamientos de agresión **física** son los característicos del tercer nivel de la crisis, como: patear, golpear con sus brazos, cabeza u objetos, morder, jalar el cabello y estrangular. Es muy importante comprender que una persona que se encuentra en este nivel ha perdido, de manera temporal, el control de sí misma y la capacidad de analizar las consecuencias o el riesgo de su conducta.

¿Qué hacer?

En una situación de agresión física, el personal del centro educativo debe organizarse para apoyar a la persona en crisis y cuidar al resto de estudiantes. Esta es una situación de emergencia, por lo que se requiere de una actuación eficiente para atenderla.

Las personas funcionarias que se encuentren atendiendo la situación de crisis deben decidir cuál es la estrategia, de las que contiene el procedimiento del centro educativo, que utilizarán, que ofrezca mayor cuidado y protección para todos y todas; en este punto deben valorar si se hace necesario el uso de apoyo físico, más adelante se profundizará en este tema del apoyo físico.

Ejemplo

La estudiante Rosa pierde el control de su propio comportamiento y patea a la maestra Cecilia, en ese estado de alta energía se encuentra a un compañero y lo amenaza, Cecilia pide asistencia a las personas funcionarias que se encuentran más cerca, una de ellas se lleva al resto de estudiantes a un lugar seguro. Cecilia se queda para apoyar a Rosa junto con otras dos personas adultas funcionarias del centro educativo; en ese momento deciden ofrecer un poco de espacio a Rosa y tratar de apoyarla verbalmente, pero Rosa ha empezado a quebrar las ventanas con sus manos, por lo que el equipo (que se ha conformado circunstancialmente) decide aplicar una técnica de apoyo físico descrita en el procedimiento del centro educativo, para resguardar la integridad de la niña y de sí mismos.



El abordaje de la crisis en este nivel (incluso desde la etapa dos, cuando el peligro de agravarse es inminente), nunca debe realizarse en forma individual, en el procedimiento se deben especificar las estrategias para movilizar al personal del centro educativo, de manera que, en el momento se conforme un equipo temporal de al menos tres personas funcionarias, las personas que se encuentren más cerca de la situación. Una de ellas debe asumir el liderazgo temporal, es la única que da las indicaciones y se comunica con la persona estudiante en crisis, esto para evitar que se genere caos y confusión.

4

Etapa 4

Este nivel tiene como característica principal la reducción en la energía de la persona, es posible darse cuenta de esto porque manifiesta conductas como pedir disculpas, llorar, hacer promesas de mejorar su comportamiento, disminución en el tono muscular, entre otras. Esta etapa está caracterizada por la recuperación de la racionalidad, muchas veces la persona estudiante cae en cuenta de lo sucedido, pero también algunas veces puede pasar que no recuerde el episodio de crisis, lo que hizo o dijo.

¿Qué hacer?

El personal del centro educativo que se encuentra apoyando a la persona en crisis, debe intentar recuperar el vínculo con ella y comunicarse de forma empática.

Si fue necesario utilizar técnicas de apoyo físico en la tercera etapa de la crisis, ante el primer signo de que la persona estudiante está entrando esta cuarta etapa, se debe desvanecer el apoyo físico.

No es un buen momento para fijar consecuencias, esto se profundizará más adelante.

Ejemplo

El estudiante Carlos llegó al tercer nivel de la crisis, mordió al docente Pedro y estuvo durante unos minutos intentando agredir físicamente a otras personas, en determinado se escucha como varía el ritmo de su respiración, se sienta en el suelo y le dice a Pedro “profe lo siento”. Pedro le indica que está ahí para apoyarlo.



Generalmente, las personas adultas piensan que estos signos dan luz verde para realizar reclamos y establecer consecuencias sobre lo sucedido, pero es necesario

comprender que la persona aún se encuentra dentro de la crisis, por lo que conviene esperar a que todas las personas involucradas hayan recuperado el control físico y mental, para revisar el episodio y tomar medidas a futuro.

