



Pauta para el análisis de incidentes críticos (PANIC)

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

Berta se está recuperando de un trastorno anterior, posiblemente de un estado depresivo. Se medica todavía, pero ella quisiera que eso no se aireara demasiado (a pesar de ello, Juan bromea con la idea de si alguno de sus alumnos, de mayor, será quien le recete los ansiolíticos que estaba o está tomando). Su mejor amiga en el centro, Romina, trata de apoyarla sin éxito. Tiene una «herida» abierta, título del capítulo, que la hace sensible a cualquier episodio emocionalmente intenso y desestabilizador.

El otro protagonista, Daniel, se ha erigido como líder de la clase por su imagen de conquistador y su estilo retador con los profesores. Recibe los vítores y aplausos de sus compañeros de clases y, además, sale con una compañera de clase, aliada inquebrantable, que le ríe todas las gracias. Es un gladiador invicto, hasta el momento. Y Berta se siente sola y desprotegida.

II. DESCRIPCIÓN DEL IC

Parece que el incidente estalla el primer día de clase, a los pocos minutos de comenzar con las explicaciones. Se trata de una clase donde los roles de los alumnos ya están muy definidos de años anteriores, con complicidades que Berta ignora, como el apodo de Daniel (al revés, Lienad). Berta trata de establecer un orden en las actividades y en las intervenciones, e intenta desde el primer momento dar una imagen de seriedad y control. Les explica el planteamiento de su asignatura, algo que a los alumnos --que han oído ya similares explicaciones en todas las asignaturas-- parece interesarles muy poco. Daniel, que ejerce de líder, hace las veces de portavoz de ese desinterés y actúa con eficacia y seguridad delante de su público. Para él y sus compañeros, probablemente no es más que un pulso, casi un juego, pero para Berta supone un gran trastorno perder su autoridad y trata de recuperarla a toda costa. Para ello, fuerza la situación e increpa a Daniel y a su amiga delante de toda la clase. Ellos no quieren ceder delante de sus compañeros y utilizan su complicidad y sus ocurrencias pueriles para descolocar a Berta. Lo consiguen. Berta se siente vulnerable e intenta restablecer su autoridad ordenando y gritando, pero su actitud no hace más que enaltecer a Daniel, que parece crecerse ante su nerviosismo. Finalmente, se ofusca y zarandea a Daniel, cogiéndole por el brazo. En ese preciso instante, se produce el insulto, que inmediatamente todos jalean.

Tras el incidente, que vive como un agravio personal, no sabe cómo reaccionar. En parte porque ve que ha actuado mal, torpemente, y que eso la hace perder objetividad y pone en crisis su identidad profesional: si no sabes controlar a unos mocosos, no sirves para este trabajo. Pero, además, ese conflicto ha mermado gravemente su autoestima y autoconcepto; le resulta insoportable verse en el rol de víctima propiciatoria, de persona débil a la que todo el mundo puede pisotear. Así pues, está en un callejón del que no ve salida; ni puede evitar pensar en ello, ni

mucho menos huir. Tampoco le sirven los argumentos de sus compañeros, que ven el incidente como algo que forma parte de la normalidad en las aulas de secundaria. Sin embargo, para ella el incidente es crítico, por cuanto ha superado un umbral que la perturba profundamente, y sus compañeros, también su mejor amiga Romina, están muy lejos de experimentar ese sentimiento. A ella le hacen lo que no le hacen a nadie más, porque es diferente, más sensible. Nadie parece comprenderla ni poder ayudarla, y ella se sumerge en la autocompasión, recordando obsesivamente lo ocurrido y agrandando su herida.

III. ACTORES QUE INTERVINIERON EN EL IC

ACTOR 1: Berta, profesora

Concepciones sobre el IC

Interpreta el incidente como el efecto de una relación entre la víctima y su verdugo. Su inseguridad, su vulnerabilidad parece estar a la vista de todos y los depredadores la huelen y se lanzan sobre su presa. No parece que Berta atribuya su debilidad al hecho de estar herida (léase deprimida), sino que su herida también es consecuencia de esa debilidad, inmanente a su carácter. Atribuye, pues, lo ocurrido a un factor interno (su menguada personalidad) e incontrolable (ella es así y eso no puede modificarse), lo que entorpece una búsqueda activa y decidida de soluciones.

