



## Pauta para el análisis de incidentes críticos (PANIC)

### I. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO EN EL QUE SE SITÚA EL IC. ANTECEDENTES

A principio de curso, los padres y madres de los alumnos de 1º B decidieron unirse a la moda de crear un grupo de WhatsApp para tratar temas relativos al instituto y a sus hijos como grupo. Habían oído decir a otros padres que estos grupos funcionan muy bien, pues les permitirían estar al día de lo que ocurría con sus hijos en el centro. Así que finalmente optaron por su creación.

Cuando el grupo fue creado, los padres comentaban e informaban solo sobre temas importantes y de forma bastante cordial: no se conocían y no existía un nivel de complicidad y confianza suficiente para exponer quejas y críticas. Conforme avanzaba el curso, los padres y madres se iban conociendo más y hacían un uso mayor de este grupo. Ahora los temas a tratar eran más variados.

Últimamente estaban utilizando el grupo para todo: para explicar sus vacaciones, felicitar cumpleaños, preguntar por los deberes de sus hijos, comentar dudas, difundir rumores sobre los docentes, hacer públicos problemas individuales, etc. Y ahí fue cuando empezaron los problemas. Los padres y madres que no se sumaban a las quejas eran tachados de despreocupados, de no tener ningún interés por el bienestar y la felicidad de sus hijos. Además, una pequeña queja expuesta en el grupo se acababa convirtiendo en un gran problema, pues la mayoría de los padres se sumaban a la crítica por miedo a que el resto pensasen que no se preocupaban por sus niños. También a veces se malinterpretaban los mensajes y con ello se creaban problemas y se difundían bulos.

El grupo de WhatsApp que inicialmente parecía una gran idea, estaba generando problemas entre los padres, y entre padres y docentes, afectando también indirectamente a los hijos/alumnos.

### II. DESCRIPCIÓN DEL IC

Como es habitual, Pilar, Gabriela y Antonella, tres madres de los alumnos de 1º B, están esperando a la salida del instituto a sus hijos. Están conversando entre ellas y también con otras madres por WhatsApp, cuando Gabriela recibe un mensaje de Aurelia.

Nombrar a Aurelia hace que Pilar recuerde el WhatsApp que ésta envió al grupo unos días atrás. En él explicaba que Ricard –profesor de historia– maltrata a su hija. Pilar y Gabriela, solo de recordar el mensaje, se ponen de mal humor; para ellas es inconcebible que un profesor así dé clases a sus hijos. Antonella, por su parte, cree que Aurelia exagera, como siempre hace. Ante esto, Gabriela desacredita el comentario de Antonella explicando lo que le han contado a ella (*“al niño, que me lo ha dicho un par de veces, le ha agarrado del brazo delante del grupo”*). Esto hace que Pilar se indigne más con Ricard, pero Antonella sigue sin creerlo y defiende al profesor. En este momento Pilar se siente más furiosa, no comprende cómo puede Antonella defender a alguien como Ricard. Gabriela insiste, y Pilar reafirma que este tema debe tratarse entre todos los padres (*“este tema hay que hablarlo” / “No puede quedar impune”*), dado que todos pueden haber sido perjudicados por Ricard. Mas para Antonella el WhatsApp de Aurelia continua siendo un simple rumor, pues Aurelia tiene fama de charlatana y mentirosa (*“A la Aurelia yo no le haría tanto caso. Es muy fantasiosa. Luego anda inventando cosas”*) y ella no ha recibido ninguna queja de su hijo (*“A mi hijo le va muy bien con el profesor de historia; le adora. Yo no tengo ningún problema”*). Cuando defiende esto, las otras madres le responden en tono acusador –como si, de hecho, no se preocupase por su hijo; si lo hiciese, seguro que se alteraría como ellas–. Finalmente, Pilar escribe en el grupo para explicar al resto de padres lo que está sucediendo (*“Creo que hay que hablar del posible maltrato de Ricard, el de historia, a nuestros hijos”*).

### III. ACTORES QUE INTERVINIERON EN EL IC

#### ACTOR 1: Aurelia, Pilar y Gabriela

##### ***Concepciones sobre el IC***

Ricard maltrata a sus propios hijos y, casi seguro, que también a sus alumnos. No pueden comprender que haya padres que continúen defendiendo a un profesor de la índole de Ricard, cuando lo que tendrían que hacer es unirse contra él para que el tema no quede impune.

##### ***Sentimientos asociados al IC***

Se sienten indignadas y furiosas con las actitudes y las acciones de Ricard –para ellas, indudablemente, ciertas–. También les enfada que Antonella le defienda. En cierta medida, sienten que Antonella no se preocupa por su hijo, por lo que se muestran frustradas con su compañera.

##### ***Estrategias frente al IC***

Aurelia ya ha explicado el problema por WhatsApp, pero Pilar y Gabriela vuelen a escribir para tratar la cuestión. Pretenden usar el grupo como medio de información para comunicar a todos los padres y madres el suceso y tomar medidas. Antes de decidirse a mandar el mensaje, Pilar y Gabriela hablan entre ellas presencialmente y se reafirman mutuamente para darse mayor credibilidad.

#### ACTOR 2: Antonella

##### ***Concepciones sobre el IC***

Para Antonella, Aurelia es una persona fantasiosa que siempre inventa bulos e historias. Por ello, cree que el WhatsApp que envió es un rumor; a lo sumo, una exageración o una malinterpretación de algo que le hayan dicho a ella.

Piensa que este no es el uso que se debería dar a un grupo de WhatsApp entre padres.

##### ***Sentimientos asociados al IC***

Antonella está contenta con Ricard y el mensaje de Aurelia para ella no supone ningún incidente, pues no se lo cree. Además, cuando habla con Pilar y Aurelia se siente atacada, porque le hablan en un tono acusador, ya que creen que “no defiende a su hijo”.