III. La respuesta efectiva del personal

La clave de una respuesta efectiva y eficiente ante una crisis conductual está en la habilidad del personal de mantener la calma, no tomar el comportamiento agresivo de manera personal y conocer el procedimiento del centro educativo.

La totalidad del personal del centro educativo debe conocer y ejecutar el procedimiento, esto posibilita lo siguiente:

- ✓ Asumir una actitud proactiva, empática y preventiva, como debe estar establecido en el procedimiento.
- ✓ Ofrecer una respuesta profesional y evitar confusión entre el personal del centro educativo y las familias.
- ✓ Responder de forma inmediata las personas que se encuentren más cerca, de manera que disminuye el riesgo de la situación y no se recarga la responsabilidad de estas emergencias en unas cuantas personas.

Es importante que el personal realice prácticas y repases periódicos del procedimiento del centro educativo, para ofrecer una respuesta profesional y efectiva. Contar con un procedimiento y practicarlo, permite el desarrollo ético y técnico de las personas funcionarias, además asegura la participación, el consenso, la realimentación y el apoyo emocional.

Para ofrecer apoyos de manera profesional y efectiva es necesario que las y los funcionarios del centro educativo desarrollen la habilidad de despersonalizar la situación, es decir, no asumir los comportamientos que se susciten en la crisis de manera personal, esto le permitirá mantener control de sus propias emociones y por ende de sus respuestas.

Para esto también es importante, que en el procedimiento se consideren estrategias para resguardar la salud mental del personal, por lo que el centro educativo puede gestionar mecanismos, para canalizar el estrés que puede provocar la atención de una crisis conductual en las personas funcionarias.



Todo el personal está llamado a ejecutar el procedimiento cuando se amerite, por eso es importante diseñar estrategias que le permita al equipo que respondió a la crisis canalizar la tensión del evento.

IV. El apoyo físico

Se entiende por apoyo físico las estrategias o acciones que implican una respuesta física, sea esta restrictiva o no restrictiva.

Las respuestas físicas no restrictivas, son las estrategias que se utilizan para apoyar físicamente a una persona para que realice una tarea o actividad, por ejemplo, cuando se toma la mano de una persona para guiarla en la utilización de la tijera porque está aprendiendo a recortar.

Las respuestas físicas restrictivas, son los métodos, estrategias o técnicas dirigidas a reducir o limitar el movimiento de una persona, por su propio cuidado y el de las demás, por ejemplo, cuando un niño pequeño se le escapa a su papá y corre hacia la calle, el padre lo va a sujetar del brazo, para evitar una situación peligrosa, en situación está aplicando apoyo físico restrictivo.

Dentro de las respuestas físicas, para los fines de este documento, se resaltan:

1. **Barreras:** por ejemplo, cerrar la puerta de un aula para evitar la conducta escapista de una persona estudiante y con esto reducir el riesgo de que afuera le suceda un accidente, o cerrar los portones del centro educativo para evitar la salida de estudiantes sin supervisión, o el ingreso de personas ajenas que puedan poner en peligro la integridad del estudiantado y el personal.
Las acciones como mantener una distancia prudencial y respetar el espacio personal de la persona estudiante en crisis (siempre y cuando no haya otras personas a quien pueda agredir físicamente), así como colocar una mesa entre la persona estudiante en crisis y la persona funcionaria mientras esta última intenta aminorar la situación mediante el apoyo verbal, también podrían entenderse dentro de este tipo y resultan muy efectivas en tanto se valora si es necesario o no hacer uso de técnicas de apoyo físico.
2. **Técnicas de apoyo físico:** son las respuestas que implican el contacto físico de personas funcionarias con la persona estudiante en crisis, destinadas a proteger la seguridad y ofrecer bienestar a la persona en crisis y a todas las demás personas, sobre todo, menores de edad.

