

12

CAPÍTULO

La relación educativa en contextos universitarios:
una aproximación desde la Teoría de la Gestalt

*Educational relationships in university contexts: an
approach from the Gestalt Theory*

197

Olga Beatriz Sánchez Rosado

RESUMEN

El objetivo de la investigación consistió en determinar la percepción que los alumnos tienen de sus profesores en una relación de tutor-tutorado. Identificar el grado de compromiso de los profesores y analizar el estilo de comunicación con sus alumnos desde la teoría de las Habilidades de Contacto emanadas de la psicología Gestalt. La investigación se realizó a través de cuestionarios aplicados a los alumnos de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México). Los resultados fueron equilibrados, ya que los porcentajes de respuestas negativas fueron casi iguales a las positivas. Como conclusión, se propone un programa con enfoque psicoterapéutico que incluye un taller para desarrollar habilidades de contacto para los profesores a fin de fortalecer su aspecto emocional para interactuar con sus estudiantes en el campo académico.

PALABRAS CLAVE

Enseñanza universitaria y relación educativa.

SUMMARY

The object of this research was to find out the students' opinion about their teachers within the student-tutor relationship, to identify the teachers' degree of commitment and analyse how these communicate with their students in accordance with the Contact Skills of Gestalt psychology. The research was carried out through questionnaires completed by students of the Economic Administrative Science Division of Juárez Autónoma de Tabasco University (Mexico). The results were balanced since the percentages of positive and negative answers were similar. The conclusion proposes a psychotherapy-based programme, including a workshop for the development of contact skills of teachers and the reinforcement of emotional aspects in interaction with their students in the academic field.

KEY WORDS

University training and educational relationships.

Antecedentes

La Psicoterapia Gestalt, clasificada dentro del ámbito de la corriente humanista de la psicología, es una disciplina que está centrada en el desarrollo de la persona. Desde esta perspectiva, existe cierta similitud con la finalidad de la educación, si se toma en cuenta que la educación o instrucción académica tiene como objetivo fortalecer el desarrollo de los individuos. En este sentido surgió la inquietud de llevar a cabo la presente investigación, en la que se buscó detectar la necesidad de fortalecer el desarrollo humano a fin de impartir una mejor instrucción académica.

Otra inquietud para desarrollar esta investigación fue detectar en los programas de estudio de las licenciaturas que se imparten en la División Académica de Ciencias Económico Administrativas de la UJAT, áreas o materias que estuvieran relacionadas con el aspecto humano; sin embargo, la mayoría de las asignaturas se centran en los aspectos del "saber" y el "hacer", dejando de lado el "ser", tal como lo comenta la socióloga mexicana Sylvia Schmelkes: "en educación, muchas veces vemos que los planificadores parecen darle más importancia a las cosas que a las personas para mejorar la calidad de la educación. Es común ver cómo en los programas para el mejoramiento de la educación se incluye la dotación de infraestructura y de materiales didácticos, de manera mucho más frecuente e importante que la actualización y el apoyo a docentes".¹

De igual forma en los últimos años del siglo XX en México se ha promovido la tendencia a revisar los planes o los proyectos de las instituciones a fin de certificar la calidad de las mismas. Bajo este proceso principalmente se revisan o reestructuran los procedimientos y aspectos técnicos o de infraestructura en las empresas; no obstante, el área de los Recursos

1.- Schmelkes, Sylvia. "Hacia una mejor calidad en nuestras escuelas". SEP 1992. p. 81.

Humanos aún mantiene deficiencias en cuanto al compromiso, responsabilidad y actitud de los trabajadores y, por lo tanto, continúan existiendo problemáticas.

Por otra parte, en los múltiples estudios o investigaciones acerca de la educación, se aborda de manera frecuente la parte humana de los profesores y los alumnos, no obstante se plantea únicamente como aspecto filosófico. Por ejemplo en el "fin ideal de la educación", señala José Manuel Villalpando en su *Filosofía de la Educación* es "justamente, en hacer al hombre, y como consecuencia a la humanidad, perfectos en grado absoluto; es decir, en hacer perfecto al hombre individual: y mediante esa perfección individual, repetida en todos los hombres, hacer a la humanidad también perfecta".²

Es decir en este sentido se trata de hacer una humanidad perfecta desde el punto de vista cultural. ¿Significa entonces que el hombre llegue a ser sabio en todos los campos del saber? El ideal educativo consiste en que el hombre logre alcanzar todas las perfecciones, de allí que el mismo autor lo cataloga como un fin muy lejano. Y concluye que en relación con este ideal "no solamente educativo, sino humano, se reconocen ideas de lo verdadero, lo bueno, de lo bello, de lo santo; el ideal, así no es trascendencia, sino inmanencia, pero inmanencia³ con proyecciones infinitas, irrealizables, imposibles de ser alcanzadas por el hombre. Así, el ideal educativo, solamente sirve como orientador del proceso educativo, mas no como meta de cumplimiento".⁴

Los autores que abordan la filosofía de la educación aluden el término de moralidad para acentuar el sentido del bien colectivo, o la capacidad del uso de la libertad y ejercicio de la responsabilidad. Señala nuevamente Villalpando que "dar sentido moral a la vida espiritual del hombre, significa acentuar en éste su calidad humana y formar el convencimiento de que cualquiera que sea la manera como se actúe en el mundo social, que es el mundo del espíritu y de la cultura, esa actuación ha de responder a la más pura intención y a la más recta ejecución".⁵

Es decir existen diversos ideales educativos, sin embargo en los planes de estudio, de todos los niveles en nuestro país, se ha dejado de lado como si las emociones humanas y la forma de "vivir" los valores en sociedad, fueran situaciones alejadas de la naturaleza humana.

Por otra parte, en las áreas psicológicas y filosóficas, aunque es una parte fundamental el estudio de las actitudes humanas, en los últimos años o desde la época de los sesentas del siglo pasado, se comenzaron a desarrollar corrientes que ponen de manifiesto la necesidad de atender la parte humana en la sociedad, en las organizaciones y en las instituciones, es decir en todas las áreas de la vida. En ese aspecto, también ha destacado la proliferación de corrientes, así como en las librerías textos de "autoayuda", muchos de ellos convertidos en auténticos éxitos editoriales o "bestsellers".

