



Mentes opuestas



P.A.N.I.C

06

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

Alejandra es trabajadora social con una vasta experiencia en planificación y gestión. Ella ejerció un cargo directivo por más de 12 años en una institución pública ministerial. Desde hace tres años se dedica a la docencia universitaria, cuenta con un diplomado en gestión y un magister interdisciplinario social. Hoy, Alejandra está pensando en cursar un doctorado en su área de desempeño.

María Luz es discípula y colega de Alejandra, posee un diplomado en gestión administrativa y está cursando un magister disciplinar. En la docencia lleva cuatro años, pero, no tiene experiencia laboral. Desde que terminó la universidad, se incorporó al cuerpo académico como docente jornada parcial; poco a poco ha avanzado en su carrera académica, porque es muy disciplinada y se prepara siempre para sus clases y tutorías.

Maximiliano está realizando su tesis de pregrado, es un alumno tranquilo, responsable y con mucho esfuerzo se ha dedicado a los estudios. Su familia tiene la esperanza puesta en él para mejorar la calidad de vida que han llevado por tantos años. Este estudiante tiene como tutora a Alejandra y María Luz.

II. Descripción del incidente crítico

Alejandra, María Luz y Maximiliano estaban en plena tutoría cuando de repente, Alejandra hizo unos alcances en el marco teórico del proyecto de investigación. En ese instante, María Luz dijo: "Colega, usted está equivocada, esa información está desactualizada". Alejandra respondió impetuosamente: "¿Qué? ¿cómo que ese dato no corresponde? Te recuerdo que yo tengo más años de experiencia que tú, fui tú formadora". María Luz señaló: "Efectivamente colega, pero, según el decreto 55 del año 2019, esta información está obsoleta. Yo a usted la respeto, pero, los libros y las leyes no mienten". Poco a poco, este debate empezó a subir de tono. Maximiliano solo miraba, estaba en el medio de sus docentes y él lo único que deseaba era recibir su retroalimentación para terminar su tesis y poder finalizar su carrera. Finalmente, Alejandra habló fuerte y dijo: "Fin de la tutoría"; cada involucrado salió de la sala sin decir nada.

III. Actores que intervinieron en el incidente crítico

Actor 1: Alejandra

Concepciones sobre el IC

Alejandra pensó: "María Luz me está diciendo que estoy equivocada, no puede ser, yo tengo muchos años de experiencia, así como formación académica. Parece que se le olvidó que fui su profesora. Ah no y sigue insistiendo, voy a dar por finalizada la tutoría, no tengo por qué seguir escuchándola".

Estrategias frente al IC

Alejandra debatió con su colega por opiniones contrarias frente al marco teórico del proyecto de investigación de Maximiliano. La discusión fue cambiando de tono hasta que decidió poner punto final al indicar el término de la tutoría.

A background image showing two women in profile, facing each other as if in conversation. The image is semi-transparent and serves as a backdrop for the text.

Emociones asociadas al IC

Alejandra sintió mucha rabia, el clima se puso tenso, la rubicundez y los gestos de su cara eran visibles en contra de su colega.

Actor 2: María Luz

Concepciones sobre el IC

María Luz pensó que era correcto corregir el error de la colega, porque Maximiliano no puede considerar esa información en la tesis. Este proyecto es revisado por un comité científico y sería vergonzoso que, por este dato obsoleto rechacen la iniciativa.

Estrategias frente al IC

María Luz escuchó a su colega e hizo ver el error, citó autores y textos que indicaron el sustento científico. Esta acción, la reiteró una y otra vez, pero lamentablemente, la tutoría se interrumpió abruptamente por Alejandra. La docente pensó en silencio, bueno, lo intenté, pero, se tendrá que retomar la conversación, la tesis de nuestro alumno no puede ir con errores teóricos.

Emociones asociadas al IC

María Luz sintió angustia y un tanto de molesta porque sabía que no iba a ser fácil revertir la postura de su colega. A pesar de ello, mantuvo seguridad de sí misma.

