



Pauta para el análisis de incidentes críticos (PANIC)

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

Francisco es un profesor universitario de gran prestigio en su facultad; se dice de él que es gran conocedor de los contenidos de la asignatura y un gran comunicador de los mismos. En este sentido, los alumnos intentan matricularse en su grupo porque creen que con él podrán aprender más y comprenderán mejor los contenidos. Sin embargo, es también un profesor con unas ideas bastante fijas, no es fácil hacerle cambiar de parecer, sobre todo, con aquello relacionado con los contenidos de su asignatura, pues las investigaciones avalan sus explicaciones.

Este semestre, Laia está cursando la asignatura de Francisco. Ella es una alumna con una visión diferente a la del docente, en relación a los contenidos de la asignatura. Por ello, en múltiples ocasiones ha opinado críticamente y ha contraargumentado sus explicaciones.

II. DESCRIPCIÓN DEL IC

Después de todo un semestre de clase, Laia ha realizado el examen de la asignatura de Francisco y lo ha suspendido. Cuando ha visto su nota en el Moodle, se ha enfadado mucho. Piensa que es una injusticia y quiere conocer el porqué de su nota.

Así, Laia, con cierto aire de soberbia y furia, se presenta al despacho de Francisco sin pedir tutoría. Entra sin permiso y pide justificaciones al profesor por su nota. Acto seguido, apela que es injusto y que él le tiene antipatía (*"Solo porque en clase me muestran crítica con usted, ahora va y me suspende. Me tiene manía."*).

Francisco increpa a su alumna por las formas, se "defiende" (*"yo no tengo porque hablar contigo. Y menos con esas formas"*) y le echa del despacho. Laia se va y él continúa, incrédulo, trabajando.

III. ACTORES QUE INTERVINIERON EN EL IC

ACTOR 1: Laia

Concepciones sobre el IC

La alumna piensa que Francisco le tiene manía por mostrar una opinión contraria a la suya en clase. Igualmente, no logra entender el porqué de su nota, cree que la nota del examen es el reflejo de esa manía y que no es nada justa.

Sentimientos asociados al IC

Laia está furiosa por la nota de su examen, pues siente que ha sido una injusticia: Francisco ha actuado en su contra y no ha sido objetivo con la nota.

Estrategias frente al IC

Laia entra al despacho de Francisco sin pedir permiso. Demanda explicaciones al profesor por la nota y le critica diciendo que es injusto y que le tiene manía. Tras la respuesta de su profesor decide irse, todavía

enfadada y sin haber recibido explicación alguna.

ACTOR 2: Francisco

Concepciones sobre el IC

Laia no puede entrar a su despacho cuando ella quiera, y menos hablarle en ese tono. Él es el profesor y merece ser respetado. Si Laia ha suspendido, ha sido porque no ha realizado un buen examen.

Sentimientos asociados al IC

Francisco se siente sorprendido ante la irrupción de Laia en su despacho e incrédulo por la forma en la que su alumna le está hablando. Enseguida esta sorpresa se transforma en enfado y cólera por las formas de su alumna y por la crítica que está recibiendo. Se siente atacado por ella.

Estrategias frente al IC

El profesor escucha a su alumna y le contesta regañándola –en parte, para defenderse de su ataque– que ella no puede entrar así y que él no tiene por qué atenderla. Finalmente, la expulsa del despacho.

**Fase de intervención y seguimiento****IC: Alumna furiosa muestra desacuerdo con la nota de su examen****Actor 1. Laia**