Sentimientos asociados al IC

Como puede deducirse de lo dicho, dominan los sentimientos de culpabilidad e incompetencia, tanto personal como profesional, y ello acentúa su depresión y aún la hace más vulnerable.

Estrategias frente al IC

Ha entrado en un círculo sin salida. Se repite la escena mentalmente, pero la escena no le proporciona estrategias. Su conclusión es que la realidad no se puede cambiar y esa realidad le resulta insoportable. Se niega a compartir el conflicto, a pedir consejo, a buscar ayuda, y se obsesiona con el recuerdo, que posiblemente se va transformando en cada versión, ajustándose a su visión deformada de sí misma y de los demás. La consecuencia, tantas veces repetida en otros docentes, es pedir la baja, y quizás finalmente abandonar la docencia.

ACTOR 2: Daniel

Concepciones sobre el IC

Para Daniel, el incidente queda justificado por diversos prejuicios y creencias. Enfrentarse a los adultos, y en especial a los profesores, es un signo inequívoco de fortaleza frente al grupo de iguales. En buena medida, su autoestima depende de la opinión del grupo y, muy especialmente, de

salir victorioso delante de su chica. Además, considera que ante un agravio u ofensa a su integridad y dignidad está en su derecho de defenderse atacando, máxime cuando Berta, al zarandearlo, lo violenta físicamente.

Sentimientos asociados al IC

Si un profesor lo coloca entre la espada y la pared, ridiculizándolo o increpándolo (lo que considera una forma de agresión), él tiene, prácticamente, el deber de defenderse. De lo contrario, su imagen y autoestima estarían en peligro, y perdería buena parte de sus privilegios como líder. No puede aceptar públicamente su falta, tanto la relativa a estar habitualmente distraído, como la vinculada al insulto que le lanza a Berta. Hoy por hoy, se siente aupado por sus pares y bastante impune a las sanciones que se le puedan imponer; sin embargo, no parece haber reflexionado sobre la fragilidad del apoyo que recibe de los otros y, especialmente, sobre su futuro en el centro, sobre su futuro.

Estrategias frente al IC

Más allá del IC y de que pueda revivirlo con sus compañeros y su novia, su conducta no responde a un plan premeditado de acoso o a una animadversión especial contra Berta, sino a una reacción coyuntural, sin mayor trascendencia. Posiblemente, al cabo de pocos días, haya olvidado lo ocurrido.

ACTOR 3: Romina (y su madre)

Concepciones sobre el IC

Está claro, como ya hemos señalado, que Romina cree que su amiga Berta pasa por una mala temporada, una situación transitoria; seguramente piensa que a perro flaco todo son pulgas, y que «se le pasará» en breve. Igual que una gripe, un enfrentamiento con un alumno es algo normal, que se produce cada tanto, y que con el tiempo y algo de reposo se pasa solo. Probablemente también considera que lo que le ocurre a ella con su madre sí que es un verdadero problema. Se queda en casa sin apenas salir y se está volviendo obsesiva, esperando todo el día que ella vuelva del trabajo para descargar sus manías.

Sentimientos asociados al IC

Siente preocupación por Berta porque se está medicando y le asusta que se abrume y obsesione de ese modo (¡quizás terminará como su madre!). Ahora bien, más allá de esa preocupación, no es capaz de entrar en la perspectiva de su amiga, de trasladarse de esa empatía y afecto a una representación genuina de lo que siente y piensa Berta. De hecho, así lo corrobora cuando dice: «Creo que no comprendes lo que te pasa. Yo tampoco».

Estrategias frente al IC

Consciente o inconscientemente, Romina no da demasiado crédito a Berta y no calibra bien el calvario por el que está pasando su amiga. Intenta consolarla distrayéndola de sus problemas,

invitándola a su casa para que no esté sola y se entretenga con los dimes y diretes de ella y su madre, pero Berta se sigue hundiendo, con el agravante de que ahora piensa que su amiga no puede entenderla y, por lo tanto, no merece la pena explicarle con mayor sinceridad y crudeza lo que le ocurre; incluso ahora correría el riesgo de ser ridiculizada por preocuparse tanto de tales nimiedades.



