

## LA TUTORÍA COMO ESPACIO DE AYUDA INTERPERSONAL

*Manuel de Armas Hernández*

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Fecha de aceptación: 25 de octubre de 2009

### RESUMEN

Nuestra aportación intenta ofrecer una herramienta de intervención al profesor tutor para afrontar el conflicto desde el espacio de la tutoría como un espacio interpersonal de ayuda basado en el modelo de Carkhuff (1969). Profundizamos en la necesidad de establecer un vínculo adecuado con los alumnos, basado en las destrezas de ayuda: empatía, respeto y autenticidad, desarrollando un modelo alternativo de ayuda (MA).

*Palabras claves: tutor, empatía, respeto, autenticidad, destrezas de ayuda.*

### ABSTRACT

This study tries to offer the tutor an intervention tool to face conflicts in tutorial sessions; the tutorial session is understood as interpersonal space to offer help, and Carkuff's model (1969) has been taken as a reference. We focus on the need to establish the proper link with students, using the following help skills: empathy, respect and authenticity and we suggest an alternative help model (HM).

*Key words: tutor, empathy, respect, authenticity, help skills.*

## INTRODUCCIÓN

Para Barriocanal (2000) la tutoría y la orientación al alumnado debe:

1. Favorecer la educación integral del alumno como persona.
2. Potenciar una educación lo más personalizada posible y que tenga en cuenta las necesidades de cada alumno.
3. Mantener la cooperación educativa con las familias.

La legislación vigente (Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo), de Educación, en el artículo 91, apartado 1c, regula que entre la funciones del profesorado se encuentra la tutoría de los alumnos, la dirección y la orientación de su aprendizaje y el apoyo en su proceso educativo, en colaboración con las familias.

Nosotros, partiendo del trabajo tutorial propuesto por Barriocanal (2000), y de la importancia que da la legislación vigente a la tutoría, utilizaremos el espacio tutorial para que el profesor pueda abordar aspectos del campo de la educación no formal, e informal, potenciando el acercamiento del alumno sobre sus intereses y posibles problemas. Para ello, el tutor ha de asumir que el conflicto es una herramienta de trabajo sin connotaciones negativas, con la intención de potenciar en el alumno el desarrollo de actitudes que fomenten la integración en el grupo de pertenencia y en el conjunto de la vida escolar.

Ante ello, se hace patente la necesidad de adaptar el modelo de Carkhuff (1969) a las necesidades de los tutores y las diferentes fases del desarrollo y aplicación del mismo, concretamente el que nosotros denominamos modelo alternativo de ayuda (MA) desarrollado y aplicado por el educador social en niños, jóvenes, adultos y ancianos de alto riesgo de exclusión social (Armas, 2004).

El tutor como profesional de la ayuda no es un terapeuta, debe saber dónde están los límites de su intervención y saber derivar el caso al profesional especializado (psicólogo, psicopedagogo o profesional de salud mental); su intervención debe ser profesionalizada, no improvisada y que favorezca evitar el *burnout*.

No cabe la menor duda de que consideramos la intervención como un elemento de profesionalización, facilitador del desarrollo de las capacidades del sujeto de intervención, siendo la intervención de carácter socioeducativo y no terapéutico. También deseamos destacar que es una opción voluntaria del tutor y surge del profesor con experiencia, formación y cualidades para que pueda ayudar a sus alumnos y sus familias con dificultades; en este sentido estamos en la línea de Marroquín y Villa (1995) al considerar la ayuda como una comunicación interpersonal.

## 1. ADAPTACIONES DEL MODELO ALTERNATIVO

Las adaptaciones que establecemos con relación al modelo de Carkhuff (1969) se centran en los siguientes aspectos:

- El modelo de relación de ayuda de Carkhuff (modelo clásico) establece tres dimensiones: el terapeuta, el cliente y las variables ambientales. La modificación que presentamos hace referencia a las dimensiones: tutor, alumno (persona necesitada de ayuda) y las variables ambientales.
- El tutor (profesional de la ayuda) ha de crear y reformular la demanda de ayuda, es decir, se ofrece al necesitado de ayuda, el alumno acepta o no el ofrecimiento, y las variables ambientales y contextuales han de dar seguridad al alumno y trabajarse en contextos no formales. En el modelo clásico, el cliente viene a la consulta derivado por otro profesional, acompañado de un familiar o por su propio convencimiento.
- Carkhuff (1969) establece siete destrezas de ayuda (empatía, respeto, autenticidad, concreción, confrontación, inmediatez y automanifestación) que debe tener el profesional. En el modelo alternativo (MA) utilizamos cinco destrezas de ayuda (empatía, respeto, autenticidad, concreción, confrontación).
- Conceptualizamos las destrezas:
  1. *Empatía* (saber escuchar a la otra persona, saber devolver al otro aquello que se ha captado).
  2. *Respeto* (disposición y compromiso para trabajar con el individuo, adecuada estimación y valoración de los recursos afectivos).
  3. *Autenticidad* (se refiere a la coherencia entre lo que se siente, se piensa y se dice).
  4. *Concreción* (se centra en la necesidad de comprensión de datos concretos y relacionados con el área problemática del individuo).
  5. *Confrontación* (acción iniciada por el profesional, que sitúa a la persona en contacto consigo mismo, mediante la consideración de las discrepancias en él existentes y de la relación de estas discrepancias en la relación entre los dos).
  6. *Inmediatez* (habilidad para comentar directa y abiertamente lo que está ocurriendo).
  7. *Automanifestación* (acción de comunicar datos íntimos del terapeuta o asesor).

- Consideramos que la base de una buena relación de ayuda se establece con el buen uso de la tríada de destrezas formada por la empatía, el respeto y la autenticidad, el denominado triángulo de la ayuda (Armas, 2009). El tiempo de las sesiones de relación de ayuda es variable. Al principio las sesiones han de durar de cinco a diez minutos e ir ampliándolas hasta treinta o cuarenta minutos, evitando el aburrimiento del alumno necesitado de ayuda y crear un vínculo adecuado para las sesiones venideras. Por otro lado, los encuentros de las sesiones serán en principio uno por semana a dos o tres por semana, es decir de menor contacto e intensidad a mayor contacto e intensidad.
- Las fases del modelo clásico aportado por Carkhuff (1969) son:

Fase de preayuda	Fase I	Fase II	Fase III
------------------	--------	---------	----------

- Las fases del modelo alternativo (MA):

Fase I (Acogida)	Fase II (Escaneamiento)	Fase III (Reflexión)	Fase III (Acción)
---------------------	----------------------------	-------------------------	----------------------

## **2. DESARROLLO DE LAS FASES DEL MODELO ALTERNATIVO (MA)**

### **2.1. Fase I (Acogida)**

Objetivos:

1. *Atención.* Contactar con el alumno necesitado de ayuda, informarle de la disponibilidad del profesional (profesor tutor) y animarle a utilizar esta posibilidad.
2. *Observación.* Tiene que formar parte de las habilidades del profesional (profesor tutor), que le capaciten para ver y entender la conducta no verbal.
3. *Escucha.* Recoger todo lo que trata de expresar verbalmente.

El profesor tutor para facilitar la observación, la atención y la escucha utilizará las siguientes destrezas:

- a) *Empatía.* El objetivo es lograr una comunicación con el alumno necesitado de ayuda sin que esta le sobrecoja.
- b) *Respeto.* Comunicado como incondicionalidad, es decir sin manifestaciones de sentimientos, actitudes y juicios de valor, que perjudiquen al alumno necesitado de ayuda.

- c) *Autenticidad*. Sería la ausencia de insinceridad y tapujos por parte del profesor tutor.

Mientras que en el modelo de Carkhuff (1969) es el sujeto el que busca al terapeuta en nuestra fase de acogida es el profesor tutor (profesional de la ayuda) el que busca al alumno necesitado de ayuda, intentando establecer un vínculo en los espacios no formales, que son los espacios que le dan seguridad y comodidad. Pensamos que lo fundamental es establecer y desarrollar una buena plataforma de relación interpersonal basada en la tríada empatía, el respeto y la autenticidad, en este triángulo de crecimiento, nosotros vamos a ayudar al alumno en el aprendizaje interpersonal, acompañado de un espacio no formal donde se realizarán los encuentros, siempre atentos al lenguaje no verbal.

## 2.2. Fase II (Escaneamiento)

Objetivos:

1. *Respuesta*. En esta fase el profesor tutor, intentará responder al alumno tratando de comprenderle y establecerá una relación con él que le facilite la autoexploración.
2. *Autoexploración*. Por su parte el alumno necesitado de ayuda tiene que explorar sus experiencias y sentimientos, conocer sus modos de vida y de relacionarse que hayan sido favorecedores o inadecuados. La autoexploración es una especie de autodiagnóstico a través del cual, y por medio de las respuestas del profesional de la ayuda (en nuestro caso el profesor tutor), el alumno se sitúa dentro del mundo que le rodea.

