

**A convivir
se aprende**



ACOMPañAR DESPUÉS DE UNA CRISIS EDUCATIVA:

Apoyo a equipos educativos



VALORAS
CONVIVENCIA EDUCATIVA Y
DESARROLLO SOCIOEMOCIONAL
Centro UC de Desarrollo Local
Escuela de Psicología





ACOMPañAR DESPUÉS DE UNA CRISIS EDUCATIVA:

Apoyo a equipos educativos

Ministerio de Educación

PROGRAMA "A CONVIVIR SE APRENDE"

Autor

Soledad López de Lérída

Raimundo Bernstein

Diseño

Soledad Céspedes

Año

2025

ÍNDICE

I. Introducción	7
II. Primer momento:	8
Sintonizar, Conectar y Comprender	
a. Sintonízate: Antes de ir en su ayuda	8
b. Conecta: Todos tenemos nuestros propios tiempos	9
c. Comprende: Rearmarnos emocional y mentalmente	11
Al CIERRE: Hasta pronto	13
II. Segundo momento:	14
Espacio de reflexión, mejora y aprendizaje que entrega la crisis	
a. Aprenda y Crezca: Remirar para elaborar y salir fortalecidos	14
b. Evaluar o testear: Que lo aprendido se haga práctica	16
Al CIERRE: Valentía y orgullo	17
III. Tercer momento:	18
Valora y agradece	
a. Seguimiento	18
b. Cierre	18
IV. Palabras al Cierre	19
V. Referencias Bibliográficas	20
VI. Recursos de consulta	20

INTRODUCCIÓN

Este documento entrega lineamientos y herramientas a profesionales de apoyo que acompañan a equipos educativos tras la finalización de situaciones de crisis, participando en procesos de reparación, reorganización y fortalecimiento de la comunidad educativa.

El documento busca fortalecer habilidades socioemocionales que faciliten el procesamiento de los eventos críticos. Se trabaja desde la escucha activa y la conexión interpersonal, promoviendo espacios de apoyo mutuo, reflexión sobre las emociones y aprendizaje derivado de la experiencia de crisis.

Algunos ejemplos de crisis incluyen catástrofes naturales, accidentes graves, hechos violentos o intentos de suicidio. Este documento se centra en crisis episódicas de baja frecuencia, que requieren soluciones inmediatas y generan malestar en la comunidad educativa.

Un aspecto a tener presente es que todas las personas reaccionan de distinta manera, si bien, se produce una vivencia de vulnerabilidad y falta de control sobre los acontecimientos, ello puede generar diversos efectos emocionales, conductuales, cognitivos, relacionales y neurofisiológicos en las personas. Además, cuando la crisis ha sido por causa humana, provoca rabia, daña la confianza, genera sensación de injusticia y desesperanza, lo que queda grabado en la memoria emocional. Las crisis normalmente se terminan, pero las personas y organizaciones no vuelven al mismo estado previo a la crisis.

Es inevitable que en los contextos escolares ocurran situaciones de crisis que obligan a actuar de forma inmediata, dejando poco (o nada) de tiempo para la reflexión. Es preciso pasar de un estado de reacción a uno de respuesta, es decir, tomar conciencia y conectar antes de actuar. Esta es una oportunidad única para hacer la diferencia entre procesos traumáticos y procesos resilientes.

En las páginas que siguen encontrarán orientaciones prácticas para guiar a los profesionales de apoyo en el acompañamiento post-crisis. El documento aborda procedimientos para favorecer la elaboración emocional, la reorganización de la comunidad educativa y la reconstrucción de la confianza institucional, ofreciendo herramientas que faciliten transitar de la reacción inmediata a una respuesta planificada y sostenida en el tiempo.

I PRIMER MOMENTO: Sintonizar, conectar y comprender

Alguien te está esperando para aliviar su sufrimiento y poder crecer

¿Quiénes son?

¿Qué sabes de lo que sucedió?

¿Alguien tiene más información?

A SÍNTONIZATE¹

Antes de ir en su ayuda

"La paz está presente aquí y ahora, en nosotros y en todo lo que hacemos y vemos. Cada respiración, cada paso, cada sonrisa puede ser una fuente de paz".

