



Pauta para el análisis de incidentes críticos (PANIC)

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

Hace unos meses que Carolina llegó a la universidad, procedente de una universidad de su país de origen. La cultura en la que creció, en la que aprendió a ser docente y donde desarrolló sus primeras prácticas de enseñanza era muy divergente de la cultura de esta nueva institución. Pese a esto cuando se incorporó en la plantilla de la universidad como profesora extranjera, pensó que los métodos de su país podían ser muy beneficiosos y pertinentes para sus nuevas alumnas –si es que no se estaban utilizando ya. Además, creía que se adaptarían a ella y sus métodos con facilidad. Así, decidió que sería una buena idea introducir cambios en el currículum, puesto que sería positivo para las alumnas y la libertad de cátedra se lo permitía. Estaba segura de que sus alumnas se adaptarían a ella, pero igualmente les preguntaba con insistencia para comprobarlo (*“¿cómo están funcionando las clases? ¿pensáis que esta metodología os sirve para aprender?”*).

Pero cuando la profesora preguntaba por el funcionamiento de sus clases, las alumnas no respondían con total sinceridad. Para ellas, la nueva profesora era una profesora de ideas fijas, que nunca cambiaba de parecer, ni aceptaba opiniones contrarias a la suya. Pensaban que resultaría inútil criticar (constructivamente) la asignatura, dado que estaban seguras de que Carolina no introduciría cambios y que, además, podría acabar por “cogerles manía” si se oponían a ella. Sofía estaba plenamente convencida de ello, por esto nunca le exponía quejas sobre sus métodos en clase, pero ella también tenía su propio punto de vista y necesitaba hacer algo para acabar con el malestar que le provocaba sentir que no estaba aprendiendo (*“los métodos de esta profesora no son útiles, no sirven, no aprendo nada con ella,... deberíamos hablar con alguien que nos pueda ayudar. Tratar con ella seguro que es absurdo”*).

II. DESCRIPCIÓN DEL IC

Des del principio de la asignatura, Carolina, la docente extranjera, está ejerciendo de profesora de lengua con los métodos que aprendió en su país de origen. En repetidas ocasiones, había preguntado a sus alumnas que les parecían sus métodos de enseñanza, pero normalmente no recibía respuestas sinceras. Sofía, harta de la situación, decide ir a hablar con la decana.

La alumna se presenta en el despacho de la decana –sin hablar previamente con su profesora– y le explica el descontento que tiene por los métodos de enseñanza que utiliza la nueva profesora (*“sus métodos de enseñanza me parecen poco efectivos. Tampoco me gusta su manera de conducir las clases”*). La sra. Rodríguez, queda sorprendida por el motivo de la visita, pues cree –y defiende ante Sofía– que la nueva profesora ejerce su trabajo correctamente; siempre había escuchado críticas positivas de ella. No obstante, la decana dice a Sofía que hablará con la profesora.

Más tarde, la sra. Rodríguez habla con Carolina, le pregunta por sus clases y le explica la visita de Sofía. Carolina queda sorprendida, no comprende qué ha pasado; ella sentía que las clases funcionaban correctamente (*“la verdad es que no lo puedo entender, el ambiente es siempre agradable...”*).

Dos horas después, Carolina se encuentra con Sofía y decide hablar con ella. Le justifica sus métodos a Sofía, quien responde diciendo que estos no resultan efectivos, pues son muy diferentes a los que ellas están acostumbradas y no está teniendo en cuenta las diferencias culturales. También se defiende diciendo que nunca acepta las críticas y por eso había decidido hablar con la sra. Rodríguez. Carolina le responde disgustada que la comprende, pero no puede compartir la manera en que ha expresado la queja, pues nunca lo había expresado en clase ni había hablado

con ella antes de acudir a la decana (“¿pero por qué no me lo habías dicho antes de ir a la decana? Simplemente es que no me gusta que lo hicieses a mis espaldas”).

III. ACTORES QUE INTERVINIERON EN EL IC

ACTOR 1: Sofía Iglesias

Concepciones sobre el IC

Sofía piensa que los métodos de enseñanza de Carolina no son efectivos, dado que ella no está aprendiendo. Según su punto de vista, la profesora extranjera ha introducido demasiados cambios en el currículum y no ha tenido en cuenta las diferencias culturales, aspectos que considera problemáticos. Sofía cree que las innovaciones de Carolina deben irse ajustando regularmente al aprendizaje y la cultura que predominaban en la universidad. También concibe a la profesora como una docente cerrada, que no acepta críticas contra su postura ni contra su forma de proceder. Por todo ello, cree que para solucionar el conflicto es necesario hablar con alguien con un rango superior, que pueda ejercer de intermediaria.

