



## Pauta para el análisis de incidentes críticos (PANIC)

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

Julia siempre se había mostrado como una estudiante motivada, aplicada y participativa, que obtenía muy buenos resultados académicos. A causa de esto, algunos de los profesores del departamento de Psicología de la Educación que le dieron clase hablaron con ella para que cursase un máster, pues la creían una buena candidata para realizar posteriormente un doctorado.

Después de pensar en su futuro, Julia finalmente se decidió a matricularse en el máster de Psicopedagogía, que está realizando el presente curso. Pero no todo es tan bonito como se imaginaba: algunas asignaturas son demasiado teóricas, muy alejadas de la práctica real. Por ello, aunque intenta aprovechar al máximo cada asignatura, no puede evitar criticar –constantemente y de manera atroz– la asignatura de Pérez, el de Escolar, dado que bajo su punto de vista es la más teórica.

Por su parte, Pérez lleva años impartiendo la asignatura y nunca había oído quejas de los alumnos acerca de los contenidos. Es para él una novedad la situación que está experimentando y no sabe cómo afrontarla. Está acostumbrado a dirigir las clases y tener la autoridad, a que todo salga según lo previsto: entra en el aula y los alumnos callan, realiza la explicación, pregunta si hay alguna duda, y deja un rato al final de la sesión para que los alumnos hagan avances en su trabajo grupal final.

### II. DESCRIPCIÓN DEL IC

Julia se encuentra en la cafetería de la facultad conversando distraídamente por teléfono con una amiga sobre la asignatura de Escolar, impartida por Pérez, cuando éste entra en la sala.

La alumna, sin percatarse de la presencia del profesor, comenta la falta de utilidad que encuentra a la asignatura (“*es de estas muy teóricas, que no sirven para nada. Lo que estamos haciendo ahora no se parece en nada a lo que nos vamos a encontrar*”), a la que tilda directamente de “inútil”. Cuando Pérez escucha hablar de esta forma a Julia, se siente confuso y opta por irse del lugar, con la esperanza de que no le haya visto y de poder evitar una discusión o una situación incómoda para ambos. Sin embargo, mientras marcha, constantemente va girándose a escuchar con atención lo que Julia dice.

### III. ACTORES QUE INTERVINIERON EN EL IC

#### ACTOR 1: Julia

#### *Concepciones sobre el IC*

La asignatura de Escolar no sirve para nada, es inútil para su futuro profesional. Piensa que los contenidos son demasiado teóricos, incluso en ocasiones inverosímiles: Pérez les está enseñando contenidos que no podrán aplicar, pero si tuviesen que hacerlo tampoco sabrían cómo. No les está dando estrategias para su desarrollo profesional.

### ***Sentimientos asociados al IC***

Julia se siente un tanto desmotivada con la asignatura, porque no es capaz de atribuirle sentido. A la par, se resigna al sentir que no podrá cambiar nada por quejarse y que, además, es una asignatura obligatoria que tiene que aprobar para conseguir la titulación.

### ***Estrategias frente al IC***

La alumna se desfoga hablando mal de la asignatura por teléfono, pero en ningún momento intenta conversar con el docente para intentar cambiar mejorar la situación.

### **ACTOR 2: Profesor Pérez**

### ***Concepciones sobre el IC***

Pérez cree que su asignatura es de vital importancia para el futuro profesional de sus alumnos y por ello no logra comprender que Julia la critique.

Piensa que quizá Julia no es tan buena estudiante como le habían dicho, dado que con él no se muestra tan motivada. Además, si fuese buena estudiante, no le estaría criticando.

### ***Sentimientos asociados al IC***

En un primer momento se siente confuso ante una situación extraña para él: su alumna está criticando la asignatura. Pronto empieza a sentirse desengañado, al percatarse que su asignatura no es tan valorada por todos como siempre había pensado, y un tanto furioso al sentir que su esfuerzo no está siendo tomado en cuenta.

### ***Estrategias frente al IC***

El profesor Pérez decide no intervenir y marcharse de la cafetería sin que Julia se dé cuenta de su presencia. No obstante esto, también intenta escuchar la conversación de la alumna, y mientras se va, se gira en repetidas ocasiones a escuchar.



