



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

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

Ens trobem a un gran institut a Barcelona. Concretament a secundària, a 2n. En aquest ens trobem amb un grup-classe difícil, ja que els alumnes es tenen molt poc respecte i empatia. Entre els alumnes, trobem al Roberto. Es tracta d'un noi d'origen bolívar, que va arribar a Espanya quan tenia vuit anys. El Roberto està diagnosticat de TDAH, aspecte que fa molt en el seu comportament. Li costa estar-se quiet, és impulsiu i no té filtres a l'hora de parlar. A més, cal destacar que el seu recurs verbal és molt limitat. Això ha desencadenat, que sigui considerat disruptiu, un noi sense límits. Però no només això, el Roberto abans d'estar en l'institut actual, va estar en un altre centre docent, on va patir assetjament escolar. Això certament l'ha marcat, ja que ho va passar molt malament, de forma que ara qualsevol cosa que li passa no és capaç de queixar-se "per por que li torni a passar" o bé que se'l consideri *xivato*. Això fa que vagi reprimint el seu malestar i sentiments, fins que en un moment donat, un detonador, fa que ell exploti en ira. Malauradament el desig del Roberto que no torni a passar s'ha tornat a veure truncat un altre cop en aquest nou institut. La seva forma de ser a classe, el fet d'anar amb la psicopedagoga, afegit a la seva tonalitat de pell diferent, són alguns dels motius de burla per part d'altres alumnes. Li posen malnoms, de forma que el fan empipar, fins que ja no pot més i detona en còlera. Davant de situacions com aquestes es molt difícil controlar-lo, ja que deixa de parar atenció al seu voltant, no escolta, no se'l pot fer raonar, es posa a cridar, i passa a l'agressió física.

### II. DESCRIPCIÓN DEL IC

El preludi per tal que es produís una forta explosió del Roberto, i per tant un IC, era present des de ja feia molt de temps. Les befes, empentes, insults i malnoms aquell dia van tenir resposta per part del Roberto. El IC es va produir en un dia de cada dia, en el buit de temps que queda entre assignatura i assignatura. El professor/a que havia realitzat l'assignatura que precedeix l'IC havia marxat, i el que tocava a aquella hora encara no havia arribat. En aquest instant, un grupet d'alumnes, o més ben dit d'assetjadors, es van interposar davant del Roberto, i el van començar a intimidar. A base d'insults, malnoms, empentes i befes per anar amb el psicopedagog, els nivells de còlera del Roberto van

anant pujant de mica en mica. I a cada insult més. I a cada malnom més. I a cada empenya més. Fins que no va poder reprimir més el malestar que estava patint en aquell moment, i el que ja tenia reprimat des de feia temps, que va explotar d'una forma molt violenta. Es va posar a cridar molt fort, cosa que va cridar l'atenció del professorat, que va acudir ràpidament a la situació. Intentaven tranquil·litzar-lo, parlar amb ell, fer-lo verbalitzar alguna cosa, però el Roberto estava en estat totalment de còlera, no se'l podia controlar. Es va llençar de forma descontrolada cap als seus agressors, amb intenció d'agredir-los. Ja que tot i que ells són major en nombre, la seva forma corporal, feia que tingues molta força per tal de poder fer-los molt mal. La professora el va aconseguir apartar de la resta, el va treure de classe, i va acudir a la psicopedagoga. Un cop estaven al despatx, el Roberto es va escapar corrents i cridant pel passadís. La psicopedagoga el va agafar del braç, però el Roberto tirava amb tanta força que la psicopedagoga va ser arrossegada. La situació que tenia davant era molt impactant, i no sabia ben bé com actuar per tal de tranquil·litzar-lo. El mirava als ulls, però era com si estigués mirant al més enllà. El Roberto estava ple de fúria. La psicopedagoga, finalment va ser capaç de fer-lo parar, el va abraçar perquè es calmés, i tornes de mica en mica a la realitat. Ara la fúria s'havia convertit en plor. Tot el malestar de la situació es van convertir en llàgrimes. Amb el suport de la psicopedagoga van parlar sobre què era el que havia ocorregut.

### III. ACTORES QUE INTERVINIERON EN EL IC

#### ACTOR 1: Roberto

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

L'entorn familiar del Roberto és mancat d'afecte. Tenir un TDAH, provoca dificultats visibles davant dels altres. Que pateixi assetjament escolar per segon cop l'enfonsa molt. No entén per què li passa això a ell. Quan parla a classe el fan callar, però ell només vol opinar. Quan s'aixeca de la cadira és perquè no pot més. I pel que fa a la seva tonalitat, és la que té tota la seva família. Es pregunta "perquè això els ha de molestar tant?" "Perquè sempre em fan mal a mi?", creu tal com li diuen els seus agressors "que ell no val per res". Ell només volia ser un més del grup-classe.