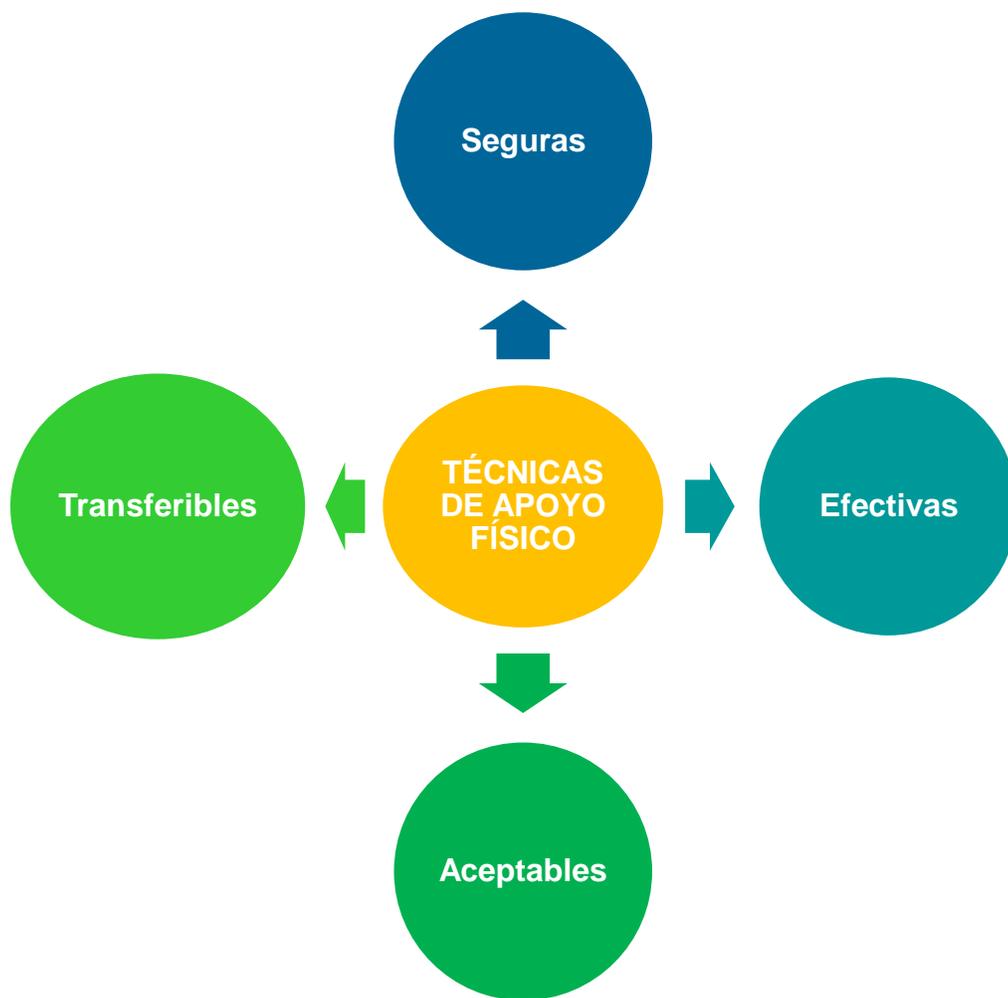
Técnicas de apoyo físico

Estas técnicas se utilizan como **último recurso, en una situación de emergencia**, durante la tercera etapa de la crisis, donde la persona estudiante en crisis representa un alto riesgo para su propia **integridad física** o la de terceras personas. Se toma la decisión de utilizarlas con el único fin de cuidar, proteger, salvaguardar. Nunca se emplean como una forma de castigo o consecuencia ante una conducta problemática.

Tampoco debe prolongarse el tiempo de aplicación de las técnicas de apoyo más de lo estrictamente necesario; cuando la persona en crisis da la primera señal de inicio de la recuperación de la racionalidad y el control de sí misma (etapa cuatro de la crisis), es momento de desvanecer el apoyo físico.

