

“LA ACCIÓN TUTORIAL COMO HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS: EL PAPEL DEL TUTOR COMO MEDIADOR”.

Enrique Castaño Perea, Eva Asensio Castañeda; Ascensión Blanco Fernández
Universidad Europea de Madrid

PALABRAS CLAVE:

Acción Tutorial, Gestión de Conflictos, Tutor-mediador.

RESUMEN:

Esta experiencia se ha realizado en el contexto del Plan de Acción Tutorial de la Universidad Europea de Madrid con el objetivo de cubrir una serie de necesidades básicas relacionadas con la gestión de conflictos en el alumno, ausencias prolongadas, casos críticos (dificultades en el proceso de aprendizaje, absentismo, etc.) y solicitudes de los padres de los estudiantes de la Escuela Superior de Arte y Arquitectura en colaboración con el Departamento de Asistencia y Formación Integral al alumno de la UEM. La comunicación recoge experiencias de seguimiento personalizado de los estudiantes con dificultades de aprendizaje y/o de adaptación al entorno universitario en los primeros cursos de carrera, que pueden derivar en problemas de bloqueo frente a los exámenes, ansiedad generalizada, falta de planificación y organización del trabajo y, en consecuencia, bajo rendimiento académico y falta de motivación por la carrera. Este tipo de casos son detectados por los profesores/tutores de la escuela y por el servicio de atención a padres de la UEM, y son derivados al departamento de asesoría pedagógica con la finalidad de apoyar la labor del tutor, en el modo de gestionar y resolver este tipo de conflictos. Los resultados obtenidos permiten anticipar una mejora en la adaptación de estos estudiantes, que les permita continuar con sus estudios universitarios y en algunos casos incluso, consiguen superar el curso académico. Suponiendo todo ello una mejora en la atención al alumno como cliente.

DESARROLLO Y DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO:

La comunicación recoge experiencias de seguimiento personalizado de los estudiantes con dificultades de aprendizaje y/o de adaptación al entorno universitario, en los primeros cursos de carrera. Estas situaciones pueden derivar en ansiedad, problemas de bloqueo frente a los exámenes, falta de planificación y organización del trabajo y todo ello deriva, en consecuencia, en bajo rendimiento académico y falta de motivación por sus estudio.

Para analizar esta realidad hemos optado por recoger los diferentes elementos que participan en el proceso de acción tutorial; por un lado los agentes participantes, así como los diferentes procesos, como se detectan las situaciones críticas, y por último unos casos específicos y unas herramientas de apoyo utilizadas

Agentes intervinientes: los diferentes agentes que de una manera intervienen en el proceso desde el alumno protagonista del proceso hasta las instituciones universitarias:

- Alumnos
- Profesores
- Profesor-tutor
- Los padres
- Coordinador académico (responsable acción tutorial)
- Departamento Asesor- Mediador.
- Servicio médico
- Defensora del estudiante
- Vicerrectora de estudiantes

Procedimientos y protocolos de actuación para el Tutor en la Universidad Europea de Madrid

- El Plan de Acción tutorial.
- El Rol del Tutor
- Guía del Tutor
- Procedimiento para alumnos de nuevo ingreso
- Procedimiento de actuación en casos de ausencias prolongadas
- Procedimiento de actuación en casos críticos
- Protocolo de información a padres
- Guía para la primera entrevista
- Ficha de seguimiento de la acción tutorial

Detección: Recogemos a través de que personas o mecanismos se produce la detección de necesidades de apoyo para los alumnos.

- A través de los padres
- Por solicitud del propio alumno
- Por el profesorado del alumno
- Por el tutor.
- Por los compañeros del alumno necesitado
- Derivado por el servicio médico

Herramientas de apoyo a los alumnos que utilizamos en la UEM

- Atención y seguimiento del tutor
- Asignatura “Aprender a Aprender”
- Apoyo del departamento asesor de la universidad
- Curso de inmersión
- Apoyo externos gabinetes,..
- PAP herramientas de información,..