(Nhat Hanh, 2000)

1. Piense en llevar todo lo que podría ser de ayuda, esto dependerá de la situación. Puede incluir elementos básicos como agua u otros objetos como pañuelitos, algo dulce, un material de apoyo. Un gesto es una señal de cuidado y siempre es bienvenido.
2. Delege sus funciones y organice sus tareas profesionales y/o personales para que queden cubiertas o postergadas, y así liberar sus pensamientos y tiempo para destinarlo al apoyo. Es posible que estos espacios se prolonguen dependiendo de las necesidades que presente cada equipo según el incidente que han atravesado.
3. Sintonice con los involucrados en la situación, ¿imagina cómo debe sentirse cada uno de los afectados?, ¿alguna vez vivió algo parecido? Recuerda una crisis que hayas vivido, ¿cómo

se sentía?, ¿qué necesitaba para aliviar su sufrimiento?

4. Su sistema nervioso está ahora en modo amenaza o alerta, es decir, el cuerpo reacciona desde la defensa, huida o paralización, sobre-activando las funciones de supervivencia. Es necesario regular de este estado; ofrézcase/les un tiempo y estrategias para calmarse: puedes respirar prolongando la exhalación, meditar o rezar, escuchar música que te relaje u otra estrategia que te ayude a la calma².
5. Tómese un momento y reflexione: ¿cómo me quiero relacionar?

¹Antes de empezar, es crucial mencionar que este documento no es un reemplazo al criterio y conocimientos de las personas que lo apliquen, pues prioritario velar por un proceso que atienda y se oriente por el clima emocional y social de los eventos que puedan haber ocurrido. Es responsabilidad de quien acompaña este proceso garantizar que las y los participantes estén con las capacidades físicas y psicológicas necesarias para la autoexposición, observación y evaluación de los hechos de forma constructiva. A veces es prudente realizar este proceso lo más cercano a los hechos, mientras que otras será necesario esperar a que la realidad decante lo suficiente.

²Recursos consulta. Acompañar una crisis.

B CONECTA

Todos tenemos nuestros propios tiempos

"La conexión emocional es crucial para la sanación. De hecho, los expertos en trauma coinciden abrumadoramente en que el mejor predictor del impacto de cualquier trauma no es la gravedad del evento, sino si podemos buscar y recibir consuelo de los demás."

(Johnson, 2019, p. 285)

¿Para qué hago lo que hago?

¿Para qué digo lo que digo?

Tanto si es un encuentro individual o grupal (hasta 8 personas), procure crear una atmósfera cálida durante el apoyo y tenga presente:

1. Ofrezca un saludo sentido y manifieste agradecimiento por haber sido invitado/a o recibido/a. Tenga presente que cuando nos sentimos aceptados, es cuando nuestro cuerpo y mente pueden sentirse lo suficientemente seguros para llegar a abrirse en la relación.
 - Los primeros cinco minutos permiten conectarnos mutuamente y captar las primeras claves de manera inconsciente. Permitase que sean espacios de socialización y bienvenida. (ej: "Noté el mural nuevo de la entrada, está muy creativo", ¿cómo les ha ido con el proyecto de medio ambiente?", "¿cómo está tu hija?" o "¿Cómo te ha ido con tu mascota nueva?")
2. Sitúe a los participantes en círculo, y en lo posible, sin mesas entremedio. Si tiene algo para compartir como té, café o comida, puede ofrecerla y situarla en un lugar accesible.

3. Favorezca un entorno psicológico seguro, acordando conjuntamente maneras de comunicarse. ¿Qué queremos de este espacio?, ¿qué necesitamos para poder hablar?. Recuerde a los participantes:
 - Expresar las emociones es un derecho y no expresarlas también lo es, en otras palabras, nadie está obligado a participar.
 - Este es un espacio de escucha, en el que toda opinión es válida mientras no busque agredir, insultar o culpar a otro.
 - En este espacio no buscamos encontrar respuestas ni soluciones, sino escucharnos y saber cómo estamos.
 - Es importante que todo el que quiera participar, pueda hacerlo. Entre todos debemos velar por no acaparar la palabra.
 - Escuchamos sin interrumpir.
 - Resguardamos la confidencialidad.
4. Va a tener que recurrir a su capacidad no sólo de empatizar, también de flexibilizar, para reajustar las prioridades, los objetivos y algunas maneras de operar, dado que hoy la comunidad se encuentra más vulnerable y necesitan tener la ayuda de otros adultos y organismos. Su accionar será para ellos una oportunidad para integrar esta dolorosa experiencia y continuar su proceso de crecimiento, preparados y confiados para afrontar nuevas adversidades en el futuro.
5. Dispóngase en actitud de escucha activa y presencia. Escuchar será más importante que hablar. El propósito es que las personas se sientan escuchadas.
 - Mire a los ojos, puede inclinarse hacia ellos y no cruce los brazos.

