

# PANIC

## PAUTA PARA EL ANÁLISIS DE INCIDENTES CRÍTICOS

### 1. Descripción y análisis del incidente crítico

#### 1.1 Antecedentes

Este incidente crítico sucede en un colegio perteneciente a una institución pública de la ciudad de Concepción, comuna de Talcahuano en Chile. El escenario transcurre en una clase de matemáticas de octavo básico (equivalente a tercero de la ESO en España) con estudiantes de 13 a 14 años durante el mes de diciembre, a finales del curso escolar.

Es muy importante destacar que el año académico se termina en 3 semanas, por lo que es el cierre del curso académico para los estudiantes. Además, los estudiantes están a punto de celebrar su licenciatura de finalización de la enseñanza en el centro.

Los estudiantes están en clase de matemáticas llevando a cabo actividades en grupo con mucha normalidad. Hablamos de una clase con 40 estudiantes distribuidos en grupos afines de trabajo colaborativo. Cabe señalar que los niños están participando de clase de matemáticas con la profesora de la asignatura que además, es la tutora del grupo clase. Esta profesora conoce muy bien a todos sus estudiantes y además, lleva 10 años trabajando en este centro. Entonces podemos concluir que ella conoce muy bien el reglamento de esta institución educativa.

#### 1.2 Descripción del Incidente crítico

En medio de una actividad muy habitual y sin ningún problema hasta ese momento, se observa en una esquina de la clase una alumna llorando sola y aparentemente muy afectada. En ese momento la profesora la lleva fuera de la sala para poder conversar y saber que le sucede y si puede ayudarle en algo.

La alumna le explica con mucha vergüenza y llorando, que le había enviado una foto desnuda a su “novio” del mismo curso, ya que tenía miedo a perder la relación con él y lo había hecho para mantenerla. Por otro lado, el problema era que la foto había sido enviada a un grupo de estudiantes de la misma clase y la alumna estaba aterrada de vergüenza por la situación. Ocurría que ambos alumnos, la que envió a foto a su novio de la misma clase y este, eran hijos de pastores de religión evangélica de distintas congregaciones y se llevaban muy mal entre las familias. Por ello, si esta imagen se llegaba a descubrir generaría tanto problemas familiares como problemas entre las iglesias del sector en que vivían ambos estudiantes.

Mientras la alumna le cuenta todo esto a la profesora, aparece el asesor en el pasillo de camino a su despacho. La profesora implicada en el incidente le dice a la alumna que vaya al baño a tomar agua y descansar un momento, y mientras discute con el asesor para saber qué hacer con la situación. Reflexionando preguntas como: ¿será necesario llevar el caso a inspección general o al director del colegio? , ¿Será necesario llamar a las familias de los estudiantes? , ¿Cómo abordar el problema con los otros estudiantes? , ¿Cómo abordar la situación sin dañar a la alumna afectada y a su “novio”?.

En ese momento el incidente crítico requiere rápidamente ser atendido y reflexionado por parte de la profesora y el asesor. Comprendiendo que el contexto de clases, finalización de año escolar y complejidad del caso familiar religioso de los estudiantes agudizan la problemática frente al reglamento escolar del establecimiento y la decisión crucial que debe tomar la profesora.

## 1.3 Actores que intervienen en el Incidente Crítico

Actor 1: Laura (Alumna)	
Concepciones sobre el Incidente Crítico	Laura cree que su “novio” ha actuado de forma deplorable compartiendo la imagen privada que ella le ha enviado. Agradece la intervención de la maestra que le permite un espacio de tranquilidad para reponerse emocionalmente.
Sentimientos asociados al Incidente Crítico	Laura siente tristeza y mucha vergüenza por la situación que está viviendo. Estos sentimientos, que se muestran a su vez en forma de llanto, no desaparecen mientras avanza el incidente crítico.
Estrategias adoptadas ante el Incidente Crítico	La estrategia que adopta Laura en este incidente principalmente es el llanto, asimismo, observamos también cómo recurre a apartar-se del grupo clase durante el transcurso de la actividad, quedándose sola, alejada de cualquier posible interlocución. También podemos añadir la evitación de la mirada. Una vez fuera con la maestra explica su situación y busca la ayuda de una persona adulta para solucionar el problema.

Actor 2: Berta (Profesora de la clase de matemáticas)	
Concepciones sobre el Incidente Crítico	La profesora se ve envuelta en una situación que nunca antes le había sucedido, por lo que no sabe muy bien cómo actuar ni cómo tratar adecuadamente esta situación, temiendo que se cree un conflicto que va más allá de un conflicto familiar.  Considera que comunicar el problema al equipo directivo puede resultar en problemas más graves (no graduarse del centro, conflicto entre las familias...). Además la profesora considera que ella puede solucionar el problema sin necesidad de implicar a más actores.
Sentimientos asociados al Incidente Crítico	El principal sentimiento asociado es la duda sobre qué hacer una vez le ha explicado todo su alumna. Asimismo, Berta siente impotencia al no tener claro cómo proseguir así como preocupación por su alumna.
Estrategias adoptadas ante el Incidente Crítico	Primeramente la estrategia llevada a cabo por la maestra es acercarse a la alumna e invitarla a salir fuera a hablar con ella (dejando al resto de la clase sin vigilancia). Seguidamente, usa el diálogo para averiguar lo que ha sucedido. Una vez sabido de que se trata, al aparecer el asesor del centro, envía a su alumna al baño por tal de poder consultar con este la situación, usando nuevamente el diálogo, e intentar buscar una solución.

