

Apuntes para un documento de consenso en relación a la prevención e intervención en situaciones de crisis o de agitación en centros educativos

Oscar Puigardeu Aramendia

CRETDIC-Barcelona ciudad

Consorcio de Educación de Barcelona

Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya

Resumen

El Centre de Recursos Específic per a Trastorns del Desenvolupament i de la Conducta (CRETDIC) de Barcelona ciudad, a partir de su experiencia, ha detectado una preocupación entre los docentes y las instituciones educativas en general por las dificultades que genera la intervención y gestión de las crisis de agitación que pueden sufrir algunos alumnos con NEE derivadas de TEA, TC u otros trastornos mentales en los centros educativos. Estas situaciones, a pesar de ser muy extraordinarias, generan una inquietud importante.

Proponemos la elaboración de un documento de consenso que orientaría y permitiría a los centros tomar decisiones fundamentadas, rápidas, seguras, efectivas y éticas ante situaciones de crisis de agitación, una vez contextualizadas sus propuestas en el contexto educativo de cada centro.

En el presente artículo presentamos algunas propuestas que pueden servir para orientar la intervención y atender a los alumnos en situaciones de crisis de agitación en el entorno escolar. Revisaremos aquellas situaciones que requieren de una contención verbal, física o que pueden requerir la intervención de los servicios de emergencias médicas todo ello con la intención de aportar elementos a la reflexión de los docentes.

Palabras clave: Contención, Trastornos de conducta, Necesidades educativas especiales, Crisis agitación.

Abstract

The CRETDIC Barcelona city, from your experience, has detected the concern of teachers and educational institutions in general, about the problems generated for intervention and management in agitation crisis that may suffer some students with especial needs arising from TEA, CT or other mental disorders. These situations, although very extraordinary, generate significant anxiety in educational institutions.

We propose the elaboration of a consensus document that would guide, and allow the centers to make informed, rapid, safe, effective and ethical decisions in the face of crisis situations of agitation, once their proposals are contextualized in the educational context of each center.

In the present article we present some proposals that can be used to guide the intervention and assist students in crisis situations of agitation in the school. We will review those situations that require verbal, physical restraint or that may require the intervention of medical emergency services all with the intention of contributing elements to the reflection of teachers.

Keywords: Containment, Behavioral Disorders, Special Educational Needs, Agitation Crisis.

Introducción

El Centro de Recursos Específico para Trastornos del Desarrollo y de la Conducta (CRETDIC) de Barcelona Ciudad, tras diez años de práctica en el asesoramiento a docentes que atienden alumnos con dificultades de regulación de conducta, ha ido generando y acumulando experiencia a través de la reflexión interna. Este documento nace de los muchos encuentros y reflexiones generadas en nuestro equipo por parte de los diferentes profesionales que lo forman y lo han formado a lo largo de estos cursos. El CRETDIC ha contrastado la existencia de casos en los que alumnos con necesidades educativas especiales (NEE) derivadas de TC, TEA o trastornos de la conducta en general, sufren crisis de agitación que en el entorno escolar resultan difíciles de gestionar, para los centros escolares y para las instituciones educativas en general. Ante esta realidad y fruto de las consultas que recibe nuestro equipo en relación al manejo de estas situaciones, planteamos la necesidad de ofrecer en los centros educativos y a los docentes, orientaciones sobre cómo afrontar estas situaciones, que a pesar de su excepcionalidad, generan un importante malestar en los centros y que generan cierta confusión en los equipos docentes. Por este motivo planteamos a la comunidad educativa, pero también a los servicios de atención en psiquiatría y psicología infanto-juvenil y a los servicios de atención de emergencias médicas, la necesidad de disponer de un documento que se pueda dar a los docentes y a los centros educativos, una guía de intervención ante estas situaciones.

Necesidad de un documento de consenso entre expertos sobre la intervención en situaciones de crisis de agitación en centros educativos

En la actualidad muchos de los centros que acuden a nuestro servicio piden apoyo para realizar una reflexión sistematizada sobre el abordaje de las situaciones de crisis de agitación y/o conductas hetero o autolesivas que sufren los alumnos por los cuales nos consultan. La gran mayoría de los centros van tomando sus decisiones a medida que se van encontrando en el día a día con el reto de atender a estos alumnos con graves dificultades de regulación de la conducta. Lo hacen con el apoyo del EAP (equipo de asesoramiento psicopedagógico), la inspección educativa, y gracias a la experiencia y al saber hacer de los docentes y de los equipos directivos de los centros. Creemos pues, que los docentes se podrían beneficiar de forma significativa de un documento de consenso entre expertos que pudiera ofrecer un lenguaje común a los profesionales del sector, aclarando los conceptos básicos, dando sugerencias sobre estrategias que pueden ayudar a

prevenir situaciones de crisis de agitación y orientaciones sobre como intervenir cuando un/a alumno/a se encuentra en situación de crisis que puede suponer un riesgo para él mismo o para los miembros de la comunidad educativa. Es también necesario un consenso sobre un protocolo sobre las acciones a realizar cuando una crisis de agitación requiere la intervención de los servicios de emergencias médicas.