El profesor tutor, como profesional de la ayuda para facilitar la autoexploración utilizará las siguientes habilidades:

- a) *Empatía*. El objetivo es lograr una comunicación con el alumno, de esta forma siente que el profesor tutor está con él.
- b) *Respeto*. El alumno, como persona necesitada de ayuda, tiene la libertad de presentarse tal cual es, y el profesor tutor (profesional de la ayuda) ha de suspender actitudes y juicios que pudiesen tener efecto restrictivo en la relación interpersonal.
- c) *Autenticidad*. El tutor ha de ser auténtico en su vida y transmitirlo en la relación de ayuda; y en cuanto al alumno, como persona necesitada de ayuda, si no hay autenticidad en la ayuda tampoco la compartirá con el tutor.

- d) *Concreción*. El profesor tutor ha de evitar una huida hacia el terreno de las generalizaciones, para facilitar una autoexploración real de los problemas del alumno necesitado de ayuda.

En esta fase el alumno, como persona necesitada de ayuda, comienza a darse a conocer, mientras que el profesional de la ayuda, en nuestro caso el profesor tutor, debe de proporcionar aquellas condiciones facilitadoras que ayuden a aquél a su autoexploración (Bermejo Higuera, 1998, 2000).

Las destrezas de ayuda (empatía, respeto, autenticidad y concreción) son muy aconsejables en esta fase con la intención de lograr la confianza del alumno como persona necesitada de ayuda, en definitiva, se ha de establecer una base de poder e influencia que le inspire confianza, para lograr la mejora de una adecuada comunicación interpersonal (Marroquín y Villa, 1995).

Las destrezas no se han de sobrecargar ya que podrían desconectar al alumno como persona necesitada de ayuda y no le ayudaría; por otro lado, deberíamos crear una atmósfera que ayude a la autoexploración.

### **2.3. Fase III (Reflexión)**

Los objetivos de esta fase son:

1. *Personalización*. Se pretende que el alumno reconozca su problema, que lo haga suyo y que no lo vea como algo fuera de él. También es necesario que intente ver el grado de control que tiene sobre su problema y el grado en que realmente desea solucionarlo.
2. *Auto-comprensión*. A partir de la interpretación de los datos de la exploración, el alumno conocerá dónde se encuentra en relación hacia donde quiere ir.

Las habilidades propias de esta etapa son:

- a) *Empatía*. Se darán respuestas que aumenten un significado y un sentimiento profundo.
- b) *Respeto*. A medida que se avanza en la relación se conocen los aspectos sobre los que se puede responder positivamente.
- c) *Autenticidad*. El profesor tutor responde expresando bastante sus sentimientos y diciendo lo que siente.
- d) *Concreción*. Se reduce el esfuerzo de concreción y se anima al alumno a una exploración más abstracta.
- e) *Confrontación*. Se ha de evitar confrontaciones rápidas, que lleven al alumno a la desmoralización.

En esta fase, como anteriormente hemos establecido la base de la confianza, ahora hemos de utilizar la influencia y no el sometimiento, que tenemos sobre el alumno, como persona necesitada de ayuda para que personalice sus problemas, los comprenda y con la relación de ayuda cambiar las actitudes y hábitos por otros más constructivos, ayudándole a enfrentarse consigo mismo.

## 2.4. Fase IV (Acción)

Objetivos:

1. *Iniciación*. El profesor tutor colaborará con el alumno en diferentes planes de acción, analizando las posibles alternativas.
2. *Acción*. El alumno con la ayuda del profesional de la ayuda (profesor tutor), establecerá los pasos convenientes y graduados para alcanzar el objetivo final.

Las destrezas propias de la fase son:

- a) *Empatía*. Lo que importa es que el sujeto se vea totalmente comprendido.
- b) *Respeto*. Significa no aceptar al sujeto por menos de lo que puede llegar a ser.
- c) *Autenticidad*. El profesor tutor se muestra espontáneo y natural.
- d) *Concreción*. Para llegar a la acción es necesario determinar y concretar las diferentes tareas a realizar.
- e) *Confrontación*. Se ayuda al alumno a enfrentarse consigo mismo, con los demás y a responsabilizarse de sus acciones.

Aquí colocamos al alumno como persona necesitada de ayuda ante la posibilidad de cambiar y utilizar recursos propios. Hemos de ayudar cuando sea necesario a enfrentarse con los demás, al mismo tiempo que responsabilizarse de sus decisiones y consecuencias, no pudiendo evadirse de la propia responsabilidad de la elección. El alumno como persona necesitada de ayuda ha de encontrar su propio camino, buscando un modelo de persona que lucha por ser auténtica durante todo el proceso de aprendizaje interpersonal de su vida.

