

ASPECTOS BÁSICOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN INSTRUCTIVO PARA LA CONTENCIÓN EN CRISIS

La **contención en crisis** es una intervención clave para enfrentar situaciones de emergencia en las que una persona presenta alta carga emocional o conductas agresivas.

Se desarrolla en tres niveles: contención verbal, contención ambiental y contención física, que deben aplicarse de manera progresiva y adaptada al caso, priorizando la seguridad de todas las personas.

La meta principal es desescalar el conflicto y, siempre que sea posible, lograr una resolución pacífica.

Nivel 1: Contención verbal

Objetivo: establecer comunicación con la persona en crisis para disminuir la intensidad emocional, prevenir la agitación y evitar conductas violentas.

- Permite que la persona se exprese en un espacio seguro.
- No se debe exigir que se calme de inmediato, ya que en ese momento no puede hacerlo.

Cuándo pasar al siguiente nivel:

- Si la agitación aumenta.
- Si la persona no responde positivamente a la comunicación.
- Si la situación se intensifica y la contención verbal no logra disminuir la crisis.

Nivel 2: Contención ambiental

Objetivo: ajustar el entorno físico para reducir los estímulos estresantes y proporcionar un espacio más tranquilo.

- Facilita la expresión emocional sin riesgos.
- Busca que la persona encuentre calma en un ambiente controlado.

Cuándo pasar al siguiente nivel:

- Si pese a los ajustes, la persona mantiene la agitación o agresividad.
- Si la situación se vuelve más peligrosa o inmanejable.

Nivel 3: Contención física

Objetivo: prevenir daños cuando las medidas anteriores no han sido efectivas y existe riesgo inminente para la persona en crisis o para terceros. **Sólo se aplica como último recurso.**

Acciones a seguir:

- Involucrar al personal de seguridad del tribunal y, de ser necesario, a Carabineros y otro personal de orden público.
- Contactar personal sanitario si:
 - La persona presenta lesiones físicas.
 - La crisis se vincula a problemas de salud mental.
 - Se requiere apoyo especializado para abordar la situación.

Mecanismos para la contención física:

1. Aplicar técnicas de manera segura, evitando causar daño, humillar, insultar o amenazar.
2. Usar métodos no violentos aprendidos en capacitaciones.
3. Si la situación se agrava, solicitar apoyo inmediato del personal de orden público y seguridad.

Ejemplo de instructivo básico

Recomendaciones generales para todos los niveles:

- Mantener la calma y hablar en tono tranquilo y seguro;
- Mostrar empatía, sin condescendencia;
- Establecer contacto visual;
- Usar frases cortas y claras;
- Escuchar activamente y validar emociones;
- Centrarse en el problema inmediato, no en el fondo;
- No prometerlo que no se puede;
- No emitir juicios ni amenazas;
- Resguardar siempre la seguridad propia, de la persona en crisis y de las demás personas presentes en el tribunal.

EN EL NIVEL 1, CONTENCIÓN VERBAL	
Ejemplo de lo que sí debe hacer	Ejemplo de lo que definitivamente NO debe hacer
Mantener contacto visual para mostrar interés y empatía.	Evitar el contacto visual o mirar de manera desafiante.
<i>Decirle, por ejemplo: "Entiendo que esté pasando por un momento difícil (o molesto). Estoy aquí para ayudarle y encontrar una solución juntos" o</i> <i>"Entiendo que se siente frustrada. ¿Puede decirme más sobre lo que le está molestando?"</i>	<i>JAMÁS decirle algo así como: "¡Cálmese! ¡No entiendo por qué está tan alterada!"</i> <i>"Oh, pobrecita, ¿necesita un abrazo?"</i>
<i>Decirle, por ejemplo: "¿Cómo puedo ayudarle ahora?"</i>	<i>NUNCA decirle algo así como "¿Le gustaría hablar sobre tus problemas emocionales profundos?"</i>
<i>"¿Qué le haría sentir mejor ahora? ¿Le gustaría un vaso de agua o pasar a un lugar más privado?"</i>	<i>"¿Pero por qué está así, si no es para tanto?"</i> <i>"Si no se calma, voy a llamar a seguridad para que la saquen de aquí".</i>
Si es que la persona está violenta verbalmente o intenta agredir físicamente: <i>"Entiendo que está molesto. Me mantendré a una distancia segura para que ambos estemos seguros. ¿Cómo puedo ayudarle?"</i>	<i>"¡Aléjate de mí! ¡No voy a tolerar tu comportamiento agresivo!"</i>
PASE AL SIGUIENTE NIVEL SI: la persona signos de agitación creciente o no responde a la comunicación verbal de manera positiva y/o si la situación se vuelve más intensa y la contención verbal no logra calmar a la persona ni reducir su ansiedad o agresividad.	

