



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

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

Claudia siempre había sido muy buena estudiante, aplicada y con buenos resultados. El curso pasado, sin que los profesores supieran por qué, la alumna empezó a suspender y, desde entonces, sus notas no han mejorado.

Este curso, para intentar mejorar su situación académica y conseguir que vuelva a obtener los resultados habituales, se le ha ofrecido un reforzamiento los fines de semana. Para sorpresa de los docentes, la alumna nunca se presentó a los mismos. Con el paso del tiempo, Catalina, la psicóloga del centro, ha descubierto que la alumna está pasando por una situación familiar delicada, pues sus padres se han separado y ella se muestra emocionalmente afectada.

Ahora, el curso está finalizando y deben tomar una decisión: hacer repetir a Claudia de nuevo o permitir que pase de curso. Catalina y Gladis (su profesora-jefe o tutora) divergen en sus opiniones al respecto.

### II. DESCRIPCIÓN DEL IC

Tras ver los resultados académicos que está obteniendo Claudia, el director decide realizar una junta de evaluación con su profesora-jefe y la psicóloga del centro.

Al inicio de la reunión, el director explica el motivo de la misma: decidir si Claudia debe repetir o pasar de curso. Acto seguido, pide a Gladis que dé su opinión, quien expone que Claudia debería repetir por no haberse esforzado (*"Claudia no puede pasar de curso. Por un motivo: yo fui testigo de que hizo cero esfuerzo durante el curso. Ella tiene promedio rojo en matemáticas, en lenguaje y en naturales"*). La psicóloga le replica que Claudia debería pasar de curso pues *"es una niña muy capaz pero creo que este año ha tenido graves problemas emocionales"*. Ante este comentario Gladis responde que todos pasamos por problemas, pero eso no puede convertirse en un argumento para proteger a los niños, dado que acabaría siendo perjudicial para ellos. El director solicita a la psicóloga una mayor explicación de la situación. Ésta explica que sus padres están en proceso de separación y esto está afectando a Claudia porque los padres eran sus grandes apoyos y ahora están totalmente separados. De nuevo, Gladis contraargumenta, diciendo que muchos alumnos del centro han pasado por esa situación *"y han podido tirar para adelante"*; añade que a Claudia se le ofreció un reforzamiento los sábados y los domingos, pero que nunca asistió. El director pregunta qué más se ha hecho por Claudia a parte de esta oferta. La profesora-jefe da a entender que no se puede hacer nada por ella si no aprovecha las ayudas que se le dan (*"si no asiste al reforzamiento, ¿qué más se le va a ofrecer?"*). La psicóloga concluye que debería darse una oportunidad a la alumna y ofrecerle soporte emocional en este proceso, pero la profesora-jefe vuelve a repetir que espera que se tome en cuenta su opinión.

Después de esta reunión, el director se reúne con Claudia para conocer los motivos por los cuales ha bajado su rendimiento. Claudia se echa a llorar y le cuenta al director que su padre se marchó de casa y su madre tuvo que empezar a trabajar, pues el padre no les ofrecía apoyo económico. El director trata de animarla (*"bueno, Claudita, pero esas cosas pasan, no hay nada que no se pueda superar en esta vida"*) y le pregunta por qué no asistió a reforzamiento. La alumna explica que su madre se va a trabajar temprano y vuelve tarde, por lo que ella debe quedarse cuidando de su hermana y su abuela, la cual ha sufrido un derrame y está en cama. Por este motivo, Claudia comenta, mientras continúa llorando, que *"no cree que pueda seguir estudiando"*; el director le ofrece un pañuelo y le dice que se calme.

### III. ACTORES QUE INTERVINIERON EN EL IC

#### ACTOR 1: Director González

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

Claudia siempre había sido muy buena alumna: integrada en el grupo, correcta y con buen rendimiento. Por algún motivo que desconoce su rendimiento académico se ha visto afectado. Cree que es una alumna con buenas capacidades, aunque esto no se vea actualmente reflejado en sus calificaciones.