- Utilice gestos y reacciones verbales para mostrar su atención. (ej: "Claro", "ya veo", entiendo).
- Refleje la información para sostener la comunicación o corroborar su entendimiento. (ej: "Se levantó y se fue de la oficina...", "entonces no volvieron a tener más noticias..." y espere a si los participantes continúan con el relato).
- Refleje emociones que se digan en la conversación o que se puedan entrever (ej: "Sentiste miedo...", "imagino que fue muy angustiante..." y espere a si los participantes continúan con el relato).
- Utilice palabras usadas por las y los participantes (ej: "ha de ser muy difícil cuando está parado en la hilacha").
- No presione la participación. La expresión emocional es un derecho y la no expresión emocional también lo es.

6. Tenga presente que: las comunidades en crisis requieren cinco elementos durante el apoyo (Hobfoll *et al.*, 2007), que pueden ser transmitidos implícita o explícitamente durante y después del acompañamiento en cada diálogo y acción que se propone⁴:

- **Seguridad.** Restablecer la sensación de un entorno predecible y seguro, amortiguando la percepción de peligro. Ayude a reforzar las medidas de prevención de riesgo a la integridad física que iniciaron esta crisis y construya un vínculo de confianza en que no

se emerja el temor a ser juzgados o castigados para asegurar la seguridad emocional. Evite referirse a la posibilidad de otras crisis, presionar para que enfrenten nuevamente al escenario desafiante, hipotetizar con escenarios catastróficos que podrían haber utilizado y utilizar mensajes amenazantes.

- **Calma.** Favorecer la estabilización emocional, co-regulando con su actitud y su comunicación verbal y no verbal. Ayude a registrar señales corporales y emocionales, y promueva el uso de estrategias que favorezcan disminuir la activación y estimule la relajación. Evite humillar, minimizar o negar la vivencia de emociones difíciles.
- **Sentido de autoeficacia y eficacia colectiva.** Restablecer la confianza en las propias capacidades y los recursos de la comunidad para enfrentar y recuperarse del incidente crítico. Sea generoso en el reconocimiento de las características positivas de las personas y del equipo para enfrentar la situación actual, así como eventos pasados. Visibilice las redes existentes y su disponibilidad para responder a esta situación conjuntamente. Evite realizar demandas excesivas para las que no se sientan competentes o sobrecargar con más tareas.
- **Conexión.** Fortalecer interacciones sociales positivas, reconstruir redes y evitar dinámicas excluyentes o discriminatorias, dado que los lazos sociales fuertes brindan ayuda emocional y práctica. La conexión conduce a mejores resultados psicológicos después de una crisis, mientras que quienes carecen de apoyo tienen un mayor riesgo de desarrollar afecciones como estrés post traumático.
- **Esperanza.** Favorecer la visión de un futuro prometedor y niveles razonables de optimismo. Establezca metas positivas orientadas a encontrar soluciones, estimule la gratitud y una visión más global que incluya

⁴Recursos consulta: Material de apoyo a profesores en esta crisis social: Guía para profesores

los elementos positivos de la experiencia profesional. Evite mensajes derrotistas, de desesperación, fatalismo, falta de sentido o resignación.

C COMPRENDE

Rearmarnos emocional y mentalmente

Pero ¿qué pasaría si descubriera que el más pequeño de todos, el más pobre de todos los mendigos, el más descarado de todos los ofensores, que estos están dentro de mí, y que yo mismo necesito la limosna de mi propia bondad, que yo mismo soy el enemigo que debe ser amado? ¿Qué pasaría entonces?

(Jung, 1961, p.241)

¿Qué pasó?

¿Cómo ocurrió?

1. Prefiera el uso preguntas abiertas, ya que estimulan el diálogo y ayudan a que las personas sientan que su experiencia importa y es válida. Una pregunta abierta es aquella que invita a la persona a expresarse con libertad, sin limitarse a responder con un sí o un no. Estas preguntas suelen comenzar con qué, cómo, cuál, por qué y buscan comprender pensamientos, emociones, experiencias o necesidades. Estas preguntas permiten:

- Conocer el estado emocional del equipo directivo o docente (ej: "¿Cómo se han sentido ustedes como equipo en estos días?").
- Ayudan a identificar el impacto vivido desde la propia perspectiva de la escuela (ej: "¿Qué creen que ha sido lo más difícil para la comunidad hasta ahora?").