Un documento o guía de consenso es un conjunto de recomendaciones concretas desarrolladas de forma sistemática para ayudar al conjunto de los profesionales y otras personas implicadas en la situación de agitación a tomar decisiones lo más ajustadas posible, con acceso rápido y fiable a la evidencia empírica existente y a la experiencia acumulada en las instituciones y equipos específicos (Jakson, 1998), considerando que la toma de decisiones siempre depende del profesional concreto, que tiene un mayor conocimiento del alumno y de las circunstancias del hecho. (Cañedo, 2011).

Actualmente existen en el estado español varias guías de orientaciones a la práctica educativa en alumnos afectados por alguna NEE, mayoritariamente editadas por las consejerías o departamentos de enseñanza de las comunidades autónomas. Entre ellas podríamos citar por ejemplo, en nuestra comunidad, la guía TDAH (Generalitat de Catalunya, 2013) o la guía TEA elaborada por la Junta de Castilla y León (Merino, 2010), entre muchas otras. En esta línea creemos que una guía para la intervención en situaciones de crisis podría de gran utilidad a los centros docentes.

La guía que se propone, dada su pretensión, debería ser un trabajo conjunto a cargo de expertos en el ámbito educativo, en el ámbito del asesoramiento psicopedagógico a los centros docentes, en el ámbito de la atención psicológica y psiquiátrica, y en el ámbito de las emergencias, con la orientación y asesoramiento jurídico necesario y el apoyo y coordinación de la administración educativa.

Actualmente no disponemos de ningún documento que pueda cumplir esta función en nuestro entorno; por este motivo nosotros ponemos a disposición de la comunidad un primer esbozo, sólo con carácter de borrador para dicho documento. Pese haber contado con la opinión cualificada de profesionales que ejercen en los ámbitos anteriormente enunciados, a los que agradecemos sus propuestas, éste no es un documento de consenso sino un documento que nace de la experiencia acumulada en el CRETDIC durante los últimos años de asesoramiento a centros educativos.

Propuestas y apuntes para un documento de consenso entre expertos, en relación a la prevención e intervención en situaciones de crisis de agitación en centros educativos

Las dificultades de regulación de la conducta son un hecho esperable y habitual entre los niños y niñas escolarizados. Si tenemos en consideración que la capacidad de regular la

propia conducta es un proceso evolutivo que requiere, como toda habilidad compleja, el desarrollo de las habilidades cognitivas, emocionales y sociales, pero también de un aprendizaje, hay que comprender que es deseable que nuestro alumnado muestre, a lo largo de su estancia en el centro, una evolución en su capacidad de regulación (Saumell, 2011). Por ello es esperable que, en cada fase del desarrollo de los alumnos, se presenten las dificultades de regulación de la conducta habituales para su edad. También es esperable que aflore un cierto número de alumnos con más dificultades en este proceso y que requerirán mayor apoyo por parte de sus docentes. Los centros educativos, de forma habitual, tienen ya estrategias para trabajar en el desarrollo de las emociones, de las habilidades sociales, y la gestión de los conflictos. También suelen planificar como trabajar con los alumnos que presentan dificultades en este ámbito. A pesar de esto, es cierto que hay alumnos que sufren situaciones en que su capacidad de regulación de la conducta es mucho menor a la esperada, o que presentan trastornos específicos que afectan de forma significativa a la misma y que tienen un impacto en la convivencia dentro del centro educativo. Estas dificultades pueden llegar a ser graves y cursar en situaciones críticas, donde el alumno interfiere de forma muy significativa en el desarrollo de las actividades habituales del centro, e incluso puede llegar a poner en cierto riesgo al propio alumno u otros miembros de la comunidad educativa. El presente documento se propone dar herramientas para la reflexión sobre cómo afrontar estas situaciones de agitación que generan situaciones de mayor complejidad.

La mayor parte de los alumnos susceptibles de presentar crisis de agitación grave en el centro educativo manifiestan, antes de la primera crisis grave, indicadores de riesgo que permiten prever o sospechar la posibilidad de aparición de ésta. De hecho, las situaciones de crisis suelen ser un proceso que en ocasiones se inicia, incluso, días antes de su estallido. Por este motivo son muchas las acciones que de forma habitual se pueden realizar antes de que se dé la situación de crisis, si los docentes están atentos a los signos que muestran los alumnos y se actúa de forma consciente para diseñar entornos que minimicen las posibilidades de estallido de una crisis. Esta intervención preventiva, a pesar de que no puede evitar todas las situaciones graves, las puede reducir de forma significativa.