Piensa que es necesario realizar una junta de evaluación con la profesora-jefe y la psicóloga para decidir qué hacer con la alumna el curso siguiente. Esta es una decisión compleja que debe ser tomada en colaboración.

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

Siente desconcierto y preocupación al no saber por qué Claudia –que siempre había sido buena alumna– ha bajado tanto en rendimiento y ha desaprovechado la oportunidad que se le ha ofrecido de asistir a reforzamiento. A su vez, se siente responsable de la situación por no haber realizado un seguimiento durante el curso para valorar otros recursos de ayuda.

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

Convoca una reunión con la profesora-jefe y la psicóloga escolar para recabar información sobre la alumna y tomar una decisión conjunta. Ante la falta de consenso, decide hablar con Claudia para conocer su opinión y su situación. Durante la primera reunión básicamente pregunta a las dos asistentes por su visión del caso; en la reunión con Claudia, además de preguntar, le brinda soporte emocional (dice palabras de consuelo, le ofrece agua y un pañuelo) cuando se echa a llorar explicado la situación.

#### ACTOR 2: Profesora Gladis (profesora-jefe)

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

Claudia este curso no se ha esforzado y ha reprobado tres asignaturas, por lo que merece volver a repetir. Para que un alumno pase de curso, tiene que ser él/ella quien apruebe; quien no consiga aprobar, deberá repetir curso.

El centro le ha ofrecido ayudas académicas, como el reforzamiento, y ella no lo ha querido aprovechar; así que sostener que tiene problemas y por ello deberían “darle una oportunidad” no es más que un acto de sobreprotección: todos tenemos problemas y los podemos superar, no podemos refugiarnos en la existencia de un problema para pasar de curso a una alumna que no lo merece.

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

La profesora siente que debe tener la autoridad de decidir sobre su alumna, por lo que se muestra irritada ante la necesidad de asistir a una reunión para tomar esta decisión conjuntamente y ante las respuestas de sus compañeros, que la contradicen constantemente.

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

Usa su posición de profesora-jefe para mostrar (o intentar demostrar) su autoridad sobre la niña, ofreciendo argumentos por los que Claudia debería repetir curso (no se ha esforzado, tiene las asignaturas instrumentales suspendidas y no asistió al reforzamiento que se le ofreció los sábados y los domingos). Asimismo, también reprueba los argumentos de la psicóloga, afirmando que todos tenemos problemas y que otro alumnado ha pasado por situaciones parecidas sin necesidad de ser sobreprotegidos. En esta línea, también responde a las cuestiones del director manteniendo su argumento de que el centro ya ha hecho todo lo que podía por ella: ofrecer ayudas académicas.

### ACTOR 3: Psicóloga Catalina

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

Claudia está pasando por una situación personal complicada, por eso sus resultados han bajado. La alumna merece que se le apoye en este duro proceso y se le dé la oportunidad de pasar de curso, dado que es una joven muy capaz.

Las emociones tienen una gran influencia en el proceso de aprendizaje, por lo que deben ser tenidas en cuenta y se deben ofrecer apoyos a los alumnos que pasan por situaciones emocionalmente difíciles.

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

Catalina se siente preocupada por el bienestar de Claudia, pues sabe que está pasando por una situación familiar que le está afectando negativamente. Esta preocupación se ve acrecentada por la actitud que muestra la profesora-jefe durante la junta, pues no está ofreciendo a Claudia el soporte que necesita.

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

La psicóloga expone argumentos empáticos hacia Claudia, y explica (por primera vez) que sus padres están en proceso de separación.

### ACTOR 4: Claudia

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

Claudia cree que es la principal responsable de su descenso académico. Sin embargo, también piensa que debe responsabilizarse de su hermana y su abuela, hecho más importante que sus estudios. Esto hace pensar a la joven que quizá deba dejar de estudiar para ayudar a su madre con el cuidado de la familia.