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

Com ja hem indicat, els seus sentiments són de sentir-se apartat i menyspreat pels altres, ja que el tracten de forma diferent. Però aquests sentiments és barrejant amb d'altres: indignació, tristesa, malestar, ràbia, frustració, impotència i por. No sap que hi pot fer

perquè no li facin mal.

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

Davant de tanta humiliació cap a ell, esclata en fúria cap a ells. Utilitza l'agressió física per tal de fer front a tot el disgust que està patint, ja que té un recurs verbal limitat. De ben clar, no vol tornar a patir el mateix que ja va patir en l'anterior institut.

## **ACTOR 2:** Grup d'alumnes assetjadors

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

Es tracta d'un grup d'alumnes que gaudeix amb el patiment dels altres. Viuen en contextos familiars molt desintegrats, on es tracten amb violència els uns amb els altres. El fet de veure en el seu dia a dia violència, ha fet que s'han acostumat a ella, i consegüentment vegin normal tractar així al Roberto, ja que ells també són tractats així per altres individus.

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

Hi ha una clara falta d'empatia en el grup, fredor emocional i probablement també hi ha una distorsió cognitiva. Hi ha una absència de culpa, ja que en realitzar tots l'acció, ningú se'n sent responsable. Tots ells tenen una necessitat de protagonisme, superioritat i d'omplir el buit emocional que tenen. Volen que a partir del que ells consideren respectable, experimentar noves vivències i sentiments.

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

Són els incitadors del IC. En el mateix incident, agafen dos rols. El primer, agressors del Roberto, tant verbal com física. Un cop es desencadena la còlera del Roberto, i aquest els assalta, es converteixen en agredits. En aquest últim moment, es defensen.

## **ACTOR 3: La Professora**

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

La professora sap que es tracta d'un grup-classe difícil. Sempre hi ha conflicte. I més d'ençà que hi és el Roberto. Sap que ell ho està passant molt malament. Però també sap que la conducta dels assetjadors, deu tenir un perquè, que no vol dir que la justifiqui, sinó que arran de tot el conflicte que viuen amb les seves famílies, aboquen els seus sentiments i falta d'afecte en persones que consideren "inferiors". Vist el gran incident ocorregut, que la va impactar molt, sap que s'ha d'intervenir urgentment, no pot ser que el Roberto segueixi patint d'aquesta manera. Tem les conseqüències que es pugui tornar a repetir.

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

Aquest conflicte l'ha agafada desprevinguda, i vol resoldre aquest incident tan aviat com es pugui. Se sent indignada pel que li fan al Roberto. Però també l'entristeix la poca implicació

que té la resta de grup classe, que simplement s'ha quedat observant. Creu que potser no hauria d'haver tret al Roberto de la classe, ja que això pot haver augmentat les diferències, creu que potser haurien d'haver estat els agressors. Se sent superada. L'incident l'ha sorprès.

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

Davant de la forta reacció del Roberto, intenta calmar-lo, separar-lo del grup de companys, però li és molt difícil. Al final aconsegueix treure del context al Roberto, i el porta cap a la psicopedagoga per tal que el tranquil·litzi, i parli amb ell.



## Fase de intervención y seguimiento

### IC: Acoso a un alumno con discapacidad intelectual

#### Actor 1. Roberto

<p><b>Sobre qué intervenir</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. Afrontament de les situacions d'assetjament escolar patides.</li> <li>• Tema 2. Baixa autoestima.</li> </ul>
<p><b>Cómo intervenir</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. Aportar al Roberto tècniques d'afrontament de situacions conflictives que li puguin ser útils. Per exemple, fer un entrenament individual d'habilitats socials basant-nos en la teràpia l'EHS<sup>1</sup>. Aquestes es farien a l'institut, en sessions programades amb el psicopedagog. D'aquesta forma aprendria a com comportar-se adequadament davant d'aquestes situacions, d'igual forma que l'apresa d'alguna tècnica de relaxació per aquests moments seria molt adient per tal relaxar-se, i no explotar com va ocórrer en l'IC.</li> <li>• Tema 2. Reestructuració cognitiva (autoestima). Aprofitem les sessions proposades anteriorment amb el psicopedagog a l'institut per tal de canviar la forma de percepció que té en Roberto de si mateix, i així augmentar la seva autoestima.</li> </ul>
<p><b>Indicadores de cambio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. En les següents situacions conflictives a l'aula, observem com actua Roberto novament per veure si hi ha un canvi més assertiu a la seva conducta davant les interaccions socials amb els altres.</li> <li>• Tema 2. Augment d'estima cap a si, de forma que no hi hagi culpa de la problemàtica.</li> </ul>

#### Actor 2. Agressors

<p><b>Sobre qué intervenir</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. Extinció de l'assetjament escolar fet.</li> <li>• Tema 2. Poca empatia/fredor emocional</li> <li>• Tema 3. Rols davant de l'assetjament escolar.</li> </ul>
------------------------------------	--

<sup>1</sup> Consisteix en instruccions, modelatge, assaig conductual, retroalimentació, reforçament, i revisió de tasques.