Es recomendable, en estas situaciones, hacer una reflexión previa en el centro sobre cómo prevenir, afrontar y resolver posibles situaciones de crisis, considerando que la prevención es uno de los escenarios en que nuestras intervenciones como docentes pueden tener una mayor efectividad.

Esta reflexión podría girar en torno los siguientes ejes:

- Identificación de factores protectores, es decir: actividades, tareas o situaciones en que el alumnado se siente bien y en que puede participar de forma ajustada, sin presentar tantas dificultades de gestión de su conducta.
- Identificación de situaciones de riesgo, es decir: aquellas situaciones donde al alumno le cuesta más participar en la dinámica del centro y que son generadoras

de dificultades y malestar en el alumnado, haciendo más posible la aparición de situaciones de crisis.

- Detección de distractores o elementos protectores que puedan ayudar en la contención previa a la crisis.
- Identificación de indicadores previos en el alumno que nos hacen pensar que puede generar una situación de crisis en breve.
- Reflexión sobre la evaluación del riesgo de crisis, y las consecuencias que podría comportar.
- Evaluación de los recursos disponibles en el centro para poder atender una posible situación de crisis.
- Previsión de estrategias de contención verbal y del entorno, en previsión de crisis.
- Establecimiento de un circuito de comunicación en caso de situación de crisis o de necesidad.
- Establecimiento de un circuito de comunicación e intercambio de información con la familia.
- Establecimiento de una red de trabajo con los otros servicios e instituciones que atienden el alumno.

En los casos que ya se haya producido una crisis de cierta importancia y sea previsible la aparición de nuevas crisis podría ser de utilidad establecer un protocolo de intervención que considere propuestas en los siguientes ámbitos:

Situación previa de riesgo e inicio de crisis.

- Sistematizar un procedimiento de intercambio de información con la familia.
- Identificación de estresores potenciales a reducir.
- Puesta en marcha de estrategias de descompresión o estrategias distractoras.
- Apoyo y contención verbal.
- Identificación de apoyo y espacio seguro en caso de necesidad.

Situación de crisis.

- Puesta en marcha de los primeros recursos de contención verbal y maniobras distractoras.
- En caso de necesidad, identificación y traslado al espacio de seguridad.
- Información de la situación e identificación de personas de apoyo.
- Puesta en marcha de estrategias de contención verbal.
- Ofrecer al alumno estrategias de autocontención, respiración, elementos conocidos y emocionalmente significativos que lo ayudan a calmarse.
- En caso de necesidad, dar aviso al alumno de necesidad de contención física.
- En caso de ser imprescindible, iniciar contención física.
- En caso de que sea necesario, iniciar procedimiento de emergencia y llamada al 112 y/o familia.

Después de la crisis.

- Informar a la familia y en la red del incidente y su resolución.
- Poner en marcha estrategias de reparación.
- Planificar el reencuentro con el alumno/a y regreso a la situación de normalidad.
- Ofrecer espacio para rehacer la relación y para rehacer el vínculo con el docente y otros referentes del alumno.
- Trabajo con el grupo clase, sobre la situación vivida.

En las ocasiones en que la posibilidad de una crisis es elevada, acostumbra a ser una buena estrategia comentar los protocolos previstos con la familia e incluso pactar algunos elementos de este protocolo con ella, como por ejemplo:

- Cómo procederán los familiares cuando vean que por la mañana el alumno no está en condiciones de poder estar correctamente en el centro.
- Cómo y cuándo los padres comunicarán al centro que el alumno está en condiciones precarias y que a pesar de que asistirá al centro, presenta un mayor riesgo de sufrir dificultades.
- Cómo y cuándo el centro comunicará a los familiares que el alumno podría beneficiarse de no permanecer en el centro escolar aquel día debido a alguna situación que así lo aconseja.
- Cómo y cuándo el centro comunicará que es necesario que los familiares se dirijan al centro para recoger al alumno/a, puesto que es insostenible su estancia en el centro.
- Qué esperamos de los padres en cada una de estas circunstancias.
- Cómo actuaremos cuando tengamos la impresión que es necesaria la presencia de los servicios de emergencias médicas en el centro.

Orientaciones en relación a la contención en situaciones de crisis de agitación.

Entendemos por crisis de agitación aquella situación en que un alumno pierde el control de su conducta, de tal forma que se pone en evidencia y grave peligro a él mismo, a sus compañeros, a los adultos que le tienen a cargo, o al material y mobiliario del centro. (Colegio oficial de enfermería de Barcelona, 2006).