##### ***Estrategias frente al IC***

Antonella no da crédito al mensaje de Aurelia, y así lo hace saber a sus compañeras. Defiende a Ricard aportando argumentos que la desacreditan y que defienden el bienestar de su hijo en clase de historia.

**Fase de intervención y seguimiento****IC: Alumna furiosa muestra desacuerdo con la nota de su examen****Actor 1. Aurelia, Pilar y Gabriela**

<b>Sobre qué intervenir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. Uso del grupo de WhatsApp entre padres y madres.</li> <li>• Tema 2. Gestión de conflictos y problemas con el docente.</li> </ul>
<b>Cómo intervenir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. La mayoría de padres y madres del grupo –entre las que se encuentran Aurelia, Pilar y Gabriela– utilizan el grupo de WhatsApp para todo. Se les debería hacer ver que el grupo es positivo siempre y cuando se le dé un buen uso. El grupo de WhatsApp de clase debería servir para comentar únicamente las informaciones importantes; los temas personales de cada alumno. Los problemas con el docente tendrían que gestionarse por otros medios, evitando que un pequeño problema puntual se convierta en un gran conflicto conocido por todos. También sería pertinente que comprendiesen que el uso del grupo no debería restar autonomía a sus hijos y que ellos no deberían hacerles de “agenda humana” (por ejemplo preguntando prácticamente cada día “¿cuáles son los deberes de matemáticas? <i>Que mi hijo no se lo ha apuntado y no lo recuerda.</i>”). Sería positivo que el/la tutor/a en la reunión inicial de curso trate la temática explicando buenos usos y posibles conflictos e incidentes que el mal uso podría provocar. También que se designase un responsable del grupo –que puede ser el mismo que la figura del padre/madre delegado de cada grupo–. Esta persona se encargaría de marcar (recordar y hacer cumplir) las normas en el grupo.</li> <li>• Tema 2. A pesar de que exista un problema con un docente, éste no debería exponerse en el grupo de WhatsApp (mucho menos si se trata del caso de un rumor). Ante la existencia de problemas que afecten a un solo alumno, lo mejor es concretar una reunión con el docente y hablar con él cara a cara, a fin de buscar soluciones. Tratar estos temas por WhatsApp no tendría ninguna utilidad porque no se podrían buscar soluciones sin la presencia del docente, ya que éste también estaría implicado; solo serviría para agrandar –innecesariamente– el problema.</li> </ul>
<b>Indicadores de cambio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Usar el grupo solo para temas importantes relacionados con todo el grupo.</li> <li>- Evitar usar el grupo de WhatsApp para tratar asuntos personales.</li> <li>- No exponer críticas infundadas o rumores por el grupo.</li> <li>- Mantener –o no restar– la autonomía de los hijos, a pesar de la existencia del grupo.</li> <li>- Designar un padre o una madre (o tutor/a legal) responsable del grupo de WhatsApp.</li> <li>- Marcar y cumplir una normativa en el grupo de WhatsApp.</li> </ul> </li> <li>• Tema 2. <ul style="list-style-type: none"> <li>- No utilizar el WhatsApp para hablar de problemas personales, ni para difundir rumores.</li> <li>- Hablar directamente con el docente los temas que a él le involucren para</li> </ul> </li> </ul>

buscar conjuntamente soluciones y/o entender qué está sucediendo.

## Actor 2. Antonella

<p><b>Sobre qué intervenir</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. Creación de un clima positivo en el grupo, en el cual todos puedan dar su opinión sin ser juzgados.</li> <li>• Tema 2. Información al docente acerca de los rumores que circulan por WhatsApp sobre él.</li> </ul>
<p><b>Cómo intervenir</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. El grupo de WhatsApp no debería suponer en ningún caso la coacción ni la intimidación de otros usuarios por mostrar opiniones distintas. Por el contrario, se tendría que apostar por crear un clima positivo en el que poder informar y tratar las cuestiones que sean de interés de todos, sin miedo a ser juzgados –y mucho menos a ser juzgados como padres/madres–. Para ello, sería importante controlar el uso del grupo, gestionar la comunicación y crear un clima positivo, pudiendo existir la figura del mediador para tales efectos. El objetivo último es que todos puedan mostrar su punto de vista sin temor, cuando éste resulte necesario.</li> <li>• Tema 2. Dado que el rumor que circula por el grupo puede afectar seriamente al docente e (in)directamente a los niños, Antonella debería actuar de intermediaria e informar a Ricard sobre lo que está ocurriendo. En situaciones como las aquí acaecidas, de acusaciones graves (y posiblemente infundadas), Antonella debería hablar presencialmente con Ricard para comunicarle el rumor que circula –manteniendo el anonimato del resto de madres y padres–, de forma que éste pudiese tomar medidas preventivas y evitar consecuencias mayores.</li> </ul>
<p><b>Indicadores de cambio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evitar los juicios de valor hacia las opiniones ajenas.</li> <li>- Usar estrategias de comunicación asertiva para mostrar el punto de vista propio.</li> <li>- Existir opiniones diversas sobre un tema en el grupo, sin que haya una disputa ni un menosprecio a nadie por su punto de vista.</li> <li>- Crear la figura del mediador para gestionar la comunicación y ayudar a establecer un clima positivo.</li> </ul> </li> <li>• Tema 2.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- No exponer el tema a terceros ni difundirlo más (a no ser que sea posible hablar con el docente afectado y se tenga que acudir previamente al tutor del grupo-clase).</li> <li>- Informar directamente al afectado sobre las acusaciones que circulan sobre él.</li> </ul> </li> </ul>