

## **ENSAYO SOBRE LA ASERTIVIDAD Y EL COACHING CON EL TUTORADO.**

Pérez-Gándara Benjamín Moisés

PALABRAS CLAVE: ADOLESCENCIA, MEDIOS, ASERTIVIDAD, COACHING.

### **INTRODUCCIÓN.**

La adolescencia es ese estado en el que se puede sentir en el limbo, porque ya no se es niño/niña, pero tampoco se es adulto. La adolescencia implica cambios físicos y emocionales para los propios adolescentes y también cambios en la organización y relaciones familiares. Hay distintas etapas en la adolescencia y cada una trae consigo sus peculiaridades particulares.

La adolescencia se ve de forma muy distinta dependiendo de si eres el propio adolescente o si eres madre o padre del adolescente.

[Fuente:

<http://www.euroresidentes.com/adolescentes/adolescencia.htm> c. 24-09-2012]

Cambio y movilidad, es el paradigma del estudiante que ingresa al nivel medio superior., cuando se tiene que enfrentar a una toma de decisiones que los marcará por el resto de su vida académica y profesional.

Los alumnos del bachillerato, del primer semestre son muy diferentes aquellos que están en su segundo o tercer año, se puede apreciar de inmediato cuando ingresan por primera vez a la escuela que su desarrollo es indiferente e incierto; por ejemplo, en el CECYT2, los alumnos reprueban en promedio

el 40% de las asignaturas del primer semestre.

Son inquietos y distraídos, no logran asimilar los cambios biológicos y hormonales, sin estar constantemente experimentando y descubriendo en el aula una cantidad de posibilidades de comunicación con sus compañeros, desde el poner apodosos a cuantos conocen en la clase como a los maestros y autoridades; casi Nadie se les “escapa”, en ocasiones junto con otros compañeros, buscan la oportunidad para hacer de esto un habito de burla constante. Se crean códigos de comunicación a partir de las ocurrencias y los desafíos que descubren con otros compañeros de la clase para utilizar o construir un lenguaje diferente para comunicarse, de manera cotidiana en la familia, así como en la escuela.

El trabajo tiene por objetivo general comprender las nuevas formas de llevar a cabo la tutoría de manera asertiva con el tutorado a través de las tecnologías de información y comunicación (TICs) para mejorar el desempeño del programa institucional en el IPN.

Analizar el papel que juegan los medios en el pensamiento y acción del estudiante, para desviarlo de los verdaderos propósitos y confundirle a cerca de la importancia de la educación en su contexto nacional, por ello es importante aprovechar estos como una oportunidad para problematizar con el tutorado sobre la incidencia que tienen en su formación.

Un objetivo más de este trabajo es inferir sobre las habilidades del tutor para establecer un adecuado coaching durante el lapso que dure la tutoría.

Es necesario resaltar con relación al coaching que no cualquiera puede coachear. El coaching, como cualquier otro campo o disciplina, no nada más refleja un marco referencial teórico, sino también un conjunto de habilidades (Hall y Duval, 2010 p. 127).

## LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En primer lugar es necesario señalar que hay diferentes tipos de medios de comunicación:

- Medios Masivos: son los conocidos como medios en masa porque llegan a la población de forma masiva. Pueden producir cambios culturales a gran escala, tanto positivos como negativos.
- Medios Auxiliares o complementarios
- Medios Alternativos

Los medios masivos debido a que son los que más afectan a los adolescentes. Los Medios Masivos a la vez se dividen a la vez en:

- Televisión
- Radio
- Periódico y Revistas
- Internet

- Cine

Los medios de comunicación masiva bombardean a la población y concretamente a los adolescentes, aprovechando la incertidumbre y curiosidad que en ellos reina para moldearlos al antojo de la sociedad. Aunque son cinco los tipos de medio de comunicación masiva que llegan a los estudiantes, son especialmente dos por lo que los padres y tutores deben preocuparse: la televisión y la Internet.

