
Estratègies de suport a la regulació de la conducta i abordatge de les desregulacions conductuals als centres educatius

Setembre de 2024





Aquest document està subjecte a una llicència Reconeixement 4.0 de Creative Commons.

Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció sempre que se'n citi el titular dels drets.

La llicència completa es pot consultar a <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

Aquesta Guia s'ha elaborat de forma col·laborativa entre la Subdirecció General de Planificació i Gestió de l'Educació inclusiva de la Direcció General d'Educació Inclusiva del Departament d'Educació i el Pla Director de Salut Mental i Addiccions de la Direcció General de Planificació i Recerca en Salut del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

Agraïm la col·laboració dels i de les professionals de Salut i d'Educació que han fet possible aquesta Guia, tant en l'elaboració com en la revisió de continguts.

La fotografia de la portada s'ha extret de Shutterstock.

© Generalitat de Catalunya
Departament d'Educació

Edició: Gabinet Tècnic
1a edició: setembre de 2024

Índex

Introducció	4
Principis educatius que guien les intervencions	6
Marc legal i normatiu	7
Elements de prevenció i suport a la regulació de la conducta de l'alumnat.....	9
L'espai.....	10
Els agrupaments	10
El temps.....	11
La tasca	11
Les rutines	11
La comunicació	12
El vincle.....	12
L'acció tutorial	12
Ús d'estratègies de regulació de la conducta preventives.....	13
Prevenció de situacions de desregulació emocional amb alumnat especialment vulnerable.....	15
Actuacions en els casos de desregulació conductual greu.....	17
Concepte i tipus de desregulacions conductuals	17
La contenció	19
• La contenció verbal	20
• La contenció farmacològica	21
• La contenció física	22
Espais específics de calma i de suport a l'autoregulació.....	25
Comunicació amb les famílies	26
Situacions de possible emergència sanitària	28
Estratègies d'acompanyament a les persones intervinents	33
Documents de centre per consensuar estratègies de regulació de la conducta de l'alumnat	35
Per saber-ne més	37

Introducció

Les dificultats de regulació de la conducta són un fet que alguns infants i adolescents poden presentar a l'escola. En algunes ocasions, aquestes dificultats són tan greus que esdevenen un trastorn que genera necessitats educatives especials greus. Els trastorns que cursen amb dificultats de regulació de conducta són un fet que preocupa de forma creixent als centres educatius. Hi ha alumnes que, degut a una dificultat en la seva regulació emocional, no aconsegueixen expressar les seves emocions de manera adaptativa i presenten trastorns de conducta acompanyats d'agressivitat verbal o física, envers ells mateixos o els altres, que tenen un impacte en la convivència dins el centre educatiu. Aquestes dificultats greus poden provocar situacions crítiques, en què l'infant o el jove interfereix de forma molt significativa en el desenvolupament de les activitats habituals del centre i, fins i tot, pot arribar a posar-se en cert risc a si mateix o a altres membres de la comunitat educativa.

Les conductes disruptives són senyals que alguna cosa passa; pot ser que darrere d'una conducta disruptiva o violenta hi hagi necessitats no cobertes, elements estressors o una manca d'habilitats (Rosenberg, 2016; Brummer, 2021; Díaz, 2005), o bé una combinació de les tres possibilitats (El petit manual de l'enfocament restauratiu global en l'àmbit educatiu). Aquestes conductes disruptives poden esdevenir una crisi d'agitació, que és un episodi de desregulació greu en què el subjecte perd les seves capacitats d'autoregulació i afrontament davant d'una situació viscuda com a conflicte. Aquesta desregulació es pot manifestar en el pla emocional, verbal o conductual. En ocasions, en aquesta desregulació el subjecte pot mostrar conductes verbalment agressives, pot danyar objectes o mostrar hostilitat o agressivitat envers persones de la comunitat educativa o cap a si mateix.

Aquest document intenta donar eines sobre com afrontar les situacions de desregulació conductual greu que suposen una complexitat més elevada, que sovint es donen en alumnes amb necessitats educatives especials greus. Els centres educatius hi podran trobar propostes per generar contextos amb una alta capacitat d'ajudar a regular la conducta, de tal manera que la seva estructura, els seus espais, la seva organització, la seva metodologia, el vincle entre el professorat i l'alumnat i la relació entre la família i l'escola siguin elements contenidors i afavoridors de conductes positives.

No hi ha dubte que un episodi d'agitació d'un alumne suposa una situació estressant per si mateixa i que requereix que l'equip educatiu posi en marxa recursos tècnics i personals d'una forma immediata i de vegades imprevista. La complexitat d'aquestes situacions requereix una bona capacitat professional per atendre els episodis d'agitació i una gestió personal de les emocions pròpies per fer front a la vivència subjectiva d'unes situacions que suposen haver-se d'enfrontar a certs perills, moltes responsabilitats i dubtes ètics.

Aquest document és una eina de reflexió per a la incorporació d'elements de suport a la regulació de la conducta en els plans de suport individuals, que poden ser una eina complementària al projecte de convivència i a les normes d'organització i funcionament de centre (NOFC), amb l'objectiu de millorar el clima del centre i la contenció de les desregulacions de la conducta.

Principis educatius que guien les intervencions

Les actuacions que es duen a terme al centre educatiu s'han de guiar pel principi d'**inclusió**, per afavorir la presència, la participació, l'aprenentatge i el sentiment de **pertinença**, fent especial èmfasi en l'alumnat amb dificultats de regulació de la conducta, que a vegades és apartat.

El **treball en xarxa** per construir una xarxa de suport comunitari al voltant d'aquest alumnat és imprescindible. Cal identificar els possibles suports i referents en cada cas i afavorir el vincle amb els membres del centre i el treball col·laboratiu dels diferents professionals que treballen amb l'alumne.

Tota intervenció requereix la participació de l'alumne i de la seva família, cercant el **consentiment**, la complicitat i el compromís. Un cop escoltades les propostes, el centre educatiu pot incorporar-les, en la mesura del possible, en el pla de suport individualitzat (PI), que ha de recollir les intervencions de manera personalitzada per a cada alumne. Aquest pla ha de cercar també la **coherència** i la **continuitat** de les actuacions que han d'ajudar a estructurar el context.

El principi 5 de la Declaració Universal dels Drets dels Infants (ONU, 1959) indica que l'infant que pateixi impediments físics, mentals o socials ha de rebre el tractament, l'educació i les atencions necessàries que requereixi la seva situació particular.

Davant de situacions de desregulació de la conducta, tota intervenció en un centre educatiu ha de tenir en consideració els eixos següents:

- **Eix ètic:** la decisió sobre com intervenir en una situació d'agitació s'ha de regir per una consideració ètica. Aquesta consideració ha de partir de la premissa del principi de beneficència, és a dir, que qualsevol decisió ha d'estar encaminada a protegir el bé de l'infant o adolescent i dels seus companys, i destinada a evitar danyar l'infant i els membres de la comunitat educativa, fent-ho d'una forma respectuosa envers l'infant o jove i la comunitat esmentada.
- **Eix d'eficàcia:** tota intervenció en situació de crisi ha de tenir com a objectiu protegir l'alumne i el grup i tornar a la seguretat. En primer lloc, cal prevenir la situació d'agitació mateixa i, una vegada aquesta ja hagi aparegut, l'objectiu de tota intervenció ha de ser que duri el mínim possible, sigui el menys intensa possible i no generi danys físics ni emocionals en persones ni en materials, i que es resolgui de la forma més positiva per al conjunt de la comunitat educativa.
- **Eix educatiu:** tota decisió ha d'estar destinada a disminuir la possibilitat d'una nova crisi en el futur. Per tant, tota intervenció tindrà com a objectiu oferir a l'alumne recursos i habilitats que li permetin encarar la pròxima situació conflictiva emprant estratègies menys agressives per a ell mateix i per a la resta.

Marc legal i normatiu

Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència

En el seu articulat, aquesta llei concreta les finalitats que té de garantir la reparació i la restauració dels drets de les víctimes menors d'edat, i l'actuació coordinada i la col·laboració constant entre les diferents administracions públiques i els professionals dels diferents sectors implicats en la sensibilització, prevenció, detecció precoç, protecció i reparació.

L'article 31, de l'organització educativa, especifica que tots els centres han de tenir un pla de convivència en què es recullin els codis de conducta consensuats davant de qualsevol situació que afecti la convivència al centre educatiu, en el qual s'han de detallar mesures que fomentin els drets de les persones menors d'edat davant de qualsevol forma de violència. L'article 35 defineix les funcions del coordinador o de la coordinadora de benestar i protecció de cada centre.

Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació (DOGC núm. 5422, de 16.7.2009)

L'article 3 d'aquesta llei estableix que l'alumnat té dret a rebre una educació integral, orientada al ple desenvolupament de la personalitat, amb respecte dels principis democràtics de convivència i dels drets i les llibertats fonamentals. L'article 7 d'aquesta mateixa llei concreta que tots els membres de la comunitat escolar tenen dret a una bona convivència i el deure de facilitar-la. Així mateix, l'article 30 explicita que els centres han d'establir mesures de promoció de la convivència i, en particular, mecanismes de mediació per a la resolució pacífica dels conflictes i fórmules per mitjà de les quals les famílies es comprometin a cooperar de manera efectiva en l'orientació, l'estímul i, quan calgui, l'esmena de l'actitud i la conducta de l'alumnat al centre educatiu.

Aquesta llei defineix les faltes greument perjudicials per a la convivència i l'actuació al respecte. Cal prendre en consideració que aquesta guia fa referència específica a casos relacionats amb la salut mental i, per tant, cal contextualitzar l'aplicació de la norma.

Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius (DOGC núm. 5686, de 5.8.2010)

Aquest decret vol garantir la formació integral, així com el desenvolupament de la seva personalitat i la preparació per a l'exercici ple dels drets humans i d'una ciutadania activa i democràtica en la societat actual, reconeixent el currículum com una potent eina de futur per al desenvolupament integral de totes les persones en els seus aspectes cognitius, emocionals, afectius i relacionals. En aquest sentit, l'article 2 concreta que el clima escolar

positiu és un factor de protecció que promou el benestar emocional de tota la comunitat educativa i l'establiment de vincles que fomentin el sentiment de pertinença, la identificació amb el grup, el reconeixement de la diferència, l'equitat, la seguretat emocional, les relacions personals positives i la convivència pacífica. S'hi defineixen la creació de les normes i el funcionament del centre, i també les mesures de promoció de la convivència.

Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència

Inclou, com a principi de tota actuació pública, l'interès superior de l'infant o de l'adolescent. Aquest principi s'ha de tenir en compte en les decisions i actuacions que el concerneixen adoptades i dutes a terme pels progenitors, pels titulars de la tutela o la guarda i per les institucions públiques o privades encarregades de protegir-lo i assistir-lo.

Els infants i els adolescents tenen dret a la promoció, la prevenció i la protecció de la salut i a l'atenció sanitària. Qualsevol infant o adolescent té dret a rebre actuacions preventives, amb l'objectiu de prevenir les malalties i les seves complicacions i disminuir l'exposició a factors de risc per a la salut; a rebre atenció sanitària adequada al seu nivell evolutiu, atenent tant els aspectes orgànics com els aspectes emocionals, i, d'acord amb el que disposa la legislació vigent, beneficiar-se de les prestacions del sistema sanitari públic; i a rebre informació sobre les seves necessitats sanitàries especials. Les administracions públiques han de prendre totes les mesures necessàries per abolir les pràctiques tradicionals que siguin perjudicials per a la salut dels infants i els adolescents.

S'ha de garantir l'atenció en salut mental dels infants i els adolescents amb discapacitat, mitjançant programes integrals d'atenció en el territori que tinguin en compte els serveis i els equipaments dels departaments de la Generalitat implicats en la seva atenció.

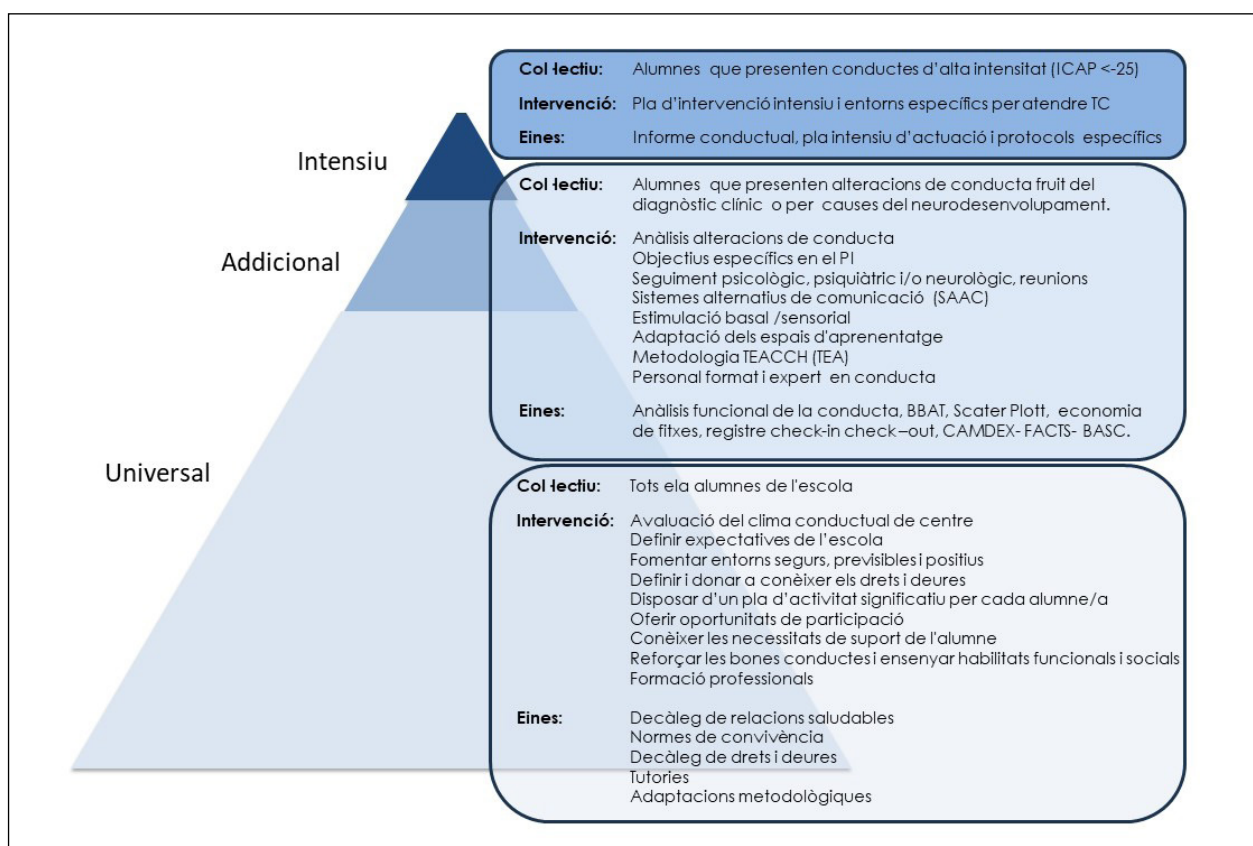
Els infants i els adolescents hospitalitzats tenen dret a estar acompanyats pels seus pares i mares i, si escau, dels titulars de la tutela o de la guarda, llevat que això pugui perjudicar o obstaculitzar l'aplicació dels tractaments mèdics.

Documents d'organització i gestió de centres

Elements de prevenció i suport a la regulació de la conducta de l'alumnat

Els centres educatius són espais que donen suport a la regulació de la conducta del seu alumnat i, amb aquesta finalitat, és adient elaborar plans per sistematitzar i utilitzar de forma efectiva els recursos disponibles. De forma ordinària, tots els centres educatius, i sobretot els centres d'educació especial, fan ús de diverses estratègies que, de forma directa o indirecta, ajuden l'alumnat a regular la seva conducta de forma adient. Reflexionar sobre aquests elements i emprar-los de forma conscient i planificada com a estratègies de suport a la conducta de l'alumnat pot millorar-ne l'eficàcia.

El primer element per afavorir la intervenció és el coneixement profund de l'alumnat i les seves necessitats, així com de les seves característiques personals i condicions emocionals i socials. Sobre aquest coneixement es construeixen les estratègies de centre que esdevindran mesures universals per donar suport a la regulació de la conducta de l'alumnat, i es poden planificar mesures addicionals per fer front a situacions de desregulació específiques, que cal recollir en el pla de suport individual de l'alumnat amb més vulnerabilitat.



Font: Adaptació d'una imatge d'Alba Cortina. Escola d'Educació Especial Jeroni de Moragas d'AMPANS

La planificació conscient de l'ambient o context és una mesura universal de centre per donar suport a l'alumnat per a la seva contenció emocional. La contenció ambiental està relacionada amb la utilització de l'espai, les agrupacions, el temps, la tasca, les rutines i les estratègies de comunicació augmentativa.

L'espai

L'ús del mobiliari i el material i la seva disposició a l'aula poden fomentar el benestar de l'alumnat o interferir-hi de forma significativa.

Com a mesura universal, disposar d'una il·luminació adient, de l'espai necessari i d'unes condicions acústiques ajustades pot prevenir algunes situacions d'agitació.

Com a mesura addicional, es pot disposar d'espais de descans dins de l'aula o a prop d'aquesta, on l'alumnat que manifesti malestar es pugui recuperar amb més intimitat i amb unes condicions de més calma.

Els agrupaments

Amb qui compartim l'espai i la tasca poden ser elements que ajudin a la regulació emocional del nostre alumnat.

