



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

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

Cristina trabaja en una escuela-cooperativa privada-concertada donde la mayor parte de los alumnos cursan toda su educación obligatoria y Bachillerato. Una de las filosofías de la escuela es la cercanía profesor-alumno que se intenta inculcar desde la Educación Infantil hasta el Bachillerato. Se potencia esta relación mediante un plan de tutorización individual, del cual tanto el alumno como la familia y la escuela se enorgullecen por los distintos problemas que han podido solucionar gracias a este.

Cristina es profesora de Lengua Castellana y Literatura de alumnos de Segundo de la ESO y de Bachillerato. También es tutora de este último curso desde hace más de 10 años. Su relación con la mayor parte del alumnado se basa en el respeto y en la motivación. Realiza una gran labor en la mediación de conflictos entre alumnos y defiende los “derechos” de estos delante de otros profesores; por lo que Cristina es muy respetada, tanto como persona como profesional, no solo por parte de los alumnos, sino también por los padres y profesores.

Beatriz es alumna de la escuela desde los tres años y en su familia siempre se le ha dado mucha importancia a la educación que recibía. Siempre ha sido una chica con un expediente medio que no destaca por su rendimiento ni tampoco por el número de amigos que tiene. Tiene un grupo reducido de amigas, dentro y fuera de la escuela, con las que se relaciona en las horas del patio, comedor y después de la jornada escolar; la mayor parte de éstas también llevan asistiendo a la escuela desde los 3 años y son un grupo muy unido. Beatriz tiene un carácter extrovertido y alegre y varias veces la han reñido por estar distraída o hablando en clase. Algunos de sus compañeros a los que ella denomina como los “guays” le han reprochado su excesiva palabrería, así como también se “han metido con ella” en diversas ocasiones; pero estos incidentes nunca se han considerado importantes para los profesores.

A pesar de que la relación de Beatriz con el profesorado es agradable, con Cristina existe cierta tensión. Beatriz acostumbra a llegar tarde a los sitios y Cristina lo acecha a su impuntualidad e irrespeto; por ese motivo han tenido diferentes confrontaciones que han terminado en castigo. Según Cristina “Bea es de las pocas alumnas que me pueden llegar a sacar de quicio”.

### II. DESCRIPCIÓN DEL IC

Cristina, la profesora, mientras reparte los exámenes corregidos que los alumnos hicieron sobre Literatura Castellana, confiesa: “No han salido ni mucho menos como me esperaba”.

Albert, un alumno de clase, se queja: “¡Claro que no han salido como te esperabas, si has preguntado cosas del trabajo que ni siquiera has corregido!”. La profesora, extrañada por los murmullos de toda la clase que corroboran la versión de Albert, pregunta: “¿En serio, nadie tiene el trabajo de literatura?!” , a lo que toda la clase responde con un rotundo no. Cristina se justifica diciendo que se los dio a Beatriz con tiempo para que los entregase a toda la clase. La profesora incrédula le pregunta a Beatriz: “¿No les repartiste el trabajo?”, a lo que la alumna responde que no. Delante de esta afirmación, la clase se indigna con Beatriz, la cual prácticamente ni se inmuta. La profesora le exige explicaciones a la alumna, pidiéndole las razones de su conducta. Ella responde que sus compañeros no se lo merecían. En este momento la clase entra en cólera contra Beatriz. Albert se levanta de la silla chillándole: “¿Pero tú de qué vas niña?!”. Cristina le pide que se siente; pero, al mismo tiempo, le grita a Beatriz: “¡No solo me has faltado a mí el respeto no haciéndome caso, si no que has perjudicado a todos tus compañeros con esta tontería!”, y le afirma: ¡Conmigo no vas a aprobar nunca castellano!”. Beatriz, delante de esta afirmación dice que le da igual y añade: “Yo ya me he vengado”. La clase vuelve a enfurecerse, preguntándole: ¿Vengarte de qué?!. Cristina, no lo aguanta más y se marcha de clase: “¡Me voy por no decir algo! ¡Que luego me voy a arrepentir!”. Mientras la profesora se está marchando, Beatriz dice que sus compañeros le hacen *bullying*.