2.- Villalpando, José Manuel. "Filosofía de la educación". México: Porrúa. p. 118.

3.- Término, opuesto a trascendencia, con el que nos referimos al carácter de aquella actividad o acción del agente que se da en él y que tiene en el mismo agente su propio fin, "permaneciendo", por ello, en el interior de quien la ejecuta. El acto de ver, por ejemplo, fue considerado por los escolásticos como un caso típico de inmanencia, al no tener efecto alguno sobre lo visto. www.webdianoia.com/glosario/main.php

4.- Villalpando, José Manuel. Op. Cit. p. 119.

5.- Villalpando, José Manuel. Op. Cit. p. 350.

Aunque existen los conocimientos y las herramientas necesarias para fortalecer el desarrollo humano, tal parece que esta es un área que aún es "tabú". En las organizaciones, en las oficinas, en las instituciones educativas, o inclusive en las mismas familias, existe la creencia de que solo es necesario ir al psicólogo si se está "loco" o si se tiene algún problema o trastorno de la conducta que sea altamente peligroso.

No obstante, la psicología señala que los conflictos personales y/o familiares, así como laborales tienen su origen en la actitud proveniente de la "cultura" de los individuos, en muy pocas empresas y/o escuelas se cuenta con programas que atiendan la parte psicológica de sus integrantes. En algunas instituciones se fortalece la parte emocional con programas o cursos de capacitación, y en algunas más inclusive, hasta se realizan actividades de tipo religioso, a fin de fortalecer los valores; no obstante faltan muchos aspectos por revisar y aplicar para tener resultados palpables que beneficien a las instituciones.

Hace diez años, las emociones eran un tema que prácticamente no se trataba, señala Olga Hansberg, profesora del Instituto de Investigaciones Filosóficas de la UNAM. "Los filósofos siempre se han ocupado de las emociones pero nunca les habían asignado un papel central como ahora. Se les veía como algo secundario a los fenómenos racionales, aunque esta percepción ha cambiado y su estudio ahora es fundamental. . . . hoy se reconoce su papel (de las emociones) esencial en la vida intelectual que explica en gran parte las acciones individuales, así como en ética. Se ha descubierto que junto con la razón, éstas influyen mutuamente".⁶

En general, el aspecto de las emociones humanas es abordado en prácticamente todos los campos del saber. En el área médica es importante la actitud de un paciente para pugnar por su propia recuperación. En las artes, los estados de ánimo son inspiradores de reconocidos artistas. En resumen: por lo general nos preparamos para realizar las diversas actividades que llevamos a cabo o a las que nos dedicamos a lo largo de nuestra vida, sin embargo en muy pocas ocasiones asistimos a la escuela para fortalecer nuestro aspecto humano, dejando de lado las emociones y las actitudes o la mentalidad con la que vivimos a diario.

Es en este sentido que se realiza la siguiente investigación a fin de detectar, específicamente, deficiencias para comunicarnos de profesor a alumno, a nivel universitario y la forma en cómo mejorar esa comunicación a través del autoconocimiento el cual se generará a partir de la aplicación de herramientas basadas en la psicoterapia Gestalt.

Justificación

La idea de desarrollar este tema surge como parte de mi proceso personal comenzado ya hace varios años y de mi acercamiento con la Gestalt con lo que prácticamente he ido cambiando mi calidad de vida, incluyendo mi desempeño profesional como profesora de nivel superior. Como lo expresa Norman Shub en su texto "Ser en el momento": "... el meollo de la terapia es aprender sobre ti mismo, cómo te sientes, comunicas, operas y experimen-

6.- Herrera, Pia. "Reconocen el papel central de las emociones". 25 Noviembre 2004. La Gaceta de la UNAM. p. 11.

tas el mundo”⁷. En este sentido obtener conocimientos acerca de la Psicoterapia Gestalt, ha sido una importante herramienta para vivir mejor. De lo anterior surge la inquietud de compartir esta experiencia con mis compañeros profesores y con los alumnos, de quienes he retomado experiencias y vivencias para realizar y fundamentar la presente investigación.

Por otra parte, la inquietud por investigar acerca del tema (comunicación y Gestalt) proviene de la implementación de un programa de Tutorías que desde el año 2003 se lleva a cabo en la Universidad donde laboro.

Estas tutorías tienen como objetivo que el profesor “acompañe” al alumno en su desempeño como estudiante universitario y tome las decisiones más adecuadas para cursar su carrera de acuerdo a los parámetros establecidos y a sus intereses personales. Tal programa incluye un importante acercamiento del profesor con el alumno, sin embargo varios académicos han expresado su preocupación por no saber cómo impartir la tutoría y orientar a los jóvenes. Es decir que además de las inconveniencias que ha presentado el adecuarse a un nuevo sistema de evaluación, se han presentado los obstáculos de las herramientas informáticas y lo más importante el acercamiento y comunicación entre profesores y alumnos.

En relación con lo anterior me parece adecuado proponer un programa o entrenamiento para fortalecer el manejo de las habilidades de contacto basado en técnicas de psicoterapia gestalt, que por consiguiente mejore la comunicación entre profesor y alumno y de ésta manera tener una mejor retroalimentación. Considero que es importante para los profesores saber cómo guiar a sus alumnos, así como para los alumnos saber cómo dejarse guiar en sus estudios universitarios y obtener mejores resultados.

Si se toman en cuenta la multitud de problemáticas que presentan tanto profesores como alumnos, destacan en buena medida las de tipo personal, las cuales van en detrimento del rendimiento tanto de profesores como alumnos.

