



Pauta para el análisis de incidentes críticos (PANIC)

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

Años después de terminar su licenciatura en Física, Laura decidió cursar el máster de formación del profesorado para ejercer en la educación secundaria. Hace casi diez años de esto, durante los cuales ha ido desarrollando su trabajo en distintos institutos; en el centro actual, hace tres cursos que imparte docencia.

A lo largo de estos tres años –aunque también le ocurría en otros centros–, Laura ha mostrado dificultades para gestionar las conductas de sus alumnos en el aula, no sabiendo cómo reaccionar cuando los adolescentes la desobedecen. Con el paso del tiempo, han ido creciendo las dificultades para gestionar el aula, hasta el punto de sentirse muy nerviosa ante los obstáculos (“no puedo más, es que no puedo más”) y necesitar ayuda constante para solucionar los conflictos e incidentes que acaecen en su aula; pues ella sola, no consigue resolverlos.

Al principio de todo esto, sus compañeras sentían pena por ella y querían ayudarla; pensaban que cuando ganase bagaje podría llegar a ser una buena docente. Con el tiempo han perdido la fe en ella: ven que no ha cambiado, que no mejora, que “le faltan capacidades”... Para ellas, Laura ha demostrado a lo largo de los años que optar por ser profesora no ha sido su mejor decisión –“quizás debería dedicarse a la investigación”, defiende Anna–. Ahora, los compañeros que han compartido estos años con ella, la critican y la desautorizan a sus espaldas; están cansados de las continuas peticiones de ayuda que siempre provienen de la misma profesora.

II. DESCRIPCIÓN DEL IC

Algunos de los docentes del claustro están en la sala de profesores corrigiendo exámenes y juzgando la falta de educación, el bajo nivel académico y las dificultades de aprendizaje de sus alumnos, cuando de repente entra Laura a la sala, gritando, con cierto aire de desespero, tal y como ha ocurrido en numerosas ocasiones anteriormente.

Laura irrumpe en la sala –tras dejar a la clase de 1º C sola– afligida porque los alumnos se muestran alborotados y no hacen caso a las indicaciones de la docente; especialmente Audal, que ha sido expulsado y se ha negado a salir del aula. Ante esto, Laura decide marchar hacia la sala de profesores con la esperanza de que algún compañero la ayude (“Yo ya no sé qué hacer. La clase está revolucionada... ¿Me podéis ayudar, por favor?”). Jordi y María van a socorrer a Laura, pero ésta se queda unos instantes en la sala desfogándose, para calmarse. Anna le ofrece agua y le sugiere que se tranquilice, exponiendo que la culpa es de Audal (“¿no ves que el problema es este niño? El problema es el niño, que distrae a toda el aula. Siempre es el mismo”). Sin embargo, después de anunciar estas palabras, Laura vuelve a su clase y Anna empieza a criticarla. Según ella, su compañera se pone demasiado nerviosa, pero no logrará cambiar nada porque el primer día dejó que “se le subiesen a las barbas”; es demasiado blanda, no tiene mano dura. Carme, algo más ausente de la situación –continúa corrigiendo los exámenes– le da la razón, mientras sigue con su trabajo. Anna continúa criticando hasta concluir que no sirve para ser profesora (“Lo que no entiendo es cómo se dedica a ser profesora. Debería dedicarse a la investigación, porque de profesora no sirve. Le falta mano dura. ¡No sirve!”). También manifiesta su descontento por tener que ayudarla constantemente únicamente a ella –el resto, según Anna, no lo necesitan–.

Después de este monólogo compuesto de críticas por parte de Anna hacia Laura, María vuelve a la sala de profesores y se une a los juicios de valor. Ella se queja de que Laura haya puesto cuatro partes en una hora, pues al poner María el quinto, le pierden a ella el respeto; quiere hablar con Laura, no puede ser que ponga tantos partes. El resto de argumentos son parecidos a los de su compañera (“Este grupo es un problema. Y más si no se tiene mano dura”).

Cuando terminan de criticar a Laura, hacen lo propio con Jordi: se ha quedado hablando con Audal, se cree que así solucionará algo, pero con los años y el bagaje se dará cuenta que aquí lo único que sirve es tener mano dura y que “hablando no arreglará nada”.

Al sonar el timbre, Jordi se reúne de nuevo con sus compañeras y expresa su preocupación hacia Audal –le ha explicado que tiene una situación familiar complicada y lo están pasando mal– y Laura, sugiriendo que deberían brindarle apoyo y ayuda. Esto hace que sus compañeras Anna y María ríen y le reprochen que es blando y que su papel no es socorrerla; Carme, bastante más calmada que sus compañeras, y prácticamente resignada ante la realidad, reafirma que hablar no sirve de nada (“*Tampoco podrás hacer nada. No podrás cambiar a Laura, ni a los alumnos. Es lo que hay. Nos tenemos que limitar a hacer clase, que las cosas salgan y los alumnos aprueben*”).