### III. ACTORES QUE INTERVINIERON EN EL IC

#### ACTOR 1: Cristina

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

La profesora acaba de descubrir que los trabajos que entregó corregidos a una alumna para que los repartiese al resto de sus compañeros no llegaron a sus destinos. Cristina cataloga el incidente como un incumplimiento de sus órdenes y una pérdida de respeto hacia su figura profesional. Entregar a un alumno, fuera de clase, un documento para que lo reparta al resto es una práctica habitual que lleva haciendo desde hace mucho tiempo y nunca le ha supuesto ningún tipo de problema (hasta ahora).

Cristina considera que es una buena profesora y que los alumnos la respetan. Su profesión es vocacional, le pone mucha pasión, acepta muy bien aquellas críticas que le ayudan a mejorar y es capaz de motivar a sus alumnos. A pesar de ser un poco intransigente y fiel a las normas, considera que es justa, atenta, sabe escuchar y es muy comprensiva cuando alguien tiene un problema; por lo que, no entiende por qué Beatriz justifica su acto aludiendo a que está siendo acosada por sus compañeros, ya que si fuese así ella se habría dado cuenta, porque es su tutora. Beatriz no es introvertida, ni reservada, tiene amigos, habla en clase y no suele estar triste ni marginada, por lo que no encaja en el perfil de persona acosada según la profesora.

El incidente ha descontrolado emocionalmente a Cristina, la cual se concibe como alguien con

mucho autocontrol y que sabe gestionar correctamente la dinámica en el aula. Además siente que no ha sido justa en la evaluación del examen, porque no todos disponían de los mismos materiales para poder conseguir la máxima puntuación.

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

Experimenta una serie de sensaciones que alternan la incredulidad, la indignación, la rabia y la frustración. Al principio, incrédula, se decía a sí misma que algo así no podía haber pasado, que seguro que lo estaba entendiendo mal. A medida que Beatriz confirma que no entregó los trabajos corregidos a sus compañeros, Cristina siente cada vez más rabia. A pesar de que se siente apoyada por el resto de alumnos de la clase, siente que Beatriz le ha faltado el respeto.

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

Al principio Cristina deja que Beatriz le explique el motivo por el cual no entregó los trabajos. Cuando esta le confiesa que ha sido por venganza, la profesora reacciona de manera agresiva hacia Beatriz, mostrándole la consecuencia que comporta su acto: “¡Que sepas que conmigo no vas a aprobar nunca castellano!”. Finalmente, como medida de autocontrol, sale de clase para calmarse y no decir algo de lo que arrepentirse.

## **ACTOR 2: Beatriz**

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

Beatriz se ve a sí misma como víctima de *bullying* por parte de sus compañeros. Ante la falta de intervención de los profesores, la alumna decide tomarse la justicia por su mano. Considera que si alguien te hace daño tienes derecho a responderle de la misma manera y que, en un ambiente competitivo, debes mirar por tu propio bien; todo se vale para lograr tus objetivos individuales. Beatriz vive la situación como una batalla en la que sus compañeros pierden y ella gana. No entregar los trabajos es su acto de venganza contra toda la clase, impidiendo así que hagan correctamente el examen, repercutiendo en sus notas de Bachillerato y, por ende, en sus calificaciones en Selectividad.

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

A pesar de sentirse atacada tanto por sus compañeros como por su profesora, la alumna siente que está siendo justa y que tiene la razón. Beatriz se siente victoriosa, ya que ha conseguido su objetivo: vengarse de sus compañeros perjudicándolos en un examen y superando sus calificaciones.

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

Beatriz opta por ser sincera y mantiene la calma en todo momento. Con chulería y de manera

desafiante reconoce que no entregó los trabajos para vengarse de sus compañeros los cuales, según ella, le hacen *bullying*, y asume las consecuencias. Al final, cuando la profesora se marcha, justifica su actuación victimizándose, diciendo que le hacen *bullying*.