En estas circunstancias la intervención del adulto tiene que ser rápida pero efectiva, ética, calmada y reflexionada. (Vázquez, 2010). Hay que evitar acciones, movimientos o palabras bruscas o precipitadas, que muestren nuestra desazón, puesto que lo que tenemos que intentar es mostrar calma y ninguna precipitación. Debemos considerar que tanto el alumno como sus compañeros estarán asustados y muy excitados, de tal forma que cualquier conducta del adulto que les transmita más desazón generará, como consecuencia, un empeoramiento de la situación, mientras que toda conducta que manifieste calma activa será de ayuda tanto para el alumno como para el grupo. Es bueno

que quede claro que nosotros, los adultos y profesionales, nos hacemos cargo de la situación de forma segura y serena, esto ayudará a que se sientan más seguros y ello facilitará la intervención, que tendrá más posibilidades de ser exitosa.

Contención verbal y emocional.

- La presencia de un adulto referente es, en sí misma, contenedora y en muchas ocasiones suficiente para resolver la situación.
- Anticipar la llegada de un adulto referente, que se hará cargo de la situación, también puede ser contenedor.
- La mayor parte de alumnos tienen objetos, actividades o espacios que los hacen sentir más seguros y resultan calmantes para ellos; es bueno usarlos.
- La contención verbal está destinada a transmitir calma al alumno y es tanto o más importante nuestro lenguaje no verbal que aquello que digamos. Hay que ser muy conscientes de nuestro tono y de nuestros gestos.
- En ocasiones, poner la mano suavemente a la altura del codo también puede ser contenedor para el alumno, a pesar de que hay que tener en consideración que hay alumnos que no toleran bien el contacto físico y para los que ésta no será una buena opción.
- El objetivo de la contención verbal no es hacer reflexionar sobre qué está pasando al alumno, sino volver a una situación emocional de cierto equilibrio, y que éste pueda volver a poder hacer uso de su capacidad habitual de regulación de la conducta. Por lo tanto, no conviene comentar ningún aspecto de aquello que haya podido pasar previamente a la crisis durante la contención.

Contención física.

- La contención física supone siempre forzar al otro, puesto que supone que el adulto hace uso de cierta fuerza para impedir físicamente una conducta del alumno. Por este motivo es un recurso a evitar siempre que sea posible. (Síndic degreuges. Generalitat de Catalunya, 2003)
- Es una opción de último recurso. Es decir, que sólo se tiene que utilizar en caso de extrema necesidad para evitar una situación de peligro inmediato y grave hacia el propio alumno o terceras personas.
- La contención física es más cercana a un abrazo que a un placaje, con la aplicación de la mínima fuerza posible, durante el mínimo tiempo posible, sin causar dolor ni ansiedad al alumno. (Fundación Uliazpi, 2000, p. 7-9)
- La contención física, para ser efectiva y ajustada, debe tener las siguientes condiciones (Canimas Brugué, 2008, p. 31-32):

Advertida: el alumno tiene que ser informado, siempre que sea posible, que si continúa con su conducta nos obligará a hacer una contención física.

Imperativa: no realizar la contención física generaría un riesgo grave e inminente de que el alumno se haga daño a sí mismo o a sus compañeros.

Necesaria: la contención física sólo se tiene que realizar si es absolutamente necesaria y se han agotado todas las otras estrategias de contención verbal y del entorno.

Excepcional: la contención física es un recurso excepcional que no se usa de forma ordinaria.

Protectora: La única finalidad de la contención es la protección del alumno y otras personas.

Segura: Hay que evitar que la contención haga daño al alumno, por lo tanto se evitarán maniobras que pudieran generar todavía más sufrimiento al alumno.

Proporcional: la fuerza y tiempo necesario que se aplica durante la contención tiene que ser proporcional al peligro que supone la conducta y al perfil del alumno. Entendiendo cómo proporcional la menor intervención necesaria para evitar que el alumno se haga daño a él mismo o a los otros.

Respetuosa: la contención física tiene que preservar la dignidad del alumno.

Autorizada: la persona que hace la contención tiene que estar legitimada, ante el alumno y la institución para realizarla.

Registrada: toda contención física tiene que quedar registrada por escrito, dejando claro el motivo de la misma, las personas intervinientes, las estrategias y técnicas empleadas, su duración y su resolución.

Informada: los familiares tienen que tener conocimiento de la realización de una contención física, de los antecedentes que nos han obligado a realizarla, de las personas implicadas, de su duración y de su resolución.

Revisada colegiadamente: todas y cada una de las contenciones físicas requieren una revisión y reflexión posterior por parte del equipo docente

Compartida: la red de servicios que atiende el alumno tiene que tener noticia de la situación por su gravedad.

Orientaciones en relación a la intervención de los servicios de emergencia en situaciones de crisis de agitación.