CASOS recogidos

Durante el curso académico 07-08 se han detectado 35 casos en la Escuela Superior de Arte y Arquitectura, en los que de una manera u otra ha sido preciso la atención a los alumnos, de entre estos, hemos seleccionado **4 tipologías de casos críticos** que hemos considerado representativos de diferentes situaciones extrapolables:

- Alumnos con Ausencias prolongadas (en adelante, Alumno 1)
- Alumnos con dificultades de adaptación al entorno (en adelante, Alumno 2)
- Alumnos con dificultad especiales y problemas de conducta (en adelante, Alumno 3)

- Alumnos con dificultades de aprendizaje (en adelante, alumno 3)

Descripción de los comportamientos observados y situación especial de los alumnos

- Alumno 1: (M). Alumno con ausencias prolongadas. Lleva meses sin asistir a clase y no se presenta a los exámenes. Oculta a sus padres dicha realidad y no dice la verdad sobre su expediente académico. Los padres llaman a la universidad reclamando informes académicos de su hijo ante su silencio y largas.
- Alumno 2: (J). Alumno que presenta dificultad de adaptación al entorno universitario. Emocionalmente inestable y no capaz de enfrentarse a sus retos académicos y superarlos como resultado de la presión interna que él mismo se provoca. Problemas de ansiedad que desembocan en alteraciones físicas en su organismo tales como la pérdida del cabello y soriasis.
- Alumno 3: (R). Alumno que presenta dificultades especiales y problemas de conducta. Incapaz de concentrarse y prestar atención en clase, los resultados académicos son muy bajos y sin posibilidad a corto plazo de mejora. Además, tiene problemas de convivencia con sus compañeros que manifiestan sus quejas a los profesores ante su comportamiento excéntrico y, en ocasiones, descontrolado. El alumno ha recibido atención profesional en el pasado. Necesita, lo antes posible, tratamiento, medicación y atención de un profesional. Su padre es informado sobre el comportamiento anómalo de su hijo pero no quiere reconocer que su hijo necesita ayuda externa.
- Alumno 4: (A). Alumna que manifiesta ansiedad y bloqueo en su proceso de aprendizaje y en los exámenes. Comportamiento observado: insomnio, desánimo, deja de asistir a clase. Pesimista y con ganas de abandonar los estudios. No tiene amigos en clase. Se autoexcluye.

Modus operandi

- Alumno 1: Ante la falta de información, los padres del alumno contactan con el departamento asesor de la universidad con el fin de recibir informes académicos del alumno. El departamento asesor se los facilita. El alumno lleva varios meses sin acudir a clase y sin presentarse a las pruebas de evaluación objetiva. Los padres solicitan una reunión con el Coordinador Académico y el responsable de atención a padres, tras la cual se acuerda que el tutor realizará un seguimiento periódico al alumno con el establecimiento de unos objetivos académicos y un plan de acción que el alumno deberá cumplir.
- Alumno 2: El alumno pide a su tutor una sesión y solicita un cambio de tutor. No vuelve a contactar con él y, su padre es quien llama al departamento asesor al finalizar el curso para informar sobre el estado de deterioro interno y externo sufrido durante el curso por su hijo y para solicitar ayuda, ya que su hijo no es capaz de acudir por su propia voluntad al tutor. El departamento asesor contacta con el alumno y concierta una tutoría con él con el fin de que el alumno le cuente cómo está. El departamento asesor no realiza diagnóstico pero cree que sería adecuado y aconsejable que el alumno 2 reciba ayuda externa.
- Alumno 3: Los compañeros del Alumno 3 y sus profesores solicitan ayuda a la Escuela, concretamente al Coordinador Académico y al tutor del alumno quienes, a su vez, contactan con el departamento asesor de la universidad para analizar lo que se puede hacer al respecto. Se convoca al padre del alumno a una reunión con miembros del departamento asesor y el Coordinador académico y se informa al padre del

comportamiento de su hijo y de su bajo rendimiento académico e incapacidad de finalizar el curso académico con éxito. El padre elude toda responsabilidad y no quiere que su hijo reciba ayuda externa profesional (que es lo aconsejado por la Escuela tras el informe que realizan el Coordinador Académico tras recoger información y opiniones del tutor y profesores del Alumno 3. El tutor académico del alumno 3 durante todo el curso académico concierne tutorías individuales con él tras las cuales el alumno parece mejorar levemente y comprometerse a adquirir buenas pautas de comportamiento y mejorar sus resultados académicos.

