

Elementos que fortalecen la función tutorial

La comunicación entre tutor y tutorado

LA COMUNICACIÓN COMO FACTOR BÁSICO PARA LA ACCIÓN TUTORIAL

María de la Luz Pirrón Curiel
mpirron@ipn.ipn
ESCA Unidad Tepepan

Marcela Rojas Ortega
marojas@ipn.ipn

RESUMEN

El programa institucional de tutoría del Instituto Politécnico Nacional se encuentra en constante desarrollo y ha tenido avances importantes a lo largo del tiempo, sin embargo está inmerso en un proceso de mejora continua y, por lo tanto requiere de medidas que logren su desarrollo.

Este trabajo presenta la propuesta de la creación e instrumentación de un curso de *Comunicación para Tutores*, fundamentado en la importancia del manejo de la comunicación para establecer un nexo que permita llevar a cabo el acompañamiento, a través de una relación interpersonal basada en la comunicación responsable y efectiva.

Se considera que el beneficio de un curso de esta naturaleza beneficiará al tutor en el desempeño de la acción tutorial logrando mejores resultados a favor de los estudiantes, además de brindarle competencias útiles en su labor docente, en su trabajo profesional y en su vida personal.

1. Análisis de la temática planteada

Hace aproximadamente nueve años, a la luz de los cambios el Instituto Politécnico Nacional inició el replanteamiento de sus funciones sustantivas: La docencia, la investigación, la difusión de la cultura y la vinculación con la sociedad.

Como parte del eje de acción de Innovación y Calidad en la Formación se establece la necesidad de establecer el Programa Institucional de Tutorías (PIT) que sirve de apoyo a la formación integral de los estudiantes. Lo que hace necesario preparar a los docentes, bajo el esquema de formación en la atención de estudiantes tutorados. El proceso de capacitación se ha llevado a cabo de manera gradual; sin embargo, constantemente se incorporan nuevos docentes al programa, lo que hace que surjan nuevas necesidades, además los profesores en proceso de formación, descubren nuevas necesidades al ir adquiriendo destrezas y conocimientos, ya que amplían sus horizontes y requieren mayores conocimientos y habilidades para lograr sus metas.

La acción tutorial es desempeñada principalmente por docentes de carrera, además de impartir clases, implica darle una orientación, seguimiento y evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes, así como de formarlos de manera integral a través del acompañamiento, el plan de acción tutorial (PAT) depende directamente del director del plantel, auxiliado generalmente por un encargado del plan, y es el director quien designa a cada profesor tutor para que se encargue de orientar a un grupo de alumnos o quizá uno o más estudiantes mediante tutoría personalizada, procurando que sea el mismo individuo durante todo el ciclo educativo.

“El acierto tanto de la tutoría como del PAT, descansa en gran medida en la calidad de las estrategias, las cuales son muy diversas”¹

“El tutor trata con personas y sabe que en ellas están presentes factores y situaciones que propician logros y otros que llevan al fracaso. Reconoce igualmente que de estos

¹ García-Córdoba, F. y. (2007). *La tutoría*. México: Limusa.

últimos ninguno es determinante ni insalvable si la intervención externa y la motivación interna son apropiadas. El reto es identificar las causas dominantes e implementar las acciones pertinentes. De esta manera, la tutoría se enfoca al desarrollo académico y a propiciar la maduración del sujeto, previendo problemas e interviniendo para lograr su solución”² .

Por lo tanto la tutoría implica un reto para el profesorado y para la institución educativa, ya que “la incorporación de la acción tutorial en el marco de las funciones del profesorado universitario representa, sin duda, el replanteamiento de muchas actitudes y competencias docentes”³

Los aspectos psicosociales son una parte fundamental de la formación del ser humano y determinan en buena parte el éxito de lo que se emprende como persona o como profesional. Dada su importancia durante los estudios y en la etapa de inserción en el ámbito profesional, es fundamental incluir el desarrollo de habilidades, actitudes y valores en la formación de los estudiantes tutorados, lo que les permitirá establecer relaciones humanas armónicas, en un ambiente de aceptación y respeto mutuos.

El éxito de la tutoría recae en el grado de institucionalización que se genera a partir de un Plan de Acción Tutorial (PAT). Es fundamental, para toda institución educativa, partir de la detección y análisis de las necesidades, para establecer un plan donde se detallan: objetivos, recursos, asignación de funciones y lineamientos de seguimiento, lo que contribuirá a lograr el desarrollo integral del alumnado.