En algunas contadas ocasiones y de forma excepcional sería posible que una situación de crisis de agitación no remitiera a través de la contención en el centro educativo y fuera necesario pedir la intervención del sistema de emergencias médicas para atender el alumno, al considerar que este se encuentra en una situación de emergencia psiquiátrica. Antes de entrar en orientaciones para realizar esta demanda de intervención, sería de

utilidad clarificar algunos conceptos, sobre todo para diferenciar el concepto de urgencia del concepto de emergencia: (Villalibre, 2013)

¿Qué se entiende por situación de urgencia?

Hablamos de urgencia cuando nos encontramos ante una situación grave que mantenida a lo largo del tiempo puede provocar daños de gravedad en una persona o en el entorno. La urgencia es una situación que hay que atender de la forma más rápida posible, pero en la que no resulta imperativa su atención inmediata. En estas situaciones es más importante responder de forma ajustada a la situación que responder de forma inmediata, puesto que las consecuencias de dar una respuesta rápida equivocada son más graves que las provocadas por el hecho de dedicar un cierto tiempo, el más breve posible, a pensar cuál puede ser la mejor intervención y a disponer de los mejores recursos para su atención.

¿Qué entendemos por situación de crisis susceptible de intervención de los servicios de emergencia en el entorno escolar?

Son aquellas situaciones puntuales en las que el alumno manifiesta una conducta extraordinaria, es decir, fuera de aquello que resulta habitual para él, y que supone un peligro objetivo grave para él mismo o por los otros, sin que esta situación remita con el acompañamiento de un profesional significativo por el alumno, en un espacio adecuado, durante un tiempo razonable. Esta situación reclama una intervención inmediata, puesto que atrasarla lo más mínimo puede producir consecuencias graves. Esta situación la identificaremos como una emergencia. En una emergencia dilatar la intervención puede generar daños graves en el alumno o en terceros y por ello se debe intervenir sin demora.

La gravedad de la situación no diferencia entre una urgencia y una emergencia, sino que la diferencia recae en la gravedad que provocará el hecho de dilatar la respuesta a la situación. La emergencia se caracteriza porque es un hecho que irrumpe en el presente del niño/a y requiere una intervención inmediata no aplazable para evitar daños inminentes y graves. Por ejemplo, cuando se detecta un cáncer de hígado estamos ante una urgencia, pero es mejor hacer pruebas y elegir la medicación más adecuada y consultar al mejor especialista posible, antes de asignar rápidamente la quimioterapia más potente posible. En cambio, ante una peritonitis estamos ante una emergencia y es mejor operar con rapidez, sin dedicar tiempo a buscar el mejor cirujano en la especialidad. Por lo tanto, no es la gravedad, sino la posibilidad de espera lo que diferencia una urgencia de una emergencia.

Siguiendo la definición de emergencia profundizaremos en algunos conceptos claves:

Se entiende por conducta extraordinaria:

- Irrupción repentina de amenazas, signos o acciones auto-lesivas importantes. El alumno que se hace daño dándose golpes de cabeza. El alumno se acerca a una ventana y amenaza con defenestrarse, ...
- Irrupción repentina de ideación delirante. El alumno de repente empieza a explicar situaciones claramente alejadas de la realidad que generan importante ansiedad en el alumno o situaciones potencialmente peligrosas. Porejemplo, un alumno que se siente perseguido por seres malos que no lo dejan pensar.
- Irrupción repentina de alucinaciones. El alumno dice percibir objetos o personas que no son percibidos de forma ordinaria.
- Irrupción repentina de agitación motriz constante acompañada de ansiedad grave. Alumno que deambula sin objetivo sin poder parar con una sensación de ansiedad que se le hace insostenible.
- Irrupción repentina de agresividad, inmotivada hacia compañeros u objetos.

Se entiende por acompañamiento de un profesional significativo del alumno en un espacio adecuado:

- Un profesional conocido por el alumno con el cual tiene un buen vínculo personal. En caso de que el alumno no se calme con la presencia de este adulto habrá que valorar la posibilidad que otro adulto, también significativo para el alumno, intente calmar su malestar. En ningún caso consideraremos profesionales referentes con vínculo a un adulto con quien el alumno acabe de tener una disputa significativa de forma reciente.
- Este adulto hará tareas de contención verbal, y estrategias que provoquen distracción, en caso que sea imprescindible, para garantizar la seguridad y después de un aviso al alumno, podría ser necesaria la contención física.
- Espacio adecuado es un espacio sin compañeros en el que el adulto pueda estar haciendo funciones de observador activo o pasivo según la situación requiera. Será un espacio tranquilo, con buena iluminación y ventilación, que permita al alumno sentarse, pero también estar en pie o deambulando si esto le ayuda más, y por ello requiere que disponga de suficiente espacio. Un espacio seguro sin objetos peligrosos, pero con objetos conocidos que puedan calmar al alumno. No buscaremos un espacio completamente vacío ni un espacio extremadamente pequeño ni un espacio público.