Fase de intervención y seguimiento

Actor 1. Berta

<p>Sobre qué intervenir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Atribución de sus problemas a causas internas e incontrolables. • Tema 2. Sentimiento de culpa e incompetencia. • Tema 3. Conocer mejor los reglamentos, del centro (por ejemplo, reglamento de régimen interno) y de la Administración, que regulan las conductas indisciplinadas y las sanciones.
<p>Cómo intervenir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Necesidad de que analice de nuevo el IC y la situación creada, y entienda que su principal causa no es interna (su frágil carácter), sino, en buena medida, externa (Daniel se siente presionado y actúa como lo que es: un adolescente) y controlable (del mismo modo que en su día se aprendieron esas actitudes y conductas, pueden ahora reaprenderse otras). • Tema 2. Por una parte, como comentamos en el punto anterior, debe sustituir su culpa por una mayor comprensión de las razones de su alumno para actuar así. También es productivo que revise su reacción descontrolada y adquiera conductas para autorregular la ira y la rabia, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> - Cortar la situación: «Mejor hablamos tras la clase y así ambos estaremos más calmados» o «Mañana hablamos, con más serenidad». - Demorar la respuesta, con el fin de generar ideas de autocontrol y no dejarse llevar por la provocación. Por ejemplo, decirse a uno mismo: «Tranquilízate, sólo es un adolescente con las hormonas a 1.000 por hora». - Dar una salida al alumno para que pueda salir del atolladero con la cabeza alta delante de sus pares. Por ejemplo: «No voy a enfadarme porque seguro que no piensas lo que has dicho...». • Tema 3. Exponer a todos los alumnos las normas y sanciones que prevé el reglamento del centro.
<p>Indicadores de cambio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Reconoce y comprende los factores, externos a ella, que condicionan la conducta desajustada de Daniel. • Tema 2. Interés por la autorregulación y primeras muestras de su uso. • Tema 3. Evidencias de que los estudiantes empiezan a conocer las normas principales que rigen la vida del centro y las sanciones existentes por su incumplimiento.

Actor 2. Daniel

<p>Sobre qué intervenir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Autoestima basada únicamente en la valoración de los demás. • Tema 2. Daño moral a terceros. • Tema 3. Falsa sensación de impunidad.
<p>Cómo intervenir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Es preciso mostrarle (un sociodrama podría ayudar) que el rédito que tiene entre sus compañeros por enfrentarse a sus profesores es parcial y efímero, y que debería desarrollar otras competencias personales para sentirse bien consigo mismo, sin necesidad de intermediarios. • Tema 2. Sería interesante que se visualizase como posible maltratador a partir de noticias y documentales reales. También que reconociese sus posibles experiencias como víctima del maltrato de otros. • Tema 3. A pesar de que piense que los castigos no le afectarán y que incluso, si se produjesen, aumentaría su popularidad, unas cuantas expulsiones podrían derivar en un expediente negativo y en su expulsión del centro. Debería conocer otros casos parecidos al suyo y cuál fue su destino académico, profesional y personal.
<p>Indicadores de cambio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Valoración positiva de su implicación en distintas ofertas de desarrollo personal. • Tema 2. Reconocimiento de la inaceptabilidad de esas conductas y de los propios sentimientos al ser agredido por otros. • Tema 3. Comprender y valorar los efectos y secuelas que pueden derivarse de su comportamiento.

Actor 3. Romina

<p>Sobre qué intervenir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Considera que el problema de Berta es habitual y nimio. • Tema 2. Piensa que el paso del tiempo «curará» esa herida
<p>Cómo intervenir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Debería mostrar a su amiga que entiende la importancia y gravedad de su problema, y pedirle que se lo explique en toda su dimensión. Para ello, sería necesario que entrara en la perspectiva cognitiva y emocional de Berta, que tratara de ponerse realmente en su lugar, en su mente y en su piel. • Tema 2. Tendría que darse cuenta de que el problema empeora y que la angustia de Berta, cada vez mayor, está haciendo que se cierre más y comience a rehuir su compañía. Debe ayudarla a comunicarse, analizar conjuntamente lo ocurrido y establecer planes de actuación, con las posibles consecuencias de cada decisión.

Indicadores de cambio

- Tema 1. Realizar acciones en ese sentido, aceptando el discurso y el estado emocional de Berta, y buscando y comunicando experiencias reales, similares, en las que se haya sentido impotente frente al acoso o el maltrato de otro (por ejemplo, quizás en relación con su madre).
- Tema 2. Elaborar conjuntamente con Berta planes de intervención, que pueden incluir desde la censura de los comentarios frívolos de Juan, hasta una reunión con Daniel para señalarle lo inaceptable que es su conducta y advertirle sobre las consecuencias negativas que, a distintos niveles, podría acarrearle.