

Actitudes esenciales en tiempos de crisis



Por Pepa Sánchez de Miguel¹

Directora del Servicio de Calidad e Innovación de la Universidad de
Navarra

Palabras clave: ESTUDIOS SOBRE EDUCACIÓN, actitudes, individuo, equipo, objetivo común, trabajo, confianza, formación, comunicación, éxito

Publicado el 13 de Noviembre de 2020

El 13 de marzo la Universidad de Navarra cerraba sus puertas físicas ante el empuje de la pandemia para entrar en un modelo de enseñanza virtual, extraño hasta entonces para la mayor parte de nuestros profesores. Durante esos días recuerdo a varios docentes expertos, con varios años de carrera, incrédulos e inseguros ante la posibilidad de dar las clases desde casa. Todos estábamos desconcertados ante la situación.

Era fundamental empezar bien esta nueva etapa, por lo que los días previos fueron de vital importancia. Toda la universidad se centró en un único objetivo: asegurar la mejor docencia en los últimos meses del 19-20. No solo “cubrir el expediente”, sino dar un servicio de la máxima calidad a los alumnos, dadas las circunstancias. La unidad que se consiguió para lograr este mismo objetivo, implicando a la mayoría de los profesores y profesionales de la universidad, desde el rector hasta los servicios, fue fundamental para enfrentar estos tiempos inciertos.

Desde el Servicio de Calidad e Innovación de la Universidad de Navarra trabajamos, junto a otros departamentos, en la elaboración de tutoriales y webinars que formasen a todos los implicados en la docencia de la institución.

Su buena acogida dependía de dos factores: por un lado, el requisito evidente de conocer nuevas herramientas tecnológicas por parte de los profesores; por otro, ser consciente de cuál era nuestro público objetivo para adaptarnos a sus necesidades. Durante esos meses el ritmo fue frenético y al evaluar la experiencia, puedo asegurar que hubo un tercer factor para el éxito: la importancia de las actitudes personales dentro de los flujos de trabajo. Si tuviera que elegir las actitudes que considero clave en estos momentos serían la responsabilidad personal, el compromiso de cada uno con su propio trabajo y por supuesto, la capacidad de trabajar en equipo a todos los niveles (profesores, juntas, secretarías y servicios). Por supuesto para lograrlas, se deben tener otras tantas actitudes personales que logran que las primeras se puedan realizar de manera óptima. “Estas actitudes son universales y necesarias para todo tipo de equipos en el sentido amplio: servicios, facultades, departamentos y personas”.

Durante los momentos de crisis es esencial que cada uno se enfrente con su tarea con responsabilidad, independencia y confianza para dar respuesta a tantas y tan urgentes demandas como surgen en esos momentos. Pero ¿qué hace que cada uno busque la excelencia en su trabajo? Se puede lograr personas capaces de realizar una tarea autónoma cuando, en momentos de aparente calma, se ha invertido tiempo previo en conocer y formar a cada persona y ayudar a realizar a cada uno bien su trabajo. Cuando saben que se les escucha, que se aprecian sus aportaciones, que han podido desarrollarse no solo como profesionales, sino también como personas, sin intrusismos indebidos, pero con empatía. Es un intangible vital que, en ocasiones extraordinarias, se hace fundamental porque en esos momentos el tiempo es escaso, cada uno tiene que trabajar y tomar decisiones de manera independiente. Y además, debemos confiar en que el que lo necesite pida ayuda y, por supuesto, aceptar el riesgo de las consecuencias de la toma individual de decisiones.



Ese trabajo individual y autónomo, tiene que estar al servicio de ese objetivo común. Y esto también exige de cada uno aceptación humilde de procesos, condicionantes o normas que nos vienen impuestos por los que deben decidir.

Hay que renunciar, con frecuencia, a criterios propios y esto exige humildad y reconocer decisiones de otros que a priori, no comprendemos, pero que están al servicio del bien común. Cuanto más ambicioso es el objetivo, más imprescindible es el cuidado de la coordinación de todos dentro de un equipo y de los equipos entre sí.

Un equipo funciona cuando se respeta y reconoce el trabajo individual de cada persona y cuando se hace ver el valor multiplicador de la colaboración y comprendemos como unos sin los otros no pueden sacar adelante un objetivo global de importancia. Por supuesto, en todas las circunstancias pero en estos momentos más, hay que tener un cuidado exquisito de la comunicación dentro, fuera y entre equipos. No dar por sentado que se conoce todo e invertir también en la manera de comunicar a todos los niveles.

No quiero olvidarme de una parte esencial de todo este proceso de aprendizaje individual y en equipo: el análisis de las acciones llevadas a cabo para detectar en qué hemos acertado y en qué hemos errado y cómo lo hemos solucionado, en definitiva, qué hemos aprendido. Estas situaciones nos hacen a todos crecer y mejorar y modificar conductas para, en situaciones similares, podernos enfrentar de una manera más eficaz.

En conclusión, sólo se podrá conseguir superar estas situaciones y otras que estén por venir, si además de tener un objetivo común, se han establecido previamente los cimientos para aprender y hacer equipo y se invierte el tiempo imprescindible para ello; si se reconoce el esfuerzo esencial de cada uno dentro del equipo, y si se les prepara para poder trabajar todos al unísono y alcanzar ese objetivo común.

Cómo citar esta entrada:

Sánchez de Miguel, P. (2020). Actitudes esenciales en tiempos de crisis. *Aula Magna 2.0*. [Blog]. Recuperado de: <https://cuedespyd.hypotheses.org/8633>

ⁱ Bióloga y doctora en Ciencias Biológicas, también es profesora colaboradora de la Facultad de Medicina. En el área de Innovación, lleva impartiendo formación a profesores universitarios desde hace más de 15 años en ámbitos como la planificación de la docencia, las metodologías activas de aprendizaje, la evaluación de los estudiantes, enseñanza online y el uso didáctico de las herramientas informáticas como apoyo a la docencia. En el área de Calidad, coordina la implantación de los sistemas de calidad para la mejora de la docencia, la solicitud y acreditación de los títulos oficiales así como la evaluación de la calidad de la docencia del profesorado.