- Invitan a reconocer necesidades reales y promover acciones pertinentes (ej: "¿Qué apoyos creen que podrían ser más útiles en este momento?").
- Reflexionan sobre el impacto en las y los estudiantes. (ej: "¿Cómo están viviendo esto los niños, niñas y jóvenes, según lo que han podido observar?").

* Contar con alguien que sea capaz de escuchar los sufrimientos y que acompañe en dar sentido a lo vivido, permitirá superar la crisis y se convertirá en un tutor o tutora de resiliencia para ese equipo educativo.

2. **Aceptación y mirada apreciativa:** facilita que compartan su historia de lo vivido con los otros, ya que al hacerlo se favorece la aceptación, se promueve la reflexión sobre otras formas de resolver los problemas y permite reconocer otras habilidades personales y de nuestra comunidad. Recuerde que las historias que nos contamos sobre nosotros mismos, nuestras capacidades, las de nuestra comunidad y del mundo que habitamos, nos predisponen a cómo actuar en el futuro y afectan en cómo nos relacionamos. En aquellos relatos centrados en los déficit y problemas, intente incorporar las competencias y oportunidades presentes y, de este modo, abrir ventanas o caminos hacia soluciones.

3. **Ayude a construir un relato:** hablar les permite organizar la experiencia y completar con las historias que escuchan de los otros y observar los eventos desde múltiples puntos de vista, favoreciendo la construcción de una narrativa más organizada. Recuperar el relato es una forma de darle orden y entender lo sucedido, retomando el control.

- Entrene su capacidad de escuchar sin juicio, con mucha presencia del momento a momento y evite la tentación de buscar culpables. La culpa es muy paralizante y está a la base de muchos trastornos de salud mental, entre ellos la depresión.
- Valide a las y los participantes, cuide de no minimizar, descalificar, comparar, cuestionar y evita toda burla. La risa se permite cuando nos reímos con el otro y no del otro.

4. Hechos / Emoción / Necesidad

- Busque ver qué hay más allá de los hechos: ellos son solo el síntoma o la punta de un iceberg, pero no son la causa sobre la que tenemos que trabajar.
- Lo que mueve el comportamiento de las personas, es una emoción. Si la emoción es agradable probablemente los comportamientos serán adaptados y positivos.

En tanto si la emoción es desagradable es posible que las conductas sean disruptivas o molestas, como la situación que ahora han estado viviendo. Visibilice las emociones de los involucrados que hay bajo el conflicto y pregúntese, qué necesidad no está satisfecha, es decir, ¿qué hay debajo del agua?

- Cuando nos sentimos bien, sentimos que nuestras necesidades están satisfechas, pero cuando sentimos emociones desagradables hay necesidades a las que no se está respondiendo. Las necesidades pueden ser de distinto orden: básicas, sensoriales, emocionales, cognitivas, sociales, espirituales, de autorealización, etcétera. La teoría de la comunicación no violenta de Marshall Rosenberg y su inventario de necesidades y sentimientos, puede ayudarte en la comprensión.



* Si nota que durante el apoyo un participante está muy desbordado o refiere a situaciones que no parecen apropiadas para compartir con el grupo, ofrécele un tiempo al terminar para conversar a solas con calma aquello tan importante que está compartiendo.

* Si nota que durante el apoyo un participante presenta un malestar intenso o un distanciamiento emocional excesivo, será necesario hacerle seguimiento y evaluar la necesidad de apoyo especializado.

para la Vida (HPV), o bien, atención de salud mental, asistente social o psicólogo/a del establecimiento. Entregue su número de contacto y direcciones electrónicas para que las y los participantes se puedan comunicar en caso de necesidad.

- Agradezca cada encuentro, valore algún elemento de la reflexión y de la actitud de las y los participantes. Sea generoso en el reconocimiento, recuerde que requieren sentirse autoeficaces para atravesar la crisis.

Al Cierre. **Hasta pronto...**

- Ofrezca caminos institucionales de apoyo profesional o emocional para la institución y las personas del equipo educativo. Estos podrían ser contactar a Oficina Local de la Niñez (OLN), Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA), Habilidades



II SEGUNDO MOMENTO: Espacio de reflexión, mejora y aprendizaje que entrega la crisis

Sintoniza, conecta y comprende

A APRENDA Y CREZCA

Remirar para elaborar y salir fortalecidos

"Y cuando la tormenta de arena haya pasado, tú no comprenderás cómo has logrado cruzarla con vida. ¡No! Ni siquiera estarás seguro de que la tormenta haya cesado de verdad. Pero una cosa quedará clara. Y es que la persona que surja de la tormenta no será la misma persona que penetró en ella. Y ahí estriba el significado de la tormenta de arena".

