

Manel Barcelona
Núria Llauradó

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

Introducción

Una de las cuestiones que engendra más angustia entre los educadores que intervenimos con personas con algún tipo de trastorno mental son aquellas situaciones de crisis que van acompañadas de conductas agresivas que perturban de manera significativa nuestro ritmo de funcionamiento.

Con frecuencia, la sensación del educador es que se encuentra desbordado, que aquello es un problema que no se sabe como frenar. Muchas veces pone en duda la propia competencia y llega a situaciones de desánimo, apatía o huida.

En el trabajo con personas con algún trastorno mental, estas conductas están demasiado presentes como para que puedan ser consideradas como un hecho aislado. Creemos que detrás de una situación de crisis hay siempre un sufrimiento y unas dificultades de comunicación.

Con el fin de dar respuesta a estos conflictos, es necesario que estén contemplados como forma de comunicación, no de ataque, de manera específica dentro de la tarea del día a día por parte del equipo educativo, para que puedan ayudar a los individuos a crecer. Si tenemos presente que estas situaciones se pueden dar, será más fácil que tengamos capacidad para darles respuesta.

Con este escrito, pretendemos aportar la propia experiencia y ofrecer líneas de reflexión para otros colectivos.

Nuestra intención es presentar un caso a partir del cual ir reflexionando sobre la práctica educativa, el papel de los profesionales, el enfoque de la situación problemática y los diversos sentimientos que engendra en todas las partes implicadas.

Situamos el caso relatado en un centro, de forma genérica, ya que estas situaciones se dan desde los diversos ámbitos en que intervenimos como educadores (escuelas, centros abiertos, viviendas, centros de ocio...) y que el planteamiento que de él hacemos puede ser una herramienta para cada uno desde su ámbito concreto.

Relato del caso

Pedro

Detrás de una situación de crisis hay siempre un sufrimiento y unas dificultades de comunicación

Pedro es un chico psicótico (11 años), incorporado a un centro específico para chicos con trastornos de personalidad. Además, a nivel familiar, vive una situación bastante conflictiva, ya que tanto la madre como la hermana presentan una enfermedad mental. El resto de los miembros de la familia del chico se muestran bastante desorientados ante las necesidades del adolescente, que no saben muy bien a qué atribuir ni como darle respuesta. De forma específica, el padre se manifiesta incapaz de encontrar herramientas que permitan mantener una buena relación dentro de la familia. Cuenta, con frecuencia, que no se puede hacer nada y que tiene que aceptar las cosas como son.

En un momento determinado se detecta un incremento desmedido de las conductas agresivas hacia su tutora con quien, hasta entonces, el chico había tenido muy buena relación: en las actividades cotidianas, el chico la pega, le da empujones, sin que el equipo pueda detectar, por otra parte, nada significativo que explique estas conductas.

Todas estas agresiones continuadas hacen que la tutora del chico en una reunión del equipo exprese la preocupación ante la situación y como ésta la está afectando a nivel personal: problemas de insomnio, angustia al dirigirse al trabajo, irritabilidad ante el resto de niños, deseo de evitar el contacto con el niño y, sobre todo, una gran sensación de impotencia y soledad.

La valoración que se hace a nivel de equipo es que la tutora que recibe las agresiones se siente sobrecargada por el conflicto (tanto a nivel físico como emocional).

Se plantea la necesidad de intervenir ante esta conducta concreta y, una vez valorada por todo el equipo de que dispone la Institución, se pide a un educador de la plantilla que participe en la intervención como co-tutor (pareja pedagógica), por el hecho de que el chico aceptó muy favorablemente su figura como alguien que pone límites y también puesto que a nivel emocional se da una buena conexión (al chico le gustan mucho las motos y el educador posee una; incluso algún día le ha llevado a dar una vuelta con ella, escuchan juntos música "máquina", etc.). Esta buena relación se hizo evi-



dente en las últimas colonias y el equipo piensa que puede ser positiva la intervención de una figura que el chico vive de forma no agresiva.

Notas de observación

Se plantea que es preciso que este educador haga, antes que nada, una cuidadosa observación. Sus anotaciones son las siguientes:

Martes

Todo el rato, mientras nos encontramos en un parque, Pedro busca a la tutora para golpearla con el pie. De pronto, se le acerca deprisa y corriendo para darle un empujón. La tutora se aparta y el chico se cae.

Cuando llegamos al centro siguen las agresiones (puñetazos, patadas...). La tutora le dice que si no deja de hacerle daño, no quiere estar con él. Le dice que hagan un dibujo para explicar lo que pasa entre los dos.

