

Manel Barcelona
Núria Llauredó

L'educador davant les situacions de conflicte i agressivitat. Una reflexió des de la pràctica

Introducció

Una de les qüestions que genera més angoixa entre els educadors que intervenim amb persones amb algun tipus de trastorn mental són aquelles situacions de crisi que van acompanyades de conductes agressives que pertorben de manera significativa el nostre ritme de funcionament.

Sovint, la sensació de l'educador és que es troba desbordat, que allò és un problema que no sap com aturar. Moltes vegades posa en dubte la pròpia competència i arriba a situacions de desànim, apatia o fugida.

En el treball amb persones amb algun trastorn mental, aquestes conductes són massa presents com perquè puguin ser considerades com a fet aïllat. Creiem que darrere una situació de crisi hi ha sempre un patiment i unes dificultats de comunicació.

Per tal de donar resposta a aquests conflictes, cal que estiguin contemplats com a forma de comunicació, no d'atac, de manera específica dins la tasca del dia a dia per part de l'equip educatiu, perquè puguin ajudar els individus a créixer. Si tenim present que aquestes situacions es poden donar, serà més fàcil que tinguem capacitat per a donar-hi resposta.

Amb aquest escrit, pretenem aportar la pròpia experiència i oferir línies de reflexió per a altres col·lectius.

La nostra intenció és presentar un cas a partir del qual anar reflexionant sobre la pràctica educativa, el paper dels professionals, l'enfocament de la situació problemàtica i els diversos sentiments que genera en totes les parts implicades.

Situem el cas relatat en un centre, de manera genèrica, ja que aquestes situacions es donen des dels diversos àmbits en què intervenim com a educadors (escoles, centres oberts, habitatges, centres de lleure...) i que el plantejament que en fem pot ser eina per a cadascú des del seu àmbit concret.

Relat del cas

Pedro

El Pedro és un noi psicòtic (11 anys), incorporat a un centre específic per a nois amb trastorns de personalitat. A més, en l'àmbit familiar, viu una situació força conflictiva, ja que tant la mare com la germana presenten una malaltia mental. La resta de membres de la seva família es mostren força desorientats davant les necessitats del noi, que no saben ben bé a què atribuir ni com donar-hi resposta. De manera específica, el pare es manifesta incapaç de trobar eines que permetin mantenir una bona relació dins de la família. Sovint explica que no s'hi pot fer res i que ha d'acceptar les coses com són.

Darrere una situació de crisi hi ha sempre un patiment i unes dificultats de comunicació

En un moment determinat es detecta un increment desmesurat de les conductes agressives envers la seva tutora amb qui, fins aleshores, el noi havia tingut molt bona relació: en les activitats quotidianes, el noi la pega, li dóna empentes, sense que l'equip pugui detectar, d'altra banda, cap qüestió significativa que expliqui aquestes maneres de comportar-se..

Aquest seguit d'agressions continuades fa que la tutora del noi expressi en una reunió de l'equip la preocupació davant la situació i com aquesta l'està afectant en l'àmbit personal: problemes d'insomni, angoixa en anar a la feina, irritabilitat davant la resta de nens, desig d'evitar el contacte amb l'infant i, sobretot, una gran sensació d'impotència i solitud.

La valoració que es fa com a equip és que la tutora que rep les agressions està sobreesaturada pel conflicte (tant en l'àmbit físic com emocional).

Es planteja la necessitat d'intervenir davant d'aquesta conducta concreta i, després de la valoració que en fa tot l'equip de què disposa la Institució, es demana a un educador de la plantilla que participi en la intervenció com a co-tutor (parella pedagògica), atès el fet que el noi va acceptar molt la seva figura com algú que posa límits i també perquè en l'aspecte emocional hi ha bona connexió (al noi li agraden molt les motos i l'educador en té una; fins i tot algun dia hi ha anat a donar una volta, escolten junts música "màquina", etc.). Aquesta bona relació es va fer evident a les últimes colònies i l'equip pensa que pot ser positiva la intervenció d'una figura que el noi viu sense agressivitat.