En resumen creo en la importancia del conocimiento de los principales bloqueos en la conducta de profesores y alumnos, así como de dar a conocer un programa para mejorar las habilidades de contacto a fin de una mejor interacción de profesores y alumnos. Dicho programa podrá estar sustentado, en parte, en el Trabajo de Base que propone Shub, psicoterapeuta e investigador Gestalt norteamericano, a fin de conseguir los objetivos establecidos, a través de las habilidades de contacto.

El Trabajo de Base “... consiste en enseñar el encuentro terapéutico básico que facilita el crecimiento de una relación dinámica profunda. En la terapia Gestalt, el trabajo de base incluye el proceso de entrenamiento en darse cuenta, trabajo con las resistencias y desarrollo de habilidades de contacto”⁸.

Existen muchas otras razones por las que se plantea la necesidad de implementar un programa de Desarrollo Humano en la DACEA de la UJAT. Una de esas otras razones es que muchos de los académicos universitarios son excelentes expertos, con una dilatada trayectoria académica, sin embargo carecen de formación para la enseñanza y/o de habilidades comunicativas. Lo anterior no les permite fortalecer o establecer una óptima

7.- Shub, Norman. “Ser... en el momento. Un enfoque de la Psicoterapia Gestalt para el cambio”. CEIG Editorial. México 2004. p. 10.

8.- Shub, Norman. Op. Cit. p. 103.

interacción con sus alumnos. Asimismo algunos profesores han presentado conductas que han tenido como resultado la queja de uno o más alumnos. Lo anterior también resulta comprensible al conocer la situación personal de cada uno de los profesores (o tutores), ya que varios presentan situaciones conflictivas en su vida personal, que los llevan a actuar de forma poco convencional con sus alumnos. Al tomar en cuenta el aspecto humano de los maestros, resulta evidente que varios docentes trasladen sus problemas al aula, por lo que su desempeño como docentes o tutores no es favorable.

Objetivos

- Determinar las dificultades básicas en las habilidades de contacto entre profesores y alumnos universitarios que afectan su comunicación.
- Estructurar un programa para desarrollar habilidades de contacto que apoyen al mejoramiento de la comunicación entre profesores y alumnos universitarios.

Los objetivos anteriores nos ayudarán a identificar algunos aspectos de las problemáticas más comunes entre los profesores y alumnos, y posteriormente proponer un programa que proporcione herramientas para mejorar la interacción que se da entre universitarios.

Entre otras cosas, en la aplicación del programa será importante resaltar que los profesores se den cuenta que actúan como “cabezas de grupo”, que son “líderes en potencia” y, por lo tanto, sirven como “ejemplo” ante sus alumnos. Es pertinente reconocer que el profesor también tiene un lado humano que en muchas ocasiones ha dejado en el olvido por los múltiples compromisos que se le presentan en su vida. En este trabajo se propondrá que el profesor se de cuenta de sus habilidades y revise la manera en cómo las usa, así como fortalecer la imagen de catedrático o tutor y ser un verdadero líder positivo y propositivo reconociendo sus valores y entre otras cosas dando paso a su capacidad de servicio como persona, profesor, facilitador y tutor ya que: “El líder verdadero nunca está satisfecho con sus ideas o visiones, siempre las analiza, cuestiona y enriquece, generando así, nuevos conceptos que implicarán cambios y retos nuevos cada vez mayores. Todo líder visionario es agente de cambio”⁹

De acuerdo a lo manifestado por algunos alumnos y también por profesores, existe una notoria falta de comprensión entre ambas partes, por lo que podrá ser de gran utilidad revisar y posteriormente poner énfasis en el desarrollo de las habilidades de contacto que, de acuerdo a Norman Shub son: darse cuenta, separar pensamientos y emociones, comunicarse en forma clara y directa, responder, escuchar, pedir, recibir, dar, manejo de conflicto, ser asertivo y dar apoyo.

El fin del trabajo será proponer metas, establecer dinámicas de trabajo y aspirar a mejorar la vida, sin embargo será pertinente tomar en cuenta que se “necesita una gran voluntad ... , pero tu vida se transformará de una manera asombrosa. Ya verás como el drama del infierno desaparece delante de tus mismos ojos. En lugar de vivir en el sueño del infierno, crearás un nuevo sueño: tu sueño personal del cielo”¹⁰ y de esta manera transformar la vida para hacerla más placentera.

9.- Siliceo Aguilar, Alonso. “Liderazgo: el don del servicio”. Mc. Graw Hill, p. 10.

10.- Ruiz, Miguel. “Los cuatro acuerdos”. Urano, p. 45.

Marco Contextual. Aspectos Generales de la DACEA - UJAT

La Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT) es una de las instituciones de educación superior más grande del Estado, ubicado en el Sureste Mexicano. Su origen se remonta al año de 1879 en la Ciudad de Villahermosa, Tabasco (México) al inaugurarse como Instituto Juárez. Allí una de las primeras carreras que se impartieron fue la de Comercio, primer antecedente de las Licenciaturas que hoy se imparten en la División Académica de Ciencias Económico Administrativas.

Años después, se crea la carrera de Auxiliar de Contabilidad o Contador Privado en el mismo Instituto, la cual fue promovida por el C. P. Manuel Antonio Pérez Solís, hacia el año de 1958. En ese entonces el rector, primero de la historia de la UJAT, era el Lic. Antonio Ocampo Ramírez.

En 1961 se crean oficialmente como carrera universitaria los estudios de Contador Público. En 1963 la Escuela de Comercio pasa a ocupar instalaciones ubicadas en la moderna Zona de la Cultura, de la Ciudad de Villahermosa, Tabasco (México), donde hasta la fecha se localiza. En 1965 egresa la primera generación de Contadores Públicos y en 1976 se crea la Licenciatura en Administración.

En 1977 da inicio la Licenciatura en Relaciones Comerciales y en 1985 la Licenciatura en Economía. También en 1985 se consolida el Proyecto de Excelencia y Superación Académica de la UJAT y la Facultad se transforma en División Académica de Ciencias Económico Administrativas (DACEA).