- Alumno 4: la alumna 4 acude al tutor para solicitar ayuda y apoyo y éste, a su vez, acude al departamento asesor para solicitar que la alumna 4 acuda de oyente a la asignatura de libre elección “Aprender a Aprender”. El departamento asesor, además, realiza varias tutorías con la alumna y realiza un establecimiento de objetivos académicos y personales a la alumna y la ayuda a que aprenda a planificar y gestionar con eficacia su tiempo. Tras varios meses de seguimiento y asesoramiento observamos una mejora en la actitud y capacidad de la alumna, que comienza a desbloquearse y a recuperar la autoconfianza.

Resultados:

-Caso Alumno 1: Como consecuencia del plan de acción personal y seguimiento académico establecido por el tutor al alumno 1, comienza a asistir a clase con regularidad y al final de curso el alumno consigue aprobar algunas asignaturas.

-Caso Alumno 2: En este caso, la acción tutorial ha sido inexistente. El alumno tiene un problema y no ha sido capaz de acudir por sí mismo al tutor solicitando ayuda y apoyo.

-Caso Alumno 3: en casos críticos como éste la acción tutorial es insuficiente y el alumno no logrará superar el curso sin la ayuda de un profesional externo. La Escuela recomienda la no matriculación del alumno para el curso próximo.

-Caso Alumno 4: En el caso concreto de la alumna, la colaboración entre el tutor académico y el departamento asesor dan buenos frutos. La asignatura Aprender a Aprender y las sesiones periódicas de tutorías individuales contribuyen en gran manera a la recuperación de la alumna que vuelve a matricularse el curso académico próximo en la universidad.

CONCLUSIONES FINALES:

Para poder atender a los alumnos en la difícil y cambiante sociedad actual las universidades deberán desarrollar estrategias de acción tutorial, que deberán centrarse en las necesidades de los alumnos que actualmente pueblan las aulas.

Las universidades deben desarrollar sus propios planes de acción tutorial que recojan los diferentes protocolos de actuación de sus profesores y tutores ante las situaciones que se les presenten y especialmente los ante casos críticos.

Para atender las necesidades de los alumnos es preciso que toda la institución universitaria sea consciente de dichas necesidades, por lo que es preciso arbitrar unos planes de formación

específicos que doten a los profesores y tutores de las herramientas precisas para poder afrontar los diferentes casos con los que se encuentra en el aula. No siempre podrá dar respuesta a la situación pero deberá conocer cuales son sus posibilidades y hasta donde puede llegar y hacia donde debe derivar al alumno. Ya que en determinados casos críticos, de los estudiados no es suficiente la ayuda que se puede aportar desde las instituciones universitarias y se considera necesario que el alumno reciba la ayuda de un profesional externo.

-En este sentido, si las universidades quieren dar un servicio efectivo a sus alumnos, no desechamos la posibilidad de que en un futuro no muy lejano, deberán plantearse la necesidad de crear unidades de apoyo psicológico, dirigido por profesionales, que pueda atender casos críticos y que pueda servir de apoyo a los tutores académicos. Además de encargarse de la formación interna de los profesores. De este modo el alumno puede recibir una primera asistencia y derivarse posteriormente a un profesional externo y en numerosas ocasiones serán capaces de continuar sus estudios universitarios que, de otro modo y sin el apoyo de dicha unidad especialista, se verían interrumpidos o quizá, hasta truncados definitivamente.

A continuación recogemos en este anexo el Plan de Acción Tutorial Institucional de la Universidad Europea de Madrid

LA ACCIÓN TUTORIAL INSTITUCIONAL EN EL MODELO ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID

La docencia y la tutoría en la Educación Superior son funciones interdependientes que confluyen en el aprendizaje del alumno y a su vez son complementarias y necesarias para la formación académica, personal y profesional.

