



El pariente pobre



P.A.N.I.C

02

Pauta para el análisis de incidentes críticos
Mat. Dra. Janet Altamirano-Droguett

Proyecto de Innovación a la docencia núm.715/2022

«Plataforma web de incidentes críticos: una herramienta innovadora para la práctica reflexiva en estudiantes universitarios»
Área de Gestión de Innovación de la Docencia, Dirección de Desarrollo Curricular, Vicerrectoría Académica, Universidad de Antofagasta.

Pauta para el análisis de incidentes críticos

I. Descripción del contexto en el que se sitúa el incidente

Magdalena es una académica de Tecnología médica de vasta experiencia profesional. Es doctora en Microbiología y posee proyectos externos que han permitido consolidar su línea de investigación. La docencia de pregrado es el “pariente pobre” del sistema universitario, la investigación es lo importante para ella. La docente no tiene una disposición amable con sus estudiantes de tercer año, es hostil y la entrega de contenidos se ha convertido en una verdadera pesadilla para el alumnado, imparte mucha información técnica y el material de apoyo utilizado en las clases en lugar de clarificar ideas, suele confundir más a los estudiantes. Esta situación se lleva repitiendo desde hace más de dos meses.

A estas clases asisten Patricia y Noemí, líderes del curso, ambas poseen buen historial curricular. Ellas están convencidas de que la única forma de revertir la situación es conversando con la docente, solo que Noemí está un tanto titubeante sobre cuál es el mejor momento para dialogar. Este tema ha sido compartido con sus compañeros y apoyan la decisión de hablar con la profesora.

II. Descripción del incidente crítico

Magdalena estaba dictando su clase, mostraba una actitud de fastidio frente a sus estudiantes y leía la presentación de Power Point. Su lenguaje era muy técnico y en un momento de su monólogo dijo lo siguiente: “Para qué hablo tanto, seguramente ustedes se conformarán solo con analizar un examen de sangre”. En ese instante, Patricia se paró de su asiento y señaló: “Profesora, yo junto con mi compañera -párate, Noemí- en representación del curso queremos hablar con usted”. Magdalena las mira de manera despectiva y contestó: “¿Ustedes qué?”. Con voz un tanto temblorosa Noemí manifestó: “Si profesora, usted nos humilla y la verdad, es que no entendemos sus clases”. Ante esto, la docente les dijo: “ah no, mejor voy a seguir con mi proyecto”, tomó su notebook y se fue de la sala. Patricia y Noemí se miraron con sorpresa, automáticamente se inició un murmullo entre los asistentes.

III. Actores que intervinieron en el incidente crítico

Actor 1: Magdalena

Concepciones sobre el IC

Magdalena pensó: “Estas estudiantes que se creen, llevo años de estudio, trabajo y esfuerzo para ser lo que soy. Yo no humillo, digo las cosas como son, seguramente nunca desarrollarán la investigación. Bueno, allá ellos, yo seguiré con mi forma de ser”.

Estrategias frente al IC

Magdalena no podía creer los comentarios recibidos de parte de sus alumnas. Ella decidió evadirse del aula de manera rápida.



Emociones asociadas al IC

Magdalena sintió asombro ante la intervención de sus alumnas y presión del curso, en cosas de segundos cambió su accionar.

Actriz 2: Patricia

Concepciones sobre el IC

Patricia pensó: “Tenemos que hablar con la profesora, no es posible que nos pase a llevar, nos está humillando nuevamente, y ¡uf! que sabe ella si yo quiero seguir estudiando, tengo que intervenir”.

Estrategias frente al IC

Patricia tomó la decisión de pararse de su asiento y en representación del curso habló con su docente sobre el trato y entrega de contenidos.

Emociones asociadas al IC

Patricia sintió apoyo de sus compañeros, sin embargo, la sorpresa fue grande frente a la conducta de su profesora.

Actriz 3: Noemí

Concepciones sobre el IC

Noemí consideraba que la profesora ejercía un maltrato, es poco amable. Asimismo, las explicaciones son muy técnicas. Ella se preguntaba: “¿Para qué me sirve esto? ¿nos paramos o no?”.

Estrategias frente al IC

Noemí se levantó de su asiento al recibir la indicación de su compañera Patricia y en ese instante sacó la voz, un tanto temblorosa. Ella hizo saber a su docente que estaban siendo humillados y no comprendían las temáticas transmitidas.

Emociones asociadas al IC

Noemí sintió mucho temor al enfrentar a su profesora, pero, se armó de valentía desde el minuto que Patricia la incluyó en la conversación. Luego, quedó sorprendida ante la actitud de su docente.