Actualmente en la DACEA se imparten cuatro Licenciaturas, así como la Especialidad en Contribuciones Fiscales y las Maestrías en Administración, Maestría en Administración Pública y la Maestría en Fiscalización de la Gestión Pública. El área de Educación Continua tiene registrados 12 diplomados, los cuales se actualizan constantemente.

El área de Educación a Distancia ha entrado en un periodo de consolidación y en esta modalidad se imparten las Licenciaturas de Contaduría Pública, Administración y Relaciones Comerciales, actualmente se tiene una matrícula de 172 alumnos¹¹.

En la División Académica de Ciencias Económico Administrativas los actuales programas de estudio se imparten en la modalidad de Flexibilidad Curricular, lo cual se complementa con el programa de Tutorías, tal como se ha designado por la administración central de la Universidad y por la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior (ANUIES).

En relación con otras actividades en la DACEA se cuenta con un área editorial en la que se realizan tres publicaciones: el Boletín de la DACEA, la Gaceta de la DACEA y la Revista Hitos de Ciencias Económico Administrativas, ésta última con registro ante la Secretaría de Gobernación y de Educación y con distribución a nivel nacional e internacional (Cuba, España, Argentina, Brasil, Chile y Estados Unidos) y que también puede consultarse en Internet en la página www.ujat.mx/publicaciones/hitos/index.html

Objeto de Estudio

El objeto de estudio de la presente investigación son los profesores y alumnos de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas (DACEA) de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT). La cual tiene como

11.- Priego Hernández, Oscar. 2005. II Informe de Actividades DACEA. UJAT- DACEA. Villahermosa, Tabasco, México. p. 11.

Misión

Somos una Dependencia de Educación Superior que sustenta su fuerza en la generación y aplicación del conocimiento para la formación integral de profesionales de calidad en las áreas económico administrativas, capaces de analizar problemas y promover soluciones que demanda la sociedad.

Visión

Ser una Dependencia de Educación Superior competitiva a nivel regional y nacional en la generación y aplicación del conocimiento y la formación integral de recursos humanos en las áreas económico administrativas, con Cuerpos Académicos Consolidados, Profesores Certificados y Programas Educativos Acreditados.

Datos Generales

En la actualidad la DACEA ofrece cuatro Programas Educativos de licenciatura en la modalidad escolarizada y tres en sistema a distancia, tres maestrías y una especialidad que hacen en total una matrícula de 5,048 alumnos, distribuidos de la siguiente manera: 4,954 alumnos de licenciatura, 442 de maestría y 172 de Educación a Distancia. Esta población estudiantil es atendida por 263 profesores.

En esta División se atienden en promedio 116 grupos en los turnos matutino y vespertino de las cuatro Licenciaturas. Para tal efecto el Programa de Capacitación y Actualización de los profesores es permanente y se realiza a través de cursos, talleres, diplomados, conferencias y maestrías. A la fecha más del 80% de los profesores han sido capacitados mediante el Programa Institucional de Tutorías y de Flexibilidad Curricular.

Las citadas capacitaciones son importantes y según se explica en los informes institucionales han tenido como resultado una mejoría en el quehacer de los profesores; sin embargo, la interacción que se da entre profesores y alumnos no siempre es buena. En este sentido surge la propuesta de utilizar las herramientas que proporciona la Psicología Gestalt de enfoque humanista, para mejorar dichas relaciones y sobre todo impactar de forma positiva en la persona, específicamente en los estudiantes, así como en el proceso enseñanza aprendizaje.

Flexibilidad Curricular y Programa de Tutorías

A partir de 2003 en la DACEA se comenzó a trabajar, con el sistema denominado Flexibilidad Curricular. Un modelo que se ha venido implementando en las instituciones de educación superior de México desde la década de los setentas.

En primera instancia en materia de educación superior, el Currículum, de acuerdo a la especialista Dra. Gladys Caridad Torres Estévez, investigadora de la Universidad de La Habana "constituye el marco en el que se definen las relaciones entre los principales actores del proceso de formación y el papel que a cada uno de ellos se les asigna. Este proyecto educativo lo integran diversos elementos aunque generalmente está constituido por los objetivos, los perfiles de egreso e ingreso, el campo profesional, el plan de estudios y los contenidos de las asignaturas"¹²

En cuanto a los currícula flexibles se dice que las universidades, ante los retos actuales de la educación deberán transitar a un modelo flexible a fin de proporcionar una formación

de mayor impacto "que prepare a los estudiantes para moverse en el mundo como profesionales y personas creativas con un pensamiento crítico y reflexivo y adaptadas a las circunstancias actuales de un mercado globalizado y competitivo. Este currículum flexible facilitará una educación integral en la cual se desarrollen las cuatro dimensiones de la persona: intelectual, humana, social y profesional".¹³

Es importante mencionar que el modelo de Flexibilidad Curricular aplicado en la UJAT, incluye un Programa Institucional de Tutorías el cual define esta actividad como "un proceso de acompañamiento durante la formación de los estudiantes, que se concreta mediante la atención personalizada a un estudiante o a un grupo reducido de estudiantes por parte de académicos competentes y formados para esta función. Pretende orientar y dar seguimiento al desarrollo de los estudiantes, lo mismo que apoyarlos en los aspectos cognitivos y afectivos del aprendizaje. Busca fomentar su capacidad crítica y creadora y su rendimiento académico, así como impulsar su evolución social y personal".¹⁴

Este proyecto de las universidades mexicanas en torno a fortalecer y evolucionar en su quehacer educativo, es avalado por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), que desde su fundación en 1959 ha participado en la formulación de programas, planes y políticas nacionales, así como en la creación de organismos orientados al desarrollo de la educación superior de México.

En el presente la ANUIES, a través de los Comités Interinstitucionales de Evaluación para la Educación Superior (CIEES), realiza evaluaciones para medir la evolución de las Universidades en torno a la aplicación de proyectos, así como del nivel de capacitación e investigación que presentan los profesores y el impacto que ha generado todo lo anterior en los alumnos, entre otros aspectos.