Existen programas que ofrecen formación en técnicas seguras, no violentas, como el curso que ofrece el Centro Nacional de Recursos para la Educación Inclusiva (CENAREC) llamado Estrategias para la atención de estudiantes en situaciones de crisis conductuales. Pero también el personal de cada centro educativo puede proponer otras estrategias o técnicas de apoyo físico, que conozcan o las diseñen, siempre y cuando estas cumplan con cuatro principios indispensables:

- ✓ Que sean seguras: esto significa que no causan dolor y minimizan el riesgo de lesiones, tanto para la persona en crisis como para las personas que la aplican.
- ✓ Que sean efectivas: quiere decir que la técnica funciona, que sí permite ofrecer apoyo para el control del cuerpo de la persona en crisis el tiempo que sea necesario.
- ✓ Que sean aceptables: que no atente contra la dignidad de la persona en crisis, siendo evidente que se está protegiendo y no maltratando a la persona estudiante.
- ✓ Que sean transferibles: que pueda describirse, es decir que fácilmente se puede hacer una descripción sobre cómo se aplica y cada uno de sus pasos, lo que posibilita que se pueden detallar en el procedimiento y pueden enseñarse a todo el personal.



El uso de técnicas de apoyo físico, aunque estén claramente definidas y sean de completo dominio por parte del personal del centro educativo, siempre conlleva riesgos, sin embargo, hay situaciones en las que, las conductas de la persona estudiante representan un riesgo mayor que el uso de las mismas y si este apoyo no se ofrece, dejando desprotegidas a las personas menores de edad, se estaría incurriendo en una actitud negligente, lo que podría conllevar a serias implicaciones legales para el personal del centro educativo. Por lo tanto, se hace énfasis en los siguientes puntos sobre las técnicas de apoyo físico:

- ✓ Apostar siempre a la prevención
- ✓ Son el **último recurso**, cuando el peligro es inminente
- ✓ No son un castigo
- ✓ Utilizar la mínima fuerza necesaria

- ✓ Durante el menor tiempo posible
- ✓ No aplicarlas en forma individual, siempre en equipo
- ✓ Resguardar en todo momento el interés superior de la persona menor de edad
- ✓ Revisar y practicar periódicamente el procedimiento.



Las técnicas de apoyo físico que el centro educativo utilice deben estar descritas en el procedimiento del centro educativo, no es conveniente que resulten de la improvisación en el momento, por esto se insiste en que, además de que se encuentren tipificadas en el procedimiento, se destinen periódicamente espacios para practicarlas en reuniones de personal.

V. ¿Y después de la crisis que sigue?

Una vez que todas las personas involucradas en la situación de crisis (tanto el personal del centro educativo como la persona estudiante) han recuperado el control de su estado emocional y físico, se debe asegurar una reunión para realizar la revisión del episodio, con el fin de aminorar la posibilidad de que un evento como estos pueda volver a presentarse.

Es importante realizar una sesión entre la persona funcionaria a cargo y la persona estudiante, para apoyarle a esta última a analizar lo sucedido, los agentes causantes de la crisis, los sentimientos que experimentó que le llevaron a perder el control, las alternativas de comportamiento y los apoyos que requerirá la próxima vez que se enfrente a una situación similar.

El equipo de personas funcionarias que realizó el abordaje de la crisis, también debe tener un espacio para revisar sus propias respuestas, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora para futuras situaciones, apoyarse mutuamente y realizar algún ejercicio que contribuya a la salud mental.

FORMULARIOS O REGISTROS Y ANEXOS

En el procedimiento se encuentra un apartado para formularios o registros y uno para anexos, uno de estos puede ser el instrumento que se utilizará para registrar el incidente después de una situación de crisis.

Es de suma importancia que el procedimiento del centro educativo establezca un instrumento para registrar el incidente, en el que se detalle lo sucedido, los pasos que se siguieron, si fue necesario el uso de técnicas de apoyo físico, cuáles y la justificación de esto. En este se detallan las personas que conformaron el equipo temporal de respuesta (Anexo 2).