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

Su situación familiar le provoca una gran tristeza que le dificulta prestar atención en clase. Además, se siente responsable tanto de su progreso académico, como también de su hermana y de su abuela dependiente.

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

Claudia se responsabiliza de su rendimiento. A continuación, entre sollozos, expone su situación familiar y los motivos por los cuales no pudo asistir a reforzamiento.



## Fase de intervención y seguimiento

### IC: Junta de evaluación de alumna repetidora

#### Actor 1. Director González

<b>Sobre qué intervenir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. Relación psicóloga-profesora</li> <li>• Tema 2. Uso de la repetición como estrategia para la mejora del aprendizaje</li> </ul>
<b>Cómo intervenir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. La profesora-jefe y la psicóloga muestran puntos de vista muy diversos y no consideran la opinión de la otra para establecer un consenso y delimitar los problemas, a fin de abordarlos. En esta línea, el director, como gestor y dinamizador de la reunión, debería buscar estrategias para acercar posiciones. Sería necesario que el director hallara puntos en común entre las dos profesionales y les ayudase a construir una relación de colaboración.</li> <li>• Tema 2. La decisión de que un alumno pase o no de curso es uno de los problemas más frecuentes en la educación obligatoria. Habitualmente existen dos formas radicalmente opuestas de enfocar el tema: 1) considerar que es el alumno el que debe esforzarse por aprender y demostrarlo aprobando –si no se aprueba se debe repetir curso–; y 2) considerar que el objetivo de la educación es formar ciudadanos y nadie puede suspender en eso –la repetición sería incoherente–. En el primer caso, es necesario considerar si repetir curso supondrá un cambio en las ayudas que reciba (o si estas ayudas se podrían ofrecer también pasando de curso al alumno), o simplemente la repetición de las mismas actividades, los mismos errores,...; en el segundo, pensar en qué ayudas serán las óptimas para el desarrollo cognitivo y emocional de cada alumno. En cualquier caso, lo primero que debe plantearse el centro es cuál es el objetivo de la educación; y en un segundo lugar, cómo lograrlo, buscando siempre la mejor manera de ofrecer las ayudas para cada caso concreto.</li> </ul>
<b>Indicadores de cambio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscar activamente puntos en común entre las profesionales (en sus concepciones, estrategias y/o sentimientos).</li> <li>- Establecer medidas para la colaboración entre profesionales (protocolo, roles y responsabilidades, lugares y días para realizar reuniones, etc.).</li> </ul> </li> <li>• Tema 2.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir o revisar el objetivo de la educación.</li> <li>- Considerar la manera más eficiente de ofrecerle ayudas a la alumna, y cuáles serían estas medidas.</li> <li>- Tener en cuenta no solo el progreso académico y las calificaciones, sino el desarrollo como persona del alumno.</li> </ul> </li> </ul>

#### Actor 2. Profesora-jefa Gladis

<b>Sobre qué intervenir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. Concienciación sobre la importancia de las emociones y el seguimiento emocional</li> <li>• Tema 2. Concepción sobre Claudia</li> </ul>
-----------------------------	---