Parte importante de las relaciones humanas entre tutor y tutorado es la comunicación. Comunicarse es algo más que hacerse entender. Es necesario lograr que la persona a quien nos dirigimos se interese en escucharnos y entendernos.

² García-Córdoba, F. y. (2007). *La tutoría*. México: Limusa.

³ Rodríguez Espinar, S. (2004). *Manual de Tutoría Universitaria*. Barcelona, España: Octaedro/ICE-UB.

Para emprender la comunicación exitosa con los estudiantes es fundamental comprenderlos, para lo que es indispensable asimilar que:

- No hay dos seres humanos que sean idénticos.
- Todos aspiramos a sentirnos alguien.
- Hay que considerar a la persona en su integridad de ser humano.
- Las necesidades motivan la conducta.

Mucha práctica y paciencia son necesarias para tener buenas relaciones humanas. La mayor parte de las situaciones que debemos afrontar, requieren serenidad y buen juicio, así como no olvidar tomar en cuenta los deseos y necesidades de los demás. Todas las habilidades para establecer relaciones exitosas se basan en la comunicación, por lo que representa un factor clave para lograr una buena relación tutor-tutorado.

Los tutores deben considerar que en todo momento enviamos y recibimos mensajes. A veces lo hacemos de manera consciente, o sea, nos damos cuenta de que estamos transmitiendo o recibiendo mensajes. Pero también suele ocurrir que lo hagamos inconscientemente, es decir, que no nos percatamos de que lo estamos haciendo.

En una relación tutor-tutorado, el emisor suele ser al mismo tiempo receptor, y el receptor emisor, una y otra vez. Cuando las dos personas conversan, ambas están constantemente comunicándose algo, si no con la voz, con la mirada, la postura, la expresión facial, la distancia o el acercamiento.

Todos hemos sufrido problemas de comunicación y de relaciones humanas. Conocemos el malestar de una relación tensa, equívoca, hostil y demasiado agresiva. A pesar de que nuestra vida está en función de la comunicación, ésta se malogra a cada paso debido a la existencia de barreras como la subjetividad, actitudes moralizantes, la superficialidad, los estereotipos, el engaño, la imagen social, el miedo, la represión, la falta de información y la interpretación equívoca de las palabras. Debemos estar conscientes de que la relación tutor-tutorado no está exenta de estos aspectos.

Existen facilitadores de las relaciones humanas, los cuales van en sentido opuesto de las barreras de la comunicación, la más recomendable es la retro-alimentación o retro-información, sin embargo es también fundamental conocerse a sí mismo, aceptar el riesgo de expresarse con espontaneidad y tener una actitud genuina de interés hacia los demás.

La comunicación no verbal puede ser consciente o inconsciente y da elementos importantes al establecer una relación humana, por lo que determina en gran medida lo que percibe el receptor. Durante un encuentro entre tutor y tutorado, un mensaje no intencional puede ser tan elocuente como una comunicación hecha con toda claridad y propósito.

Es importante comunicarse, pero lo más importante es comunicar lo que se desea sin que existan distorsiones, para lograr los objetivos deseados. La comunicación eficaz ocurre cuando el significado pretendido de la fuente y el significado percibido del receptor es virtualmente el mismo.

Una relación común entre tutor y tutorado es la entrevista, la que constituye una forma de comunicación interpersonal, que tiene por objeto proporcionar o recabar información o modificar actitudes. Lo más común es iniciar el proceso tutorial a través de este tipo de comunicación, no debe pasarse por alto que el entrevistador requiere el conocimiento de sí mismo, que va a contribuir en la objetividad y valoración de la información recibida, disminuyendo los prejuicios y la contaminación por características personales del entrevistador.

La tarea del entrevistador es preparar el ambiente en que realizará la entrevista y el cual puede condicionarse, dependiendo esto de las reacciones del entrevistado que pretende conocer. En dicho ambiente se incluye la actitud del entrevistador desde el momento en que recibe al solicitante.

Por otra parte, las nuevas tecnologías en comunicación han ido avanzando rápidamente, en la década de los 80 se presentaron avances tecnológicos impresionantes, en la de los 90 se aprendió a vivir con ellos y eso fue toda una revolución personal y organizacional; esta revolución aún se encuentra en proceso. Estas herramientas son fundamentales para agilizar la acción tutorial y evitar barreras en cuanto a tiempo y distancia.