## Fase de intervención y seguimiento

### IC: Alumna crítica una asignatura del máster

#### Actor 1. Julia

<b>Sobre qué intervenir</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tema 1. Exponer sus sugerencias al docente.</li><li>• Tema 2. Evitar criticar a los docentes (especialmente cuando conversa con gente que no hace –ni ha hecho– la asignatura).</li></ul>
<b>Cómo intervenir</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tema 1. La alumna habla de la asignatura de Escolar con sus amigas, pero no con el docente porque piensa que no lograría cambios reales y no está segura de cómo aceptaría las críticas. En este caso, se debería convencer a Julia de que puede exponer quejas, críticas y sugerencias al profesor siempre que lo haga de la manera oportuna y respetándole. Para ello sería necesario animar al docente a que pida a los alumnos que le sugieran mejoras, ya que de esta manera encontrarán un espacio donde poder expresar sus quejas con el beneplácito de su profesor y sin temor a posibles represalias.</li><li>• Tema 2. Julia critica la asignatura hablando por móvil con una amiga que conoce al profesor Pérez, pero que no ha dado con él la asignatura de Escolar. La alumna tendría que entender que estas críticas pueden perjudicar al docente, mas ella no alcanzará ningún beneficio haciéndolas. En este sentido, se debería apostar por demostrarle las consecuencias que puede tener para ella (por ejemplo, puede que el profesor le “coja manía”) y para el docente (por ejemplo, afectación de la autoestima y del autoconcepto) esta manera de actuar y apostar por enseñarle otras maneras de explicar su punto de vista, que no acarreen estas consecuencias.</li></ul>
<b>Indicadores de cambio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tema 1.<ul style="list-style-type: none"><li>- Entender que puede exponer quejas, críticas y sugerencias al docente.</li><li>- Sentirse segura ante la exposición de críticas al docente.</li><li>- Exponer sus quejas al docente.</li></ul></li><li>• Tema 2.<ul style="list-style-type: none"><li>- Comprender que criticar la asignatura con amigas no ayudará a mejorarla.</li><li>- Ser consciente de las consecuencias para el docente y para ella de criticar la asignatura a espaldas del profesor.</li><li>- Evitar criticar al docente y a su asignatura (con gente que no la cursa ni la ha cursado) cuando no está delante.</li><li>- Exponer las críticas y sugerencias de mejora directamente al docente (aunque fuese de manera anónima o con el apoyo de compañeros)</li></ul></li></ul>

#### Actor 2. Profesor Pérez

<b>Sobre qué intervenir</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tema 1. Incorporación de una valoración de la sesión al final de las mismas.</li><li>• Tema 2. Demostración y/o explicitación del sentido de los contenidos.</li></ul>
-----------------------------	--

<p><b>Cómo intervenir</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tema 1. Las críticas que realiza Julia de la asignatura muestran el descontento hacia la misma por parte de los alumnos (o de algunos de ellos). Sería interesante usar estas críticas que está recibiendo el profesor para ayudarle a concienciarse de la importancia de incorporar la opinión y el punto de vista de los alumnos en el aula. Una buena manera de hacerlo es incorporar la realización de un cuestionario anónimo al final de las sesiones en el cual se valorase el interés, la utilidad y la claridad de los contenidos y de la explicación, así como también permitiese resaltar los aspectos mejorables (junto con una sugerencia de mejoras) y los puntos fuertes de la sesión.</li><li>• Tema 2. Según su alumna, los contenidos son poco aplicables por ser demasiado teóricos y no responder a la realidad actual. Sería necesario que el docente ayudase a los alumnos a establecer puentes entre la teoría y la práctica, a partir de 1) ejemplificar con prácticas reales y a poder ser habituales, 2) incorporar actividades de carácter práctico en el aula y reflexionar sobre las mismas y/o 3) contextualizar las actividades en casos y situaciones reales. Asimismo, debería hacer explícito el objetivo de aprendizaje y el motivo por el cual es importante lograrlo, a fin que los alumnos puedan atribuir sentido a los contenidos y regular su proceso de aprendizaje.</li></ul>
<p><b>Indicadores de cambio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tema 1.<ul style="list-style-type: none"><li>- Usar un cuestionario de valoración de las sesiones.</li><li>- Valorar las críticas como un elemento de mejora.</li><li>- Utilizar las críticas (constructivas) para mejorar la asignatura.</li></ul></li><li>• Tema 2.<ul style="list-style-type: none"><li>- Modificar la manera de presentar y trabajar los contenidos.</li><li>- Incorporar actividades prácticas.</li><li>- Reflexionar sobre los contenidos y sobre las actividades.</li><li>- Ofrecer ejemplos reales.</li><li>- Explicitar los objetivos y argumentarlos.</li></ul></li></ul>