<b>Cómo intervenir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. La docente plantea únicamente soluciones académicas para dar respuesta a las dificultades de Claudia, obviando el papel que juegan las emociones y los sentimientos durante el proceso de aprendizaje. En este sentido, sería necesario concienciar a la profesora de la incidencia de las emociones en el desarrollo cognitivo y académico, a fin de establecer medidas de corte tutorial y personal para poder realizar el seguimiento y la evolución de su alumnado, y tomar medidas cuando se torne necesario.</li> <li>• Tema 2. La profesora se muestra prejuiciosa acerca de Claudia. Sería pertinente trabajar sobre estos prejuicios para ayudar a la docente a valorar las cualidades de su alumna y ofrecerle ayudas que realmente le puedan ser útiles. Para ello, podría ser una buena práctica conocer qué piensan los otros docentes que le imparten clase (asegurándonos de que también vayan a valorar los aspectos positivos) y/o confrontar su punto de vista con actuaciones que Claudia ha realizado y que la profesora conoce.</li> </ul>
<b>Indicadores de cambio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evitar atribuir los fracasos académicos únicamente a falta de esfuerzo.</li> <li>- Aceptar y valorar la importancia de las emociones en el aprendizaje.</li> <li>- Mostrarse dispuesta a establecer medidas tutoriales y realizar un seguimiento de su alumnado.</li> <li>- Llevar a la práctica medidas tutoriales.</li> </ul> </li> <li>• Tema 2.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aceptar la necesidad o pertinencia de dejar de lado sus prejuicios sobre Claudia.</li> <li>- Verbalizar cualidades de Claudia.</li> <li>- Realizar un cambio en la manera de relacionarse con Claudia.</li> </ul> </li> </ul>

### Actor 3. Psicóloga Catalina

<b>Sobre qué intervenir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. Seguimiento de los alumnos que muestran mayores dificultades</li> <li>• Tema 2. Comunicación de las situaciones que afectan al aprendizaje del alumnado</li> </ul>
<b>Cómo intervenir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. En tanto que asesora o psicóloga, Catalina debería realizar un seguimiento de los alumnos que, por motivos académicos o extraacadémicos, muestran mayores dificultades de inclusión o aprendizaje o que se encuentran en situaciones de riesgo. Así, la psicóloga debería realizar un seguimiento de la situación familiar de Claudia, interesándose por qué y cómo le está afectando. Esta información tendría que ser utilizada para buscar estrategias de intervención con la profesora-jefe, a fin de ofrecer ayudas ajustadas y relevantes para la alumna.</li> <li>• Tema 2. La psicóloga posee alguna información sobre la situación que está viviendo Claudia. Sin embargo, no ha existido un traspaso de información hacia su profesora-jefe, ni un trabajo conjunto para buscar soluciones y ofrecer ayudas a la alumna. Por ello, sería necesario que la psicóloga compartiese la información pertinente, con el fin de poder colaborar para el beneficio de la alumna. Para facilitar este traspaso de información, sería conveniente establecer una franja</li> </ul>

	horaria (o un calendario de reuniones) en la cual la psicóloga se reuniese con los profesores-jefe.
<b>Indicadores de cambio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar un seguimiento del alumnado.</li> <li>- Buscar ayudas ajustadas a la situación de cada alumno.</li> <li>- Colaborar con los docentes para buscar las estrategias óptimas de intervención en cada caso.</li> </ul> </li> <li>• Tema 2. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compartir la información necesaria con los miembros del claustro a los que atañen en cada caso, especialmente con la profesora-jefe.</li> <li>- Reunirse periódicamente con los profesores-jefe para traspasar la información.</li> </ul> </li> </ul>

### Actor 4. Claudia

<b>Sobre qué intervenir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. Explicación de su situación familiar a su profesora-jefe.</li> </ul>
<b>Cómo intervenir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. Claudia se ve afectada por una situación que le está dificultado el seguimiento de las clases por un malestar emocional. La alumna debería confiar en su profesora-jefe para explicarle esta situación y poder recibir los apoyos pertinentes (así como para exponerle por qué no asistía al reforzamiento los fines de semana). Para que Claudia confíe en Gladis será necesario no solo que la alumna muestre predisposición sino, sobre todo, que la profesora cambie de actitud, mostrándose más abierta ante las problemáticas personales que afectan a su alumnado.</li> </ul>
<b>Indicadores de cambio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicar los problemas que afectan a su rendimiento a su profesora-jefe (aunque sean problemas extraescolares).</li> </ul> </li> </ul>