Se entiende por periodo de tiempo razonable:

- Desde que el alumno está en las condiciones y en el espacio adecuado para ser contenido y acompañado por el adulto, hay que observar si la situación de gravedad remite paulatinamente o no. El tiempo razonable depende de las características de la institución y de sus capacidades de contención y de las

características del alumno. A pesar de que de forma orientativa podríamos sugerir que, en caso que el alumno esté en situación de necesitar contención física durante más de 15 minutos o que requiera un entorno controlado o contención verbal durante más de 60, habrá que valorar la posibilidad de llamar al 112 y/o a la familia del alumno.

- La persona encargada de valorar esta posibilidad tiene que ser preferiblemente alguien del equipo directivo, que no haya participado en las tareas de contención. Esta decisión tiene que ser comunicada al alumno.
- Siempre que se hace una llamada al sistema de emergencias hace falta comunicarlo también a la familia del alumno/a.

Procedimiento y que podemos esperar de los servicios de emergencia

Llamada:

- Comenzar diciendo al operador el nombre del centro escolar, su dirección y el número de teléfono, así como el nombre y el cargo de la persona que realiza la llamada.
- Dar los datos del alumno; nombre completo y si disponemos del CIP (número de tarjeta sanitaria) será de gran ayuda para el personal de emergencias.
- Comunicar la edad del chico, si está o no en tratamiento psiquiátrico, el diagnóstico y la medicación que toma, si se el caso.
- Explicar la hora y el hecho sucedido.
- Explicar las medidas que se han tomado, el tiempo dedicado y su resultado.
- Explicar porqué se ha decidido llamar al 112 y mostrar preocupación, pero mantener la calma.
- Explicar la situación actual del alumno y su nivel de agitación y agresividad, así como sus verbalizaciones.
- Es posible que el operador nos pase a un facultativo.
- En caso de que decidan enviarnos una unidad médica, hará falta especificar por donde tienen que entrar y el nombre de la persona que los esperará para acompañarlos hasta el lugar donde se encuentra el niño.
- En caso de que deseemos evitar que la ambulancia pare justo ante la puerta de la escuela para evitar situaciones de preocupación en otras familias o en la comunidad, pedir que aparquen en la esquina o en la otra acera y explicar que allí los esperará la persona de contacto del centro. Seguramente no pondrán ningún inconveniente.

Familiares:

- Avisar a los padres o tutores, mostrando preocupación, pero de forma tranquila y pausada. Explicar primero como está el chico y una vez los padres hayan entendido que no se han producido daños físicos, sino que estamos ante una

situación de agitación, comentar que, por prudencia, hemos llamado al 112, para que valoren el estado del alumno.

- Solicitar la presencia de la familia en el centro educativo.
- Ofrecer la posibilidad de volver a llamar cuando los servicios de emergencia lleguen al centro y expliquen qué harán en caso de que los familiares no hayan llegado al centro educativo una vez esto suceda. Así como informarlos de cualquier cambio en el estado del niño.
- Comunicar que ante cualquier novedad los iremos llamando hasta que se puedan personar en el centro educativo.
- Ofrecer un teléfono de contacto por si desean más información mientras se trasladan al centro.
- En caso de que el 112 decida trasladar al alumno/a, preguntar aqué servicio será trasladado e informar inmediatamente a la familia. Un docente del centro, conocido por el alumno y la familia lo acompañará durante todo el proceso.

Llegada de los servicios de emergencias:

- La persona designada tiene que esperar a los técnicos, en el punto de encuentro pactado, y acompañarlos hasta el lugar donde se encuentre el alumno.
- Será bueno preparar una explicación de lo que está pasando y ponerla en conocimiento de conserjería, secretaría, tutor, y cualquier personal que habitualmente haga atención en portería o teléfono, por si alguien ve la ambulancia y llama o se persona para preguntar qué sucede.
- Explicar al 112 nuevamente todo lo que hemos explicado por teléfono y después acompañarlos al lugar donde está el alumno.
- Dejarlos trabajar, y siempre que no nos pidan lo contrario, un docente debe estar con ellos.
- Al ser un menor no acompañado por sus tutores, es posible que con la ambulancia también llegue un coche de guardia urbana o policía, por si el niño debe ser trasladado o se muestra agresivo o muy agitado. No sufráis, es un procedimiento habitual.

Decisiones de los técnicos:

- La misión de los técnicos es que la emergencia se transforme con una urgencia. Por lo tanto, lo primero que intentarán es valorar el chico, y después contener su malestar con apoyo verbal y técnicas distractoras. Debemos recordar que llamar al 112 es una opción psiquiátrica y no disciplinaria, es decir, que su función es calmar alumno y no regañarlo o hacer que lo pase mal. Por otro lado, su objetivo es evitar tener que trasladar el chico a un centro de urgencia, puesto que por si mismo es una experiencia dolorosa que conviene evitar, si no es totalmente imprescindible.