Fortalecer el aspecto humano

En el citado documento "Flexibilización Curricular" de la Dra. Torres Estévez, en el cual señala que la implementación de la currícula flexible se debe a que las universidades hoy en día tienen la necesidad de ofrecer educación de calidad a fin de formar profesionistas con calidad profesional y humana.

Debido a lo anterior las instituciones se encuentran en una etapa en la que se busca promover una formación integral tomando en cuenta el entorno natural y social, es decir una formación centrada en la conservación del medio ambiente y transmisora de valores culturales. En términos generales la currícula flexible es una herramienta para implementar una metodología educativa en la cual el estudiante sea el agente activo en su propio proceso de aprendizaje.

Esta temática ha sido adoptada por la DACEA de la UJAT, tomando un rumbo ascendente, tal como lo marcan las estadísticas y los resultados de las evaluaciones realizadas por los CIEES. No obstante al revisar los objetivos de la currícula flexible, así como los contenidos de los programas de capacitación para los tutores se detecta que, aunque que se pugna por una formación de calidad profesional y humana, no existe ningún curso, apartado o módulo en el que aborde el fortalecimiento de este

13.- Op. Cit. p 3.

14.- Lineamientos de Programa Institucional de Tutorías. Documento Cap. II, Artículo 3. UJAT, p. 1.

aspecto en los profesores y por lo tanto éstos no podrán realizar un efecto multiplicador en los alumnos.

Existen algunos cursos de capacitación para los profesores tales como “Diplomado a Distancia Gestión e Instrumentación de la Tutoría en las IES” y “Formación de Tutores” en los cuales se determina que el profesor deberá ejercer la actividad de tutoría con sus alumnos y en los que se señala que dicha actividad “entraña una relación individualizada con la persona del educando en la estructura de la dinámica de sus conocimientos e intereses, actitudes y aptitudes”.¹⁵

En resumen, la actividad docente tradicional implica un acercamiento e interacción del profesor con sus alumnos, sin embargo en la actualidad los profesores de la DACEA se ven en la necesidad de establecer una relación diferente y mejor planeada con sus alumnos al formar parte del Programa Institucional de Tutorías. Este sistema implica “acompañar” al estudiante en sus actividades académicas y también de forma “integral”. Integral implica, de acuerdo a los documentos citados, tomar en cuenta también el lado humano. En ese sentido muchos de los universitarios, además de dedicarse a los estudios, también se dedican a trabajar para sostenerse económicamente o inclusive muchos de ellos ya han formado una familia y cuentan con cónyuges e hijos.

Lo anterior implica que los alumnos se enfrenten a diversas problemáticas o situaciones en las diversas áreas de su vida (familiar, social, laboral y escolar), teniendo como resultado, en muchas ocasiones, bajo rendimiento académico o inclusive deserción escolar. Si a lo anterior se le suman las problemáticas normales de vida en las citadas áreas, a las que también enfrentan los profesores universitarios, el apoyo de tutoría corre el riesgo de ser poco efectivo.

De acuerdo con lo anterior algunas de las problemáticas que se han detectado son las siguientes:

- Inadecuada y/o escasa capacitación de los profesores para apoyar en el aspecto humano a sus tutorados.
- Escasos espacios físicos para que los maestros puedan atender a los tutorados.
- Problemas técnicos de acceso en la intranet de la Universidad para capturar datos por parte de los profesores y armar los expedientes de los estudiantes.
- Los problemas personales de tutores así como de los tutorados que inhiben la buena comunicación.
- Constantes faltas de asistencia a clases por parte de los alumnos y en ocasiones de los profesores.
- Desacuerdos entre profesores y alumnos por la forma de impartir clases o de acreditar las materias.
- Quejas de alumnos por el trato que se establece en el aula con algunos de sus profesores.
- Quejas porque hay acuerdos que no se cumplen. (Posponer una fecha de examen sin previo aviso, no tener un sistema claro para asignar calificaciones).
- En casos extremos, acusaciones mutuas de agresiones verbales o de mala convivencia.

15.- Reestructuración del Plan de Estudios Flexible de la Licenciatura en Contaduría Pública. Documento. UJAT – DACEA. p. 47.

Muchos de los puntos anteriores son el resultado de una falta de compromiso y/o rebeldía ante diversas situaciones. Podría hablarse de una falta de actitud comprometida y positiva, tanto en alumnos como en profesores. Por lo que tomando en cuenta lo que señalan los mismos documentos de flexibilización y de tutorías en el sentido de proporcionar una formación integral a fin de desarrollar la persona en sus cuatro dimensiones: intelectual, humana, social y profesional, así como fomentar la capacidad crítica, creadora y e impulsar su evolución social y personal, en esta investigación se pretende promover el uso de las herramientas de la Psicoterapia Gestalt para lograr dichos fines.

De manera objetiva se promueve la capacitación de los profesores mediante grupos de Desarrollo Humano con enfoque Gestalt a fin de fortalecer el "lado humano", proporcionar herramientas basadas en el Trabajo de Base, específicamente en el desarrollo de las habilidades de contacto.

Metodología

La metodología utilizada para la investigación fue aplicar encuestas aplicando un muestreo aleatorio simple; se encuestaron a los alumnos de Licenciatura, inscritos en sistema presencial de la DACEA (4, 434) y se les aplicó un instrumento para medir cuál es la percepción que tienen de sus profesores y/o tutores y la forma en cómo se comunican con ellos a través de las 11 habilidades de contacto propuestas por Norman Shub: darse cuenta, separar pensamientos y emociones, comunicarse en forma clara y directa, responder, escuchar, pedir, recibir, dar, manejo de conflicto, ser asertivo y dar apoyo.

En total se aplicaron 96 cuestionarios, 50 en el turno matutino y 46 en el vespertino. El cuestionario constó de 17 preguntas divididas de la siguiente forma: 4 de datos generales, 13 cerradas, 1 abierta y 3 más de abanico. Las preguntas se redactaron en relación a las 11 habilidades de contacto.