Sobre qué intervenir	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Presentación de quejas en espacios de tutoría. • Tema 2. Gestión de las emociones ante los fracasos académicos.
Cómo intervenir	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Laia cree que puede presentarse al despacho de su profesor cuando ella lo crea pertinente, sin avisarle previamente de su visita. Sin embargo, se debería apostar por concienciar a Laia –y al resto de alumnos– de la importancia de cumplir con los horarios de tutoría y de pedir reuniones antes de ir al despacho, para asegurarse que el docente pueda atenderlos. Además, la alumna no puede entrar al despacho del profesor sin pedirle previamente permiso, pues podría interrumpir a él o a otros docentes. Por ello, podría ser útil establecer y dejar visible (en la puerta o en el Campus Virtual/Moodle), el horario de tutorías, así como el mail del profesor para poder contactar con él y demandar los encuentros. La alumna, asimismo, entra al despacho increpando al profesor. En este caso, sería interesante trabajar la comunicación asertiva y establecer pautas de comunicación con el docente: él atenderá tutorías siempre y cuando se hayan pedido y los alumnos muestren con una actitud abierta y predispuesta –también a escuchar críticas y aspectos que deben mejorarse–; en caso contrario, la comunicación no sería útil –los alumnos no harían caso de las propuestas–, no sería posible llegar a acuerdos y la tutoría sería pospuesta. • Tema 2. La estudiante piensa y siente que la nota de su examen es una injusticia: esa no es la nota que se merece, su profesor se la ha puesto porque le tiene manía. Ante esto responde de manera un tanto colérica. Se tendría que trabajar con ella la atribución interna de éxitos y fracasos, haciéndole entender que la nota es el resultado de su aprendizaje y no de factores externos. Igualmente, sería pertinente ofrecerle estrategias para gestionar sus emociones ante los fracasos y utilizar los resultados de aprendizaje para aprender de sus errores y mejorar, pues proyectar su enfado a terceros no cambiará su nota. Debería comprender que el cambio es interno y es ella la protagonista del mismo: es ella quien puede aprender de sus fracasos, utilizarlos para ser consciente de sus errores y mejorar.
Indicadores de cambio	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. <ul style="list-style-type: none"> - Llamar antes de entrar al despacho. - Pedir tutorías al docente si necesita hablar temas personales de la asignatura. - Hablar los temas con calma, exponiendo argumentos y evitando críticas peyorativas. • Tema 2. <ul style="list-style-type: none"> - Aceptar que las notas son resultado de su trabajo/examen. - Evidenciar una atribución interna de fracasos y éxitos. - Mostrarse crítica ante sus fracasos, buscando estrategias para mejorar. - Utilizar estrategias que le permitan sacar provecho de las notas.

Actor 2. Francisco

Sobre qué intervenir	<ul style="list-style-type: none">• Tema 1. Comunicación con los alumnos ante los resultados de evaluación.• Tema 2. Compartición de los criterios de evaluación.
Cómo intervenir	<ul style="list-style-type: none">• Tema 1. El docente ante la actitud de la alumna reacciona con un tono algo violento. Debería comprender que la evaluación es un tema crítico para los alumnos, pero a la vez crucial dado que es un momento idóneo para concienciarse de su aprendizaje y buscar estrategias de mejora. En este sentido, se debería aprovechar el potencial educativo de la evaluación para mejorar el proceso de aprendizaje del alumno. Para ello, sería necesario buscar un momento de tutoría –momento que debe ser pactado entre ambos– en el cual comentar los errores, así como los puntos fuertes. El espacio de tiempo entre que el alumno pide la tutoría al ver su nota y que ésta se realiza –por facilidad de horarios– podría permitir al alumno asimilar su nota y presentarse a la tutoría más calmado que si irrumpe en el despacho justo después de saber su calificación. Asimismo, ante las evaluaciones, el profesor se tendría que mostrar receptivo, recordando a sus alumnos la posibilidad de pedir tutorías si se precisa de algún aclaramiento.• Tema 2. Para que no ocurran casos similares al de Laia, que no comprendía el porqué de su nota, sería conveniente dar a conocer los criterios de evaluación de las actividades a los alumnos, de manera que el proceso de evaluación sea más transparente y los alumnos puedan utilizar los criterios para regularse. De ser posible, podría resultar útil colgar un modelo de examen corregido, especificando a qué se ha dado valor en cada pregunta y/o comentarlo oralmente en una sesión de clase. El docente también podría puntuar, en los trabajos y exámenes de sus alumnos, cada ítem por separado y colgar esta corrección al entorno virtual –y no únicamente la nota final–, de forma que el alumno conozca en que ha errado exactamente, porque tiene a su disposición sus notas desglosadas.
Indicadores de cambio	<ul style="list-style-type: none">• Tema 1.<ul style="list-style-type: none">- Comunicar y recordar el horario de tutorías a los alumnos.- Realizar tutorías previamente pactadas con los alumnos.- Utilizar las tutorías y otros espacios de comunicación para ayudar a los alumnos a regularse y ser conscientes de su propio proceso de aprendizaje.• Tema 2.<ul style="list-style-type: none">- Colgar los criterios de evaluación en el espacio virtual.- Compartir guías con los alumnos que les ayuden a comprender sus notas (examen de muestra, feedback sobre las pruebas de evaluación, posibilidad de tutoría, etc.).