- En caso de que consigan calmar al chico, la emergencia desaparecerá, y por lo tanto habrán acabado su trabajo. Os dejarán un informe recomendando que vaya a su referente médico o psiquiátrico, puesto que la emergencia se habrá convertido en una urgencia.
- En caso de que no consigan eliminar la emergencia posiblemente decidirán el traslado del chico a un servicio médico de urgencias psiquiátricas.
- Como los profesionales de la ambulancia suelen ser técnicos muy preparados, pero no médicos, en caso de que valoren la posibilidad que haya que aplicar medicación para poder proceder a un traslado, seguro, pedirán la intervención de un médico del 112 para decidir sobre temas farmacológicos.

En caso de traslado:

- En caso de que la familia no se haya personado en el centro o todavía esté de camino, hay que informarla para que se dirija al centro de urgencias, donde los técnicos hayan trasladado al alumno, con la mayor brevedad posible, y dar un teléfono de contacto a los familiares por si nos quieren ir llamando para recibir información mientras lleguen y para localizarnos dentro del servicio.
- Una vez lleguen los familiares informaremos de la situación y del motivo por el que hemos pensado que era prudente avisar al 112. A partir de aquí aclarar que todas las decisiones han sido tomadas por el criterio de un facultativo y no el nuestro. Explicaremos todo el que sepamos hasta el momento, de forma objetiva, y no haremos ninguna hipótesis sobre el estado del chico o diagnóstico o causas....
- Acompañar a los familiares hasta donde esté el alumno o hasta el lugar de espera asignado. Esperar hasta que alguien adecuado del servicio de urgencia tenga constancia que nosotros dejamos de ser el referente del niño puesto que han llegado sus familiares.
- Por poco que sea posible, informar al alumno que ya han llegado sus familiares y que nosotros nos tenemos que marchar pero que los veremos pronto.
- Despedirnos de la familia y pedir permiso a la familia por llamarlos por teléfono a una hora acordada o el día siguiente por la mañana, para preguntar qué tal se encuentra el alumno, y preparar su regreso en el centro en caso de que sea necesario.
- En caso de que los técnicos de la ambulancia decidan que no hace falta traslado a los servicios de urgencias, sí que es competencia nuestra valorar si el alumno está en condiciones de volver al aula, de estar en el centro o si conviene que vaya a su casa y pensar en que momento estará en condiciones de retornar al centro. Siempre considerando y explicando que no se trata de una sanción sino de una medida por el bienestar del chico.

En relación a los compañeros:

- Es importante acordar una versión oficial única, que será explicada por todos los docentes al alumnado y a las familias, sobre lo que ha pasado y lo que hemos hecho. Procurar no explicar muchos detalles, pero dejar claro que el alumno ahora se encuentra mejor y que lo han atendido bien todos los servicios implicados a los que hemos llamado para poder ayudar al chico.
- Mantener informados regularmente, pero no obsesivamente, a los compañeros, sobre si el alumno está en el hospital o cuándo volverá aproximadamente.
- Hay que recordar que la presencia, en las proximidades del centro, de los servicios de emergencia, genera desazón entre cualquier familia que tenga conocimiento. Por este motivo hace falta que los servicios de conserjería y secretaría sepan qué tienen que decir a las familias que pueden llamar o personarse para preguntar qué está pasando. Hay que tener una versión oficial del suceso que sirva para tranquilizar al resto de familias, ofreciendo una información veraz pero respetuosa con la intimidad del alumno afectado. Y, sobretodo, diciendo que su niño se encuentra perfectamente y que la situación está tranquila y controlada.

Documentar la emergencia:

- Es imprescindible hacer una compilación por escrito de todos los incidentes que han pasado y de todo lo que hemos hecho, los resultados obtenidos en cada intervención y el motivo por el cual hemos requerido al 112.
- También hay que documentar todo el proceso de gestión de la situación de emergencia y todo lo que ha pasado desde la llamada al 112 hasta que la situación ha quedado normalizada. Documentar el hecho de forma objetiva, breve y sin dar opiniones personales y registrando la temporización de los mismos. Incluyendo lógicamente todas las llamadas a la familia.

El regreso al centro:

- Habrá que preparar una acogida, tanto si el alumno ha sido trasladado y ha tardado unos días en volver, como si su reincorporación es inmediata. Explicarle qué han hecho sus compañeros y compañeras durante su ausencia y que estarán haciendo cuando entre a clase, así como que es lo que esperamos de él y que esperamos que hagan sus compañeros...
- Será necesario comentar a sus compañeros que volverá. Explicar que estamos contentos y que pensamos que lo han podido ayudar y ahora él está mejor. Que él ya sabe aquella tarea que estamos realizando ahora y explicar que es lo que esperamos que haga el alumno cuando entre al aula y que esperamos de ellos también en ese momento.