Actor 3: Maximiliano

Concepciones sobre el IC

Maximiliano pensó: "Lo veo y escucho y no lo puedo creer, mis dos tutoras están peleando y yo en el medio de ambas. ¿Qué voy a hacer ahora? ¿Quién dice la verdad o quién está equivocada?"

Estrategias frente al IC

Maximiliano no intervino en el debate de sus docentes, solo miró y escuchó.

Emociones asociadas al IC

Maximiliano sintió mucha angustia, no concebía lo que estaba presenciando; a esto se suma un tanto de frustración porque sabe que su familia está esperanzada en que termine pronto sus estudios para que se ponga a trabajar.

IV. Fase de intervención y seguimiento

Actor: Alejandra

Sobre qué intervenir

Tema 1. Autorreflexión sobre la importancia del respeto entre pares y estudiante.

Tema 2. Manejo del clima en tutoría.

Cómo intervenir

Tema 1. La docente es facilitadora del aprendizaje de sus estudiantes y un referente para sus colegas en la vida académica. Alejandra tiene un buen *currículum vitae*, sin embargo, debe aceptar que no maneja todos los conocimientos. María Luz evidenció y citó a autores, con años y nombres de textos; estaba argumentando una información actualizada. Hubiese sido provechoso si Alejandra se tomara el tiempo para revisar los documentos, aceptar el error, solicitar disculpas a su colega y corrigiera la tesis de manera mancomunada con los involucrados. Es prudente que, en este caso, retome el contacto con su colega para el beneficio propio y del estudiante.

Tema 2. La docente vela por el buen clima social del aula, entonces, debió mantener una comunicación asertiva y dar prioridad a la finalidad de la tutoría, es decir, corregir de manera conjunta la tesis de Maximiliano. Es bueno que se dé un tiempo para la autorreflexión y encauce el diálogo con los afectados.

Indicadores de cambio

Tema 1.

- Utilizar la comunicación asertiva y respeto de ideas entre pares y estudiante.
- Aceptar críticas constructivas para renovar la propia identidad profesional.

Tema 2.

- No hubo incidentes críticos entre pares ni con el estudiante en las tutorías siguientes.
-

Actriz: María Luz

Sobre qué intervenir

Tema 1. Refuerzo de su seguridad en sí misma.

Tema 2. Dotación de herramientas para manejo de conflictos interpersonales.

Cómo intervenir

Tema 1. María Luz mantuvo su seguridad, aunque un tanto incómoda por las interrupciones de Alejandra. Como posee pocos años en la docencia universitaria, es aconsejable que siga empoderándose de su rol profesional.

Tema 2. María Luz actuó desde la reflexión, sin embargo, fue algo temporal. Por lo mismo, es sugerente que reciba capacitación en manejo de incidentes para que pueda negociar de manera más oportuna y dar una respuesta favorable a su estudiante.

Indicadores de cambio

Tema 1.

- Actuar con seguridad durante las sesiones tutoriales.

Tema 2.

- Manejar emociones y estrategias de afrontamiento ante hechos asociados a los vínculos sociales de manera adecuada.

Actor: Maximiliano

Sobre qué intervenir

Tema 1. Intervención ante la importancia de su retroalimentación.

Tema 2. Apoyo emocional ante presión de revertir cambio de vida.

Cómo intervenir

Tema 1. Maximiliano debió haber interrumpido a sus docentes con la finalidad de expresar respetuosamente que él requería su retroalimentación para finalizar su tesis.

Tema 2. Las presiones de la familia de Maximiliano para que finalice la tesis, siendo genuinas, no deberían representar un problema añadido para él. Debería hacer explícita esa presión, así como los plazos que de manera realista se comprometa él y sus tutoras a cumplir.

Indicadores de cambio

Tema 1.

- Expresar sus inquietudes de manera asertiva en las tutorías.

Tema 2.

- Realizar sesiones psicológicas en el servicio médico de alumnos de la institución universitaria.
- Adquirir responsabilidades acordes al cierre de cada etapa de su vida.