## LA TELEVISIÓN Y LA INTERNET.

Es innegable que la televisión y el internet son poderosos instrumentos de socialización juvenil cuyos objetivos son el de intervenir en la definición de los significados simbólicos y el de controlar.

Los adolescentes juegan un papel de mercancía de la sociedad de consumo. Por ello, se pueden calificar a la televisión y a la Internet como armas de doble filo.

Por un lado, si son empleadas sabiamente son herramientas que sirven para informar y enseñar. Gracias a ellas hoy día podemos comunicarnos con todo el mundo y saber qué ocurre en cada país y en cada momento. Son una inmensa fuente de información con contenidos lúdicos e inmensamente interesantes de gran utilidad en la vida diaria que amplían los horizontes y conocimientos de todo aquello que se desee.

Sin embargo, también son armas capaces de modificar conductas, pensamientos e incluso creencias. Son una fuente de información en la que abundan contenidos realmente negativos e incluso ilegales que no hacen otra cosa que confundir y crear hábitos insanos a la población en general pero el grupo de mayor riesgo son los adolescentes. [Fuente: página principal [www.euroresidentes.com/2012/07/adolescentes-y-medios-de-comunicacion.html](http://www.euroresidentes.com/2012/07/adolescentes-y-medios-de-comunicacion.html) c. 26-09-2012]

## LA ASERTIVIDAD.

Diferentes autores coinciden que la asertividad es un conjunto de principios y derechos que hacen a un modelo de vida personal enfocado a lograr el éxito en la comunicación humana, su esencia radica en la habilidad para transmitir y recibir mensajes haciéndolo de forma honesta, profundamente respetuosa, directa y oportuna.

Hay quien considera que asertividad y habilidades sociales son términos sinónimos. Sin embargo, se considera que la asertividad es solo una parte de las habilidades sociales, aquella que reúnen las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

Ejemplo: Usted se sienta en un restaurante a cenar. Cuando el camarero le trae lo que ha pedido, se da cuenta de que la copa está sucia, con marcas de pintura de labios de otra persona. Usted podría:

- a. No decir nada y usar la copa sucia aunque a disgusto.
- b. Armar un gran escándalo en el local y decir al camarero que nunca volverá a ir a ese establecimiento.
- c. Llamar al camarero y pedirle que por favor le cambie la copa.

Este ejemplo ilustra los tres puntos principales del continuo de asertividad: Estilo pasivo; Estilo agresivo; Estilo asertivo. [Fuente: página principal <http://www.psicologia-online.com/autoayuda/hhss/HHSS4.htm> /c.25-09-2012]

¿Con cual de ellos se identifican la mayoría de los tutores en el IPN?

Para Carl Rogers, los sustentos de una educación basada en las personas, el modelo asertivo tiene en Rogers la fuerza que permite considerar importantes a quienes se comunican con nosotros, y las personas deberán considerar forzar su atención hacia una comunicación correcta, exacta y respetuosa.

- ✓ Respetarte a ti mismo.
- ✓ Respetar a los demás.
- ✓ Ser directo.
- ✓ Ser honesto.
- ✓ Ser apropiado.
- ✓ Control emocional.
- ✓ Saber decir.
- ✓ Saber escuchar.
- ✓ Ser positivo.
- ✓ Lenguaje no verbal.

Por ejemplo, el ser directo, nos hace ser claros en el mensaje que queremos dar, sin

rodeos, con el contenido exacto pero respetuoso.

Para el resto de los postulados se debe hacer una revisión constante del sujeto en su formación académica manteniendo la asertividad en la relación tutor-tutorado.

El reto del tutor es lograr la asertividad que permita medir el grado de confianza y de seguridad de esta relación a favor del proceso de la tutoría y su objetivo.

## EL COACHING.

El tutor requiere de ciertas herramientas para desarrollar el meta-coaching, que promueva el cambio y la transformación.

¿Qué es entonces el meta-coaching?

Para Hall (2010) el coachear a una persona en un *metanivel* con sus patrones de pensamiento, sus patrones estructurales y su forma significativa, el coach no necesita maestría en el *contenido* del tema en cuestión. ¿Esto parece sorprendente? Sin embargo, esto es porque la maestría no es la del jugador, que trata con el contenido, sino la del experto que sabe como manejar los procesos estructurales.