Para el tutor y para los tutorados los teléfonos celulares son un gran apoyo para localizarse tanto en el plantel como fuera de él. El e-mail se ha convertido en una forma escrita que tiene la ventaja de que se puede redactar y enviar en cualquier momento y leerse en cualquier otro. A través de él se pueden enviar comunicados, informes o hacer citas, por lo que son otra herramienta de apoyo para la tutoría.

Para el tutor, este medio constituye un auxiliar muy importante, que permite estar en constante comunicación con los alumnos tutorados sin emplear demasiado tiempo y sin tener que coincidir en un momento determinado el tiempo disponible del alumno y el docente. Es una herramienta que no debemos desaprovechar, si bien es importante complementarla con sesiones presenciales para conservar la calidez del trato cara a cara y la comunicación no verbal.

Todo lo anterior pone de manifiesto la necesidad de formación paulatina de los tutores, en aspectos humanos y técnicos, que les permitan entablar una comunicación efectiva y permanente con sus tutorados. Para tal efecto se plantea la propuesta de ofrecer un curso básico de *Comunicación para Tutores*, abordando temas teóricos y prácticos, con la finalidad de brindar la oportunidad de adquirir las competencias básicas de comunicación para llevar a cabo la actividad tutorial.

2. Retos y expectativas de la situación planteada

La situación planteada impone el reto de diseñar, registrar, instrumentar e impartir un curso de *Comunicación para Tutores*, tomando en cuenta las necesidades de la actividad y las características de los estudiantes que participan en el programa.

Las expectativas son viables y ofrecen una buena oportunidad de capacitación tutorial que brinde resultados positivos a corto plazo, si se toma en cuenta que, con mucha frecuencia los estudiantes abandonan la tutoría por no haber podido establecer una comunicación efectiva con el tutor que les fue asignado.

La oportunidad de ofrecer un curso de comunicación, con un enfoque de desarrollo de competencias humanas, al mismo tiempo de favorecer a los tutores en sus actividades con los alumnos tutorados, también influirán positivamente en sus actividades docentes, personales y profesionales, teniendo un beneficio múltiple, tanto para la institución como para el docente.

3. Propuestas de solución para el impulso y mejoramiento de la acción tutorial en el IPN.

Se considera que aún cuando han pasado muchos años desde el inicio del Programa Institucional de tutorías, no hemos alcanzado el nivel máximo de efectividad, ya que siempre hay posibilidades de mejora.

Hasta hoy, su contribución ha sido muy importante para el rescate de estudiantes en riesgo, la conservación de becas, el mejoramiento de las estrategias de aprendizaje y, sobre todo, para la formación integral de los estudiantes en aspectos de educación para la vida.

La propuesta presentada específicamente en este trabajo está relacionada con un proceso de formación permanente de los tutores, privilegiando los aspectos que tengan un impacto más inmediato y generalizado en la actividad tutorial.

Como primer paso, a partir del momento actual, se propone un curso de *Comunicación para Tutores*, cuyo enfoque se base en el desarrollo de competencias humanas para mejorar las relaciones entre tutor y tutorado, lo que se espera que contribuya positivamente al proceso de mejora continua de la actividad tutorial.

Se recomienda que paulatinamente se amplíe el abanico de cursos de formación para tutores y que se organicen eventos al interior de las escuelas, donde se tenga la posibilidad de que profesores y estudiantes socialicen e intercambien experiencias en un ambiente de apertura y armonía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANUIES. (2003). *Programa institucional de tutorías*. México: ANUIES, Colección biblioteca de educación superior.
 - Boza, Á. y. (2001). *Ser profesor, ser tutor*. Orientación educativa para docentes. España: Hergués editores.
 - García-Córdoba, F. y. (2007). *La tutoría*. México: Limusa.
 - González (2005) *Guía para la formación y crecimiento personal del joven*. México: Universidad de Colima.
 - Instituto Politécnico Nacional. (2003). *Programa institucional de tutorías*. México: Instituto Politécnico Nacional.
 - Mastache, A. y otros autores (2007). *Formar personas competentes. Desarrollo de competencias tecnológicas y Psicosociales*. Argentina: Noveduc.
 - Rodríguez Espinar, S. (2004). *Manual de Tutoría Universitaria*. Barcelona, España: Octaedro/ICE-UB.
-