### **ACTOR 3: Grupo clase (representado por Albert, principalmente)**

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

Los alumnos viven la situación como una falta de respeto hacia ellos y hacia su profesora. Beatriz ha violado el principio del compañerismo y para ellos no puede quedar indemne. En un ambiente de competitividad se permiten muchas cosas, pero no llegar a tales límites en los que se perjudique directamente un examen de segundo de Bachillerato, lo cual implica una consecuencia negativa a largo plazo.

No comprenden por qué Beatriz ha actuado de esta forma, ni entienden su justificación, ya que no consideran que esté sufriendo *bullying* en clase.

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

A medida que toman conciencia de lo sucedido, los alumnos sienten cada vez más rabia, indignación e impotencia. Se sienten traicionados por Beatriz, pero por otro lado, se sienten apoyados por Cristina y eso les reconforta bastante.

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

Los alumnos reaccionan de manera agresiva hacia Beatriz, la insultan, gritan y humillan.



## Fase de intervención y seguimiento

### IC: ¿Bullying?

#### Actor 1. Cristina

<p><b>Sobre qué intervenir</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. Relación profesora-alumna</li> <li>• Tema 2. Gestión de emociones</li> <li>• Tema 3. ¿Bullying?</li> </ul>
<p><b>Cómo intervenir</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. Cristina es la tutora de clase de Beatriz y su relación se ha visto afectada por distintos incidentes hasta llegar a un punto donde el conflicto ha traspasado las barreras del respeto. Para restaurar la relación entre ambas se propone una <b>conferencing</b>, una reunión estructurada con la presencia de una persona facilitadora, en este caso un profesor con el que las dos tengan una buena relación en un despacho adaptado lo más pronto posible. Para llevar a cabo esta reunión ambas deben aceptar su responsabilidad y hablar del conflicto desde su perspectiva y explicar cómo les ha afectado. De esta manera Cristina y Beatriz entenderán la posición y la actitud de la otra, facilitando así la tarea de tutorización por parte de Cristina. Una buena manera para que se restablezcan los lazos de respeto sería que Cristina, además de disculparse con Beatriz por la pérdida de control durante la clase, indicase delante de todo el grupo que no actuó de la mejor manera y que chillar y amenazar no era la mejor opción para resolver el incidente.</li> <li>• Tema 2. Una de las características principales de un incidente crítico es la <b>desestabilidad emocional</b> ante un hecho inesperado. Esta desestabilidad es la que muchas veces nos lleva a decir o hacer cosas de las que después nos arrepentimos. Es por eso que sería muy positivo ayudar a Cristina a gestionar sus emociones, ante situaciones desbordantes como la que ha sufrido en clase, y así evitar contestaciones poco acertadas o conductas de huida como las que hemos observado en esta situación. Para que Cristina pueda adquirir nuevos recursos para gestionar estas emociones primeramente deberíamos asegurarnos de que es consciente de que su conducta no ha sido la más adecuada y que existen otras formas de actuar. Un recurso interesante con el que podríamos beneficiar a Cristina sería una <b>psicoeducación en “Mindfulness” o atención plena</b>. Especialmente nos centraríamos en los principios de aceptación y no juicio. Ante una situación inesperada que amenaza directamente a la integridad emocional de la persona es importante dominar el concepto de aceptación, pues aceptar una situación es poder verla con ojos objetivos, sin filtros, con distancia y sin dejar que nuestras emociones distorsionen los hechos. Es importante no confundir la aceptación con la resignación, pues la aceptación no tiene nada</li> </ul>

que ver con la no acción, sino más bien con una acción más serena y direccionada. Relacionado con la aceptación, encontramos también la conducta de “no juzgar”; pues al igual que en la aceptación, cuando no juzgamos podemos ver a la persona de una manera más neutral y podemos practicar más fácilmente la empatía. Para practicar estos dos principios de “Mindfulness” existen diferentes prácticas de meditación activa que nos ayudan a ver los acontecimientos que nos pasan en la vida de una manera más serena y consecuentemente a afrontarlos de manera más efectiva. Estas sesiones podrían llevarse a cabo en una aula habilitada del colegio con el/la Psicólogo/a o bien programar alguna sesión con un profesional especializado en Mindfulness externo al centro.