Notes d'observació

Es planteja que cal que aquest educador faci, abans que res, una observació acurada. Les seves anotacions són les següents:

Dimarts

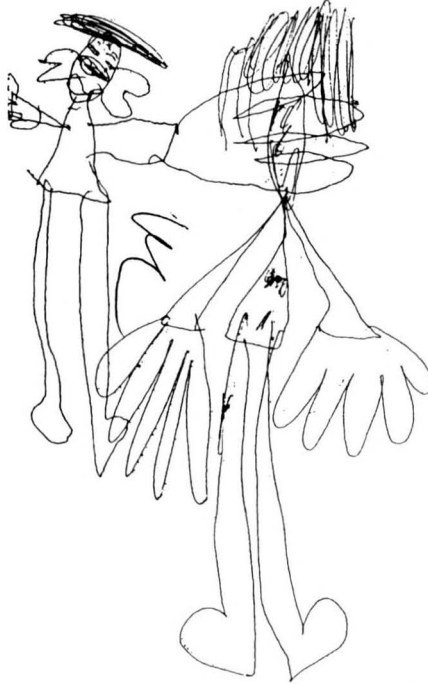
Tota l'estona, mentre estem en un parc, el Pedro busca la tutora per donar-li puntades de peu.. De sobte, s'hi acosta a corre-cuita per a donar-li una empenya. La tutora s'aparta i el noi cau a terra.

Quan arribem al centre segueixen les agressions (cops de puny, puntades de peu...). La tutora li diu que si no deixa de fer-li mal, que no vol estar amb ell. Li diu que facin un dibuix per a explicar el que passa entre els dos.

Ir dibuix: Demana a la tutora que dibuixi com ell li dóna un puntada de peu. El Pedro ho modifica; dibuixa llàgrimes als ulls dels dos i diu: *Te doy una patada porque estoy triste*. La tutora li recorda que ella no ha plorat.



2n dibuix: El Pedro es dibuixa donant mossegades i fent blaus a la tutora.



La tutora li proposa un dibuix diferent (d'on pensa que parteix el conflicte).

3r dibuix: La tutora dibuixa el noi que torna d'excursió:

Maria: *¿Quién te viene a buscar?*

Pedro: *El papá.*

Maria: *¿Y quién más?*

En Pedro pega la tutora.

Pedro: *La Maria.*

Maria: *No, yo no vine. ¿Quién vino?*

El noi agafa el dibuix i el vol esquinçar. La tutora li diu que han de continuar.

Pedro: *La mamá.*

La tutora la dibuixa i quan li ha de fer la boca, el noi li diu que la dibuixi cridant.

També demana que escrigui les coses que diuen.



4t dibuix: La tutora li diu que creu que té el cap fet un embolic. Dibuixen el cap.

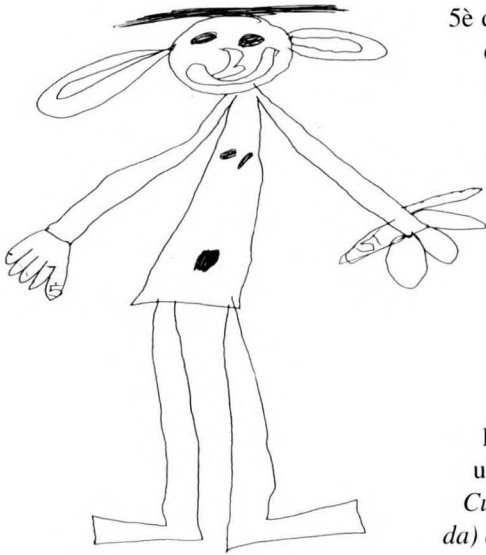
Maria: *¿Qué hay dentro?*

Pedro: *Cables cruzados.*

Maria: *Yo creo que también te acuerdas de lo que te dice tu mamá.*

Pedro: *¡Mi niño!, ¡Ni hablar de morder a Maria!. ¡Oye!, dibuja también pajaritos y serrín.*





5è dibuix: Torna a fer dibuixos on es veu molt clarament que a les mans (molt grosses) hi té cinc dits, fins i tot hi posa el número.