Cada centro educativo define si el llenado de este reporte lo realizan en la reunión del equipo supra mencionado o se asignará una persona responsable.

VI. ¿Qué **NO** hacer en una crisis conductual?

- ✓ Perder la calma
- ✓ Tomar el comportamiento agresivo de manera personal
- ✓ Gritar
- ✓ Amenazar
- ✓ Entrar en luchas de poder
- ✓ Permitir el “efecto mirón”
- ✓ Invadir el espacio personal o recurrir a intervenciones físicas a menos que el riesgo lo amerite
- ✓ Realizar intervención física de forma individual
- ✓ Dejar sola a la persona en crisis
- ✓ Solicitar intervención policial o llamar al 911, a menos que se presente una herida o situación de salud física.

- ✓ Delegar la responsabilidad de buscar apoyo en otras personas estudiantes.
- ✓ Solicitar a la familia que retire a la persona estudiante a su hogar, a menos que por circunstancias extremas y a pesar de ofrecer un tiempo para la recuperación ya no se considere pertinente la permanencia en el centro educativo.

VII. Referencias bibliográficas

- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1944). Ley 181, Código de Educación. San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1998). Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad. San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1998). Ley 7739, Código de la Niñez y la Adolescencia. San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2002). Ley 8292, Ley General de Control Interno. San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2008). Ley 8654, Derechos de los niños, niñas y adolescentes a la disciplina sin castigo físico ni trato humillante. San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2008). Ley 8661, Aprueba Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo. San José, Costa Rica.
- Duarte, C. (2012). Sociedades adultocéntricas: sobre sus orígenes y reproducción. *Última década*, 20(36), 99-125. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22362012000100005>
- Ministerio de Educación Pública, Consejo Superior de Educación. (2016). Acuerdo 07-64 2016 Política Curricular: Educar para una nueva ciudadanía. San José, Costa Rica.
- Ministerio de Educación Pública, Consejo Superior de Educación. (2017). Acuerdo 02-64-2017 Política Educativa La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad. San José, Costa Rica.
- Ministerio de Educación Pública. (2018). Decreto Ejecutivo No 40862 –MEP Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes. San José, Costa Rica.
- Ministerio de Educación Pública. (2018). Líneas de Acción para los Servicios de Apoyo Educativo que se brindan desde la Educación Especial en la Educación Preescolar y en Primero y Segundo Ciclos de la Educación General Básica. San José, Costa Rica.
- Ministerio de Educación Pública. (2019) *Cuaderno Complementario N° 2: Apoyo educativo en el área conductual*. San José, Costa Rica: MEP.
- Patronato Nacional de la Infancia y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2009) Política Nacional para la Niñez y Adolescencia 2009-2021. San José, Costa Rica.
- Poder Ejecutivo de Costa Rica. (1965). Decreto Ejecutivo 2, Reglamento General Establecimientos Oficiales de Educación Media. San José, Costa Rica.

VIII. Bibliografía

Crisis Prevention Institute. (2006) *Instructor Manual: nonviolente crisis intervetion, a CPI specialized offering*. CPI, Estados Unidos de América.

Fundación ULIAZPI. (2003) *Protocolo de actuación ante conductas desafiantes graves y uso de intervenciones físicas*. FEAPS. Madrid, España.

IX. Anexos

Anexo 1

Instrumento para elaborar procedimientos, aprobado por la Dirección de Planificación Institucional del Ministerio de Educación Pública, en documento “Manual para elaborar manuales de procedimientos. Código DPI-DIR-001.