*El coaching esta diseñando para ayudar al cliente a descubrir lo que ya sabe o lo que puede descubrir para si mismo.*

En resumen el coaching es una modalidad poderosa que realza el desempeño y nos permite producir desempeños máximos y de

más alta calidad. El *meta-coaching* da todavía otro paso más, que se mueve hacia arriba a niveles más altos de la mente-emoción, a todos los marcos que componen las matrices de nuestra mente.

Entonces la asertividad y el coaching se complementan para lograr que el tutorado responda al objetivo específico de la eficiencia y eficacia durante su vida académica y/o profesional.

Algunas de las competencias se pueden enriquecer a partir del listado de habilidades esenciales en el coaching desarrollado por Hall (p.129-132)

1. *Escuchar atenta y activamente.*
2. *Apoyo: rapport, presencia.*
3. *Preguntar con calidad.*
4. *Metapreguntar.*
5. *Dar retroalimentación.*
6. *Recibir retroalimentación.*
7. *Evocar estados.*

Escuchar atenta y efectivamente: significa escuchar con la mente y el cuerpo como si tuviéramos un tercer oído.

Apoyo: es estar presente en el momento más oportuno, es practicar la empatía.

Preguntar con calidad: significa la habilidad de plantear preguntas que llegan al fondo de las cosas, orientada a solucionar un conflicto. (es el corazón del coaching).

Metapreguntar: se refiere a los pensamientos internos y los sentimientos, explorando marcos, estados y experiencias, para explorar

lo más alto de sus creencias, valores, e identidad.

Recibir retroalimentación: busca los referentes sensoriales para refinar nuestras habilidades, le damos importancia a la evaluación, para la retroalimentación.

Evocar estados: se refiere principalmente a los eventos que se pueden dar con la aplicación correcta del PNL; esto permite evocar un estado mente-cuerpo-emoción, de manera consciente para manejar estos estados.

La aplicación de estas teorías da como resultado una simbiosis, para la construcción de un esquema representativo de la comunicación asertiva entre tutor-tutorado; además de hacer posible que los resultados de esta ayuden a cambiar el futuro próximo del tutorado, eligiendo metas viables y claras, con un valor agregado, que le permita una movilidad con mayor certeza. La conjugación de las teorías humanistas de Carl Rogers con otros conocimientos como la meta-coaching, permiten la construcción de un esquema que ejemplifique la acción tutorial.

La simbiosis se ejemplifica en el modelo de panel, considerando los conceptos y razonamientos que lleven a ambos a reflexionar sobre el proceso asertivo y el coaching. (ver fig. 1).

**Fig. 1**

## Esquema asertividad y coaching



El esquema representa un panel de oportunidades. para construir en conjunto con los tutorados, espacios de comunicación, con respeto hacia el trabajo creativo de acompañamiento, cuidando siempre que la relación tutor-tutorado sea honesta, propiciando en lo posible, en un ambiente académico de confianza en la democracia, donde ambos actores estén conscientes de la importancia de la tutoría para la vida social e institucional.

### **METODOLOGÍA.**

La tutoría en su sentido estricto de la palabra, refiere a una persona o guía encargada de orientar a los alumnos de un curso o asignatura.

Cualquier docente que desee ejercer la tutoría deberá seguir un método y una estrategia

para hacer los cuestionamientos adecuados a sus tutorados.

Las preguntas también permiten realizar la observación de hechos encaminados a problematizar y esclarecer en conjunto el nivel del conflicto, de los siguientes puntos.

- a) nivel de conflicto personal.
- b) nivel de conflicto familiar.
- c) nivel de conflicto escolar.
- d) nivel de conflicto académico.
- e) nivel de conflicto profesional o de trabajo.

Una vez, que se ha identificado el punto focal del problema, se estará en posibilidad de: a) dar asesoría pertinente que ayudará a resolver el conflicto; b) canalizar y establecer contacto con otras instancias institucionales y c) inducir al tutorado para que sea él quien proponga la solución más adecuada.