Ell insisteix a dibuixar-se agredint la tutora.

6è dibuix: Finalment, es dibuixa tocant la moto de l'educador que està aparcada al carrer i el mira de manera desafiant. L'educador només li diu que ja sap que la moto no es toca.

Dimecres

La tutora ha de marxar a mitja tarda per anar a una reunió. El Pedro li promet que es portarà molt bé i li diu: *Cuando vuelvas, le preguntarás a Alex (educador de tarde) cómo se ha portado Pedro y él dirá Muy bien.*

Es porta molt malament quan va al mercat. Quan la tutora torna, la busca i també en fuig. Ella es posa a parlar amb un nen i llavors ell s'hi acosta dient *que yo también quiero hacer una reunión.*

En el moment en què s'hi posa a parlar, la situació és molt tensa. L'educador s'hi posa al costat.

Educadora: *Cómo te has portado?*

Pedro: *Muy mal.*

Educadora: *¿Qué es esto? Primero me dices una cosa y después haces otra. Me parece que así no me podré fiar de ti.*

Pedro: (li dóna una puntada de peu). *No quiero hablar más contigo, déjame.*

Educadora: *Muy bien, te dejo y no hablamos más.*

Pedro: *¡No, no!*

Però es gira de cop i dóna un cop de cap a la cara de la tutora, que es queda "fora de joc". L'educador agafa el noi i se l'emporta d'allà.





Anàlisi de la conducta

A partir d'aquesta observació inicial, es valora la necessitat de fer una anàlisi de la conducta i un plantejament de la intervenció. L'equip veu que cal parar, plantejar el problema i trobar estratègies d'intervenció.

Descripció de la conducta

Agressions físiques diverses, que van creixent en intensitat fins a tornar-se molt violentes (escalada conflictual).

Es dona només al centre i, concretament, amb aquesta educadora.

Només para quan un educador (home), que sigui referent important per al noi, marca els límits molt clarament.

La conducta es dona diàriament.

Sovint, s'incrementa si la tutora té cura de manera diferenciada d'algun altre nen (en té cura quan està malalt...).

Quan el noi se separa de la tutora està molt desconsolat; plora i crida, indistintament, *¡Mamá!* o *¡Maria!*.

Altres aspectes

De l'anamnesi del cas extreiem que en l'àmbit familiar s'havien donat situacions molt conflictives mare-noi en qualsevol moment del dia. La relació era bàsicament a crits.

El pare, present en totes aquestes situacions, s'inhibia i no donava protecció al noi. Encara manté una actitud molt resignada i passiva.

Conclusió

Creiem que en Pedro identifica la seva tutora (figura referencial femenina) amb la seva mare, que va ser el primer referent. Estableix una relació afectiva, però dins dels esquemes que ell coneix, traslladant les vivències que va tenir amb la mare a la tutora i, pensant que l'esquema de relació que aquesta li oferirà serà el mateix, l'agredeix.

La intervenció ha de tenir en compte aquesta angoixa. S'ha de fer des d'una figura masculina que (al contrari del pare) cal que adopti un paper actiu. Ajudar-lo a diferenciar la figura de la tutora de la mare i a poder-hi interactuar sense desconfiança, donant-li la possibilitat de trobar noves maneres de relació i de comunicació del seu malestar.

Com es va plantejar la intervenció

1. L'anàlisi de la conducta prèviament descrita.

2. Activitats compartides educadora (tutora)-grup de nens (entre els quals hi ha en Pedro) i l'educador referent, que en cas de crisi marca límits de manera molt clara.

3. Activitats individuals tutora-noi-educador referent, aquest fent sempre el paper de pont, verbalitzant sovint les diferències entre la tutora i la mare (sense desprestigiar la mare, sinó fent-li adonar que són dues figures diferents dins el seu procés evolutiu). Treballar amb tots els mitjans d'expressió possibles, de tal manera que donem vies de comunicació al noi (per exemple, la comunicació a través del dibuix i del llenguatge).

