PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

2019

Protocolo para Intervención en Crisis

El presente protocolo tiene como fin apoyar e intervenir frente a situaciones de crisis emocionales que pudiesen presentarse dentro del establecimiento educacional.

Cabe destacar que una crisis es el estado de desorganización producido por el impacto de una situación que altera la vida y que sobrepasa la capacidad habitual de las personas para enfrentar problemas. Estas situaciones son conocidas como eventos críticos, es decir, situaciones que generan un gran estrés, debido a que exceden el rango de experiencias humanas habituales. Por ejemplo: un terremoto, un accidente grave o un asalto violento.

En el manejo de las crisis es necesario contar con procedimientos estructurados que permitan no solo resolver las necesidades concretas de los afectados sino que también acoger el impacto psicológico ante el evento crítico. Así, el objetivo del primer apoyo en crisis es amortiguar el impacto psicológico generado por el evento crítico a fin de:
 Facilitar que las personas afectadas se estabilicen y estructuren. Favorecer que las personas pueda enfrentar los aspectos más urgentes de la situación. Detectar a las personas que, por sus conductas o por la situación, se encuentren en riesgo e implementar medidas que aseguren la protección de su integridad personal.

El primer apoyo psicológico está dirigido a los miembros de la institución o de la comunidad educativa que han sido afectados, directa o indirectamente, por un evento crítico inesperado. Este primer apoyo puede ser realizado en forma individual o grupal, dependiendo del tipo de crisis y las necesidades de los afectados.

✓ <u>Los pasos a seguir en una situación de crisis son:</u>

1. Todo miembro de la comunidad educativa que tome conocimiento o presencie una situación de crisis que afecte algún grupo de estudiantes del colegio, deberá comunicarlo a Inspectoría General.
2. El Inspector dará aviso al Equipo de Formación Humana y Familia, específicamente a psicólogo/a. En la eventualidad que no estuviera presente el Psicólogo/a informar al Orientación.
3. Un miembro del Equipo (Psicólogo/a, Orientador/a) brindará contención emocional a los estudiantes en situación de crisis.
4. En caso de que la situación particular se agrave, el Inspector General realizará llamado telefónico a los apoderados.

5. Si la situación implica a más de dos estudiantes, el Inspector General informará a Dirección del establecimiento, quienes tomarán y analizarán las medidas correspondientes.
6. Para ambos casos Psicólogo/a u Orientador/a informará a profesor guía a fin de retroalimentar la situación acontecida.

Objetivos:

- Favorecer el intercambio de experiencias y el apoyo mutuo entre los participantes.
- Disipar rumores y dudas respecto al evento crítico.
- Favorecer que los participantes puedan integrar cognitivamente sus experiencias respecto al evento crítico, poniendo en palabras lo ocurrido.
- Favorecer la estabilización emocional.
- Entregar pautas concretas ante los efectos de la crisis

Etapas del apoyo grupal:

1.-Creación de contexto: Crear con los participantes un contexto relacional seguro y acogedor. Los facilitadores se presentan e informan acerca de objetivo y características de la actividad a realizar: Confidencialidad, hablar de a uno, sin interrumpirse, está permitido compartir todas las emociones, no se permite agresiones verbales ni físicas a los otros participantes, cada uno tendrá la oportunidad de compartir sus experiencias.

2.-Entrega de información: Disipar rumores y dudas respecto al evento crítico. Los profesionales entregan información directa y clara respecto a la magnitud del evento crítico y sus consecuencias y dejan un espacio para aclarar las dudas e inquietudes de los participantes respecto a lo ocurrido.

3.-Reconstrucción de los hechos: Favorecer que los participantes puedan integrar cognitivamente sus experiencias respecto al evento crítico, poniendo en palabras lo ocurrido.

4.-Apoyo emocional: Facilitar que los participantes puedan compartir sus emociones ante la crisis y favorecer la estabilización emocional.

5.-Entrega de información acerca de las reacciones esperables ante la crisis: Normalizar las reacciones propias de la crisis.

6.-Cierre: Asegurar que los temas planteados hayan sido debidamente abordados, cautelando que no queden aspectos abiertos, inconclusos o poco claros.

Sugerencias:

La creación de un contexto relacional seguro y acogedor supone que, durante las distintas etapas del primer apoyo grupal, los facilitadores tomen las precauciones necesarias para:

- ✓ No culpabilizar.
- ✓ No hacer preguntas que sugieran que podría haber hecho otra cosa.
- ✓ No interrumpir los relatos.
- ✓ No minimizar las emociones.
- ✓ No descalificar la rabia.
- ✓ No patologizar.
- ✓ No trivializar.

No ayuda	Sí ayuda
Hacer como si nada hubiera ocurrido	Asumir que algo ha cambiado en nuestro entorno
Culparnos por lo ocurrido o culpar a otros.	Aceptar que hay situaciones en la vida que no dependen de nosotros/as.
Aislarnos y no contarle a nadie lo que nos está pasando.	Darnos la oportunidad de contar lo que hemos vivido, en especial a alguien de confianza.
Tratar de resolver toda la situación de una sola vez.	Considerar que es un proceso de resolución y reflexión.