III. ACTORES QUE INTERVINIERON EN EL IC

ACTOR 1: Laura

Concepciones sobre el IC

No hay forma de conseguir que los alumnos de 1º C hagan caso; son unos maleducados. Piensa que ella es quien debe tener la autoridad, pero por mucho que lo intente cree que no lo podrá conseguir.

Sentimientos asociados al IC

El descontrol de la situación y la desobediencia que muestra Audal hace que la profesora se sienta desautorizada y desesperada. Asimismo, la falta de recursos para controlar la situación hace que se encuentre cada vez más nerviosa y prácticamente abatida, dado que siente que no será capaz de controlar la situación sin la ayuda de sus compañeros.

Estrategias frente al IC

Laura intenta controlar a sus alumnos poniendo cuatro partes a Audal –a quien considera el causante de la situación– y expulsándolo de clase. Ante la negativa del chico, Laura se marcha de clase a pedir ayuda a sus compañeros. Les expone la situación y se queda allí unos instantes, simplemente para intentar calmarse, bebiendo agua y expresándose.

ACTOR 2: Anna, María y Carme

Concepciones sobre el IC

Laura tiene problemas de control de disciplina y conducta en su clase porque no tiene suficiente mano dura, cualidad –según ellas– necesaria para ser una buena profesora. A ello atribuyen los problemas de gestión de conductas que tiene en el aula, muchas veces visible a partir de los incidentes con Audal. También piensan que su compañera debería dedicarse –por ejemplo– a la investigación, más que a la docencia, porque consideran que nunca cambiará y que, por tanto, siempre tendrá problemas de conducta en el aula.

Por otra parte, defienden que la experiencia y el bagaje profesional son muy importantes para saber realmente cómo enfrentarse y cómo solucionar los problemas e incidentes que ocurren en el aula.

Sentimientos asociados al IC

Se muestran resignadas ante una situación que no cambiará si no se establece disciplina, pero también enfadadas y descontentas por la falta de autoridad de Laura y “sus pocas capacidades para ser buena docente”, provocando que ellas tengan que auxiliarla constantemente.

Estrategias frente al IC

Ante la presencia de Laura actúan intentando ayudarla (en vano): María acude al aula con intención de solucionar la situación; Anna le comenta que la culpa es de Audal y le brinda una estrategia para calmarse – beber agua–; Carme en estos momentos no actúa porque María y Jordi ya han ido a ayudarla. No obstante, cuando ella no está, las estrategias de las docentes pasan por criticar a Laura y culparla por ser demasiado blanda.

Por otra parte, tampoco tienen en cuenta las ideas de Jordi para apoyar a Laura por considerarle falto de experiencia. A él le desacreditan y le reprochan que hablar no sirve para solucionar los conflictos. Carme, ante la idea de ayudar a su compañera, comenta a Jordi que es una realidad que ellos no pueden cambiar.

ACTOR 3: Jordi

Concepciones sobre el IC

Piensa que es necesario hablar con Audal para conocer su situación y así poder ayudarle a él y a Laura (en general, cree que el uso del diálogo es una buena estrategia para solucionar conflictos). También considera que se deberían siempre apoyar entre compañeros, en este caso buscando maneras adecuadas de ayudar a Laura con los problemas de conducta que muestran sus alumnos.

Sentimientos asociados al IC

Jordi se siente preocupado por Laura y la poca empatía y ganas de ayudar que muestran algunas de sus compañeras. También le intranquiliza la situación familiar de Audal.

Estrategias frente al IC

El joven docente pregunta a su compañera qué ha pasado y cómo se encuentra antes de ir a ayudarla, manteniendo una conversación con Audal. Más tarde, defiende que se deberían tomar medidas para ofrecer ayudas óptimas a los alumnos y entre compañeros.