4. Actitud constant de l'educador de reforç, de posar límits, deixant de mica en mica que sigui la tutora la qui els posi en moments menys conflictius.

5. Destacar aquells aspectes positius. Recompensar amb freqüència les conductes positives. Passar de la destrucció a la construcció, fent també un treball de reforç de l'autoestima.

6. Entrevistes amb la família on podem treballar interaccions positives que hi havia hagut entre la mare i el noi (per a matisar la imatge tan destructiva i parcial que el noi té de la seva mare), en les quals se'ls demana que portin fotos del nen: quan era petit, el dia del bateig, un aniversari... Les famílies necessiten suport per a contenir i comprendre les angoixes que desvetlla un fill amb aquestes característiques, per a entendre el seu procés i trobar estratègies per a relacionar-se amb ell.

7. Reajustament de la medicació que pren el noi: en coordinació amb el psiquiatre de referència, es va demanar una revisió de la medicació que el noi prenia, per tal que aquest professional valorés si calia modificar-la.

Aquest procés va durar 2 mesos, durant els quals es van anar treballant aquests aspectes.

Cal clarificar que es va cometre alguna relliscada: es va fer una reunió en què hi havia només la tutora, el noi i el seu pare. En Pedro va començar a agredir fortament la tutora, i el pare va adoptar la postura inhibida i passiva



que manté habitualment. L'educador va ser avisat i va haver de retirar el noi de la reunió per força.

L'equip va valorar que caldria haver ajudat el pare d'en Pedro a adoptar un nou estil de relació amb el seu fill, ja que si les pautes donades al centre el noi no les podia traslladar a altres entorns i persones, s'estava ajudant ben poc a la seva estructuració.

La tasca, però, va donar un resultat positiu. Dos mesos després el noi i la tutora van anar sols al metge (situació que per al noi és molt angoixant). Després, van anar a tirar menjar als coloms de la Plaça Catalunya. Van fer un dibuix junts. L'expressió de les cares en el dibuix reflecteix el canvi en la relació (és el noi qui dibuixa el somriure a la seva boca i dibuixa, també, la tutora, contenta, fent-li una foto) (dibuix 7).



Altres reflexions

Situar-se en l'òptica de la comprensió del conflicte té diversos avantatges:

1. Ens situa en un pla objectiu, ens fa veure les coses des d'un altre prisma, hi posem pensament.
2. Ens fa captar elements que, en calent, no detectem
3. Tranquil·litza l'educador i li permet pensar.
4. Implica tot l'equip
5. El que en surti de l'observació i reflexió serà molt més profitós per a l'educand que l'actuació immediata.

L'objectiu de mirar el conflicte des de fora no és allunyar-se'n, sinó trobar noves estratègies d'acció, nous recursos.

Darrere d'una situació de conflicte hi ha una necessitat no coberta, un patiment de qui el provoca que s'estén a tot aquell qui hi està implicat. Hem de

tenir present que la persona amb trastorns mentals té una dificultat de comprensió del món i de contenció d'impulsos i emocions que li dificulta la interacció amb aquest. Els mecanismes de comunicació habituals no són necessàriament una eina útil per aquestes persones, que utilitzen la projecció i el passatge a l'acte (enviar a través de la seva acció el malestar a l'altre).

La dificultat en la intervenció sovint ve del fet que és difícil per a l'educador fer-se càrrec d'aquestes mancances, comprendre aquest malestar: massa vegades l'educador ho entén com a provocació contra la seva persona i això genera gran angoixa i anul·la la possibilitat de comprensió.

Caldrà des de l'equip educatiu ser capaç de cercar canals diferents de comunicació

Caldrà, doncs, des de l'equip educatiu, ser capaç de cercar canals diferents de comunicació per a facilitar a l'educand no només la comprensió, sinó també l'expressió de la seva realitat.