- Tema 3. La situación que ocurre durante el incidente crítico pone de manifiesto que existe algún tipo de problema entre Beatriz y el resto de alumnos de la clase. Beatriz acaba verbalizando que está siendo víctima de acoso escolar (*bullying*). Por lo que, Cristina, como profesora y tutora debe descubrir si se trata de una disputa puntual entre los alumnos o si realmente se encuentra frente a un caso de *bullying*. Tanto en un caso como en otro Cristina debe intervenir; así que, previamente deberá recibir la formación necesaria para poder actuar correctamente.

En primer lugar, a través de una **psicoeducación**, le proporcionaríamos información sobre el *bullying*: una conducta de maltrato psicológico y/o físico, en el marco escolar, de un alumno (o un grupo de alumnos) hacia otro de manera continua. Le explicaríamos los diferentes tipos de acoso escolar (físico, verbal, digital, de exclusión social) y la forma en la cual se pueden manifestar (directa o indirectamente). En segundo lugar, le haríamos conocedora tanto de los indicadores (físicos, conductuales y emocionales) que suelen mostrar las víctimas como de los que suelen mostrar los agresores, de esta manera Cristina podría detectar si se encuentra frente a un caso de *bullying* o no. Cabe destacar que Cristina deberá ser cuidadosa, ya que, aunque detecte alguno de los indicadores, estos pueden asociarse a otras problemáticas.

En el siguiente paso, una vez Cristina tenga las bases del tema, deberíamos hacerle conocedora del **protocolo de la Generalitat de Catalunya** de prevención, detección e intervención frente al acoso entre iguales. Frente la sospecha de una situación de *bullying* por parte de cualquier miembro de la comunidad educativa, esta persona debe informar a dirección. A partir de este momento, el/la director/a del centro podrá definir un equipo de valoración que estará integrado por diferentes profesionales en función de los recursos disponibles. Al ser la tutora de Beatriz, Cristina se encontrará dentro de este equipo, junto con el/la psicopedagogo/a y el/la psicólogo/a del centro y algún profesional de la comunidad educativa. La tarea de Cristina dentro de este equipo consistiría en recopilar información, entrevistar a los alumnos implicados, al grupo de observadores y a las familias. La recopilación de información será valorada desde dirección para

	<p>decidir si se trata de un caso de <i>bullying</i> o no.</p> <p>En el caso de que el equipo determine que se trata de un conflicto puntual entre alumnos se recurrirá al <b>servicio de mediación</b> del que dispone el centro.</p> <p>Y, en el caso de que el equipo determine que Beatriz sí que recibe acoso por parte de sus compañeros, entonces se continuará poniendo en funcionamiento el protocolo de la Generalitat mencionado anteriormente, el cual expone qué se debe hacer ante la confirmación de un caso de acoso escolar. Con el alumno acosado se deben tomar medidas de protección y seguridad centradas en una observación activa y un seguimiento diario por parte de algún profesor con una relación estrecha con Beatriz; también sería recomendable un grupo de iguales-tutores así como también la colaboración de la familia y de la/el psicóloga/o del centro para que Beatriz recupere su autoestima principalmente. Con el acosador se trabajarían medidas principalmente de control individualizadas (autocontrol y autoreflexión) y medidas relacionadas con la responsabilidad, centradas en las técnicas restaurativas que más adelante comentaremos.</p>
<p><b>Indicadores de cambio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. Mejora en la relación. Mayor respeto y tolerancia entre alumna y profesora. La profesora debe darle la oportunidad de explicarse, el beneficio de la duda, cuando Beatriz haga algo que moleste a Cristina.</li> <li>• Tema 2. Cambio de percepción en los acontecimientos ocurridos en clase y consecuentemente un mejor afrontamiento ante estos.</li> <li>• Tema 3:.(1) En el caso de que sea <i>bullying</i>: Cesa el <i>bullying</i>. (2) En el caso de que se trate de un conflicto puntual: Se soluciona el conflicto.</li> </ul>