**Fase de intervención y seguimiento****IC: Profesora criticada por pérdida de autoridad****Actor 1. Laura**

Sobre qué intervenir	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Conocimiento y aplicación de las normas de convivencia y sanciones • Tema 2. Uso de la comunicación asertiva ante problemas e incidentes • Tema 3. Gestión de las emociones en el aula
Cómo intervenir	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Laura no consigue controlar los episodios que ocurren en su aula, por lo que utiliza básicamente dos recursos: poner partes y pedir ayuda a los compañeros. Aunque estos recursos bien utilizados pueden ser grandes aliados, sería pertinente que Laura conociese y compartiese con sus alumnos los documentos que regulan la conducta en el centro (Reglamento de Régimen Interno, entre otros), así como que empezase a aplicar las sanciones que en este aparecen, con el objetivo de saber y desarrollar más estrategias. • Tema 2. Según los comentarios de algunas compañeras, la docente es demasiado blanda y no tiene autoridad. Una posible causa puede ser la manera de comunicarse que utiliza Laura en clase. En este caso, sería necesario que se hablase siguiendo el estilo asertivo; es decir, en positivo, con claridad y confianza, explicitando los deberes como alumnos/as y especificando las consecuencias –sin mostrar miedo al hablar, pero tampoco una imposición estricta de su punto de vista–; también escuchar activamente cuando se requiera de un diálogo. • Tema 3. La profesora, ante las problemáticas que surgen en clase, se siente nerviosa y no consigue clamarse, necesitando salir de clase para pedir auxilio. Para ayudar a Laura sería buena idea compartir con ella, co-construir o que se formase en estrategias para gestionar las emociones, a fin de no mostrar necesidad de reaccionar de manera nerviosa o violenta. En caso de compartir o co-construir las estrategias, se tornaría necesario crear un grupo y habilitar un tiempo y un espacio para tratar con sus iguales los incidentes que ocurran en las distintas aulas. Una posible estrategia a aprender/construir sería que, ante una contestación fuera de tono de un alumno, en lugar de gritar, proponerle hablar después de clase –en privado-. En cualquier caso, la aplicación de estas estrategias nunca debería suponer irse de clase, dejando a los alumnos solos.
Indicadores de cambio	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. <ul style="list-style-type: none"> - Conocer las normas del centro. - Aplicar las sanciones que estipulan los diversos documentos del centro. - Evidenciar (los alumnos) que conocen las normas y sanciones que rigen en el centro. • Tema 2. <ul style="list-style-type: none"> - Hablar con claridad y confianza. - Evidenciar mejoras en la comunicación hacia el alumnado. • Tema 3. <ul style="list-style-type: none"> - Interesarse en mejorar su gestión emocional.

- Mostrar nuevas estrategias para controlar sus emociones.
- Evitar dejar a la clase sin docente por sentirse nerviosa (en caso de estricta necesidad, el delegado/a puede actuar como intermediario/a).

Actor 2. Anna, María y Carme

Sobre qué intervenir	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Ayudas y soporte a Laura • Tema 2. Relación entre compañeros
Cómo intervenir	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. Las compañeras de Laura piensan que “es una blanda y nunca cambiará”, motivo por el cual ellas deben intervenir para solucionar los problemas e incidentes que le ocurren. Para ellas, reparar los problemas de Laura equivale a ayudarla. Sin embargo, deberían comprender que apoyar a una compañera pasa por brindarle estrategias para que sea ella misma quien pueda solucionar los problemas. Por lo tanto, no deberían sustituirla en la resolución de los conflictos de aula (con el grave perjuicio que puede comportar, por ejemplo, la desautorización), sino más bien buscar mecanismos para que sea ella quien logre hacerlo. Para ello, sería interesante la creación de un grupo de apoyo en el que diversos compañeros colaboren explicando conflictos y buscando conjuntamente estrategias para solventarlos. • Tema 2. El modo en que Anna, María y Carme se relacionan con sus compañeros no favorece la colaboración entre pares, pues ellas creen que su manera de proceder es la adecuada y desacreditan la del resto, criticando ferozmente a una de ellas a sus espaldas por no ser “apta para la docencia”. En este caso, el primer paso para que puedan ayudar efectivamente a su compañera podría ser mostrarse más abiertas a otras formas de hacer y recuperar la fe en Laura. Sobre todo, debería enfatizarse la necesidad de no hablar de los problemas de otros compañeros a sus espaldas, sino de tratarlos con ellos. A partir de aquí, se tornaría necesario buscar mecanismos para poder brindarse ayudas de forma recíproca.
Indicadores de cambio	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. <ul style="list-style-type: none"> - Evitar solucionar los conflictos de Laura, sin tenerla a ella en cuenta. - Comprender que deberían ayudar a Laura a actuar de manera más autónoma. - Colaborar con Laura para consensuar soluciones. - Crear un grupo de apoyo para explicar conflictos y buscar estrategias de resolución. • Tema 2. <ul style="list-style-type: none"> - Prescindir de las críticas entre iguales, en su connotación negativa. - Mostrarse abiertas ante las propuestas y las preocupaciones de los compañeros. - Demostrar confianza entre pares. - Transformar las críticas (peyorativas) en comentarios que ayuden a mejorar.

Actor 3. Jordi

Sobre qué intervenir	<ul style="list-style-type: none">• Tema 1. Ofrecimiento de estrategias a compañeros.
Cómo intervenir	<ul style="list-style-type: none">• Tema 1. Jordi cree que es necesario ayudar a Laura para que pueda solventar por sí misma sus conflictos e incidentes. Considerando que Jordi es un profesor joven que pretende aportar ideas nuevas al centro, y que mantiene una relación positiva con Laura, se podría apostar por convertir a Jordi en un referente de apoyo para su compañera, e incluso buscar la manera de realizar docencia compartida, a fin de poder enfrentar juntos los incidentes y ofrecerse estrategias mutuamente. En caso de no poder realizar docencia compartida en ninguna franja horaria, debería habilitarse un momento de reunión para que puedan compartir los problemas y buscar soluciones –o participar los dos en el grupo de apoyo anteriormente mencionado–.
Indicadores de cambio	<ul style="list-style-type: none">• Tema 1.<ul style="list-style-type: none">- Compartir incidentes y estrategias con su compañera.- Implementar docencia compartida con Laura.