Primer dibujo: Pide a la tutora que dibuje cómo él le da una patada. Pedro lo modifica; dibuja lágrimas en los ojos de los dos y dice: *Te doy una patada porque estoy triste*. La tutora le recuerda que ella no ha llorado.



Segundo dibujo: Pedro se dibuja dando mordiscos y haciendo cardenales a la tutora.



La tutora le propone un dibujo diferente (pensando de donde parte el conflicto).

Tercer dibujo: La tutora dibuja al chico que regresa de excursión:

María: *¿Quién te viene a buscar?*

Pedro: *El papá.*

María: *¿Y quién más?*

Pedro pega a la tutora.

Pedro: *La María.*

María: *No, yo no vine. ¿Quién vino?*

El chico coge el dibujo y lo quiero rasgar. La tutora le dice que tienen que continuar.

Pedro: *La mamá.*

La tutora la dibuja y cuando le tiene que hacer la boca, el chico le dice que la dibuje gritando.

También pide que escriba las cosas que dicen.



Cuarto dibujo: La tutora le dice que cree que tiene la cabeza hecha un lío. Dibujan la cabeza.

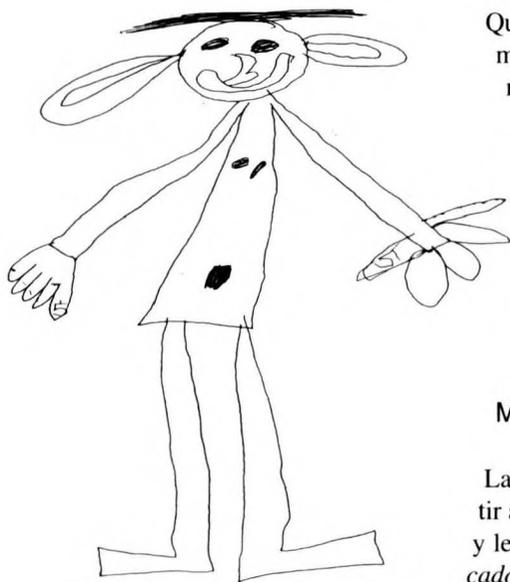
Maria: ¿Qué hay dentro?

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 María!. ¡Oye!, dibuja también pajaritos y serrín.





Quinto dibujo: Vuelve a hacer dibujos en donde se ve muy claramente que en las manos (muy grandes) tiene cinco dedos, incluso le pone el número.

Él insiste a dibujarse agrediendo a la tutora.

Sexto dibujo: Finalmente, se dibuja tocando la moto del educador que está aparcada en la calle y lo mira de manera desafiante. El educador solo le dice que ya sabe que la moto no se toca.

Miércoles

La tutora tiene que marcharse a media tarde para asistir a una reunión. Pedro le promete se portará muy bien y le dice: *Cuando vuelvas, le preguntarás a Alex (educador de tarde) cómo se ha portado Pedro y él dirá Muy bien.*

Se porta muy mal cuando va al mercado. Cuando la tutora regresa, la busca y también la rehuye. Ella se pone a hablar con un niño y luego él se le acerca diciendo que *yo también quiero hacer una reunión.*

Así que se pone a hablar con ella, la situación es muy tensa. El educador se le pone al lado.

Educadora: *¿Cómo te has portado?*

Pedro: *Muy mal.*

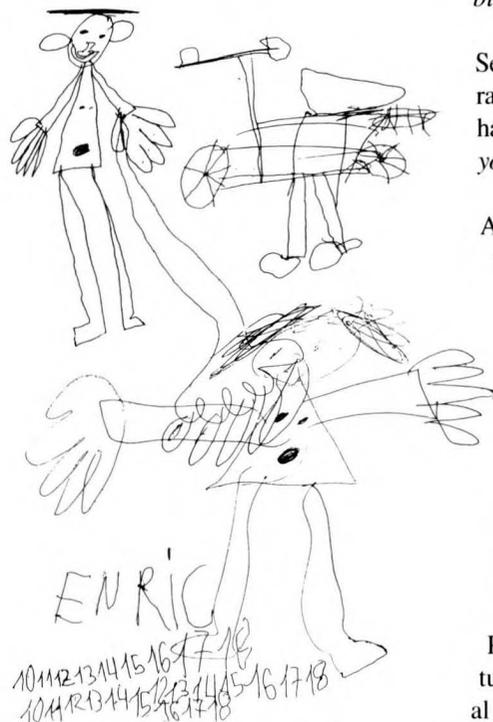
Educadora: *¿Qué es esto? Primero me dices una cosa y después hace otra. Me parece que así no me podré fiar de ti.*

Pedro: (le da una patada). *No quiero hablar más contigo, déjame.*

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

Pedro: *¡No, no!*

Pero se da la vuelta y da un cabezazo a la cara de la tutora, que queda "fuera de juego". El educador coge al chico y se lo lleva de allí.