Otro aspecto importante de la investigación fue la parte cualitativa que se basó en la teoría de hermenéutica y la fenomenología para hacer interpretaciones acerca de lo observado en los alumnos encuestados, así como en los cortos diálogos establecidos en los que además de observar su postura corporal también se analizaron algunas palabras en referencia a los profesores.

Resultados

En términos generales, las respuestas nos indicaron muchas pautas de conducta. De acuerdo con las observaciones realizadas con anterioridad se obtuvieron los siguientes resultados: en relación con la pregunta número 1, se reflejó que comunicación que los estudiantes tienen con sus tutores fue calificada como regular (ni buena, ni mala). En la siguiente pregunta, se cuestionó a los estudiantes si les era fácil establecer comunicación con su tutor, la mayor parte de las respuestas fueron afirmativas. En esta respuesta sin embargo si sumamos los estudiantes que contestaron que no y los que contestaron que a veces, dieron un total de 55, lo cual indica un porcentaje mayor. De alguna forma se puede señalar que entonces la comunicación que los tutorados establecen con sus profesores no es buena.

En la pregunta no. 3, donde se abordó la percepción de los alumnos en relación con la habilidad para expresarse en forma clara y directa los resultados fue muy interesante cuando se observó la opción de "a veces" con un 40% de las respuestas. En varias de las siguientes preguntas fue interesante observar que también las respuestas con las mayores frecuencias fueron las positivas y las opciones "a veces".

Por otra parte en la respuesta número 4 donde se cuestionó acerca de las emociones que los tutores transmiten a los alumnos, pregunta en directa relación con la habilidad de contacto que se refiere a: Separar emociones y pensamientos, las opciones fueron: temor, coraje, angustia, afecto, tristeza, disgusto, esperanza y alegría. Las opciones positivas fueron las que obtuvieron los más altos porcentajes, sin embargo también las otras opciones obtuvieron respuestas, por lo que no podemos anular totalmente el que los tutores también transmiten a sus alumnos emociones negativas.

Con relación a la pregunta número 5 que se hizo en directa relación con la habilidad para responder, hubo un significativo 27% para calificar que las respuestas de sus tutores son confusas. Por otra parte en la pregunta número 6, la cual fue realizada para medir la percepción de los alumnos en cuanto a la habilidad de escuchar de sus tutores, la respuesta "a veces" obtuvo un 31% y la respuesta "no" un 10%, sumadas son un 41%. Es interesante conocer que casi la mitad de los profesores no han respondido a sus tutorados como ellos lo esperan en cuanto a sus necesidades académicas.

En el siguiente cuestionamiento, la pregunta número 7, donde se refiere a la percepción de los alumnos acerca de la habilidad de pedir, contestaron con una frecuencia de un 39% que "a veces". En la número 8 donde nos referimos a la habilidad de recibir con la pregunta si los estudiantes se quedaban con dudas a la hora de platicar con su tutor, nuevamente un 37% respondió que "a veces".

Esta especie de indecisión, al seleccionar la respuesta "a veces" puede indicarnos también que en ocasiones los profesores no son claros a la hora de pedirles colaboración a los alumnos y que cuando hablan con ellos en algunas ocasiones se quedan con dudas.

Por otra parte el que los alumnos hayan seleccionado en un alto porcentaje la respuesta "A veces", puede deberse a que no quieren expresarse "deliberadamente mal" de sus tutores por miedo a ser acusados o recibir represalias.

En la pregunta número 9, la habilidad que se midió fue la de: Recibir, a través de la pregunta ¿cómo crees que recibe tu tutor tus comentarios acerca de tu situación personal o escolar? El porcentaje más alto fue que sí se interesaban con un 47%, sin embargo entre los que dijeron que no le interesaban, que fue de 7% y lo que no sabían con un porcentaje de 46% sumaron un total de 53%. Por lo que podemos pensar que es un alto porcentaje de alumnos que seguramente nunca han hablado con sus tutores acerca de su situación personal o escolar. Lo anterior también me lleva a pensar que no ha habido el suficiente tiempo para establecer una relación de confianza y por lo tanto el "acompañamiento" que es tarea primordial de los tutores con sus alumnos, es muy probable que no se esté llevando a cabo.

La pregunta número 10, en relación con la habilidad de contacto: Dar, a través de la pregunta ¿Percibes si tu tutor verdaderamente se interesa por ti y por tus necesidades?, nuevamente la más alta frecuencia fue de la respuesta sí con 43%. Sin embargo si hacemos el mismo ejercicio que en la pregunta anterior al sumar las frecuencias de la respuesta "a veces" con 38% y la respuesta "no" con un 19%, resulta otra vez un alto porcentaje de alumnos que perciben que sus tutores no se interesan por ellos. En este sentido podemos

interpretar que los tutores pueden no estar haciendo su trabajo de manera responsable o completa o bien que no se han dado cuenta de la responsabilidad de “dar” a través del apoyo a sus alumnos.

En la pregunta número 11 ¿has visto a tu tutor enojado? ¿lo has visto discutir? relacionadas con la habilidad de manejo de conflicto, la respuesta de más porcentaje es que no han visto discutir a su tutor con un 92%.

En la 12 donde nos referimos a la habilidad de ser asertivo con la pregunta ¿consideras que tu tutor es firme y certero en lo que expresa cuando habla contigo? La respuesta de mayor porcentaje es nuevamente la afirmativa con un 54%.

La pregunta número 13 es con relación a la habilidad de dar apoyo y los tutorados consideran que un 39% sí los han apoyado, mientras que un 33% sólo a veces y 28% de los alumnos dijeron que no han recibido apoyo.

Estas respuestas son interesantes porque la percepción es que no han sido apoyados por sus tutores, sin embargo en las respuestas a la pregunta número 14 que fue abierta, donde se pregunta de qué manera les gustaría que los apoyara su tutor, la gran mayoría no respondieron, con lo cual podemos pensar que los tutorados no saben cómo sus tutores los pueden apoyar. Fue interesante leer algunas respuestas en las que sólo se limitaron a decir: que me de más información, que me oriente más, que me diga qué materias puedo cursar, pero ninguno se refirió a la orientación en materia de situaciones personales o también acerca de los cursos de regularización o asesorías que ofrece la División, para los alumnos que van retrasados en sus materias.