**Tabla 1. Fases del modelo alternativo MA de la relación de ayuda**

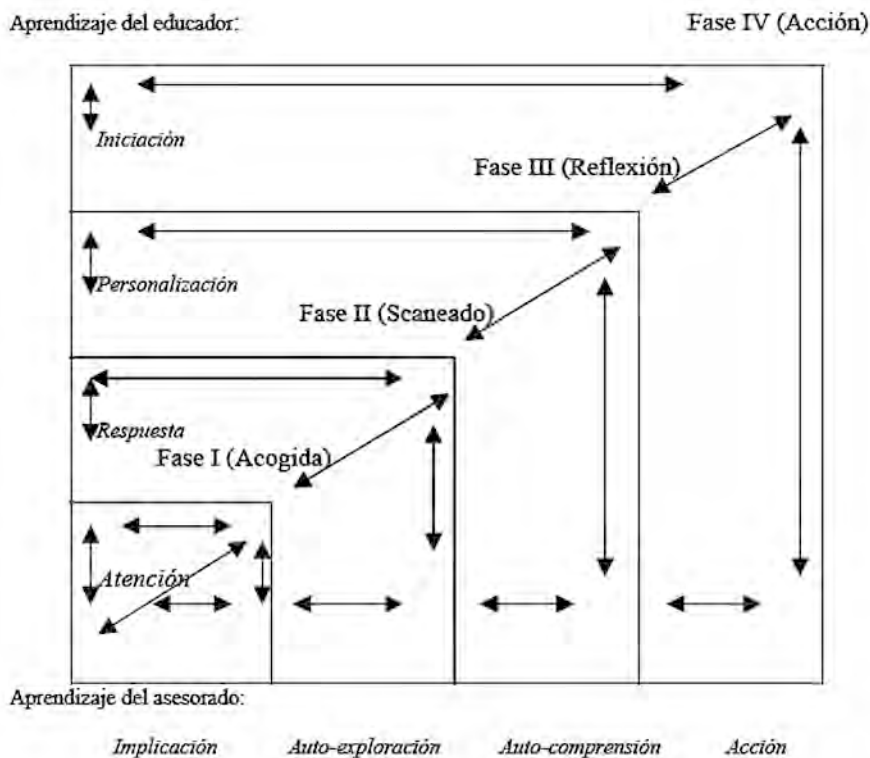
FASE I ACOGIDA	FASE II SCANEAMIENTO	FASE III REFLEXIÓN	FASE IV ACCIÓN
<b>Objetivos</b> Atención Observación Escucha	<b>Objetivos</b> Respuesta Autoexploración	<b>Objetivos</b> Personalización Autocomprensión	<b>Objetivos</b> Iniciación Acción
<b>Destrezas</b> Empatía Respeto Autenticidad	<b>Destrezas</b> Empatía Respeto Autenticidad Concreción	<b>Destrezas</b> Empatía Respeto Autenticidad Concreción Confrontación	<b>Destrezas</b> Empatía Respeto Autenticidad Concreción Confrontación

### 3. LA DINÁMICA DEL MODELO ALTERNATIVO

El funcionamiento de las fases del modelo alternativo MA es bastante dinámico y su crecimiento o desarrollo no es homogéneo y estático ni por parte del profesional de la ayuda (profesor tutor) ni por parte del alumno como persona necesitada de ayuda (usuario del servicio), lo que origina un *feedback* en las diferentes fases del modelo alternativo. Así lo representamos en la siguiente figura modificada de Panchón Iglesias (1998).



**Figura 1. Proceso acumulativo dinámico del modelo alternativo de ayuda (MA)**



#### 4. LA EVALUACIÓN DEL MODELO ALTERNATIVO

Para poder evaluar el modelo tenemos que tener presente los niveles de funcionamiento que Carkhuff (1969) establece para cada una de las destrezas que van de 1 a 5. De menor destreza a mayor destreza, o sea de nada de empatía a máximo nivel de empatía (Marroquín, 1991). Nosotros solo establecemos tres niveles de funcionamiento de 1 a 3. De ningún funcionamiento 1 a máximo nivel de funcionamiento 3 (Tabla 2.). Esta elección viene determinada por las dificultades que nos encontramos para elaborarla y evaluarla, ante ello nos planteamos la línea de supervisión de Hernández Arístu (1999).