## Actor 2. Beatriz

<p><b>Sobre qué intervenir</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. Relación profesora-alumna.</li> <li>• Tema 2. Concepción sobre la resolución de conflictos.</li> <li>• Tema 3: Gestión de conflictos.</li> </ul>
<p><b>Cómo intervenir</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. Beatriz es alumna de la clase donde Cristina es tutora y su relación se ha visto afectada por distintos incidentes hasta llegar a un punto donde el conflicto ha traspasado las barreras del respeto. Para restaurar la relación entre ambas se propone una <b>conferencing</b>: una reunión estructurada con la presencia de una persona facilitadora, en este caso un profesor con el que ambas tengan una buena relación. Para llevar a cabo esta reunión ambas deben aceptar su responsabilidad, hablar del conflicto desde su perspectiva y explicar cómo les ha afectado. De esta manera Cristina y Beatriz entenderán la posición y la actitud de la otra.</li> <li>• Tema 2. Beatriz en este incidente ha aplicado la ley de Talión, es decir, una reciprocidad entre el daño recibido y el daño cometido, y cree que ésta ha sido la actuación más justa para resolver el conflicto. Esta concepción se</li> </ul>

	<p>basa en la venganza e impide que tenga una relación de igualdad y respeto con sus compañeros de clase, haciendo además que el conflicto empeore.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beatriz entiende el conflicto como una batalla donde unos ganan y otros pierden. A través de una <b>reestructuración cognitiva</b>, le ayudaríamos a cambiar su punto de vista sobre los conflictos y que entendiera que puede vivirlos como situaciones de aprendizaje mutuo donde las dos partes implicadas ganan. Entendiendo el conflicto como una guerra, Beatriz se ha convertido a ella misma en la “mala” impidiendo así que sus compañeros (y hasta la profesora) la perciban como víctima de <i>bullying</i>. Beatriz debería entender que para que un conflicto se resuelva correctamente todas las partes implicadas deben asumir su parte de responsabilidad en el incidente, conociendo de qué manera su conducta afecta a los otros.</li> <li>• Tema 3. Tal y como se ha demostrado en este incidente, Beatriz carece de estrategias para gestionar correctamente el conflicto con su profesora y con sus compañeros. Debería entender que tiene derecho a estar bien en el aula y que, si en algún momento esto no es así, ha de ser escuchada. En un primer lugar Beatriz debería aprender a pedir ayuda. Debe comprender que reconocer que necesitas a otros para resolver una situación no te hace menos competente y que tiene muchos sitios a los que acudir como serían el/la psicólogo/a del centro, otro/a profesor/a con el/la que tenga una buena relación, su familia o amigas. Debería aprender también a exponer de manera asertiva cómo se siente, poniendo énfasis en sus emociones y en sus sentimientos y no en los actos de los otros.</li> </ul> <p>Como hemos avanzado, la escuela tiene un programa de mediación entre iguales donde el mediador es un alumno del centro que ha sido formado a través de una serie de <b>talleres sobre gestión de conflictos</b>. Sería interesante que estos talleres también fueran impartidos al resto de los alumnos para que tanto Beatriz como el resto de la clase aprendieran distintas estrategias para resolver los conflictos. En el transcurso de estos talleres, por ejemplo, se realizan distintos rol-playings de situaciones de conflicto (como que una parte implicada ha insultado a otra) y se enseña a exponer cómo la situación me ha afectado de manera asertiva y como me he sentido sin culpar a la otra parte implicada.</p>
<p><b>Indicadores de cambio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. Cumplir las indicaciones de Cristina y cuando haya otro problema con los compañeros, que le afecte académicamente, exponérselo.</li> <li>• Tema 2. Que en otra ocasión busque la solución al conflicto con una visión de cooperación.</li> <li>• Tema 3. Cuando tenga otro problema que pida ayuda y lo exponga de manera asertiva.</li> </ul>