Nuestro modelo académico en su vertiente **educativa**, es un modelo centrado en el alumno y en su proceso de aprendizaje, orientado a proporcionarle una formación integral que le dote de conocimientos, pero también de competencias, actitudes y valores.

En este modelo, la acción tutorial puede entenderse como cualquier actividad docente, en la que un profesor orienta las acciones y toma de decisiones de los estudiantes, respetando sus características personales y apoyándoles en la solución de conflictos y en las dificultades que puedan plantearse en su paso por la universidad.

En este contexto la “**acción tutorial**” se convierte en una labor imprescindible y de *orientación* para el alumno y en una labor de atención personalizada.

El **profesor- tutor** debe ser por tanto, el responsable de estas nuevas tareas docentes y el que debe responder a las demandas de los alumnos tutelados, así como de orientarles en la consecución de sus objetivos académicos y profesionales.

A diferencia de otras actividades docentes como la clase magistral (centrada en la exposición de contenidos) o el grupo de trabajo (centrado en el trabajo cooperativo y en el debate de ideas en grupo) **la característica más específica de la “tutoría” es que es ÚNICA y PERSONAL para cada tutelado y versa sobre sus objetivos de trabajo** (eficacia y plan de trabajo, planificación, toma de decisiones, interacción con sus compañeros y profesores, logro de objetivos, etc). En definitiva, en sus propias necesidades en los diferentes ámbitos (académico, social, personal y profesional).¹

Un profesor realiza a diario la función tutorial consciente o inconscientemente, sin embargo, la calidad radica en la efectividad y en la realización de buenas prácticas.

En suma, **ser tutor en la UEM:**

*Supone algo más que transmitir conocimientos, se trata de ser un referente para el alumno acogiéndole al comenzar sus estudios universitarios, facilitando su adaptación al entorno universitario, ayudándole a conocerse mejor a sí mismo, para sacar el máximo partido a su potencial y en definitiva, orientarle para desarrollar sus habilidades y competencias y a convertirse en un **profesional excelente**.*

¹ La TUTORIA y el seguimiento académico del alumno debe ser una función clave en los objetivos del docente UEM porque ello repercute en la docencia y supone uno de los indicadores de calidad más relevantes para la formación académica universitaria.

EL PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL EN LA Universidad Europea de Madrid (PAT-UEM)

I.- ¿Qué es el PAT-UEM?

La Universidad Europea de Madrid pone a disposición de todos sus alumnos un servicio individualizado de asesoría individual y orientación académico/profesional que pretende facilitar su integración en el entorno universitario, maximizar su rendimiento y adecuar el desarrollo de sus competencias personales y profesionales al modelo académico de la UEM complementando su formación académica y ayudándole a desarrollar las competencias necesarias para su óptima incorporación al mercado laboral.

Desde el primer momento en que el alumno entra en contacto con la UEM, se le asigna un tutor personal que será el responsable de darle la bienvenida a la universidad, así como de ofrecerle información sobre sus resultados en el Plan de Aprendizaje Personalizado (PAP) que realizan al hacer el ingreso en la universidad y con el que se mantendrá en contacto permanente, para realizar su seguimiento académico y responder a las demandas que el alumno realice a lo largo del curso académico.

Para que la tutoría sea eficaz, el tutor debe consultar los diferentes protocolos de actuación que aparecen en esta guía, así como acudir a los responsables PAT de su facultad o escuela o en su caso al coordinador académico o decano y al coordinador PAT en la UEM. Además de las herramientas de apoyo como son, el servicio de asistencia al estudiante que pertenece al Departamento de asistencia y formación integral al alumno, al programa de Aprender a aprender como asignatura de libre elección que facilita la adaptación e integración del estudiante en la vida universitaria y a sus propios compañeros (profesores/tutores).

Un elemento clave de esta acción en la UEM, a lo largo del curso académico 2007-08 es que el profesor/tutor recibirá formación y apoyo institucional, a través de los talleres de trabajo sobre coaching tutorial, técnicas de entrevista y técnicas de comunicación interpersonal), que se impartirán en dos momentos: al iniciar el curso académico y al finalizar el primer semestre, coincidiendo con los dos primeros contactos que deben tener los tutores con sus tutelados.