Hemos de tener presente que para que se dé un buen funcionamiento del modelo alternativo (MA), el profesor tutor ha de implicarse en los niveles más altos del desarrollo de las destrezas, ya que el alumno como persona necesitada

de ayuda siempre estará en desconfianza con dicho tutor en dicha relación interpersonal, con un crecimiento a dos bandas, es decir, por parte del alumno necesitado de ayuda y por parte del profesor tutor, como persona que ofrece la ayuda. En definitiva, hemos de considerar que el crecimiento interpersonal, no sólo se da en el alumno sino también en el profesor tutor, ya que la relación de ayuda la consideramos bidireccional.

Lo que nos viene a demostrar la dinámica de funcionamiento y evaluación del modelo alternativo (MA) es que si el tutor no se implica en niveles tres, el modelo de ayuda no funciona, y tanto si funciona como si no funciona, es necesaria una supervisión de la intervención.

**Tabla 2. Niveles de funcionamiento del modelo alternativo MA de relación de ayuda**

TUTOR (T)	ALUMNO (A)	DIFERENCIA (T-A)
1	1	0
	2	-1
	3	-2
2	1	+1
	2	0
	3	-1
3	1	+2
	2	+1
	3	0

## 5. VALORACIÓN

De la experiencia teórica y práctica de la aplicación del modelo alternativo (MA) de relación de ayuda, podemos afirmar que mejora cualitativamente al crecimiento del profesor tutor (profesional que ofrece ayuda) y al alumno (persona necesitada de ayuda), al mismo tiempo que tenemos un marco técnico que previene el síndrome del *burnout*.

De la reflexión de nuestra aportación se desprende una premisa y es que para intervenir no basta con la buena voluntad, con la improvisación y con la intuición, se han de buscar modelos teóricos, estudiarlos y probarlos para mejorar nuestra

intervención, respetando los derechos de las personas necesitadas de ayuda, en nuestro caso los alumnos.

Vemos necesario el aprendizaje y la preparación del profesional o futuros profesionales en el buen uso de las diferentes destrezas facilitadoras de la relación de ayuda; así como una investigación en la línea de aplicación del modelo alternativo (MA) en mejora de la calidad de la intervención de la educación en el contexto educativo formal.

Por último, consideramos importante que para que funcione adecuadamente la relación de ayuda y se establezcan las bases de la misma, el profesor tutor, como profesional que ofrece ayuda, ha de evitar las etiquetas y prejuicios que acompañan al alumno, como persona necesitada de ayuda.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ARMAS, M. (2009). *Mediación y resolución de conflictos*. Vicerrectorado de Ordenación Académica y Espacio Europeo de Educación Superior: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- ARMAS, M. (2004). *Hacia la intervención socioeducativa en el proceso de la inadaptación social*. Barcelona. Edicions Dulac.
- BARRIOCANAL, L. (2000). La Tutoría en la Educación Secundaria. Disponible en: <http://www.orientaeduc.com/la-tutoria-en-la-educacion-secundaria-3>
- BERMEJO HIGUERA, J. C. (1998). *Relación de ayuda, acción social y marginación: Material de trabajo*. Madrid: Centro de Humanización de la Salud, Sal Terrae.
- BERMEJO HIGUERA, J. C. (2000). *Apuntes de relación de ayuda*. Santander: Sal Terrae.
- CARKHUFF, R. (1969). Helper Communication as a Function of a Helper Afec Content. *Journal of Counseling Psychology*, 16, 126-131.
- HERNÁNDEZ ARISTU, J. (1999). *La supervisión, calidad de los servicios: Una oportunidad para los profesionales de la ayuda*. Pamplona: Eunate.
- MARROQUÍN, M. (1991). *La relación de ayuda en Robert R. Carkhuff*. Bilbao: Mensajero.
- MARROQUÍN, M. y Villa, A. (1995). *La comunicación interpersonal*. Bilbao: Mensajero.
- PANCHÓN IGLESIAS, C. (1998). *Manual de Pedagogía de la Inadaptación Social*. Barcelona: Edicions Dulac.

## **NOTAS**

- 1 Véase: [http://dice.cindox.csic.es/criterios\\_latindex\\_impresas.php](http://dice.cindox.csic.es/criterios_latindex_impresas.php). Fecha consulta: 20/09/2009; y [http://ec3.ugr.es/in-recs/detalles/El\\_Guiniguada-Educación.htm](http://ec3.ugr.es/in-recs/detalles/El_Guiniguada-Educación.htm). Fecha consulta: 18/09/2009.
- 2 Jiménez Alexandre, M.P. (2008). La publicación como proceso de diálogo y aprendizaje: el papel de artículos y revistas en la didáctica de las ciencias. *Enseñanza de las Ciencias*, 26,(3),311-320.