Sentimientos asociados al IC

Sofía se siente frustrada y disconforme por no poder sacar provecho de las clases de Carolina. Sin embargo, también se siente segura y decidida para actuar y conseguir cambios en la asignatura, ya sea hablando con la decana o con su profesora cuando esta se lo pide. Siente que pese a las resistencias de su docente, puede conseguir cambios que favorezcan su aprendizaje.

Estrategias frente al IC

La alumna reflexiona en torno el proceso de enseñanza-aprendizaje que está recibiendo por parte de la profesora extranjera. Por su disconformidad y sus creencias sobre la profesora, decide hablar con la decana sobre lo que para ella es un problema –no está aprendiendo, los métodos y la manera de conducir la clase de Carolina no son los correctos–, con la esperanza que ella pueda ayudar.

Cuando Carolina se acerca a hablar con Sofía acerca de su queja, Sofía dialoga de forma tranquila y segura con la docente, aunque con una actitud un tanto prepotente –trata a la profesora como si ella conociese la mejor manera de enseñar y supiese todo lo que Carolina tiene que hacer en el aula para que las clases funcionen–. A su vez, utiliza esta conversación para excusar su reunión con la decana, a partir de justificaciones.

ACTOR 2: Carolina

Concepciones sobre el IC

La docente piensa que los métodos de enseñanza que usaba en su país, podrán usarse igualmente en la nueva universidad, por eso al principio de la asignatura introdujo tantas innovaciones. Para ella, sus métodos son válidos, pero cree que sus alumnas deberían reafirmarle, y para ello es necesario preguntarles. No puede comprender por qué Sofía se ha quejado a la decana si nunca había expuesto ninguna queja en el aula. Piensa que esta no es la manera correcta de proceder: el primer paso es hablar con la ella, en tanto que es su profesora; la decana debería ser la última opción.

Sentimientos asociados al IC

Carolina se siente sorprendida y molesta cuando la sra. Rodríguez le habla acerca de la visita de Sofía; no se lo esperaba, y menos cuando ella sentía que las clases funcionaban correctamente. En cierta medida, siente deslealtad y enfado, pues cuando ella preguntaba en clase por sus métodos, Sofía nunca se quejaba.

Ante la decana se siente vulnerable, sabe que ella posee un rango superior y podría tomar medidas en su contra, así que adopta una actitud de negación hacia lo que dicen de ella y busca constantemente la justificación, tanto con la decana como con su alumna, ya que siente que debe salvaguardarse.

Estrategias frente al IC

Al principio, la profesora explica y argumenta que sus clases funcionan mejor de lo que esperaba. Cuando la decana le expone la queja, Carolina, sorprendida, intenta contraargumentar las quejas apelando al buen clima que hay en el aula.

Tras esta reunión, decide hablar con Sofía para excusarse, exponer su malestar y pedir justificaciones a su alumna acerca de su manera de presentar la queja, sin hablar previamente con ella.

ACTOR 3: Sra. Rodríguez

Concepciones sobre el IC

Para la sra. Rodríguez su rol como decana consiste –en parte– en tomar decisiones y actuar como intermediaria en los conflictos que acaecen en la universidad, especialmente cuando estos son graves. Piensa que el funcionamiento de la institución depende en gran medida de ella, así que interviene en los conflictos e incidentes siempre que es necesario, aunque a ella no la afecten. Su papel es más de mediadora y transmisora.

En este caso, a su rol, se le suma la creencia que la profesora extranjera es una buena docente porque nunca había recibido quejas sobre ella y tiene experiencia en el campo.

Sentimientos asociados al IC

La decana se siente sorprendida por la queja, dado que nunca había escuchado críticas hacia la docente. No obstante, también muestra interés por lo que Sofía considera un problema.

Estrategias frente al IC

La sra. Rodríguez escucha con atención la queja de Sofía e intenta justificar a Carolina. Finalmente, opta por investigar acerca de las clases de Carolina y más tarde conversar con ella. Quiere conocer su punto de vista, así que le pregunta por sus clases. Acto seguido, le expone la queja de su alumna.