La pregunta 15 realizada para reforzar la perspectiva de cómo los tutorados están percibiendo a sus tutores de acuerdo a las características que les gustaría que tuvieran, los resultados fueron interesantes porque la frecuencia mayor fue para la petición de que tengan accesibilidad, luego que sean amables, que los escuchen y que sean pacientes, así como tolerantes.

Lo interesante muchos de los encuestados que habían dicho que sí tenían buena comunicación con sus tutores pidieron ser escuchados y los que habían dicho que sí recibían apoyo pidieron que fueran amables y pacientes.

Este panorama puede indicar también que los tutorados tampoco tienen claro el concepto de: ser tutorados que tienen el beneficio de tener un maestro que los acompañe a través de su paso por la universidad y mejorar su aprovechamiento.

En la pregunta número 16 que dice ¿Cómo estudiante tutorado crees que has aprovechado bien el trabajo de tu tutor? Las respuestas también resultan interesantes ya que la frecuencia de la respuesta “a veces” ocupa un segundo lugar con un 31% de frecuencia muy cercano a la respuesta “sí” con un 41%. Mientras que la respuesta “no” presenta un alto 28%. Esta respuesta también nos dice mucho acerca de la interacción que han establecido los tutores con sus tutorados, las respuestas reflejan que no hay un acercamiento tal como lo señala el programa de tutorías.

En la pregunta número 17 donde se le cuestiona a los tutorados acerca de las habilidades de contacto que les gustaría que practicara o tuviera su tutor, las habilidades más “demandadas” por los estudiantes fueron la de recibir apoyo, posteriormente que sus tutores los retroalimenten (o respondan), que los escuchen, que tengan habilidad para dar o proporcionar ayuda y que se comuniquen claramente. Con lo anterior podemos inferir que muchos de los estudiantes no se sienten apoyados o escuchados por sus tutores.

Finalmente es importante señalar que los tutorados que contestaron las encuestas marcaron una especie de "postura" con sus respuestas, ya que los que contestaron positivamente lo hicieron en casi todas las respuestas, mientras que los que respondieron de forma negativa lo hicieron en también de la misma forma en prácticamente todas sus respuestas. En éstos últimos resultó interesante que algunos encuestados se "quejaron" de sus tutores señalando que no les han ayudado en nada.

Esas respuestas son interesantes también porque nos da la pauta para pensar que tanto tutores como tutorados no se han interesado al 100% en este programa. Por una parte los profesores, según los resultados, no apoyan bien a sus tutores, y por otra, éstos no saben que inclusive pueden solicitar cambio de tutor si no están satisfechos.

En resumen, tal vez muchos de los encuestados no respondieron con honestidad, quizás porque no se atreven a decir algo en contra de sus profesores o porque no se han acercado o platicado lo suficiente con los maestros que fungen como sus tutores.

Es importante señalar que en algunas charlas realizadas con profesores-tutores, también se encontraron "quejas" hacia los alumnos-tutorados en donde indicaron que la mayoría de sus alumnos solamente los contactan cuando tienen que reinscribirse o porque necesitan presentar en la oficina de Servicios Escolares algún documento con la firma de su tutor.

Programa

El programa que se propone a la División Académica de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, basado en los resultados de la investigación consta de una serie de conferencias acerca del tema destinadas a los profesores y a los alumnos, así como uno o varios talleres vivenciales con la finalidad de dar a conocer y fortalecer el desarrollo de las habilidades de contacto.

El objetivo de las conferencias, que tendrán como título "La Psicoterapia Gestalt como Herramienta para Optimizar la Comunicación", es que puedan impartirse tanto a profesores como a los alumnos. Lo anterior debido a que con éstas se pretende sensibilizar a los profesores y a los estudiantes y dar a conocer los beneficios de optar por un programa de psicoterapia así como proporcionar información sobre las habilidades de contacto que propone Norman Shub para optimizar las relaciones interpersonales.

Será pertinente que para implementar el programa, las conferencias se dicten durante el transcurso del semestre, en los turnos matutino y vespertino, a los alumnos de diversos semestres (del 1º al 10º). Por otra parte el taller es recomendable que se realice en el periodo intersemestral, es decir cuando los profesores no imparten clases, ya que es importante que quienes se inscriban asistan al 100% de las sesiones para dar continuidad al trabajo vivencial.

También es importante que las sesiones se realicen en un aula cerrada a efecto de que el exterior no distraiga la atención de los participantes, ya sea con personas, ajenas al grupo, que puedan interrumpir o ruidos excesivos.

El título del Taller es "Contactando con mi interior para comunicarme mejor" y tiene el propósito de: Proporcionar a los participantes herramientas para conocer y fortalecer las 11 habilidades de contacto que propone Norman Shub, con la finalidad de mejorar la

comunicación inter e intrapersonal y el autoconocimiento, a través del reconocimiento de la situación personal o darse cuenta, de las propias emociones y de las formas en como se hace contacto con el entorno.

Introducción al Taller

En este taller se abordan los efectos que tiene la comunicación humana en su cotidiana interacción con lo que le rodea. Invariablemente el ser humano como ser social, se encuentra desde su nacimiento, y aún antes, en constante contacto con lo que le rodea (cosas u otros seres vivos). Su desarrollo se complementa con el aprendizaje y utilización de "reglas" de comunicación y conducta, ignorando inclusive que lo hace.

Otro aspecto importante en el taller es el impacto que provocan las relaciones humanas, la manera en cómo se busca la empatía con el otro, así como la forma en cómo se percibe a los que están alrededor y si va de acuerdo con lo que se quiere decir a través de la manera en que uno se presenta y contacta con otras personas.