(Murakami, 2002, p.310).

**¿Qué podríamos haber hecho distinto?
¿Qué aprendizajes podemos tomar de lo ocurrido?**

1. **Agende y confirme:** asegúrese de recordar con anticipación al equipo educativo sobre el encuentro y que el objetivo de este es conocer cómo están y la posibilidad de revisar los avances en los temas de preocupación. Es posible que las y los participantes (o usted mismo) ya no presenten la urgencia de los encuentros anteriores e, incluso, se les dificulte volver a abordar la temática, pues no es fácil volver a hablar sobre temáticas que han sido dolorosas. Sea flexible, sin dejar de realizar los seguimientos.

2. **Invite a las y los participantes claves y conforme equipo:** al momento de volver a mirar lo ocurrido es deseable incluir a los equipos directivos y de gestión, así como a aquellas personas que sean parte de los procesos que se revisarán. Otros roles que podrían participar son:

- Sostenedores
- Equipos de apoyo (psicólogos, trabajadores sociales, etcétera)
- Prevencionistas de riesgo (internos o externos que puedan aportar al proceso)
- Funcionarios que trabajen directamente con los procesos que serán revisados (ej: un auxiliar de aseo que sabe dónde están las llaves o personas que están a cargo del Desfibrilador Externo Automático)

3. **Ponerse al día:** ¿qué les despierta volver a reunirse por este evento?, ¿cómo están las y los involucrados?, ¿qué evolución han podido constatar?, ¿existen elementos positivos o negativos inesperados o que no anticiparon en la evolución?, ¿han surgido nuevas necesidades, ideas o aprendizajes?

- Recuerde promover que se disminuyan los juicios hacia sí mismos y hacia los otros.

4. **Reflexione sobre la experiencia vivida:** ¿qué nos muestra lo ocurrido de nosotros mismos? y ¿qué nos refleja de nuestra comunidad educativa? Las crisis pueden ser una oportunidad para "mejorar lo que se tiene", ya que ponen en evidencia las estructuras subyacentes, los procesos y las herramientas con las que se cuenta (o no) para

abordar los hechos. Por lo mismo, luego de que ocurren, es posible remirar los procedimientos que se pusieron en práctica y evidenciar sus fortalezas y falencias.

- Sea comprensivo con las dificultades y refuerce los avances.
- ¿Cómo podemos responder a las necesidades que presentamos como comunidad?
- Póngase a disposición para ayudar a avanzar o resolver las dificultades, reflexione ¿qué necesitan para lograrlo?
- Uno de los propósitos de este momento es modificar los planes, calendarizar capacitaciones e identificar elementos de mejora que tienen los documentos institucionales.
- Recoja las evidencias y cree las condiciones: se sugiere que algún miembro del establecimiento pueda presentar la siguiente información:
- Presentar la línea de tiempo de los eventos ocurridos.
- Presentar lo que dicen los documentos oficiales.
- Presentar las oportunidades de mejora de los documentos.
- Identificar y calendarizar espacios de formación para la comunidad.

5. **¿Qué ayudaría a disminuir la posibilidad de que vuelva a ocurrir?** Al revisar los hechos, podremos ver el actuar de la comunidad, y revisar si se actuó de forma correcta o no.
- En algunos casos puede ser que personas no sabían lo que tenían que hacer en dicha situación, y se podrían realizar capacitaciones

a esas personas. Incluso, agregarlas a un proceso de inducción para personal nuevo.

- Algunas crisis son evitables si se levantan las alertas de forma temprana, como, por ejemplo, un intento de suicidio. Se pueden incluir charlas y espacios de formación para estudiantes, funcionarios y familia donde se aborde el tema. Se podría visibilizar a aquellos miembros de la comunidad que pueden ayudar a otros a activar los canales adecuados.
- Las infografías son un material útil para entregar información: si las personas no saben qué hacer en caso de incendio o terremoto, esta es una solución implementable mediante una cartilla.

6. **¿Qué podemos hacer con los recursos materiales y temporales que tenemos?**⁵

No siempre se trata de contar con más recursos económicos, sino de usar estratégicamente lo que ya está disponible. Esto incluye tiempo, espacios físicos, materiales existentes y la disposición de las personas. Es posible que para apoyar a la comunidad educativa sea necesario reorganizar prioridades, posponer tareas menos urgentes o redistribuir esfuerzos, de modo que se genere un ambiente propicio para el proceso emocional y la reconstrucción colectiva. A veces dar tiempo y espacio al cuidado es el recurso más valioso.