Fase de intervención y seguimiento

IC: Alumna descontenta con el método que emplea la profesora extranjera en el aula

Actor 1. Sofía Iglesias

<p>Sobre qué intervenir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Exposición de quejas a la docente y otros órganos de la universidad
<p>Cómo intervenir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Pese a que para Sofía, Carolina es una profesora que no acepta quejas, no debería hablar directamente con la decana cuando acaece un problema entre ella y su profesora, pues podría suponerle un problema a Carolina y los decanos universitarios no pueden atender todas las problemáticas; a ellos deben llegar solo los casos más graves. Por tanto, se debería trabajar con Sofía la exposición de quejas en el aula de forma asertiva, intentando hablar con Carolina en entornos tranquilos en los que puedan expresarse las dos sin temor, para favorecer la predisposición de su profesora al no sentirse atacada delante de todo el grupo-clase. En cualquier caso, hablar con la docente sobre el problema que tenga con ella sería siempre el primer paso. En caso de percibir que no se ha tenido en cuenta su punto de vista y que éste realmente le esté afectando y provocando malestar, debería intentar volver a hablar con ella o tratar de hablar con la coordinadora de la asignatura; después la de titulación, la de la facultad y como última opción –solo para casos graves y que no se hayan podido solucionar– hablar con la decana.
<p>Indicadores de cambio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. <ul style="list-style-type: none"> - Exponer sus quejas, de forma asertiva, directamente a la profesora. - Pedir tutorías a Carolina cuando deba tratar con ella temas personales relacionados con la asignatura. - Evitar hablar con “altos cargos” para solucionar pequeños conflictos, sin pasar previamente por los rangos anteriores.

Actor 2. Carolina

<p>Sobre qué intervenir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Introducción de innovaciones en el currículum • Tema 2. Comunicación con sus estudiantes y valoración de la asignatura
<p>Cómo intervenir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Dado que la profesora proviene de una cultura muy diferente a la que predomina en esa universidad, lo primero que debería hacerse es ayudar a la docente a conocer la cultura de esa institución. El objetivo es saber cómo se enseña y se aprende en la nueva universidad para poder introducir cambios dentro de la zona de desarrollo próximo de sus alumnas. Una vez conocido el contexto, la docente podría introducir cambios en el currículum de manera paulatina, teniendo en cuenta las características situacionales y culturales específicas de la nueva institución. Sería pertinente que la profesora explicara a las alumnas la manera de

	<p>proceder en su asignatura y qué les aportará esta metodología, para orientar a sus alumnas y predisponerlas al cambio.</p> <p>De ser posible, seguramente resultaría muy beneficioso, conversar con antiguos docentes del grupo para obtener información de la forma de aprender de los alumnos, de sus preferencias, sus puntos fuertes y sus carencias. Con esto obtendría información de cómo orientar los cambios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tema 2. Sería necesario predisponer a la docente a la creación de un clima de confianza y empatía, en el que sea posible la comunicación de quejas y la exposición de dudas. Resultaría imprescindible que la profesora aceptase las críticas como algo positivo para mejorar y no muestra enojo a sus alumnas, cuando valorasen sus actuaciones –tal y como ella ya demandaba–. <p>Una manera positiva de facilitar la comunicación y la valoración de las clases podría ser reservar los últimos minutos de la sesión a rellenar un cuestionario on-line, en el que las alumnas de forma anónima valorasen y puntuasen algunos aspectos de la clase (como la utilidad de la metodología o la claridad en la explicación). También podrían incluirse algunos apartados de respuesta abierta en los cuales formular dudas, resaltar los puntos positivos de la sesión y de la docente, y proponer mejoras relativas a los aspectos que consideren más débiles.</p>
<p>Indicadores de cambio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. <ul style="list-style-type: none"> - Mostrar interés por la manera de enseñar y aprender en la nueva cultura. - Introducir las innovaciones de forma paulatina. - Explicar a las alumnas sus métodos y argumentarles qué les aportarán. - Ajustar su acción educativa según el feedback que reciba de sus alumnas. • Tema 2. <ul style="list-style-type: none"> - Mostrar una actitud más abierta y receptiva, de aceptación de críticas y sugerencias. - Incluir cambios en las clases, provenientes de sugerencias o quejas de sus alumnas. - Incluir un cuestionario de valoración de las clases.

Actor 3. Sra. Rodríguez

<p>Sobre qué intervenir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Forma de comunicar las quejas de los alumnos a los docentes
<p>Cómo intervenir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. La competencia comunicativa es una de las más importantes en el contexto educativo. En este sentido, se debería trabajar con la decana la manera de comunicar a los docentes las quejas y los problemas de manera asertiva, teniendo en cuenta no solo la optimización y mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje, sino también las emociones de los receptores de su comunicación.
<p>Indicadores de cambio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. <ul style="list-style-type: none"> - Comunicar de forma efectiva pero asertiva. - Mostrar preocupación por el impacto emocional que puede tener para los docentes sus intervenciones/comunicaciones.