<p>Nombre de la dependencia: Se escribe el nombre del centro educativo y el circuito al que pertenece.</p>	<p>Código: Se determina una numeración de acuerdo con el registro de cada centro educativo. Inicia con las siglas del centro educativo - P (procedimiento)- número de versión-año en que se aprueba. Ejemplo: Escuela Filomena Castro EFC-P-01-2020</p>
<p>Procedimiento: Se indica el nombre que se le asignará al procedimiento</p>	<p>Versión: Se anota el número de acuerdo con la cantidad de veces que se haya revisado y modificado el procedimiento Fecha de aprobación: Se anota la fecha en la que se aprueba el procedimiento. En esta aprobación es importante que participen todo el personal del centro educativo.</p>
<p>Elaborado por: Se escribe el nombre de las personas funcionarias que participan en la elaboración del procedimiento y el puesto. Importante que participe una persona representante de las familias, así como la Junta de Educación, Junta Administrativa.</p>	<p>Aprobado por: Se detalla el nombre de la persona que administra el centro educativo. Avalado por: Si se considera necesario se puede solicitar el aval de la persona supervisora del circuito educativo.</p>
<p>Objetivo: Se escribe el objetivo del procedimiento.</p>	<p>Indicador asociado: Se indica que el procedimiento está alineado con el formato establecido por la Dirección de Planificación Institucional (DPI)</p>

<p>Alcance:</p> <p>Se anota la repercusión que tiene el procedimiento, siendo de acatamiento obligatorio para todas las personas que laboran en el centro educativo.</p>	<p>Responsables: Se anota las personas responsables de la ejecución, revisión y seguimiento del procedimiento iniciando con la persona que ocupa el cargo de Dirección en el centro educativo.</p> <p>Lo anterior, según el Código de Educación, artículo 123 y el Reglamento General de Establecimientos Oficiales de Educación Media, Decreto Ejecutivo N°2, artículo 6.</p> <p>En este apartado se incluyen todas las personas funcionarias del centro educativo, ya que eventualmente tendrán participación en la aplicación del procedimiento (ver páginas. 9 y 10).</p>
<p>Marco legal: En este espacio se detalla la normativa vigente en la que se sustenta la elaboración del procedimiento. Por ejemplo: Ley N° 8292 de Control Interno, que establece la obligación de la administración de documentar, actualizar y divulgar los procedimientos que se desarrollan a lo interno de cada institución.</p> <p>Y todas las citadas en este documento. Se puede incluir circulares y oficios específicos.</p>	<p>Definiciones: Se escriben, en orden alfabético, los conceptos indispensables, que se requieren comprender con claridad para poner en práctica el procedimiento.</p>

Descripción del procedimiento: Se anotan de forma numerada, todas las acciones y tareas que se desprenden de estas acciones, para responder a los requerimientos de apoyo del estudiantado que presenta una crisis conductual. Para ello es importante repasar el contenido de los apartados IV, V, VI, VII y VIII.

Documentos de referencia:

Se puede agregar, por ejemplo:

Ley 7600. Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

Ley 8661. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Ley 7739. Código de la Niñez y la Adolescencia.

Ley 181. Código de la Educación.

Formularios o registros:

Instrumento para el registro de incidente de crisis conductual (anexo 2 de este documento)

Anexos: Cualquier otro documento que se considere oportuno adjuntar.

Anexo 2

Ejemplo de un instrumento para el registro de incidente de crisis conductual.

(Información del centro educativo) Reporte de incidente

Respuesta ante situación de crisis conductual

Fecha:

Nombre de la persona estudiante:

Personas funcionarias que ofrecieron apoyo:

Descripción de la situación:

1. Identificación de factores detonantes:

Respuestas del personal:

2. Identificación de señales de la primera etapa:

Respuestas del personal:

3. Identificación de señales de la segunda etapa:

Respuestas del personal:

4. Identificación de señales de la tercera etapa

Respuestas del personal:

Marque con una equis (x): Fue necesario el uso de técnicas de apoyo físico: si () no ()

Justificación:

Técnicas empleadas:

5. Identificación de señales de la cuarta etapa

Respuestas del personal:

Observaciones adicionales:

Firma de persona familiar o encargada

Firmas de personas funcionarias

Firma y sello de Dirección