Com a mesures universals, cal preveure quines agrupacions generaran més benestar i una millor convivència dins del grup. Hi ha diferents factors que ens poden guiar a l'hora d'agrupar l'alumnat per tal que el grup mateix no esdevingui un factor de tensió que provoqui situacions d'estrès dins l'aula. Cal tenir molt en compte els traspassos d'informació entre les diferents etapes educatives, assegurant que cada alumne tingui el seu cercle de suport i regulació (o equilibri).

És important planificar bé per a cada alumne amb qui comparteix espai o tasca, i també com de gran o petit ha de ser el grup i com d'heterogeni o homogeni. El sentiment de pertinença que es genera quan l'alumnat se sent part del grup i acollit assegura, generalment, una millor cohesió. Els cercles proactius poden ajudar a millorar la convivència, el clima de l'aula, les relacions entre els iguals i el coneixement mutu, i també a flexibilitzar les relacions; en definitiva, a crear els vincles afectius.

Com a mesura addicional, cal tenir en compte que un grup estable de companys i companyes ajuda a la predictibilitat de l'entorn i és contenidor, malgrat que la pertinença a un grup estable no impedeix que, en certs casos, la possibilitat de preveure espais de treball en grup reduït també pot ser una estratègia de prevenció.

El temps



Com a mesura universal, evidenciar la planificació temporal fent saber quan farem una activitat determinada, quant durarà i quan s'acabarà ajuda a l'autoregulació. La utilització d'horaris en les seves diferents versions pot ser de gran suport.

Observar quins són els períodes de més tranquil·litat i benestar i quins són els moments del dia en què es manifesta més malestar. Anticipar els períodes de malestar pot ajudar a programar i plantejar propostes i tasques adequades per reduir aquesta sensació. Dedicar a cada tasca un temps adient a les dificultats d'aquesta, però també a la capacitat d'atenció de l'alumnat, pot ajudar a una millor vinculació amb la tasca.

Com a suport addicional, es poden utilitzar recursos més concrets, com petits rellotges de sorra o digitals; es poden posar gomets o adhesius al rellotge per indicar quan passarà un esdeveniment; o es poden fer servir altres estratègies, com els horaris o les agendes amb pictogrames. Aquests suports ajuden l'alumnat a orientar-se en el temps i a tranquil·litzar-se pel fet de poder predir els canvis en l'entorn.

La tasca



Cal proposar tasques significatives per a l'alumnat, en funció del seu grau de coneixements i habilitats, així com del grau d'atenció que l'alumnat hi pot destinar, tant temporalment com cognitivament.

Poder participar en les activitats d'aprenentatge del grup, sentir-se capaç d'afrontar-les i tenir èxit en les activitats proposades afavoreixen la participació i el benestar. Per aquest motiu, l'ajust de les propostes de treball a les necessitats educatives de l'alumnat i l'ús de mesures universals que permetin la participació de tot l'alumnat en les tasques suggerides són elements que poden reduir la frustració de l'alumnat i millorar el clima a l'aula. Els sentiments d'autoeficàcia i de competència ajuden a l'autoregulació.

Les rutines



Les rutines faciliten la comprensió de l'entorn i de les expectatives que dipositem en l'alumnat, i ajuden a l'autoregulació. Les rutines incrementen la predictibilitat, ajuden a reduir l'ansietat i poden ajudar a estructurar el món de molts alumnes. Moltes rutines tenen a veure amb l'organització general del centre, amb com s'organitzen les transicions entre espais o amb l'entrada i sortida de determinades activitats o espais, i també tenen a veure amb l'organització de la tasca. Com a elements protectors de

situacions d'agitació, són tan importants les grans rutines del centre com les petites rutines de treball de cada alumne o alumna.

La comunicació



Un dels elements d'autoregulació més importants és el llenguatge, com a eina del pensament, imprescindible per a l'autoregulació. És bàsic treballar l'escolta activa, efectiva i afectiva entre tots els membres del grup. Hi ha infants que necessiten més temps que altres per poder expressar el que pensen, i cal que el docent i els companys respectin aquest temps.

També cal millorar la capacitat d'expressió de l'alumnat, ja que és una estratègia d'autoregulació emocional i conductual molt important. El fet de poder comunicar de forma efectiva els desitjos i necessitats propis, així com poder fer demandes d'ajuda, són elements que permeten que els docents puguin generar condicions de més regulació. Cal prioritzar la comunicació amb els sistemes i recursos que cada alumne requereixi (per exemple, els sistemes augmentatius o alternatius de comunicació).

La comprensió de l'entorn és també un element preventiu molt rellevant. L'anticipació d'esdeveniments i canvis, i també el suport a la comprensió del que s'espera i del que es demana a l'alumnat, faciliten la comprensió i ajuden a prevenir situacions que poden esdevenir angoixants. Per aquest motiu, cal que disposem de les eines necessàries per millorar la comprensió de l'alumnat, ja sigui a través de la utilització de SAAC, del suport de llenguatge no verbal o de l'ús d'un llenguatge oral ajustat a les necessitats de cada alumne. Facilitant l'escolta i la comprensió, es redueixen l'ansietat i també el risc de desregulació.

El vincle



El vincle educatiu positiu entre l'alumnat i l'equip docent i la institució és un element contenidor. El vincle és el que permet a l'alumne sentir-se acollit, comprès i acompanyat pel centre. Per a tot l'alumnat, i en especial per a l'alumnat amb necessitats educatives especials, el sentiment de pertinença i el vincle que crea amb l'adult de referència ajuden a la seva autoestima, a sentir-se reconegut i acceptat. Gràcies al vincle, es genera una situació de confiança amb el docent que ajuda a la regulació emocional.

L'acció tutorial



El vincle positiu entre iguals, i amb els adults, és per si sol preventiu de situacions d'estrès i ansietat. El tutor o tutora, ja sigui en gran grup o bé de forma individual, pot treballar amb l'alumnat perquè connecti amb les seves

emocions, les atengui, les identifiqui i les pugui transitar i regular, per tal d'elaborar-les i integrar-les de forma saludable.

Tota la feina que es fa en el marc de l'acció tutorial ajuda l'alumnat a tenir més recursos d'autocontenció i de regulació emocional. L'acció tutorial també suposa una intervenció amb el grup classe de suport en la gestió de conflictes que genera espais emocionals positius i de més regulació.

La intervenció tutorial amb les famílies ens ajuda a conèixer i entendre més l'alumnat i a generar un espai de corresponsabilitat i cooperació entre família i escola. La comunicació amb les famílies ajuda a l'autoregulació de l'alumnat. Millorar la comunicació família-escola és una estratègia que en moltes ocasions pot reduir l'angoixa de moltes famílies. La reducció d'aquesta possible tensió ajuda innegablement al benestar de l'alumnat.

Ús d'estratègies de regulació de la conducta preventives



L'ús d'estratègies de regulació de baixa intensitat, com ara l'elogi, el modelatge de les conductes ajustades o remarcar les estratègies d'autoregulació que l'alumne realitza de forma espontània, pot ser molt efectiu.

També pot ser útil proposar a l'alumnat la possibilitat d'elecció prèvia de tasques, activitats, espais, materials, aliments o altres amb un nombre limitat d'opcions

Explicitar les normes i les conductes esperades en cada espai i activitat de forma anticipada, explícita i clara és un suport a les estratègies d'autoregulació.

Cal observar conscientment els diferents espais on interactua l'alumnat, tant si són dins les hores lectives com en les hores de lleure o menjador. És necessària una atenció conscient de l'adult a la situació per detectar, reconèixer i potenciar conductes ajustades a les expectatives i corregir de forma proactiva, curiosa i positiva aquelles conductes no desitjades, per així ajudar l'alumnat a complir les normes i millorar les seves capacitats de regulació de la conducta.

1



L'espai

Dissenyar el mobiliari, la il·luminació, la disposició i la decoració per tal que afavoreixin el benestar. Disposar d'espais on poder descansar o tenir intimitat.

2

Agrupaments

Afavorir els grups que generen benestar i mantenir certa estabilitat.



3



El temps

Fer visible la temporització per afavorir l'autoregulació. Conèixer els moments més crítics i planificar intervencions.

4

La tasca

Afavorir les activitats que permeten l'èxit i reduir les que generen frustració.



5

Les rutines

Estructurar i fer previsible l'entorn a través de les rutines.



6



La comunicació

Ensenyar a demanar ajuda i a comunicar els desitjos i les necessitats, si cal a través dels SAAC. Comunicar els canvis de manera anticipada. Explicitar la conducta esperada.

7



El vincle

Enfortir els vincles a través de l'acollida, el reconeixement i el reforç del sentiment de pertinença.

8

L'acció tutorial

Establir persones referents amb les quals tenir una major vinculació. Abordar la gestió dels conflictes des de la tutoria en forma positiva. Afavorir la relació amb les famílies per compartir coneixements i expectatives.