EN EL NIVEL 2, CONTENCIÓN AMBIENTAL. EVITE DESENCADENANTES O AGRAVANTES DE LA CRISIS	
Observar si hay ruidos fuertes, multitudes, o personas que podrían causar estrés.	<i>Ignorar el entorno y no prestar atención a posibles factores desencadenantes.</i>
Ofrecerle acceder a otra dependencia más tranquila donde pueda estar más cómodo/cómoda. Ofrecer salir del tribunal, al patio, estacionamiento u otro espacio abierto. Ofrecer interrumpir la actividad por un tiempo, a fin de que la persona logre contenerse.	<i>Mantener a la persona en crisis en una sala de audiencias o en la sala de espera a todo evento, sin ofrecerle la posibilidad de moverse a otro espacio, dentro o fuera del tribunal</i>
Evaluar qué estímulos pueden estar manteniendo la desregulación. Detener la grabación de la audiencia o entrevista, hasta que la persona se calme.	<i>Seguir grabando, aunque la persona solicite detener la grabación.</i> <i>Mantener televisores u otros dispositivos encendidos.</i>
Ofrecer estar en lugares abiertos. Despejar el lugar a fin de que la persona no vaya a hacerse daño.	<i>Bloquear puertas o caminos, hacer parecer que se está encerrando a la persona.</i>
Mantener puertas sin seguro y abiertas. Declarar a la persona que es libre de entrar o salir de las dependencias. Ofrecer llamar a alguna persona acompañante.	<i>Mantener las puertas cerradas y bloqueadas, impidiendo la salida de la persona en crisis.</i> <i>No permitirle comunicarse telefónicamente con familiares o amigos.</i>
PASE AL SIGUIENTE NIVEL SI: Si a pesar de modificar el entorno, la persona en crisis continúa mostrando agitación o agresividad y no logra calmarse, o si la situación se vuelve más peligrosa o inmanejable y la contención ambiental no es suficiente para mantener la seguridad de todas las personas involucradas.	

EN EL NIVEL 3: CONTENCIÓN FÍSICA.

Solo debe usarse cuando la seguridad de la persona en crisis o de terceros esté en riesgo inminente. Esto significa que antes de intervenir físicamente, se deben agotar todas las opciones de contención verbal y ambiental.

Mecanismos para la contención física:

1. Si es necesario realizar una contención física, se debe realizar de manera segura y respetuosa, evitando causar daño innecesario, humillaciones, proferir insultos o amenazas a la persona en situación de crisis.
2. Utilizar técnicas de contención no violentas, preferiblemente aquellas aprendidas en entrenamientos de manejo de crisis.
3. Si la situación se vuelve violenta o peligrosa solicitar la presencia del personal de orden público y seguridad.

Registro

A fin de facilitar el seguimiento adecuado de la situación de la persona sujeta de la contención, así como de proteger a los y las funcionarias internas y externas que brindaron la contención, se recomienda realizar un registro de contención en crisis, que incluya al menos los siguientes campos para documentar de manera adecuada la intervención y el seguimiento:

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Fecha y hora de inicio y finalización	Registra la fecha y el momento exacto en que ocurrió la crisis y la intervención.
Datos de la persona	Incluye el nombre completo o identificación de la persona en crisis, así como cualquier otra información relevante, como la edad, género, y cualquier dato médico o de contacto de emergencia.
Descripción de la crisis	Detalla lo ocurrido durante la crisis, los síntomas o comportamientos observados y cualquier desencadenante identificado.
Nivel de contención aplicado	Indica el nivel de contención utilizado (verbal, ambiental, física) y las técnicas específicas empleadas, si corresponde.
Acciones tomadas	Describe las acciones específicas realizadas para contener la crisis, como las palabras utilizadas, los cambios en el entorno, y cualquier medida de seguridad implementada.
Reacción de la persona	Registra la respuesta de la persona a la intervención, incluyendo cualquier cambio en su estado emocional o comportamiento.
Resultado de la intervención	Evalúa el éxito de la intervención en términos de la reducción de la intensidad de la crisis y la seguridad de la persona y los demás involucrados.
Observaciones adicionales	Incluye cualquier otra información relevante, como comentarios del personal involucrado, recomendaciones para futuras intervenciones, y detalles sobre la comunicación con familiares o profesionales de la salud mental.
Nombre, Rut y firma	El o la profesional que realizó la intervención debe firmar y fechar el registro, confirmando su participación y responsabilidad en la gestión de la crisis.