	Actor 3: Gustavo (Asesor)
Concepciones sobre el Incidente Crítico	<p>Gustavo se muestra sorprendido por la situación y un poco distante ya que tiene mucho trabajo en la escuela.</p> <p>Por ello plantea que deben seguir los protocolos. Siente la responsabilidad ética de ser quien promueva el cumplimiento de protocolos de la escuela.</p>
Sentimientos asociados al Incidente Crítico	<p>Presenta sorpresa por la situación, ya que lo tomó de imprevisto.</p> <p>Además displicencia y distancia frente a la profesora. No se vincula en el IC. Entonces, no presenta compromiso con la situación.</p>
Estrategias adoptadas ante el Incidente Crítico	<p>Su estrategia es centrarse en que Berta se acoja a los protocolos para poder llevar el caso. Entonces, considera también releer el reglamento y los protocolos, para tener más claro cuáles son las actuaciones pertinentes en este tipo de situación.</p> <p>Gustavo no se compromete en la intervención de modo inmediato en la situación y se aleja dejando sola a la profesora para gestionar la situación.</p>

## 2. Intervención y seguimiento

	Actor 1: Laura (alumna)
Sobre qué intervenir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1: Apoyo emocional para superar el incidente.</li> <li>• Tema 2: Valorar la necesidad de alejar a la alumna del agresor y de los cómplices.</li> <li>• Tema 3: Educación sexo-afectiva para impedir que un incidente parecido se repita.</li> </ul>
Cómo intervenir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1: Después del incidente se debería realizar un seguimiento de la alumna por parte de la psicóloga del centro y valorar si es necesaria la derivación de la niña a una psicóloga clínica que pueda dar un apoyo emocional.</li> <li>• Tema 2: En este caso, sería necesaria la activación de los protocolos del centro en materia de agresiones sexistas. En caso que estos protocolos no existan o estén desfasados se debería valorar la revisión de los mismos.</li> <li>• Tema 3: Laura entiende que para salvar su relación la única opción es enviar una foto desnuda a su pareja. Parece evidente por sus palabras que estos alumnos no tienen claro cómo mantener una relación sexo-afectiva saludable. Además, Francisco comparte una foto privada de Laura, lo que conlleva un delito y una vulneración flagrante de la intimidad de la alumna. Para poder prevenir que vuelva a ocurrir un incidente similar el</li> </ul>

	<p>centro podría plantear la elaboración de un proyecto de educación sexo-afectiva a nivel de centro (talleres, charlas...).</p>
Indicadores de cambio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1: Una mejora del estado emocional y psicológico de Laura, constatado a través del seguimiento por parte de la psicóloga.</li> <li>• Tema 2: Constatación de que la niña se encuentra bien integrada y a gusto en el grupo clase.</li> <li>• Tema 2: Mayor comprensión por parte del alumnado de lo que conlleva tener una relación sexo-afectiva sana.</li> </ul>

<b>Actor 2: Berta (maestra)</b>	
Sobre qué intervenir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1: Revisión de los protocolos del centro en materia de agresiones sexistas.</li> </ul>
Cómo intervenir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1: La profesora no sabe cómo actuar al encontrar-se con la situación que le plantea la alumna. Como dice el asesor, Gustavo, el centro dispone de protocolos para resolver estos problemas. Parece evidente que la profesora no conoce estos protocolos o no sabe cómo aplicarlos en el momento. Sería necesario ayudar a esta maestra a que tenga más claro cómo actuar en estos casos y cuál es el protocolo que debe seguir. También es posible que la profesora considere que los protocolos no son una buena solución a si podría ser necesario revisar que estos protocolos son adecuados a las necesidades y situaciones de los alumnos</li> </ul>
Indicadores de cambio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conocimiento de los protocolos a nivel de centro en materia de agresiones sexista</li> <li>○ Los protocolos son adecuados a las necesidades de los alumnos y que se aplican realmente por parte de las profesoras.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Actor 3: Gustavo (asesor)</b>	
Sobre qué intervenir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1: Relación profesional del asesor con la profesora.</li> <li>• Tema 2: Gestión de situaciones de crisis.</li> </ul>
Cómo intervenir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1: Parece evidente que la relación entre el asesor y la profesora va a quedar dañada después de este incidente. El asesor falla en ayudar a la</li> </ul>

	<p>maestra en un momento de gran necesidad. Por este motivo, va a ser necesario recuperar esta relación profesional de confianza. Por lo tanto, se debería plantear una mediación por parte de un tercero para trabajar en esta relación.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tema 2: En este incidente el asesor ha demostrado pocas habilidades para gestionar una situación tan delicada como la que se presenta. Por lo tanto, sería importante que este asesor pudiera formarse en gestión de situaciones de crisis, especialmente para que desarrolle habilidades para acompañar emocionalmente a la profesora que sufre esta situación.</li></ul>
Indicadores de cambio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tema 1: Buena relación profesional entre los dos profesionales con una confianza restablecida.</li><li>• Tema 2: Mayores habilidades de gestión de situaciones de crisis por parte del asesor.</li></ul>