7. **¿Cómo se sentirán los involucrados con estas acciones?**

- Reconectar con el sentir: esté atento a las señales verbales y no verbales, y pregunte para conocer la percepción de las y los

⁵Recursos consulta. Piezas Valiosas.

participantes. Es difícil predecir la recepción, pero el compromiso y el sentido aumentará en la medida de que sea un proceso participativo.

- Luego de una crisis es posible que estemos más reactivos, sensibles o cansados. Es importante cultivar la calma y la regulación emocional para brindar estabilidad y seguridad a las y los demás.

8. ¿Cómo podemos abordar esta situación de manera creativa y colaborativa?

Una metodología que puede apoyar la búsqueda de soluciones sostenibles es el Design Thinking o Pensamiento de Diseño, ya que promueve la creatividad, la empatía y la participación de quienes viven la situación⁶.

Sus etapas son:

- **Empatizar:** se enfoca en comprender de manera profunda las necesidades, experiencias, emociones, creencias e ideas de los involucrados en la situación crítica. Para ello se sugiere ponerse en lugar de la o las personas involucradas, buscar evidenciar que entregue señales de su comportamiento y necesidades. Es una invitación a observarlos, entrevistarlos o preguntarles directamente, mediante una indagación curiosa (solo si la persona está en condiciones para ello y esto pudiese ser beneficioso).
- **Definir:** se centra en realizar una comprensión de la experiencia de las y los involucrados, para definir uno o más desafíos que se requieren abordar.

- **Idear:** busca promover una amplia variedad de ideas y posibles soluciones diversas para abordar la situación crítica, sin limitar o filtrar la variedad de respuesta que puedan surgir.
- **Prototipar:** consiste en explotar la viabilidad, los ajustes y el perfeccionamiento de las ideas ofrecidas. Se propone generar un abordaje preliminar, que puede ser consultado e implementado progresivamente. De esta manera se puede contar con la retroalimentación y el compromiso de las y los actores.

B EVALUAR O TESTEAR

¿Cómo institucionalizar los aprendizajes y las mejoras que surgen de esta crisis?

Una crisis puede abrir la posibilidad de fortalecer el proyecto educativo institucional. Para ello, es clave que las acciones implementadas no queden aisladas, si no que se articulen con la gestión institucional.

Se sugiere:

- Integrar los aprendizajes al PEI, reglamento interno y al plan de gestión de la convivencia escolar. Esto puede incluir la actualización de protocolos, rutinas de cuidado y procedimientos preventivos.
- Vincular los cambios con las orientaciones normativas vigentes, tales como:
 - Política nacional de convivencia educativa
 - Plan integral de seguridad escolar.

⁶Recursos Consulta. Design Thinking para liderar la innovación educativa.

- Circular N°482 (básica y media) y Circular N°460 (educación parvularia).
- Fortalecer los espacios normativos como jornadas de capacitación, charlas, espacios de reflexión que den continuidad al trabajo iniciado (dado el punto 6).
- Establecer mecanismos de seguimiento, con responsables y fechas claras, para evaluar el avance de los compromisos asumidos. (para continuar con la coherencia del documento).
- Es relevante agendar una reunión de seguimiento con responsables conocidos. A veces, por la gran cantidad de situaciones que pueden estar ocurriendo en paralelo, estos espacios se pierden. Ante ello, es de vital importancia mantener los canales de comunicación y gestión.

La respuesta ante una crisis comienza mitigando su impacto y estimulando la resiliencia, que la transformen en una oportunidad de crecimiento personal, mejora institucional y de fortalecimiento de la construcción del sistema educativo.

AL CIERRE

Valentía y Orgullo

- Es importante reforzar el coraje para mirarse y aprender para crecer, tanto de las y los participantes como de su comunidad educativa, como también, agradecer la participación de cada uno/a.
- También se sugiere reevaluar la necesidad de apoyo profesional o emocional para la institución y las personas del equipo educativo. Para ello se podría contactar a OLN, SENDA, HPV, o bien, asistir a atención de salud mental, asistente social o psicólogo/a del establecimiento. En lo posible, realiza una derivación vincular, es decir, conectar a ambas partes explicando la necesidad.