9

Ús d'estratègies de suport preventives

Emprar estratègies de baixa intensitat com l'elogi, la correcció positiva i proactiva, el modelatge, la possibilitat d'elecció, l'explicitació de les normes i pautes de conducta o l'estructuració dels temps de lleure.



Prevenició de situacions de desregulació emocional amb alumnat especialment vulnerable

Hi ha diferents accions que, de manera habitual, es poden dur a terme abans que s'iniciï una desregulació conductual. L'aplicació d'estratègies preventives pot reduir aquestes situacions greus de manera significativa. És recomanable fer una reflexió prèvia al centre educatiu, analitzant com prevenir, afrontar i resoldre possibles situacions de crisi, tenint en compte els aspectes següents:

- Identificació de factors protectors: activitats, tasques, situacions, hores o espais en què l'alumnat se sent bé i en què pot participar de forma ajustada, sense presentar tantes dificultats de gestió de la seva conducta. També cal identificar els referents que generen benestar o poden ajudar a regular la conducta.
- Identificació de factors de risc: aquelles situacions en què a l'alumne li costa més participar en la dinàmica del centre i que són generadores de dificultats i malestar en l'alumnat, cosa que fa més possible l'aparició de situacions de crisi. Identificació de factors detonants, és a dir, aquells estímuls que de forma habitual solen desencadenar una crisi d'agitació en l'alumne.
- Detecció d'elements protectors que puguin ajudar en la contenció prèvia a la crisi: en ocasions, hi ha elements distractors o estabilitzadors que es poden utilitzar també com a elements que ajudin a evitar la crisi.
- Identificació d'indicadors de risc en l'alumne que ens fan pensar que aquest es troba en una situació d'augment del neguit i del malestar que pot reduir la seva capacitat d'autocontrol i que fan pensar que cal començar a utilitzar estratègies de descompressió de forma preventiva.
- Identificació d'indicadors de la imminència d'una possible situació de crisi: aquells elements de conducta, de mirada o de verbalitzacions de l'alumne que normalment solen precedir un esclat i que ens indiquen que hem de posar en marxa estratègies de regulació emocional, de reducció de l'ansietat o distractors i elements de contenció, i que hem de fer una prevenció molt activa per evitar una situació de crisi.
- Anàlisi sobre el grau de risc que poden suposar els elements i materials de l'entorn en cas d'aparició d'una situació d'agitació.

- Establiment d'un protocol pactat prèviament i anticipat en casos de crisi que tingui en compte els aspectes següents:
 - Avaluació dels recursos disponibles al centre per poder atendre una possible situació de crisi.
 - Previsió d'estratègies de contenció verbal i d'espai, en previsió de crisi.
 - Establiment d'un circuit de comunicació en cas de situació de crisi o de necessitat.
 - Establiment d'un circuit de comunicació i intercanvi d'informació amb la família.
- Establiment d'una xarxa de treball amb els altres serveis i institucions que atenen l'alumne per fer-ne un seguiment i acordar procediments d'intervenció.

Actuacions en els casos de desregulació conductual greu

En ocasions, les mesures preventives utilitzades pels centres educatius destinades a maximitzar l'eficàcia de les estratègies autoreguladores dels infants són insuficients. En aquests moments, els docents i el personal d'atenció educativa als infants i joves han de donar suport a l'alumnat per tal de poder-lo ajudar a regular-se de forma eficaç amb l'objectiu d'evitar una situació de crisi d'agitació. En cas que això no sigui possible, caldrà prendre mesures que redueixin al màxim el risc que pot suposar la situació de crisi i ajudar l'alumnat a retornar al més aviat possible a la situació de calma.

Concepte i tipus de desregulacions conductuals

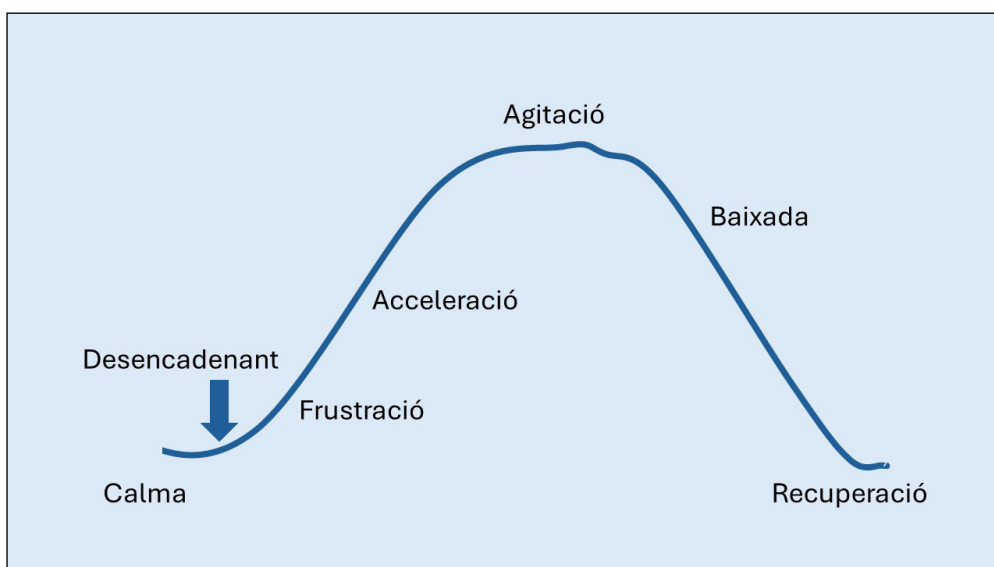
L'agitació és un episodi de desregulació greu en què el subjecte perd les seves capacitats d'autoregulació i afrontament davant d'una situació viscuda com a conflicte. Aquesta desregulació es pot manifestar en el pla emocional, verbal o conductual. En ocasions, en aquesta desregulació el subjecte pot mostrar conductes verbalment agressives, pot danyar objectes o mostrar hostilitat o agressivitat envers persones de la comunitat educativa o cap a si mateix.

El procés d'una crisi d'agitació sol seguir un patró d'escalada i desescalada. Conèixer aquest patró i les variacions o peculiaritats que pot tenir en cada infant concret ens pot ajudar a ajustar la nostra resposta i ajudar-lo a retornar a la calma amb eficàcia.

Fases (Alsina, Arroyo, Pérez, 2011)

- Calma: estat ordinari de l'infant o jove, en el qual pot fer ús dels seus recursos d'autoregulació i es mostra estable.
- Desencadenant: es produeix un fet que genera un conflicte, comença a fer ús dels seus recursos d'autoregulació i de recerca de solucions al conflicte.
- Frustració: l'infant o jove fracassa totalment o parcialment en la seva autoregulació i pren consciència que les estratègies de resolució del conflicte no estan assolint els seus objectius i que el seu grau de neguit i malestar augmenta.
- Acceleració: el grau de malestar augmenta de forma exponencial i el seu neguit fa que no pugui utilitzar de forma adient els seus recursos d'autoregulació. Inicia l'expressió del seu malestar.

- **Agitació:** en aquest cas, no és capaç d'autoregular-se i deixa de poder prendre decisions eficaces per a la resolució del conflicte. Es desregula en els camps emocional, verbal i conductual.
- **Baixada:** l'agitació es modera i comença progressivament a recuperar la seva capacitat de regulació. La desregulació conductual i verbal es redueix de forma gradual i l'infant recupera a poc a poc les seves capacitats d'autoregulació.
- **Recuperació:** l'infant o jove torna a la calma, pot fer ús una altra vegada dels seus recursos d'autoregulació i torna a estar estable.



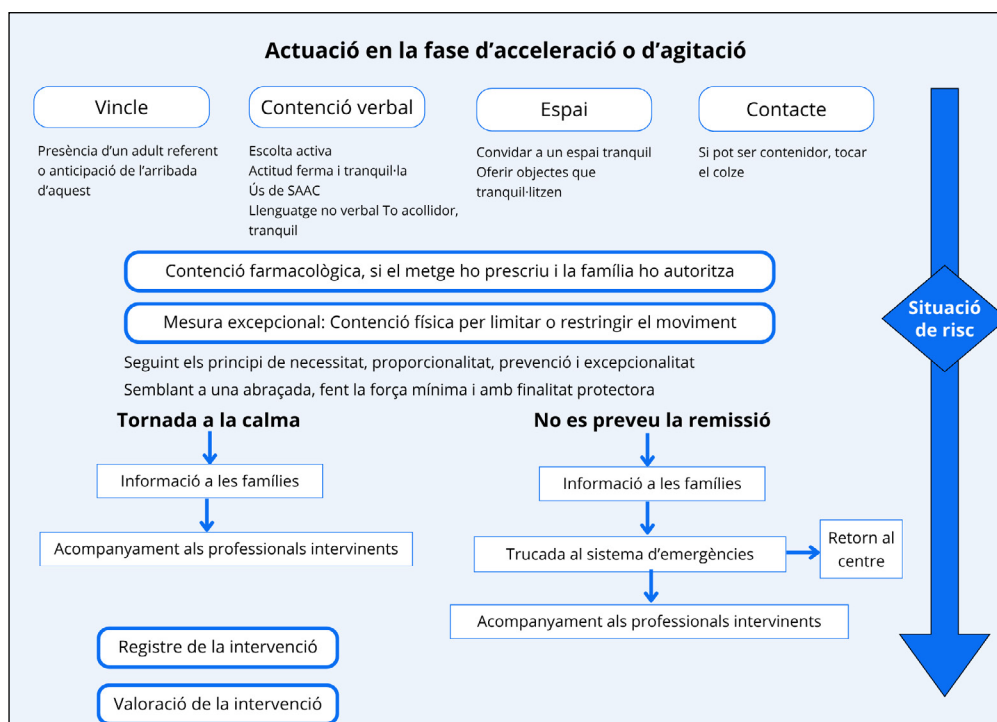
Podem subdividir les agitacions en diferents tipus, malgrat que és molt habitual que als centres educatius es puguin manifestar en una mateixa persona diversos tipus d'agitació de forma simultània.

