



DGOAE 

MUESTRA DE PROTOCOLOS

Universidad Nacional Autónoma de México
Secretaría General
Dirección General de Orientación y Atención Educativa



DGOAE



PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS INDIVIDUAL

Objetivo:

Establecer un marco de referencia claro y estructurado para la intervención en crisis de estudiantes de bachillerato y licenciatura, facilitando una respuesta rápida y efectiva por parte de orientadores y tutores, ante situaciones que comprometan la estabilidad emocional y funcional de los estudiantes.

Participantes:

- **Orientadores y tutores:** profesionales responsables de la atención y seguimiento del bienestar de los estudiantes.
- **Personal de salud mental:** psicólogos, consejeros y terapeutas disponibles en la institución o mediante convenios externos.
- **Autoridades educativas:** directores, coordinadores y personal administrativo que apoye en la logística y coordinación de las intervenciones.
- **Servicios de emergencia:** coordinación con servicios médicos y de seguridad, locales, en caso de ser necesario.



Pasos del Protocolo:



Evaluación rápida y completa del estudiante

Objetivo: Identificar de manera inmediata la gravedad de la crisis y las necesidades urgentes del estudiante.

Acciones:

- Realizar una evaluación inicial del estado emocional e integridad física del estudiante de manera visual.
- Identificar posibles factores desencadenantes de la crisis.
- Evaluar la existencia de riesgos de autolesiones o conductas peligrosas.



Establecimiento de una relación colaborativa

Objetivo: Crear un ambiente de confianza y seguridad para el estudiante.

Acciones:

- Mostrar empatía, respeto y aceptación incondicional.
- Mantener una actitud abierta y sin juicios.
- Establecer contacto visual y una comunicación efectiva.
- Obtener asentimiento para intervenir; en caso de negarse, facilitar datos de referencia a servicios de atención pertinentes mediante directorio.



Identificación del problema principal

Objetivo: Determinar los factores críticos que precipitaron la crisis.

Acciones:

- Explorar y definir claramente el problema principal que afecta al estudiante.
- Identificar la variable desencadenante que desató la crisis.
- Evaluar cómo este problema impacta en el funcionamiento del estudiante.





DGOAE



PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS INDIVIDUAL

Objetivo:

Establecer un marco de referencia claro y estructurado para la intervención en crisis de estudiantes de bachillerato y licenciatura, facilitando una respuesta rápida y efectiva por parte de orientadores y tutores, ante situaciones que comprometan la estabilidad emocional y funcional de los estudiantes.

Exploración de sentimientos y emociones

Objetivo: Facilitar la expresión emocional y la comprensión del impacto de la crisis.



Acciones:

- Permitir al estudiante expresar libremente sus sentimientos y emociones.
- Utilizar técnicas de escucha activa como la reflexión y la validación emocional.
- Evitar confrontaciones directas y respetar el proceso emocional del estudiante.
- En caso de que el estudiante esté activado fisiológicamente y esto no permita la adecuada intervención, brindar técnicas que disminuyan la activación.



Generación y exploración de alternativas

Objetivo: Ayudar al estudiante a encontrar nuevas estrategias y recursos para enfrentar la crisis.



Acciones:

- Colaborar con el estudiante en la generación de posibles soluciones y alternativas.
- Evaluar la viabilidad y efectividad de cada alternativa mediante balance decisional (pros y contras).
- Fomentar la elección de estrategias que el estudiante sienta como propias y resulten efectivas.



Implementación de un Plan de acción

Objetivo: Establecer un plan concreto para restaurar el funcionamiento y la estabilidad del estudiante.



Acciones:

- Desarrollar un plan detallado con pasos específicos a seguir.
- Asegurar el compromiso del estudiante con el plan de acción.
- Coordinar con otros recursos y servicios necesarios (familiares, profesionales de salud, etc.).



Seguimiento y evaluación

Objetivo: Asegurar la efectividad del plan de acción y la resolución de la crisis.



Acciones:

- Realizar seguimientos periódicos para evaluar el progreso del estudiante.
- Adaptar el plan de acción según sea necesario.
- Proporcionar sesiones adicionales de apoyo si la crisis persiste o resurgen problemas.
- Considerar la canalización a otros servicios de apoyo.