III. TERCER MOMENTO: Valora y Agradece

A SEGUIMIENTO

"Si pudiéramos cambiarnos a nosotros mismos, las tendencias del mundo también cambiarían. Así como un hombre cambia su propia naturaleza, también cambia la actitud del mundo hacia él".

(Gandhi, 1994, p.241)

1. Cumpla su compromiso y recuerde las tareas. Envíe una comunicación con aquello acordado en la sesión de Aprende y Crece. Por ejemplo, si acordó mandar algún documento, un contacto, un recurso audiovisual o quedó de resolver alguna consulta. Incorpore los puntos centrales trabajados y las tareas asignadas para este tercer encuentro. Sumado a ello, confirme fecha de seguimiento.
2. Ponerse al día. Consulte sobre cómo les ha ido en términos generales y respecto a la situación. Esto demuestra preocupación y permite ajustar la conversación a las necesidades y estado actual de la comunidad educativa.
3. Revise los puntos trabajados en la sesión anterior, evaluando los progresos, dificultades y obstáculos. Priorice los elementos más importantes para avanzar progresivamente, inicie por uno hasta encontrar una forma satisfactoria de abordarlo.

*Tenga precaución, ya que cuando el apoyo es invalidante o inconsistente, puede deteriorarse la calidad del acompañamiento o, incluso, volverse perjudicial, por lo que es importante sostener los apoyos o hacer seguimientos y empoderar a los equipos educativos.

4. Si se utilizó Pensamiento de Diseño, analizar la fase de evaluar o testear. Revise los resultados de la opinión sobre los prototipos por parte de los beneficiarios finales, cuáles fueron sus opiniones y apreciaciones. Luego, analice posibles mejoras antes de la implementación definitiva. Puede identificar las fortalezas, debilidades, obstáculos y oportunidades.
5. Es importante diseñar cómo se seguirá trabajando autónomamente los aspectos priorizados. Revise:
 - ¿Para qué es importante?
 - ¿Qué necesitan?, ¿requieren ayuda adicional?
 - ¿Cómo sabrán que ha sido beneficioso?
 - ¿Cómo sostenerlo en el tiempo?
 - ¿Cómo comunicarlo?

B CIERRE

- Reconozca a las y los participantes, sus reflexiones y características que permitieron obtener los resultados.
- Realice una actividad de cierre del proceso. Podría ser una reflexión con esta estructura: antes del incidente pensaba que.../ahora pienso/siento...; o también agradecer de forma escrita u oral a cada uno por algo que aportó al espacio; asimismo, puede leer un cuento y conversar sobre él, por ejemplo La suerte de Ozu o El anillo del rey.
- Promueva una conversación sobre lo que ha significado este proceso, en términos personales, como equipo o comunidad educativa.

- Reconozca las capacidades del equipo y agradezca sinceramente.
- Si es preciso acuerde una nueva sesión de seguimiento, precisando cómo alcanzar de manera realista los objetivos planteados.

IV. PALABRAS AL CIERRE

Palabras de cierre para quienes acompañan

Estimada o estimado, acompañar nunca es fácil. Uno se encuentra con el dolor, la frustración y la rabia de otros, volviéndose depositario de muchas de estas. No está sola/o, ni tampoco tiene que estarlo: pida ayuda, converse y busque espacios de descompresión, para poder ayudar a quienes la/lo necesitan en momentos de dificultad. La esperanza es una luz al final del camino, como un faro que permite navegar en condiciones adversas. Recuerde que el amor y el cariño, así como la claridad y el propósito son herramientas fundamentales para transitar este tipo de caminos.



V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arón, A.M. y Milicic, N. (1999). Clima social escolar y desarrollo personal. Ediciones UC. Hobfoll, S., Watson, P., Bell, C., Bryant, R., Brymer, M., Friedman, M., Friedman, M., Gersons, B., Jong, J., Layne, C., Maguen, S., Neria, Y., Norwood, A., Pynoos, R., Reissman, D., Ruzek, J., Shalev, A., Solomon, Z., Steinberg, A. & Ursano, R. (2007). Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry*, 70(4), 283- 315.

Gandhi, M. (1994). *Collected Works of Mahatma Gandhi*. Publications Division, Government of India. (Original publicado en 1913).

Johnson, S. (2019). *Abrázame fuerte*. Alba

Jung, C. G. (1961). *Memories, Dreams, Reflections*. Pantheon Books.

Murakami, H. (2002). *Kafka en la orilla*. Tusquets Editores.

Nhat Hanh, T. (2000). *La paz está en cada paso: El camino de la plena presencia en la vida cotidiana* (p. 27). Sello Azul.

