

# ANÁLISIS DE INCIDENTES CRÍTICOS

"A critical incident is one that challenges your own assumptions or makes you think differently." - McAteer

# AN

El análisis de incidentes críticos se centra en el análisis de resultados negativos o positivos no esperados en el desempeño de una actividad. Busca determinar los factores que puedan ser revertidos (negativos) o replicados (positivos), mediante acciones concretas incluyendo, claro está, acciones formativas.



- ➔ Determinar exactamente qué es lo que se persigue hacer con el análisis.
- ➔ Debemos plantearnos las siguientes preguntas:



¿Cuáles fueron los hechos y circunstancias que condujeron al incidente crítico?

¿Cuáles fueron los comportamientos de las personas implicadas que generaron el incidente crítico?

¿Cuáles fueron los resultados del incidente crítico?

¿Cuáles serán los resultados futuros si cambia el comportamiento a raíz de lo que aprendamos de su análisis?

- ➔ Decidir el método que se va a emplear para la recogida de datos del incidente crítico ocurrido (ver [documento](#) *Formulario de Análisis de incidentes Críticos*).
- ➔ Establecer un método de revisión de los datos: importante contar con expertos del tema en cuestión y empleando una técnica grupal para la resolución de problemas (focus group, brain storming, grupo nominal, etc).
- ➔ Definir plan de acción que podrá incluir el diseño de acciones formativas o de cualquier otra naturaleza según las conclusiones que arroje el *Análisis de Incidentes Críticos*.

Es importante "dibujar" la secuencia de acciones y procesos implicados mediante flujogramas o cualquier otro método. Ten también en cuenta los elementos relacionales y emocionales en tu análisis.

Este análisis es tanto para incidentes críticos negativos como positivos. De los dos podemos aprender.