## Actor 3. Grupo clase

<p><b>Sobre qué intervenir</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. Prevención del <i>bullying</i>.</li> <li>• Tema 2. <i>Bullying</i>.</li> <li>• Tema 3. Gestión de las emociones en el aula.</li> </ul>
<p><b>Cómo intervenir</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. No sabemos si el grupo clase le hace <i>bullying</i> a Beatriz. Si así fuese, se tendría que trabajar este tema con las personas que lo hacen. En todo caso, es importante trabajar la <b>prevención del <i>bullying</i></b> con toda la clase para que no se den más casos. En esta prevención es importante promover las estrategias orientadas a mejorar las relaciones, el clima del aula y la cohesión del grupo clase. Por eso, la intervención que proponemos, que se daría durante alguna o algunas sesiones de tutorización con el grupo clase, es la siguiente: círculos de diálogo. Es una práctica que sirve para trabajar diferentes temas, pero de una manera concreta, en la que todos se ponen en un círculo y se plantea una pregunta sobre el tema que se quiera trabajar. Cristina, tutora del grupo clase, sería la facilitadora que empezaría con el objeto que te permite hablar, planteando la pregunta y respondiendo ella para dejar tiempo a que los demás se piensen su respuesta. A continuación pasaría el objeto a la persona de su lado y continuarían con un orden. La actividad trata de hablar solo cuando tienes el objeto y puedes pasar tu turno si no estás preparado, volviendo a ti cuando lo estés. El resto de la clase tiene que escuchar con respeto y esperar su turno. Así todos participan en igualdad y se fomenta la participación de todos, la empatía, la autoconfianza y la confianza con los otros, se asumen responsabilidades, se construyen relaciones y se comparten experiencias, entre otras cosas. Los temas que pueden tratarse son muy diversos, yendo desde qué quieren trabajar en una materia, hasta gestionar pequeños conflictos (qué ha pasado, cómo se han sentido...). Sería interesante que también, utilizando la herramienta anterior o no, se hablará concretamente del <i>bullying</i>: qué es para ellos el <i>bullying</i>, qué es el maltrato entre iguales, trabajar sus derechos y responsabilidades en el centro (derecho a ser bien tratados, responsabilidad de tratar bien a los demás). Es importante también que sepan que ser testimonio de un maltrato y no denunciar te convierte en cómplice, defender los derechos de los demás también es defender tus derechos y trabajar para mejorar la convivencia.</li> <li>• Tema 2. En el caso en el que se valore y confirme que se trata de un caso de <i>bullying</i> las actuaciones a realizar con el grupo clase serían: <b>prácticas restaurativas y reforzar la cohesión del grupo</b>. Las prácticas restaurativas son herramientas que permiten prevenir, detectar, gestionar y resolver situaciones de conflicto o problemas con tal de mejorar la convivencia y reforzar los vínculos afectivos entre las personas afectadas. En el ámbito de</li> </ul>

la intervención se utilizan sobre todo los círculos restaurativos, los cuales se diferencian de los círculos de diálogo, explicados anteriormente, en el hecho de que en los restaurativos se trata un caso de *bullying* concreto, con las personas involucradas; es decir, no se hablaría del *bullying* en abstracto, sino que se trataría concretamente el caso de Beatriz. La metodología es muy parecida a la de los círculos de diálogo, se proporciona un escenario en el cual, con la ayuda de una persona facilitadora que pauta los turnos de palabra, se dialoga en plan de igualdad, cada persona habla y es escuchada sobre cómo está en aquel momento en relación con los hechos sucedidos (el caso de *bullying*). Es muy importante, sobre todo, que las personas de la clase que han cometido el daño asuman sus responsabilidades y obligaciones para satisfacer a Beatriz, a la persona a la que han hecho daño; de esta manera se restablecen las relaciones deterioradas entre estos. También se hacen propuestas de mejora que contribuyan a llegar a acuerdos y establecer relaciones, de manera que todo el mundo se siente mejor.