Per a poder-nos enfrontar a aquests conflictes de manera constructiva, cal que ho fem com a equip:

- Assumir la corresponsabilitat: Darrere la responsabilitat de l'educador hi ha la responsabilitat d'equip.

- Treballar de manera coordinada: Calen criteris comuns per damunt dels criteris personals. És necessària la coherència en el missatge que es dona a la persona atesa. Cal clarificar normes i respectar el Reglament de Règim intern (tant per part dels educadors com dels educands).

- És important clarificar funcions. No s'hi val allò d'"entre tots ho farem tot". Cal tenir present que determinades funcions no corresponen a l'educador, com ara, fer una modificació de la medicació que un noi està prenent. Tot i que la medicació en determinats casos pot resultar de gran ajut, la tasca de l'educador serà tan sols administrar-la tal i com està prescrita i detectar possibles efectes, tant si són favorables com si no i que, en el seu moment, descriurem al psiquiatre de referència.

- A tots els individus, l'estructura externa ens ajuda a organitzar-nos en l'aspecte intern. Per a les persones amb trastorns mentals aquest fet és especialment important; per tant, cal que tot estigui el més organitzat possible, des de l'espai fins a les activitats a realitzar.

- Malgrat que no totes les institucions ho contemplen, és de gran ajut poder comptar amb la figura d'un supervisor extern a la institució. La su-



persvisió és un espai on l'educador reflexiona, mira objectivament, identifica conflictes i cerca vies de solució, canalitza angoixes, comparteix amb l'equip.

La supervisió, juntament amb la reunió d'equip, són espais de reflexió per a trobar pistes davant la situació problema. L'educador ha de ser capaç de suportar moltes frustracions i ser capaç de donar respostes des de la serenitat.

Conclusió

La descripció d'aquest cas, vist amb la perspectiva del temps i amb la tranquil·litat que dóna el fet d'haver efectuat una intervenció positiva, pot fer pensar que gairebé es tracta d'una qüestió de matemàtiques. No és així. Quan es tracta amb persones amb trastorns mentals moltes vegades és molt difícil entendre, fins i tot és molt difícil parar-se a pensar, ja que si les agressions són fortes, a vegades l'educador se sent molt impotent i s'anul·la.

Per això és positiu plantejar-se la intervenció d'equip i, sovint, d'algú que sigui capaç de distanciar-se per assumir una postura més objectiva. Sense poder fer aquest exercici d'objectivitat és difícil poder treballar amb els individus que presenten trastorns mentals.

Núria Llauro
Manel Barcelona
Educadors Socials i Pedagogs

L'educador davant les situacions de conflicte i agressivitat. Una reflexió des de la pràctica

El educador ante las situaciones de conflictos y agresividad. Una reflexión desde la práctica

The educator in situations of conflicts and aggressiveness. Some practical considerations

Ante las situaciones de agresividad que se dan en la intervención educativa en el ámbito de la salud mental, se precisan planteamientos que doten a los educandos de nuevos recursos de relación con su entorno. Sin olvidar el importante papel que juegan otras disciplinas (medicina, psicología...), el educador juega uno de fundamental, pues es quien día a día interactúa con ellos. Es necesario, pues, fomentar procesos de comprensión de situaciones concretas con el fin de rebajar el nivel de angustia de los educadores y llegar a dar respuestas adecuadas a las necesidades de los educandos.

The situations of aggressiveness that arise in educational interventions in the mental health scenario require approaches that afford the learners new resources to be able to relate to their environment. Without overlooking the important role of other disciplines (medicine, psychology...), the educator plays a pivotal role, as it is he or she who interacts with the learners on a day-to-day basis. It is therefore necessary to promote processes for understanding specific situations in order to reduce the level of anguish felt by learners, and give the right responses for their needs.

Autor: Manel Barcelona, Núria Llauredó

Artícle: L'educador davant les situacions de conflicte i agressivitat. Una reflexió des de la pràctica

Referència: Educació Social núm. 16 pp. 79-90

Adreça professional: EUES-Pere Tarrés. URL
 Carolines, 10
 08012 Barcelona
 Tel. 93 415 25 51