IV. Fase de intervención y seguimiento

Actor: Magdalena

Sobre qué intervenir

Tema 1. Contenidos complejos con énfasis en datos investigativos propios y exposiciones aburridas.

Tema 2. Maltrato hacia el estudiantado.

Cómo intervenir

Tema 1. La docente debe hacer una autorreflexión sobre la importancia de formar profesionales al servicio de la sociedad. Pudiese ser que, tras este análisis surja un replanteamiento sobre sus creencias y sopesa que, tanto la docencia como la investigación hacen sinergia y favorecen el desarrollo del quehacer universitario, no obstante, existe un sustento teórico-práctico base que habilita al tecnólogo médico para ejercer su profesión. El área de investigación es relevante, pero, se fortalece con el postgrado. Sin duda que, esta postura incide en la selección y adecuación de contenidos transmitidos a los estudiantes. Si no existe un cambio de conducta, Magdalena debiese ser redestinada de sus funciones académicas siempre y cuando, las autoridades universitarias lo estimen prudente

Tema 2. La profesora debería garantizar el buen trato de los estudiantes, así como el aprendizaje. Sus alumnos son víctimas de violencia verbal, trasgrede las reglas éticas y de convivencia sana. Esta agresión es abuso de poder que daña la salud, la autoestima, la integridad y la seguridad en los alumnos. Magdalena requiere recibir apoyo psicológico de manera urgente.

Indicadores de cambio

Tema 1.

- Dar muestra de admitir los errores y encauzar la docencia en el nivel de pregrado.
- Entregar los contenidos a los estudiantes de manera clara y precisa con apoyo multimedial.
- Asistir a cursos de estrategias de enseñanza que propicien la participación activa de los educandos para el logro de aprendizajes

Tema 2.

- Analizar de manera crítica su actitud ante los estudiantes. Si es necesario, buscar el apoyo de un "amigo crítico".
 - No tener ninguna acusación o denuncia sobre maltrato.
-



Actriz: Patricia

Sobre qué intervenir

Tema 1. Fortalecimiento en la resolución de conflictos.

Tema 2. Manejo de protocolos ante situaciones de crisis.

Cómo intervenir

Tema 1. Patricia enfrentó a su docente durante la clase para dar a conocer el descontento de su curso ante el maltrato y entrega de contenidos. Como buena líder, asumió este acuerdo unánime de sus compañeros. Sin embargo, esta situación se viene reiterando hace más de dos meses, por ende, debió ser expuesta a su coordinadora de carrera para evitar sobreexposición de ella y sus pares. Es recomendable que, en este tipo de conflictos, exista un mediador que, de manera objetiva, negocie con las partes involucradas.

Tema 2. Patricia en su calidad de delegada de curso, debe tener conocimiento del manejo de protocolos que oriente ante eventos que vulneren la integridad de las personas en contextos educativos.

Indicadores de cambio

Tema 1.

- Comunicar a jefatura de carrera de manera oportuna, conflictos y eventos críticos que inciden en la docencia universitaria.
- Planificar reuniones sistemáticas con jefatura de carrera para revisar la dictación de las asignaturas semestrales.

Tema 2.

- Manejar los protocolos de actuación por maltrato, hostigamiento y otras formas de violencia o discriminación hacia el estudiantado.
- Conducir las acciones como representante del curso según conducto regular vigente.



Actriz: Noemí

Sobre qué intervenir

Tema 1. Fortalecimiento en la seguridad en sí misma.

Tema 2. Manejo de protocolos ante situaciones de crisis.

Cómo intervenir

Tema 1. Noemí enfrentó la situación de manera temerosa. Su actitud es meritoria, porque venció sus emociones negativas, no obstante, requiere de apoyo psicológico en el servicio médico de alumnos para adquirir herramientas que fortalezcan su personalidad, independiente que, este evento debió ser resuelto de distinta manera.

Tema 2. Al igual que Patricia, la estudiante también es un líder en su curso, por lo tanto, debe conocer los protocolos que orienten el manejo de eventos que vulneren la integridad física, mental y social de las personas de la institución educativa.

Indicadores de cambio

Tema 1.

- Realizar sesiones psicológicas en el servicio médico de alumnos de la institución universitaria.
- Plantear sus percepciones con decisión y seguridad ante eventos que transgredan la integridad personal.

Tema 2.

- Manejar los protocolos de actuación por maltrato, hostigamiento y otras formas de violencia o discriminación hacia el estudiantado.
- Conducir las acciones como representante del curso según conducto regular vigente.