En el taller también se identificará la forma en cómo se llevan las relaciones desde la perspectiva del propio darse cuenta, cómo se separan los pensamientos y emociones, en si uno se comunica en forma clara y directa, en la manera en la que se responde cuando nos dirigen la palabra, en la forma en cómo se escucha, también si se es capaz de pedir y si se es capaz de recibir, así como de dar.

También se enfocará a la forma en cómo manejo los conflictos, en revisar si soy asertivo y si proporciono apoyo, y en general si a través de mis actitudes y del rol que desempeño, en mi grupo, mis habilidades de contactar con los demás son buenas y provechosas para mi autodesarrollo.

Beneficios al participante

En este taller los participantes conocerán las diferentes formas en cómo nos comunicamos, con lenguaje verbal o corporal, así como la importancia de hacernos responsables de lo que comunicamos. Para ello será necesario explorar y ponernos en contacto con nuestras emociones, mismas que forman parte de mi "yo" integral.

Se buscará conocer el "porqué de algunas de las actitudes" y el "darse cuenta" lo que llevará a los participantes a una mejor calidad de vida, aceptándose como se es y asumiendo compromisos, consigo mismo y con los demás, con diferentes motivaciones y mejores resultados.

Este taller se basará en herramientas de la psicoterapia gestalt y específicamente nos centraremos en los beneficios que proporciona el uso de las 11 habilidades de contacto que expone Norman Shub en su texto "Ser . . . en el momento. Un enfoque de la Psicoterapia Gestalt para el cambio".

Organización de los contenidos

Si a veces se piensa que la gente que nos rodea no nos entiende es porque tal vez no estamos comunicando lo que en realidad queremos. Es muy probable que con la voz estemos diciendo una cosa, pero con nuestras actitudes estemos afirmando otra. En el caso de este taller sobre todo se busca sensibilizar a las personas para que puedan

asumir su responsabilidad y comunicarse mejor, específicamente para que los profesores mejoren sus relaciones con sus tutorados, alumnos a los que de acuerdo a su asignación de actividades están programados para apoyarlos y darles seguimiento en su avance curricular.

El taller consta de 10 sesiones con una duración de 3 horas cada una, contando con una participación de 15 a 20 personas y con un receso intermedio de 15 a 20 minutos cada sesión.

En cada una de las sesiones se trabajarán dinámicas relacionadas con las habilidades de contacto y se realizarán ejercicios vivenciales para experimentar las habilidades y poder darnos cuenta qué tanto las conocemos y las aplicamos.

SESIÓN	DESCRIPCIÓN Y TEMÁTICA
I	<ul style="list-style-type: none"> - Bienvenida y presentación de los participantes. - Objetivos y reglas del grupo para el taller. - ¿Qué son las habilidades de contacto? - Cómo está mi darme cuenta. - Dándome cuenta
II	<ul style="list-style-type: none"> - Separar mis pensamientos y emociones. - Reconocer la emoción.
III	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicarme en forma clara y directa. - Cómo me comunico.
IV	<ul style="list-style-type: none"> - Responder. Respondiendo para profundizar mis relaciones. - Escuchar. Escuchar para estar en contacto.
V	<ul style="list-style-type: none"> - Pedir. Qué necesito pedir.
VI	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir. ¿Me doy cuenta si se recibir? - Dar. ¿Se satisfacen las necesidades de las personas a mi alrededor?
VII	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de conflicto. Resolviendo un problema a la vez. - Ser asertivo. Manteniéndome en mi proceso.
VIII	<ul style="list-style-type: none"> - Dar apoyo. Identificando cuándo es necesario apoyar.
IX	<ul style="list-style-type: none"> - Estableciendo mis límites. Reconociendo mi responsabilidad.
X	<ul style="list-style-type: none"> - Buscando mi felicidad. - Conclusión del curso – taller.

Conclusión

De los objetivos planteados se llegó a la conclusión que se determinaron cuáles son las dificultades básicas en las habilidades de contacto de los profesores universitarios que afectan su comunicación con sus alumnos. También se estructuró un programa para desarrollar habilidades de contacto y contribuir al mejoramiento de la comunicación entre profesores y alumnos.

También se concluye que este trabajo es un primer acercamiento para conocer el área de las emociones de los alumnos, específicamente en su relación con sus profesores. Es así como a partir de ésta investigación se propone continuar con otras para conocer cómo las emociones influyen en los profesores para relacionarse con sus alumnos y cuál es la percepción que tienen de éstos. De igual forma se vislumbra otras vertientes de investigación para conocer por ejemplo cuáles son las principales causas que influyen en los profesores para no tener buena comunicación con sus alumnos, también cuáles son las principales causas de reprobación entre los estudiantes y en qué porcentaje influyen las emociones en su desempeño.

De igual forma se ha considerado, basados en la psicología de la gestalt, que una plática o un taller no es suficiente para generar cambios en la conducta, sin embargo el que tanto estudiantes como profesores puedan tener un acercamiento con el trabajo de las emociones puede generar en ellos el deseo de hacer terapia individual que en resumen los conduzca a una mejor calidad de vida.

Bibliografía

- Herrera, P. (Noviembre 2004). Reconocen el papel central de las emociones. La Gaceta de la UNAM. 11.
- México. (2003) Lineamientos de Programa Institucional de Tutorías de la UJAT. Cap. II, Art. 3.
- México. (2003) Reestructuración del Plan de Estudios Flexible de la Licenciatura en Contaduría Pública. UJAT – DACEA. Mayo 2003.
- Priego Hernández, O. (2005) II Informe de Actividades 2005. México: UJAT
- Ruiz, M. (1998) Los cuatro acuerdos. México: Urano.
- Schmelkes, S. (1992) Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas. México: SEP.
- Shub, N. (2004) Ser . . . en el momento. Un enfoque de la Psicoterapia Gestalt para el cambio. México: CEIG.
- Síliceo Aguilar, A. (2001) Liderazgo: el don del servicio. México: Edit. Mc Graw Hill.
- Torres Estévez, G. (2004) Flexibilización Curricular. Documento. La Habana: La Habana.
- Villalpando, J.M. (1978) Filosofía de la Educación. México: Porrúa.