- Su tutor o docente referente tiene que tener previsto el acompañamiento del alumno hasta el aula y cuando y como hablará con el chico de como está y sobre cómo le va el retorno al centro.
- El regreso tiene que ser planificado, cuidadoso, pero discreto y respetuoso con la intimidad del alumno.
- En caso de que se haya producido alguna agresión o desperfectos durante la crisis, habrá que ver si es o no oportuno prever algún tipo de reparación aceptable por el chico y que lo pueda ayudar al regreso al centro.

¿Qué hacer en caso de urgencia sin emergencia?

Cuando no hay emergencia, no quiere decir que no debemos actuar con celeridad, sino simplemente que el circuito que tenemos que utilizar es otro. Si avisamos al 112 por algo que no sea una emergencia, simplemente vendrán, valorarán la situación y nos remitirán al circuito ordinario de urgencias. Pese a ello, todos los profesionales nos podemos equivocar y no hay ningún problema, simplemente tendremos que cambiar de circuito y redirigir la situación a los equipos de atención que son más oportunos, en este caso el circuito ordinario de urgencias suele ser:

- Sugerir a los padres que ante la situación de sufrimiento valoren la posibilidad de hacer una consulta en el momento oportuno a su pediatra o médico de cabecera.
- Pedir al EAP que valore posible derivación urgente al CSMIJ (centro de salud mental infanto juvenil).
- Sugerir a los padres la posibilidad de consultar a su pediatra por la situación.

Conclusiones

Las crisis de agitación de alumnos con NEE derivadas de TEA, TC o trastorno mental en el centro, a pesar de ser poco habituales generan una considerable desazón en los centros educativos. Ante una situación de crisis se generan ansiedades importantes en el centro educativo, tanto por la excepcionalidad de la situación como por la gravedad propia de una situación de pérdida de control de un alumno conlleva riesgo para su propia seguridad, de sus compañeros, de los docentes o del material del centro. Se trata de un momento en que resulta difícil tomar decisiones, puesto que es necesaria una actuación rápida, eficaz, segura y ética.

La comunidad científica tiene conocimientos sobre como intervenir y puede orientar la intervención de los docentes de las instituciones educativas en estas circunstancias. Son diversas las instituciones y los profesionales de nuestro país con conocimientos y suficiente experiencia para realizar propuestas que podrían ayudar en los centros educativos a afrontar estas situaciones con la mayor seguridad y acierto.

Creemos que podría ser de gran utilidad que un grupo multidisciplinar de expertos cualificados propusiera un documento de consenso con orientaciones para las instituciones educativas sobre cómo afrontar estas crisis y aportar recomendaciones de intervención en situaciones de agitación. En nuestro documento hemos presentado algunas propuestas a considerar en estas situaciones.

Referencias bibliográficas

- Cañedo, R. (2011). Guías para la práctica clínica:qué son, dónde y cómo buscarlas. *Revista cubana de información en ciencias de la Salud*, Vol.23 (2). pp. 159-162.
- Canimas Brugué, J. E. (2008). *Força i violència en l'educació social*. Girona: Diputació de Girona.
- Colegio oficial de enfermería de Barcelona. (2006). *Consideraciones ante las contenciones físicas y/o mecánicas: aspectos éticos y legales*. Barcelona: Col·legi Oficial d'Infermeria de Barcelona.
- Fundación Uliazpi. (2000). *Protocolo de actuación ante conductas desafiantes graves y uso de intervenciones físicas*. Madrid: FEAPS.
- Generalitat de Catalunya, D. E. (2013). *El TDAH. Detecció i intervenció en l'àmbit educatiu*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Jakson, R. F. (1998). Guidelines for clinical guidelines. *BMJ* 1998;317: 427-8.
- Merino, M. G. (2010). *Guia para profesores y educadores de alumnos con autismo*. Federacion autismo Castilla Leon.
- Saumell, C. A. (2011). *Alumnado con dificultades de regulación del comportamiento (voll)*. Barcelona: Graó.
- Síndic de greuges. Generalitat de Catalunya. (2003). Regulació i Límits de les mesures de contenció al centres de menors. A S. d. Catalunya, *Informe anual* (p. 91-92). Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Vazquez, V. E. (2010). La profesión docente y la ética del cuidado. *Revista electrónica de investigación educativa*.
- Villalibre, C. (2013) *Concepto de urgencia, emergencia, castástrofe y desastre: Revisión histórica y bibliográfica*. Disponible a:
<http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/17739/3/TFM%20cristina.pdf>