Análisis de la conducta

A partir de esta observación inicial, se valora la necesidad de hacer un análisis de la conducta y un planteamiento de la intervención. El equipo ve que es preciso parar, plantear el problema y encontrar estrategias de intervención.

Descripción de la conducta

Agresiones físicas diversas, que van creciendo en intensidad hasta volverse muy violentas (escalada conflictual).

Se da solo en el centro y, concretamente, con esta educadora.

Solamente se detiene cuando un educador (hombre), que sea referente importante para el chico, marca los límites muy claramente.

La conducta se da diariamente.

Con frecuencia, se incrementa si la tutora cuida de manera diferenciada a algún otro niño (le cuida cuando está enfermo...).

Cuando el chico se separa de la tutora está muy desconsolado; llora y grita, indistintamente, “¡Mamá!” o “¡María!”.

Otros aspectos

De la anamnesia del caso extraemos que a nivel familiar se habían dado situaciones muy conflictivas madre-chico en cualquier momento del día. La relación se desarrollaba básicamente a gritos.

El padre, presente en todas estas situaciones, se inhibía y no daba protección al chico. Aún mantiene una actitud muy resignada y pasiva.

Conclusión

Creemos que Pedro identificaba a su tutora (figura referencial femenina) con su madre, que fue el primer referente. establece una relación afectiva, pero dentro de los esquemas que son conocidos por él, trasladando las vivencias que tuvo con la madre a la tutora y, pensando que el esquema de relación que ésta le ofrecerá será el mismo, la agrade.

La intervención tiene que tener en cuenta esta angustia. Hay que hacerla desde una figura masculina que (al contrario del padre) sí que tiene que adoptar un papel activo. Ayudarle a diferenciar la figura de la tutora de la de la madre y a poder interactuar con ellas sin desconfianza, dándole la posibilidad de encontrar nuevas maneras de relación y de comunicación de su malestar.

Cómo se planteó la intervención

1. El análisis de la conducta previamente descrito.
2. Actividades compartidas educadora (tutora)-grupo de niños (entre los que está Pedro) y el educador referente, que en caso de crisis marca límites de manera muy clara.
3. Actividades individuales tutora-chico-educador referente, éste jugando siempre el papel de puente, verbalizando con frecuencia las diferencias entre la tutora y la madre (sin desprestigiar a la madre, sino haciéndole ver que son figuras distintas dentro del proceso evolutivo). Trabajar con todos los medios de expresión posibles, de tal manera que damos vías de comunicación al chico por ejemplo, la comunicación a través del dibujo y del lenguaje).
4. Actitud constante del educador de refuerzo, de poner límites, dejando poco a poco que sea la tutora quien los ponga en momentos menos conflictivos.
5. Destacar aquellos aspectos positivos. Recompensar con frecuencia las conductas positivas. pasar de la destrucción a la construcción, haciendo también un trabajo de refuerzo de la autoestima.
6. Entrevistas con la familia en las que podemos trabajar interacciones positivas que había habido entre la madre y el chico (para matizar la imagen tan destructiva y parcial que el chico tiene de su madre), en las que se les pide que traigan fotos del niño: cuando era pequeño, el día de su bautismo, un aniversario... Las familias necesitan apoyo para contener y comprender las angustias que despierta un hijo con estas características, para entender su proceso y para encontrar estrategias para relacionarse con él.
7. Reajuste de la medicación que toma el chico: en coordinación con el psiquiatra de referencia, se pidió una revisión de la medicación que el chico tomaba, para que este profesional valorara si era preciso modificarla.

Este proceso duró 2 meses, durante los que se fueron trabajando estos aspectos.



Hay que clarificar que se cometió algún desliz: se hizo una reunión en la que solo estuvieron la tutora, el chico y su padre. Pedro empezó a agredir fuertemente a la tutora, y el padre adoptó la postura inhibida y pasiva que mantiene habitualmente. El educador fue avisado y a la fuerza tuvo que retirar al chico de la reunión.

El equipo valoró que se tenía que haber ayudado al padre de Pedro a adoptar un nuevo estilo de relación con su hijo, ya que si las pautas dadas en el centro el chico no las podía trasladar a otros entornos y personas, se estaba ayudando muy poco a su estructuración.