<p><b>Cómo intervenir</b></p>	<p>Tema 1 y 2. Per tots dos temes (Tema 1 i Tema 2), la intervenció es faria de la següent forma. Un cop ocorregut l'incident, i després de reunir-nos amb la víctima, procedirem a reunir-nos amb cadascun dels assetjadors individualment. Un cop fet això, ens reunirem amb tots els membres que han fet l'assetjament. Això té l'objectiu de conèixer quines percepcions tenen del que ha ocorregut, i realitzar un acord conjunt sobre com a partir d'ara canviaran el seu comportament. A partir d'aquí, es programarien sessions de seguiment, que serveixen per conversar, i veure, si s'està produint el canvi desitjat en el comportament.</p> <p>D'igual forma, s'informarà les famílies dels implicats el que s'està fent, però se les deixarà al marge a no ser que sigui necessari que acudin al centre.</p> <p>Tema 3: Consisteix a ensenyar a cada alumne, de forma individual quin rol pot agafar davant de l'assetjament escolar. I és que tothom que es mira l'escena, i no intervé per evitar l'assetjament, també forma part d'aquest assetjament. Per intervenir proposem el "programa KiVa" que és una eina contra l'assetjament per educadors, i que en aquest cas consta de 10 lliçons i tasques que es van realitzant al llarg de tot el curs acadèmic, que inclou debats, conversacions, jocs per ordinador, que fan desenvolupar el sentit de la responsabilitat compartida davant de l'assetjament escolar<sup>2</sup>.</p>
<p><b>Indicadores de cambio</b></p>	<p>Tema 1 y 2. Des de les sessions de seguiment que es realitzen amb els alumnes en qüestió i l'observació a les aules, fixar-nos en si s'ha produït un canvi en la seva forma de comportar-se amb el Roberto.</p> <p>Tema 3. Observar el nou clima que hi ha a l'aula. Fixar-se si com a grup-classe, són més responsables davant de situacions conflictives, i si participen d'alguna forma per tal de reduir-les o alertant de la seva presència. En definitiva si hi ha més comportaments assertius.</p>

### Actor 3. Professora

<p><b>Sobre qué intervenir</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. Afrontament de l'IC.</li> </ul>
------------------------------------	--

<sup>2</sup> Per a més informació, consultar: <http://www.kivaprogram.net/catala>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 2. Aconseguir implicació dels pares.</li> <li>• Tema 3. Estar alerta per tal que no es torni a produir.</li> </ul>
<p><b>Cómo intervenir</b></p>	<p>Tema 1. L'afrontament de l'assetjament escolar s'ha de fer de forma molt cautelosa, per tal de no humiliar la víctima. En aquest cas, la professora hauria d'haver-hi imposat la seva autoritat per aturar immediatament la situació, de forma que el Roberto se senti recolzat. A més, tal com s'ha comentat anteriorment la professora-tutora, haurà de parlar amb la víctima com també amb els agressors, per tal d'escoltar-los i veure les seves percepcions, i junts fer un contracte per tal que això no torni a repetir-se. Afegit, també és la responsable d'implicar a tot l'alumnat en aquestes situacions, com també incidir que hi haurà una tolerància zero davant d'aquestes situacions. El programa KiVa podria ser de gran ajuda pel professorat a l'hora de desenvolupar el sentit de la responsabilitat de tot el grup-classe.</p> <p>Tema 2. La família és clau en aquesta situació. És necessari que aquesta s'assabenti de la situació que està patint el Roberto, i s'impliqui i prengui mesures. Seria necessari, que la tutora es posi en contacte de forma urgent, per tal d'explicar-los la situació, i demanar-los que formin part de la solució. Mesures com preguntar-li al Roberto cada dia "Què tal avui al col·legi?" o "Amb qui has estat?" trenquen el gel a l'hora de comunicar-nos, com també els pot informar de sentiments, percepcions i problemes que pugui estar patint. Però no només la família de la víctima s'haurà d'implicar, sinó que també la dels agressors, de forma que col·laborin en la intervenció en aquest assetjament.</p> <p>Tema 3. Com que sabem que hi ha la presència d'assetjament en aquesta escola, s'ha d'estar molt alerta, sobretot, i amb l'ajuda de tot el professorat, tenir localitzats el Roberto i als agressors. Això és important, perquè les situacions d'assetjament sempre es produeixen en moments on el professorat és absent.</p>

## **Indicadores de cambio**

Tema 1. Al llarg de les sessions, ens fixarem en la manera d'actuar dels agressors, en com tracten a en Roberto, si utilitzen l'empatia i si actuen amb més assertivitat que la que s'ha mostrat darrerament.

- Tema 2. Reunions periòdiques amb la tutora, com per exemple, 1 cop al mes, per avaluar com veu la família al Roberto, i el seu progrés al llarg dels dies. D'igual forma es faria amb les famílies dels agressors.
- Tema 3. Observar si hi ha un canvi d'actitud dels agressors amb la víctima.