- **Agitació emocional:** l'infant perd la capacitat de gestionar les emocions i es mostra desbordat per aquestes; pot esclatar en plor i sentir-se profundament trist, pot mostrar-se neguitós i deambular sense sentit, pot sentir-se molt avergonyit i amagar-se...
- **Agitació verbal:** el subjecte no pot regular el llenguatge oral i l'utilitza com una expressió del seu malestar. En aquests casos, ens podem trobar davant de crits, insults o amenaces greus envers la institució educativa, la resta del grup o els professionals del centre.
- **Agitació conductual:** en aquests casos, l'agitació es manifesta amb una desregulació greu de la conducta, que pot ser potencialment perillosa per a l'alumne, el qual pot malmetre objectes del centre, o perillosa per als docents i altre personal del centre educatiu. Podem subdividir l'agitació conductual en les subcategories següents:

- Aïllament extrem o inhibició greu: en situacions de molt neguit, alguns alumnes poden reaccionar aïllant-se o inhibint-se de forma molt intensa durant un període prolongat de temps
- Fugida: en ocasions, l'alumne fuig de l'espai on es troba de forma descontrolada, perd la consciència de risc i es posa en perill.
- Agitació amb agressió a objectes: l'alumne causa danys importants en objectes. Aquest fet pot causar una situació de perill de lesió de la persona mateixa o d'altres membres de la comunitat educativa.
- Autoagressió: l'alumne s'autolesiona i posa en perill la seva integritat.
- Agressió a iguals: la desregulació de l'alumne cursa amb agressió física a altres persones del grup o del centre.
- Agressió a adults: la desregulació de l'alumne cursa amb agressió física a docents o a altre personal del centre.

La contenció

Totes les estratègies que s'empren per ajudar l'alumne a tornar a la calma les anomenarem de forma genèrica *estratègies de contenció*. Les estratègies de contenció han d'estar ajustades a les necessitats de cada alumne i s'han d'establir partint del coneixement i el reconeixement de la seva subjectivitat, característiques i necessitats.



La contenció verbal

El primer recurs de què disposen és la contenció verbal. Suposa l'ús de la paraula i el vincle que el docent té amb l'alumne per tal d'ajudar-lo a contenir-se i a poder gestionar les seves emocions de forma ajustada (Alsina, 2011). El vincle és un element contenidor per si mateix i la seva utilització conscient pot ser de molta utilitat en la regulació de la conducta i pot evitar moltes situacions d'agitació.

A continuació es detallen estratègies de contenció verbal.

- Convidar i conduir la persona a una àrea privada on poder parlar, si és possible.
- L'escolta activa, és a dir, escoltar de forma atenta i activa, de forma que l'alumne pugui expressar la irritació o el malestar sense jutjar-lo. Per aprofundir en l'escolta activa, podeu consultar [aquest manual](#).
- Utilitzar tots els recursos de comunicació augmentativa que l'alumne empi de forma ordinària.
- Mantenir una actitud ferma, però tranquil·la, amb un to de veu baix i calmat i essent molt curós. Cal valorar si es tracta d'un alumne que percep el contacte visual com un element contenidor o com un element amenaçant, per així ajustar-ne la utilització a les necessitats de l'alumne.
- Mantenir una distància física interpersonal amb l'alumne adient a les seves necessitats i que generi sensació de seguretat al docent.
- Empatitzar amb el patiment de l'alumne i validar el seu malestar, cosa que no vol dir justificar els seus actes.
- Aportar estratègies de relaxació, especialment si l'alumne les coneix i s'han treballat prèviament.
- La presència d'un adult referent és en si mateixa contenedora i, en ocasions, és suficient. De vegades, anticipar l'arribada d'un adult referent, que es farà càrrec de la situació, també pot ser contenidor.
- Bona part d'alumnes tenen objectes, activitats o espais que els fan sentir més segurs i calmats; és bo fer-los servir.
- La contenció verbal està destinada a transmetre calma a l'alumne i el nostre llenguatge no verbal és tant o més important que allò que diguem; cal ser molt conscients del nostre to i del nostre gest. Cal un to de veu tranquil, segur, acollidor.
- En ocasions, posar la mà suaument a l'alçada del colze també pot ser contenidor per a l'alumne, malgrat que cal tenir en consideració que hi

ha alumnes que no toleren bé el contacte físic i, per tant, aquest gest no serà una bona opció.

- L'objectiu de la contenció verbal no és fer reflexionar l'alumne sobre què li està passant, sinó tornar a una situació emocional de cert equilibri perquè pugui fer ús de nou de la seva capacitat habitual de regulació de la conducta. Per tant, no convé comentar cap aspecte del que hagi pogut passar prèviament a la crisi.

La contenció farmacològica

De forma puntual, en alguns casos, els facultatius prescriuen fàrmacs que es poden donar a l'alumne quan es detecta una situació d'increment significatiu del malestar d'aquest, que ens indica risc d'aparició d'una crisi d'agitació o bé en el moment en què detectem els primers signes de la imminència d'una situació de crisi.

Sempre que sigui imprescindible administrar medicaments a l'alumnat en l'horari lectiu, caldrà prèviament que els pares, mares o tutors legals aportin la documentació següent:

- Un informe mèdic en què consti el nom de l'alumne o alumna, el nom del medicament que ha de prendre i la pauta d'administració.
- Una autorització en què se sol·liciti a la direcció del centre educatiu l'administració al fill o filla del medicament prescrit d'acord amb les pautes que constin a l'informe esmentat, i se n'autoritzi l'administració als professionals del centre.

En alguns casos també pot ser útil una coordinació amb els serveis de salut mental per tal d'aclarir dubtes o precisar procediments en l'ús d'aquest fàrmacs.

Sempre que s'utilitzi un fàrmac de rescat, s'ha de registrar i notificar a la família el motiu de l'ús, l'hora i la dosi administrada. La persona responsable de la coordinació de riscos laborals, responsable de la farmaciola, ha de poder accedir a aquesta informació per tal d'evitar que un altre professional subministri per error una segona vegada el fàrmac de rescat de forma no conscient.

Els fàrmacs sempre han d'estar en un lloc segur del centre, fora de l'accés de l'alumnat i sota un rigorós control de la seva utilització. La direcció del centre és responsable que es compleixin aquestes condicions.

La contenció física

En algunes ocasions excepcionals, la situació de desregulació d'un alumne genera situacions que comporten un risc o perill concret i imminent, susceptible de provocar de manera immediata un risc per a la vida o la integritat física o psíquica de l'infant o adolescent, o de terceres persones, o de causar danys greus al mobiliari o les instal·lacions. En aquestes situacions, un cop aplicades les mesures de contenció anteriors, els docents es troben en una situació que de forma imperativa suposa prendre mesures excepcionals per garantir la seguretat de les persones. En aquestes situacions pot ser necessària la utilització de la contenció física. La contenció física suposa l'ús del cos del docent com a eina per limitar o restringir els moviments de l'alumne amb la finalitat d'evitar danys greus i imminents en persones de la comunitat educativa. Per aquest motiu, la contenció física és una situació excepcional que convé evitar sempre que sigui possible.

El Departament de Drets Socials, que també s'ha dotat d'un comitè d'ètica, va establir el 2010 com a principis orientadors de la contenció física els següents:

- Principi de necessitat
- Principi de proporcionalitat
- Principi de prevenció
- Principi d'excepcionalitat

Aquest principis es recullen en el Decret 63/2022, de 5 d'abril, dels drets i deures dels infants i els adolescents en el sistema de protecció, i del procediment i les mesures de protecció a la infància i l'adolescència.