Pero la tarea dio un resultado positivo. Dos meses después el chico y la tutora fueron solos al médico (situación que para el chico es muy angustiosa). Después, fueron a tirar comida a las palomas de la Plaça Catalunya. Hicieron un dibujo juntos. La expresión de los rostros en el dibujo refleja el cambio en la relación (es el chico que dibuja la sonrisa en su boca y dibuja, también, a la tutora, contenta, haciéndole una foto (dibujo 7).



Otras reflexiones

Situarse en la óptica de la comprensión del conflicto tiene diversas ventajas:

1. Nos sitúa en un plano objetivo, todo lo vemos desde otro prisma, le ponemos pensamiento.
2. Nos hace captar elementos que, en caliente, no detectamos.
3. Tranquiliza al educador y le permite pensar.
4. Implica a todo el equipo.
5. Lo que salga de la observación y reflexión será mucho más provechoso para el educando que la actuación inmediata.

El objetivo de mirar el conflicto desde fuera no es alejarse del mismo, sino encontrar nuevas estrategias de acción, nuevos recursos.

Será preciso, desde el equipo educativo, ser capaz de buscar canales diferentes de comunicación

Detrás de una situación de conflicto hay una necesidad no cubierta, un sufrimiento de quien lo provoca que se extiende a todo aquél que también se siente implicado. Tenemos que tener presente que la persona con trastornos mentales tiene una dificultad de comprensión del mundo y de contención de impulsos y emociones que le dificulta la interacción con el mismo. Los mecanismos de comunicación habituales no son necesariamente una herramienta útil para estas personas, que utilizan la proyección y la transmisión al acto (enviar a través de su acción el malestar al otro).

La dificultad en la intervención con frecuencia proviene del hecho que es difícil para el educador hacerse cargo de estas carencias, comprender este malestar: demasiadas veces el educador lo entiende como provocación contra su persona y esto engendra gran angustia y anula la posibilidad de comprensión.

Será preciso, pues, desde el equipo educativo, ser capaz de buscar canales diferentes de comunicación para facilitar al educando no solo la comprensión, sino también la expresión de su realidad.

Para podernos enfrentar a estos conflictos de manera constructiva, tenemos que hacerlo como equipo:

- Asumir la corresponsabilidad: Detrás de la responsabilidad del educador está la responsabilidad de equipo.

- Trabajar de manera coordinada: Se precisan criterios comunes por encima de los criterios personales. es necesaria la coherencia en el mensaje que se da a la persona atendida. Hay que clarificar normas y respetar el reglamento de Régimen interno (tanto por parte de los educadores como de los educandos).

- Es importante clarificar funciones. No vale aquello de que “entre todos lo haremos todo”. Hay que tener presente que determinadas funciones no corresponden al educador, como, por ejemplo, hacer una modificación de la medicación que un chico está tomando. A pesar de que la medicación en determinados casos puede resultar de gran ayuda, la tarea del educador consistirá en administrarla tal y como está prescrita y detectar posibles efectos, tanto si son favorables como si no y que, en su debido momento, describiremos al psiquiatra de referencia.



- A todos los individuos, la estructura externa nos ayuda a organizarnos a nivel interno. Para las personas con trastornos mentales este hecho es especialmente importante; por lo tanto, es necesario que todo esté lo más organizado posible, desde el espacio hasta las actividades a realizar.

- A pesar de que no todas las instituciones lo contemplan, es de gran ayuda poder contar con la figura de un supervisor externo a la institución. La supervisión es un espacio en donde el educador reflexiona, mira objetivamente, identifica conflictos y busca vías de solución, canaliza angustias, comparte con el equipo.

La supervisión, junto con la reunión de equipo, son espacios de reflexión para encontrar pistas ante la situación problema. El educador tiene que ser capaz de soportar muchas frustraciones y ser capaz de dar respuestas desde la serenidad.

Conclusión

La descripción de este caso, visto con la perspectiva del tiempo y con la tranquilidad que proporciona el hecho de haber efectuado una intervención positiva, puede hacer pensar que casi se trata de una cuestión de matemáticas. No es así. Cuando se trata con personas con trastornos mentales muchas veces es muy difícil entender, incluso es muy difícil detenerse a pensar, ya que si las agresiones son fuertes, a veces el educador se siente muy impotente y se anula.

Por esto es positivo plantearse la intervención de equipo y, con frecuencia, de alguno que sea capaz de distanciarse para asumir una postura más objetiva. Sin poder hacer este ejercicio de objetividad es difícil poder trabajar con los individuos que presentan trastornos mentales.

Núria Llauradó
Manel Barcelona
Educadores Sociales y Pedagogos

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

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 un rol 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 Llauradó

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

Referencia: Educación Social núm. 16 pp. 79-90

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