Por otra parte, con la ayuda de estas prácticas, tal y como hemos dicho en el tema anterior a intervenir, también trabajaríamos la cohesión del grupo; lo cual mejoraría el clima y prevendría futuras situaciones conflictivas.

- Tema 3. Podemos observar que cuando el grupo clase se entera que no tuvieron los trabajos corregidos porque Beatriz no quiso dárselos, contestan con agresividad e incluso, en el caso de Albert, hasta se levantan violentamente. Por esa razón creemos conveniente trabajar la **gestión de las emociones en el aula** a partir de las **habilidades sociales**. Las habilidades sociales son todas aquellas conductas que manifestamos cuando nos relacionamos con otras personas para poder expresar nuestros sentimientos, actitudes, deseos u opiniones, respetando el derecho de los demás a expresar lo mismo. Con el fin de asegurar una buena adquisición de estas habilidades en los alumnos de bachillerato y evitar así nuevos casos de pérdida de control en el aula como el que hemos visto en este incidente crítico, sería positivo marcarse una serie de habilidades sociales mínimas para enseñar a través de ejercicios prácticos. Estas habilidades mínimas que creemos que deberían tener en cuenta podrían ser las siguientes: escuchar, empatizar y mostrar interés, ser positivo y recompensante, enviar mensajes en primera persona, hacer frente a obstáculos, ayudar a pensar y a hacer preguntas, hacer reír, defender los derechos propios, recibir críticas y estructurar.

Un ejemplo de ejercicio para ponernos en contacto con estas habilidades podría ser, en el caso de querer enseñar qué es la asertividad, empezar por explicar los diferentes pasos que hay que seguir para conseguir una comunicación asertiva (describir, expresar, sugerir, consecuencias) y seguidamente realizar un “role playing” donde se puedan poner en práctica los pasos explicados con anterioridad. El “role playing” podría tratarse de una situación cotidiana entre dos personas en la que uno deba expresar su

	<p>malestar con el otro a través de una comunicación asertiva y éstos deban solucionar el conflicto desde dos puntos de vista opuestos. Después de la representación entraríamos en la fase de evaluación, donde los observadores comentarían cómo han visto a los actores y que creen que han hecho bien o mal desde la asertividad. De la misma forma los actores deberían comentar cómo se han sentido y que ha sido más y menos dificultoso para ellos. Siguiendo esta línea de trabajo podríamos enseñar cualquier habilidad social partiendo de una fase teórica, práctica y de evaluación.</p>
<b>Indicadores de cambio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tema 1. El grupo comprende qué es el acoso escolar y en un futuro no se dan casos de <i>bullying</i> gracias a esta información previa recibida</li><li>• Tema 2. Cesa el <i>bullying</i> y mejora el clima de la clase, aumentando la cohesión entre todos los alumnos de la clase</li><li>• Tema 3. Los alumnos, a través de la puesta en escena del “role playing” o la actividad práctica realizada, entiende qué son las habilidades sociales. En el aula, se observa una evolución en la resolución de conflictos entre alumno/a y profesor/a y entre alumnos.</li></ul>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Generalitat de Catalunya (2016). *Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront l'assetjament entre iguals*. Barcelona: XTEC. Recuperado de: [http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/recursos/resconflictes/assetjament\\_iguals/index.html](http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/recursos/resconflictes/assetjament_iguals/index.html)

Gómez, P. (Sin fecha). Estrategias didácticas para trabajar las habilidades sociales en el contexto escolar. En Cruz Roja Juventud, *Estrategias educativas para la prevención de la violencia. Mediación y Diálogo*, 133-158. Madrid

Guisasola, A. (2015). Apunts Curs de Mindfulness basat en el MBSR de Jon Kabat-Zinn

Larrañeta, A. (2007). *El 15% de las denuncias por acoso escolar son falsas*. Madrid: 20 minutos. Recuperado de: <http://www.20minutos.es/noticia/204447/0/denuncias/escolar/acoso/>