Educativament, als centres escolars també caldria tenir en consideració els aspectes següents:

- La contenció física suposa sempre forçar l'altre, ja que suposa que l'adult fa ús d'una certa força per impedir físicament una conducta de l'alumne. Per aquest motiu, és un recurs que cal evitar sempre que sigui possible. (Síndic de greuges. Generalitat de Catalunya, 2003)
- És una opció d'últim recurs. És a dir, només s'ha d'utilitzar en cas d'extrema necessitat per evitar una situació de perill immediat i greu cap a l'alumne mateix o terceres persones.
- La contenció física és més propera a una abraçada que no pas a un placatge, amb l'aplicació de la mínima força possible, durant el mínim de temps possible, sense causar dolor ni ansietat a l'alumne. (Fundación Uliazpi, 2000, p. 7-9)

La contenció física, per ser efectiva i ajustada, ha tenir les condicions següents (Canimas Brugué, 2008, p. 31-32):

- **Advertida:** l'alumne ha de ser informat, sempre que sigui possible, que si continua amb la seva conducta ens obligarà a fer una contenció física.
- **Imperativa:** no realitzar la contenció física generaria un risc greu i imminent que l'alumne prengui mal o faci mal als seus companys.
- **Necessària:** la contenció física només s'ha de realitzar si és absolutament necessari i s'han aplicat abans totes les altres estratègies de contenció verbal i de l'entorn.
- **Excepcional:** la contenció física és un recurs excepcional que no es fa servir de forma ordinària.
- **Protectora:** l'única finalitat de la contenció és la protecció de l'alumne i d'altres persones.
- **Segura:** cal evitar que la contenció faci mal a l'alumne i, per tant, s'han d'evitar maniobres que li puguin generar encara més patiment.
- **Proporcional:** la força i el temps necessaris d'aplicació de la contenció han de ser proporcionals al perill que suposi la conducta i al perfil de l'alumne. S'entén com a *proporcional* la intervenció mínima necessària per tal d'evitar que l'alumne es faci mal a ell mateix o en faci a altres.
- **Respectuosa:** la contenció física ha de preservar la dignitat de l'alumne.
- **Autoritzada:** la persona que fa la contenció ha d'estar legitimada, davant l'alumne i la institució, per fer-la.
- **Registrada:** tota contenció física ha de quedar registrada per escrit, deixant-ne clar el motiu, les persones intervinents, les estratègies i tècniques emprades, la seva durada i la seva resolució.
- **Informada:** els familiars han de tenir coneixement de la realització d'una contenció física, dels antecedents que han obligat a realitzar-la, de les persones implicades, de la seva durada i de la seva resolució.
- **Revisada col·legiadament:** totes i cadascuna de les contencions físiques requereixen una revisió i reflexió posterior per part de l'equip docent
- **Compartida:** la xarxa de serveis que atén l'alumne ha de tenir notícia de la situació per la seva gravetat.

La contenció física, segons els estudis disponibles, no té cap efecte beneficiós per si mateixa per a l'alumne (Comité de Bioética de España, 2016. Day, 2002. Ryan i Peterson, 2004 i 2012) i, per contra, pot generar efectes secundaris potencialment perillosos que poden arribar a provocar un risc vital, com poden ser l'asfíxia per sufocació per compressió toracoabdominal o la mort sobtada, ja que la combinació d'estrès i restricció de moviments pot provocar alteracions en els glucocorticoides o en les catecolamines (Kallet, 2005). Per aquest motiu, la contenció física no pot ser justificada per cap benefici, sinó que només es pot justificar per evitar un dany greu i imminent. En l'entorn educatiu, la tendència ha de ser cap a la utilització zero de la contenció física.

Per garantir la màxima seguretat en les situacions que fan imperativa la utilització de la contenció física, cal tenir en consideració els elements següents:

- La contenció física no pretén causar dolor a l'alumne i no suposa mai cap cop ni impacte en l'infant.
- Cal evitar estirar les extremitats o tòrcer articulacions.
- Cal evitar fer compresions sobre el tòrax o l'abdomen, i també les situacions en què l'alumne quedi de bocaterrosa.
- Sol ser útil fer les contencions entre dues persones, ja que la presència de molts adults pot generar una situació de més neguit en el menor i un increment de l'agitació.
- En ocasions, fer-la entre diversos professionals pot ajudar a reduir la força necessària i evitar possibles lesions.

Algunes recomanacions que poden ajudar els docents a fer la contenció de forma ajustada i segura:

- Avisar prèviament l'alumne.
- Evitar l'aproximació frontal a l'alumne.
- Immobilitzar els braços a l'alçada del colze, recordant que tota contenció física està més propera a una abraçada que a un placatge.
- Protegir-se el rostre girant la cara i allunyant-la al màxim de l'alumne.
- Posar les cames de manera que quedin protegides de possibles cops de peu.
- Anar parlant a l'alumne amb veu tranquil·la.
- Demanar l'ajuda d'un company.

Espais específics de calma i de suport a l'autoregulació

La utilització d'espais calma que donen suport a l'autoregulació en l'entorn educatiu ha de tenir en compte certs requisits. L'alumne pot accedir lliurement a aquests espais per iniciativa pròpia — amb el vistiplau del docent, durant un temps més o menys regulat— i també els pot abandonar de forma autònoma amb l'acord del docent al càrrec. Aquests espais solen tenir recursos que ajuden a l'autoregulació i materials de manipulació per als alumnes.

Aquests espais han de tenir pocs estímuls visuals i han d'estar preservats de sorolls. Sol ser d'utilitat que disposin d'elements tous que puguin ajudar a la contenció de l'alumnat i preveure-hi elements que poden ser útils per a aquest, com coixins i mantes (en cas d'alumnat amb TEA, en ocasions pot ser útil la possibilitat de disposar d'elements de pes, com mantes o armilles de pes). La majoria de les vegades, l'ús d'aquest espai es combina amb estratègies de contenció emocional i verbal realitzades per un docent de referència amb qui l'alumne tingui vincle. Durant el seu ús, l'alumne ha d'estar contínuament supervisat de forma directa per personal docent del centre.

Una opció és oferir a l'alumne que surti a un espai obert, com el pati, fins que pugui recuperar la calma. Aquesta mesura també s'ha d'aplicar amb l'acompanyament del personal docent.



Font: Institut Pere Ribot (Vilassar de Mar)

Comunicació amb les famílies

Les situacions de crisi d'agitació s'han de comunicar a les famílies i a la xarxa de professionals que atenen l'alumne. La finalitat d'aquesta comunicació és oferir sempre informació útil i necessària per a l'abordatge de la situació, tant en l'àmbit familiar com clínic. Tota situació de crisi ens ha de permetre tenir una millor comprensió de l'alumne. Aquesta informació s'ha de compartir amb la família i amb els serveis que atenen l'alumne.

L'objectiu de la comunicació de situacions d'agitació no és mai “renyar” les famílies, ni té com a objectiu que les famílies “renyin” l'alumne per delegació al domicili, fruit de la nostra comunicació. L'objectiu és posar en coneixement de la família la situació per tal de poder ajustar al màxim les estratègies per afrontar la situació.

- Orientacions per comunicar una situació de desregulació emocional greu o crisi d'agitació
- Aquesta comunicació l'ha de fer el tutor o la tutora o un membre de la direcció.
- Quan es fa la notificació, s'ha d'estar en calma; per aquest motiu, sol ser recomanable que no sigui cap dels professionals que ha hagut d'intervenir en la situació.
- Tranquil·litzar la família dient que el seu fill no ha pres mal, sempre que sigui així, explicant l'estat actual de l'infant, adolescent o jove. Rebre una trucada del centre educatiu sempre genera ansietat i preocupació a la família. Que hi hagi un vincle previ entre el docent que realitza la comunicació i la família sol ajudar en el procés.
- Si la comunicació s'ha de fer de forma telefònica, es pot començar dient el nom de l'alumne i llavors explicar que es troba bé, però que volem comentar una situació de l'aula que creiem que és important que conegui.
- Explicar el context en el qual s'ha donat la situació d'agitació.
- Descriure el detonant de la situació d'agitació de forma comprensible, però normalment no caldrà detallar la conducta de l'alumne en un primer moment.
- Compartir com ha sigut el procés de retorn a la calma i quins recursos hi han ajudat.
- En cas que hagi calgut contenció física o aïllament, explicar com s'ha fet i notificar si l'alumne s'ha lesionat o autolesionat durant els procés.

- En cas que l'alumne hagi causat algun dany a objectes o persones, explicar què ha passat. Si s'han produït lesions a persones, explicar com es troben.
- Mai farem que la família se senti responsable de les lesions o danys en objectes que hagi pogut produir la situació d'agitació.
- Ens podem emplaçar a una reunió per exposar com procedirem per reparar els danys causats en el transcurs de la situació d'agitació. En cas que s'hagi de prendre alguna acció disciplinària, és millor que la notificació es faci en un segon moment.
- Demanarem als familiars que posin la situació en coneixement dels serveis que atenen l'alumne i anunciarem que nosaltres també ho farem, per garantir així que tota la xarxa disposi de les millors eines i de tota la informació per abordar situacions similars.