Rosenberg, M. *Inventario de Necesidades y Sentimientos de la Comunicación No Violenta*. <https://www.asociacioncomunicacionnviolenta.org/sentimientos-y-necesidades/>

VI. RECURSOS DE CONSULTA

Manual de Intervención en crisis. Disponible en <http://www.buentrato.cl/>

Acompañando una crisis: Guía de herramientas prácticas en tiempos difíciles. Facultad de Psicología Universidad Alberto Hurtado. Disponible en <https://www.crececontigo.gob.cl/wp-content/uploads/2021/03/ACOMPAN%CC%83ANDO-UNA-CRISIS-GUI%CC%81A-DE-HERRAMIENTAS-PRA%CC%81CTICAS-EN-TIEMPOS-DIFI%CC%81CILES.pdf>

Material de apoyo a profesores en esta crisis social: Guía para profesores. Disponible en <http://www.buentrato.cl/>

Piezas Valiosas. Disponible en https://valoras.uc.cl/images/centro-recursos/equipo/GestionLiderazgoElInstrumentos/Herramientas/PEI_1B-Revisar-y-reformular.pdf

Desing Thinking para liderar la innovación educativa. Disponible en <https://ciled.udd.cl/wp-content/uploads/2022/08/Design-Thinking.2022.pdf>

Las siguientes tarjetas son un “ayuda memoria”, las cuales puedes cortar y llevar a las sesiones. Éstas te permitirán recordar los elementos centrales para poder contener a otros luego de una crisis. Recuerda, SINTONIZA, CONECTA Y COMPRENDE.



SINTONÍZATE

1

Piensa en llevar todo lo que
podría ser de ayuda



SINTONÍZATE

2

Organiza que tus tareas, libera
tu tiempo



SINTONÍZATE

3

Piensa y conecta
emocionalmente con los
involucrados



SINTONÍZATE

4

Ofrécete calma



SINTONÍZATE

5

¿Cómo me quiero relacionar?



CONECTA

1

Socialización y bienvenida



CONECTA

2

Distribución y alimentos



CONECTA

3

Acuerdos emocionales



CONECTA

4

Empatiza y sé flexible



CONECTA

5

Escucha activa y presencia



CONECTA

6

5 elementos esenciales:
Seguridad, Calma, Sentido de
autoeficacia y eficacia colectiva,
Conexión y Esperanza



COMPRENDE

1

Preguntas abiertas



COMPRENDE

2

Aceptación y mirada apreciativa



COMPRENDE

3

Ayuda a construir un relato



COMPRENDE

4

Ver más allá de los hechos:
emociones y necesidades



COMPRENDE

5

Ofrece caminos
Agradece el encuentro



APRENDE Y CRECE

1

Agenda y confirma



APRENDE Y CRECE

2

Invita a participantes claves y
conforma equipo



APRENDE Y CRECE

3

Ponerse al día y evitar juicios



APRENDE Y CRECE

4

Remira(nos): ¿Qué nos muestra?



APRENDE Y CRECE

5

Recoger evidencias y crear las
condiciones



APRENDE Y CRECE

6

¿Cómo disminuir la ocurrencia?



APRENDE Y CRECE

7

¿Con qué recursos contamos?



APRENDE Y CRECE

8

Reconecte con el sentir



APRENDE Y CRECE

9

Puede utilizar metodología de
diseño:
Empatizar, definir, idear,
prototipar y evaluar



APRENDE Y CRECE

10

Hacia la institucionalización



APRENDE Y CRECE

Cierre

Fortalece y reconoce
Reevalúa ofrecer caminos
Agenda próximo encuentro



SEGUIMIENTO

1

Cumpla su compromiso y
recuerde las tareas



SEGUIMIENTO

2

Ponerse al día y haga ajustes
según estado actual



SEGUIMIENTO

3

Revisen: evaluación, progresos,
dificultades y obstáculos.
Prioricen



SEGUIMIENTO

4

Si se utilizó Pensamiento de
Diseño: resultados de evaluación
o testeo



SEGUIMIENTO

5

Diseñen cómo seguir trabajando
autónomamente



SEGUIMIENTO

6

Reconocimiento y actividad de cierre
Significado del proceso
Evalúe continuidad acompañamiento



A convivir se aprende



VALORAS
CONVIVENCIA EDUCATIVA Y
DESARROLLO SOCIOEMOCIONAL
Centro UC de Desarrollo Local
Escuela de Psicología