Considerar que el docente institucional en sus funciones de tutor, es especialista en tutorías, es un error. El tutor no es un terapeuta experimentado que tenga todas las respuestas que requiere el tutorado, sin embargo, puede proponer al tutorado como estrategia, turnar su caso a instancias institucionales internas o externas para que ellas se encarguen de analizar y estudiar su problema.

Por ejemplo, si el conflicto es de carácter familiar, se puede recurrir a los profesores del departamento de Orientación Juvenil de la institución o externos como: INJUVE, DIF, CNDH, entre otros.

Pero si su conflicto es de carácter académico, se puede recurrir a los programas como el PROSSNA (Programa de Servicio Social de Nivelación Académica). En este programa los prestadores imparten asesorías presenciales o en línea a los alumnos irregulares, con lo cual se pretende abatir el índice de reprobación o bajo rendimiento académico de los estudiantes. (PROSSNA-ESIME)

## **RESULTADOS.**

La asertividad y el coaching, son solo herramientas del tutor que puede o tienen que conocer, para trabajar con el tutorado, este proceso no tiene una varita mágica que con solo moverla le resuelva la vida a una persona, también no es con una sola asesoría del tutor como este puede resolver un problema, es necesario la disciplina y la tenacidad para conseguir buenos resultados.

Resulta pertinente acudir a la disciplina psicológica a través de la investigación de las causas que es en el fondo, la búsqueda de relaciones, y su encuentro puede deberse precisamente a una observación acuciosa del comportamiento humano.

Raúl Gutiérrez (2006., p. 42) acerca del planteamiento de problemas psicológicos, dice que cuando una persona observa un cierto tipo de fenómenos no normal, es que surjan interrogantes acerca de ellos y trate de explicar por qué sucede de esa manera y no de otra. La observación conduce a la formulación de preguntas. Esta aparición de

incógnitas suelen ser el motor muy activo de la investigación científica.

## CONCLUSIONES.

Se puede decir que el binomio asertividad-coaching, es una herramienta útil, que permite mejorar las relaciones tutor-tutorado con un enfoque humanista de desarrollo y transformación.

El tutor en ese sentido, debe estar consciente de estar actualizado, para poder ejercer la tutoría de manera asertiva.

El tutorado espera que el tutor sea una guía que le ayude a comprender como socializar y resolver algunos problemas de orden académico y/o personal que se le presenta durante su formación.

El docente tutor tiene la oportunidad de superar y mejorar su desempeño, a través de la profesionalización de la tutoría, lo que le permitirá conocer y manejar herramientas como el método FODA, entre otras. Por eso es necesario que el tutor conozca y practique las siete habilidades para el coaching:

1. *Escuchar atenta y activamente.*
2. *Apoyo: rapport, presencia.*
3. *Preguntar con calidad.*
4. *Metapreguntar.*
5. *Dar retroalimentación.*
6. *Recibir retroalimentación.*
7. *Evocar estados.*

Esto será posible en la medida en que las condiciones actuales cambien, para ofrecer un

servicio de calidad al tutorado, contando con las instalaciones y condiciones suficientes para ello en las instituciones, sin perder de vista que el elemento de mayor relevancia en este proceso, sigue siendo "EL SABER ESCUCHAR". Se puede decir que la investigación de las incógnitas a que se refiere Raúl Gutiérrez, tiene como resultado la asertividad con el tutorado.

## Bibliografía.

Gutiérrez, Sáenz Raúl. Psicología. México Esfinge 2006.

Hall, Michael. Metacoaching, México Trillas 2010.

Rogers, Carl (1993, 8ª reimpresión). *El proceso de convertirse en persona*. Barcelona: Paidós. (pp. 44)

Enlaces electrónicos.

<http://www.euroresidentes.com/adolescentes/adolescencia.htm> (c. 26-09-2012)

<http://www.psicologia-online.com/autoayuda/hhss/HHSS4.htm> (c. 25-09-2012)