És possible que, excepcionalment, determinats alumnes, després d'una situació d'agitació, presentin moltes dificultats o siguin incapaços de seguir al centre educatiu. Bé sigui per l'esgotament físic i emocional que aquesta ha generat, o bé perquè presenten moltes dificultats per retornar a una situació de calma dins el recinte escolar. Aquesta situació és diferent de la situació compatible amb una emergència sanitària, ja que l'alumne ha pogut sortir de la situació d'agitació. En aquestes situacions, es pot haver de demanar a la família que valori la possibilitat de recollir el seu fill abans de la finalització de l'horari escolar. Aquesta situació, que sempre ha de ser extraordinària, no és cap sanció per a l'infant, sinó una mesura d'acompanyament i cura que ha de tenir l'acord de la família i el vistiplau de la direcció del centre.

Situacions de possible emergència sanitària

En algunes comptades ocasions, i de forma excepcional, seria possible que una situació de crisi d'agitació no remetés mitjançant la contenció al centre educatiu i fos necessari demanar la intervenció del Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM) per valorar i atendre l'alumne.

Les situacions compatibles amb una possible emergència sanitària són aquelles que suposen un canvi important, sobtat i intens en relació amb la conducta habitual de l'alumne quant a:

- Irrupció sobtada d'amenaques, signes o accions autolesives importants: l'alumne es fa mal donant-se cops de cap o s'apropa a una finestra i amenaça de defenestrar-se...
- Irrupció sobtada d'ideació delirant: de sobte, l'alumne comença a explicar situacions clarament allunyades de la realitat que li generen molta ansietat o situacions potencialment perilloses, l'alumne se sent perseguit per éssers dolents que no el deixen pensar...
- Irrupció sobtada d'al·lucinacions: l'alumne diu que percep objectes o persones que no són percebuts de forma ordinària i aquesta situació li genera una intensa ansietat.
- Irrupció sobtada d'agitació motriu constant, acompanyada d'ansietat greu: l'alumne deambula sense objectiu i no pot parar, amb una sensació d'ansietat que se li fa insostenible.
- Irrupció sobtada d'agressivitat immotivada i prolongada cap a companys o objectes, que no remet amb les estratègies de contenció previstes pel centre.
- Quan, després de crear-se la necessitat de fer una contenció física, l'alumne no torna a la calma.

En aquests casos, és indicat que el docent consulti a un membre de l'**equip directiu** la possibilitat de trucar al Sistema d'Emergències Mèdiques per explicar la situació i que els tècnics d'aquest servei valorin com procedir.

Procediment i què podem esperar dels serveis d'emergència

La direcció del centre és qui pren la decisió de fer la trucada i és la interlocutora amb el Sistema d'Emergències (SEM).

A. Elements que cal tenir en compte en fer la trucada:

- Començar dient a l'operador el nom del centre escolar, l'adreça i el número de telèfon, així com el nom i el càrrec de la persona que truca.

- Donar les dades de l'infant i el seu nom complet i, si disposem del CIP (número de targeta sanitària), serà de gran ajuda per al personal d'emergències.
- Comunicar l'edat de l'alumne, si està seguint o no un tractament psiquiàtric, el diagnòstic i la medicació que pren, si escau.
- Explicar l'hora, el fet, les mesures que s'han pres, el temps dedicat i el resultat.
- Explicar què ens han portat a decidir trucar al 112.
- Explicar la situació actual de l'alumne i el seu grau d'agitació i agressivitat, així com les seves verbalitzacions.

És possible que l'operador ens passi a un facultatiu.

En cas que decideixin enviar-nos una unitat, caldrà especificar per on han d'entrar i el nom de la persona que els esperarà per portar-los fins al lloc on hi ha l'infant.

Si es vol evitar que l'ambulància pari just davant de l'escola, s'haurà de demanar que aparquin a la cantonada o a l'altra vorera i que allà els esperarà la persona de contacte del centre. Segurament no hi posaran cap inconvenient.

B. Avís als familiars

- El tutor o la tutora o un membre de la direcció avisa els pares o els tutors.
- Cal mostrar preocupació, però de forma tranquil·la i pausada; s'ha d'explicar primer com està l'alumne i, una vegada els pares o tutors hagin entès que no hi ha dany físic, sinó ansietat, s'ha de comentar que, per prudència, hem trucat al 112 per tal que valorin l'estat de l'alumne.
- Demanar la presència de la família al centre educatiu.
- Oferir tornar-los a trucar quan els serveis d'emergència arribin al centre i informar-los de qualsevol canvi en l'estat de l'infant fins que es puguin personar al centre educatiu.
- Oferir un telèfon de contacte per si ens volen anar trucant.
- En cas que el 112 decideixi traslladar l'alumne, s'ha de preguntar on el portaran i informar-ne immediatament la família si encara no han arribat al centre.
- Si no s'ha pogut contactar amb la família o encara no han arribat, un docent del centre designat per la direcció, i preferiblement conegut per l'alumne, haurà d'anar amb ell.

C. Arribada dels serveis d'emergències

- La persona designada ha d'esperar els tècnics, al punt de trobada pactat, i acompanyar-los fins al lloc on es trobi l'alumne.
- Preparar una explicació sobre què està passant, coneguda per l'equip docent i per qui fa l'atenció de porta o telèfon, per si algú pregunta què passa quan arribi l'ambulància.
- Explicar al 112 novament tot el que hem explicat per telèfon i després acompanyar-los on hi hagi l'alumne.
- Deixar-los treballar. Sempre que no ens demanin el contrari, un docent ha de ser amb ells.
- Com que és un menor no acompanyat pels seus tutors, és possible que amb l'ambulància també arribi un cotxe de la Guàrdia Urbana o del Mossos, sobretot si l'infant es mostra agressiu o molt agitat. No cal patir, és un procediment habitual.

D. Decisions dels tècnics

- La missió dels tècnics és que l'emergència es transformi en una urgència. Per tant, el primer que intentaran és valorar l'alumne i, després, contenir el seu malestar amb suport verbal i estratègies de distracció. L'objectiu és evitar haver de traslladar l'alumne a un centre d'urgència, ja que per si mateixa és una experiència dolorosa que convé evitar si no és totalment imprescindible.
- En cas que aconseguixin calmar l'alumne, l'emergència desapareixerà i, per tant, hauran acabat la feina. Us deixaran un informe recomanant que vagi al seu referent mèdic o psiquiàtric, ja que l'emergència s'haurà convertit en una urgència.
- En cas que no aconseguixin eliminar l'emergència, decidiran el trasllat de l'alumne a un servei mèdic d'urgències psiquiàtriques.
- Com que els professionals de l'ambulància solen ser tècnics, però no metges, en cas que valorin la possibilitat d'aplicar medicació per poder procedir a un trasllat, demanaran que vingui un metge del 112 per decidir sobre temes farmacològics.

E. En cas de trasllat

- En cas que la família no s'hagi personat al centre o encara estigui de camí, cal informar-la perquè vagi al centre d'urgències on els tècnics hagin traslladat l'alumne, tan de pressa com puguin, i donar un telèfon de contacte als familiars per si ens volen anar trucant per rebre informació mentre arribin i per localitzar-nos dins del servei.

- Una vegada arribin els familiars, els informarem de la situació i del motiu pel qual hem pensat que era prudent trucar al 112. A partir d'aquí, caldrà aclarir que totes les decisions han estat d'un facultatiu i no nostres. Explicarem tot el que sapiguem fins al moment, de forma objectiva, i no farem cap hipòtesi sobre l'estat de l'alumne, el diagnòstic, les causes....
- Acompanyar els pares fins on hi hagi l'alumne o fins al lloc d'espera assignat. Esperar fins que algú adient del servei d'urgència tingui constància que nosaltres deixem de ser el referent de l'infant, ja que han arribat els seus familiars.
- Per poc que sigui possible, cal informar l'alumne que ja han arribat els seus familiars i que nosaltres hem de marxar, però que el veurem aviat.
- Demanar permís a la família per trucar a una hora acordada o l'endemà al matí per preguntar com es troba l'alumne i preparar el seu retorn al centre en cas que sigui necessari.
- En cas que els tècnics de l'ambulància decideixin que no cal traslladar-lo al servei d'urgències, sí que és competència nostra valorar si l'alumne està en condicions de tornar a l'aula o de ser al centre, o bé si convé que vagi a casa seva i pensar en quin moment estarà en condicions de tornar. Cal considerar i explicar sempre que no es tracta d'una sanció, sinó d'una mesura pel benestar de l'alumne.



F. Pel que fa als companys

- És important acordar una versió única, breu, coherent, comprensible i compartida sobre què ha passat i què hem fet, que explicaran tots els docents a l'alumnat i les famílies.

- Amb el permís de la família, mantindrem informats regularment, però no obsessivament, els companys sobre si l'alumne encara és a l'hospital o quan tornarà aproximadament.
- Cal recordar que la presència dels serveis d'emergència a les proximitats del centre genera neguit entre qualsevol família que en tingui coneixement. Per aquest motiu, cal que els serveis de consergeria i secretaria sàpiguin què han de dir a les famílies que puguin trucar o personar-se per preguntar què està passant. Cal tenir una versió del que ha passat que serveixi per tranquil·litzar la resta de famílies, tot oferint una informació coherent, comprensible i veraç però respectuosa amb la intimitat de l'alumne afectat.

G. Documentar la situació

- És imprescindible fer un recull per escrit de tots els incidents que han passat i de tot el que hem fet, dels resultats obtinguts en cada intervenció i del motiu pel qual hem trucat al 112.
- També cal documentar tot el procés de gestió de la situació d'emergència i tot el que ha passat des de la trucada al 112 fins que la situació ha quedat normalitzada. Els fets s'han de documentar de forma objectiva, breu i sense donar opinions personals, registrant-ne la temporització. Cal incloure-hi les trucades a la família.

H. El retorn al centre

- Caldrà preparar una acollida, tant si l'alumne no ha estat traslladat i ha trigat uns dies a tornar com si el retorn és immediat. Se li ha d'explicar què han fet els alumnes durant la seva absència i què estaran fent quan entri a classe, i també què esperem d'ell quan entri a l'aula i què esperem que facin els seus companys.
- Caldrà comentar als companys que tornarà l'alumne afectat. S'ha d'explicar que estem contents i que pensem que l'han pogut ajudar i ara ell està millor. S'ha de dir que ell ja sap què estem fent ara i explicar què és el que esperem que faci l'alumne quan entri a l'aula i què esperem d'ells també en aquell moment.
- La persona tutora o docent referent ha de tenir previst l'acompanyament de l'alumne fins a l'aula, quan i com parlarà amb l'alumne per preguntar com està i com percep la tornada al centre.
- El retorn ha de ser planificat, curós, però discret i respectuós amb la intimitat de l'alumne.
- En cas que s'hagin produït alguna agressió o desperfectes durant la crisi, caldrà veure si és oportú o no preveure algun tipus de reparació acceptable per l'alumne i que aquesta acció pugui ajudar en el procés de retorn a l'aula i al centre.

Estratègies d'acompanyament a les persones intervinents

La intervenció educativa en situacions d'agitació suposa un risc psicosocial per als docents o el personal d'atenció educativa. Són intervencions lògicament difícils de gestionar i resulten molt exigents per als professionals que les han d'afrontar, tant pedagògicament com emocionalment i, fins i tot, físicament. Un episodi d'agitació d'un alumne suposa una situació estressant per si mateixa i requereix implementar recursos tècnics i personals d'una forma immediata i de vegades imprevista i intensa.

Després d'una intervenció en una situació d'agitació, cal que les persones que hi han intervingut disposin d'un temps per descansar, però també que siguin ateses i acompanyades. Després d'intervenir en una situació tan complexa com ho és una crisi d'agitació, es requereix recuperar-se i parlar del que ha passat.

Temps per descansar

- Cal valorar la necessitat d'un descans dels intervinents.
- Cal oferir un espai físic, emocional i temporal.

Temps per parlar

- Cal que els intervinents puguin explicar què ha passat, què han fet i què han sentit.
- Cal que sàpiguen com procedirem a partir d'ara.

Temps per acompanyar

- Atenció a possibles lesions.
- Explicar com està l'infant.
- Trobada amb l'equip.

Temps per pensar

- S'ha de valorar:
 - Què hem fet?
 - Qui ho ha fet?
 - Com ho hem fet?
 - Quin ha estat el resultat de la intervenció?

- S'ha registrat correctament la intervenció?
- S'ha comunicat correctament la intervenció?
- La intervenció s'ha ajustat al que indiquen els documents del centre?

Cal ordenar les sessions de revisió dels esdeveniments seguint el procés d'anàlisi de les intervencions prèvies a la conducta, l'actuació durant la conducta i les conseqüències que ha tingut la intervenció. És important que els docents o el personal d'atenció educativa puguin fer aquesta anàlisi en primera persona amb l'objectiu de dur a terme actuacions més assertives de cara a propers esdeveniments. Aquesta [guia](#) us pot donar algunes idees sobre com abordar la conversa.

És important que els docents exposats de forma reiterada a aquestes situacions disposin d'estratègies personals d'autocura i que la institució els pugui acompanyar en aquest procés.

El registre i la notificació a la Inspecció de l'Educació d'aquestes situacions és una bona pràctica per tal que l'Administració educativa en pugui fer una avaluació. Disposar de dades respecte a aquestes situacions també ajuda la comunitat educativa a disposar de més eines per planificar l'atenció als docents que intervenen en situacions de crisi.

Documents de centre per consensuar estratègies de regulació de la conducta de l'alumnat

Tots els centres educatius poden millorar la seva praxi educativa a través d'una reflexió sistemàtica sobre les estratègies que utilitzen per donar suport a la regulació de la conducta del seu alumnat. Aquesta reflexió és especialment important en aquells centres que atenen alumnat amb dificultats de regulació de la conducta. Una forma de sistematitzar la reflexió i poder documentar els suports que s'utilitzen al centre és recollir en el **projecte de convivència** les estratègies que s'implementen per a la regulació de la conducta de l'alumnat. En el projecte s'hi poden establir les mesures universals de caire preventiu, però també la previsió de mesures addicionals per a l'alumnat amb més dificultat. No podem oblidar que tota planificació de suports a la regulació de la conducta també ha de tenir en consideració la subjectivitat i les necessitats de cadascun dels alumnes del centre i, per tant, sempre requereix una personalització de les intervencions, que es pot recollir en el **pla de suport individualitzat (PI) de cada alumne**.

Tot seguit fem una proposta de continguts que es poden recollir com a protocol en el projecte de convivència.

- Introducció i contextualització
- Principis orientadors i ètics de les intervencions
- Mesures universals preventives
 - Fem del centre un espai de suport a la regulació de la conducta: organització del temps, l'espai, la tasca i les rutines com a elements contenidors
 - El vincle educatiu com a suport a la regulació de la conducta: persones de referència, contenció emocional i estratègies facilitadores de la comunicació
- Mesures addicionals
 - Estratègies de contenció: orientacions i principis orientadors de la contenció verbal, farmacològica i física
 - Protocol d'utilització d'espais de calma: criteris d'indicació, procediments d'actuació, procediments de registre i comunicació
 - Procediment, agents i presa de decisions davant la necessitat de trucada a emergències mèdiques

- Notificació a les famílies de les situacions d'agitació que requereixen contenció
- Cura als intervinents en situacions que requereixen contenció física
- Previsió de valoració col·legiada de les situacions que requereixen contenció física o trucada al servei d'emergències
- Eines per a la documentació, registre i valoració d'incidents
- Annexos

És important que els centres educatius donin a conèixer aquest protocol a tot el personal docent, educatiu i d'administració i serveis, garantint-ne la comunicació al personal de nova incorporació al centre.

En el cas del pla de suport individualitzat de cada alumne, es pot fer constar:

- Identificació de factors protectors, de risc i detonants d'una crisi o desregulació conductual greu.
- Detecció d'elements contenidors que puguin ajudar en la fase prèvia a la crisi (distractors, elements que calmen...).
- Identificació d'indicadors de risc en l'alumne que ens fan pensar que està en una situació d'augment de neguit i de malestar o d'imminència d'una possible situació de crisi.
- Previsió d'estratègies de contenció verbal i d'espai, en previsió de crisi.
- Identificació de persones amb un bon vincle que actuen de referents.
- Elements de treball en xarxa acordats amb els altres serveis i institucions que atenen l'alumne.

Aquest pla de suport individualitzat ha d'estar signat per la família.

Per saber-ne més

Enfocament global restauratiu. Web amb estratègies per promoure un model d'escola que té cura de les persones individualment i col·lectivament. Destaquem en aquest web *El petit manual ERG*. Dossiers.

Mesures i suports universals en el centre educatiu. Orientacions per als centres en la planificació de mesures i suports universals.

Recursos per a l'educació socioemocional. Banc de recursos per treballar la convivència, la competència social i les emocions.

El suport conductual positiu. Una perspectiva pel tractament de les conductes problemàtiques. Josep Font (2001)

Situacions de tensió i conflicte en infants, adolescents i joves. Guia de navegació per a mares, pares i altres figures que acompanyen infants, adolescents i joves amb una problemàtica de salut mental.

Apunts per a un document de consens en relació amb la prevenció i intervenció en situacions de crisi d'agitació en centres educatius. Oscar Puigardeu (2018)

Marco de actuación y procedimiento para la actuación en el centro. Alumnado con dificultades graves de regulación del comportamiento.

Banc de recursos de comunicació sobre l'escola afectiva del CEE El Pontarró de Martorell.

Provenció de l'Escola de Cultura de Pau de la Universitat Autònoma de Barcelona. Banc de recursos per dotar les persones i els grups d'eines per afrontar el conflicte de forma pacífica.