II.- ¿Qué significa ser TUTOR en la Universidad Europea de Madrid?

En el marco de nuestro Modelo Educativo, la **acción tutorial en la Universidad Europea de Madrid supone:**

1. **Acoger** a los alumnos de nuevo ingreso y realizar una primera entrevista dirigida a la búsqueda de información y evaluación de competencias a través del PAP.
2. **Guiar** en el planteamiento de objetivos de logro académico a corto/medio y largo plazo a través de la PLANIFICACIÓN y en la Orientación Curricular (L.E., optativas, grado y postgrado, etc).
3. **Facilitar** la interacción a través de la COMUNICACIÓN.
4. **Tratar de reforzar** la autoestima, enseñándoles a conocer sus FORTALEZAS y DEBILIDADES como competencias académicas y profesionales.
5. **Orientar para la consecución de los propios objetivos** y para la toma de decisiones a través de su compromiso y de su RESPONSABILIDAD.
6. **Orientarles hacia logro** de resultados de alto rendimiento y el ejercicio del LIDERAZGO.
7. **Orientar** hacia el logro de resultados y el ejercicio del Liderazgo.
8. **Acompañar en su proceso Formativo**, ayudándoles a desarrollar sus competencias y el APRENDIZAJE AUTÓNOMO.
9. **Orientar hacia la profesión**, lo que supone asesorarles sobre las salidas profesionales y la búsqueda de su primer empleo.

III.- ¿Qué compromisos adquieres como tutor?

Las tres C:

1. **Cordialidad** en el trato con el tutelado (comprender y respetar las diferencias individuales)
2. **Compromiso** en tus acciones y citas
3. **Confidencialidad** (el tutor es un asesor para del alumno, no para el padre del alumno)

Las tres P:

4. **Proactividad** (el tutor es el que toma la iniciativa en los primeros momentos y acoge al alumno)
5. **Profesionalidad** (cumplimiento de sus funciones en los momentos establecidos)
6. **Pensamiento crítico** (fomentar la creatividad en el proceso, la motivación por aprender y el pensamiento crítico).

EL NUEVO ROL DEL “TUTOR UNIVERSITARIO” EN LA UEM

1.- ¿Qué significa ser TUTOR?

- El tutor es una persona que tutela exigiendo, que conoce al tutelado y le impulsa acompañándolo positivamente. Casi como un entrenador. Es un coach que acompaña exigiendo en el proceso de cambio, ayuda al alumno a tomar decisiones y a establecer sus objetivos.
- Es la persona que se interesa por el progreso integral de sus estudiantes. Es una orientación académica, personal y profesional, y su objetivo es que mejore en el desempeño.

La acción tutorial debe ser estratégica al ser un elemento clave en nuestra formación.

2.- ¿Qué responsabilidades debería asumir un TUTOR universitario?

La responsabilidad del tutor es la de poner los medios para que el tutelado pueda conseguir los objetivos.

Las responsabilidades del tutor son:

1. Acompañar
2. Conocer y orientar (no aconsejar)
3. Exigir

El tutor debe ayudar a planificar el trabajo del alumno a lo largo del curso, orientándole en caso de duda. La responsabilidad del tutor será gestionar la DPO del potencial académico y personal del tutelado.

3.- ¿Qué acciones/tareas realiza el tutor?

1. 1. Planificar y agendar la acción tutorial (marcar objetivos, fechas etc.).
2. 2. Entrevista personal mínimo tres veces al año y contactar con el alumno cuando sea necesario. En la 1ª reunión el tutor tiene que hacer que le compren la figura del tutor, dejando claro la realidad de los roles y las reglas del juego.
3. 3. Formación del tutor para hacer mejor el trabajo.
4. 4. Seguimiento con exigencia a través de la ficha (marcar indicadores).
5. 5. Elaboración de un Informe (DPO de cada tutelado) y trasladarlo al tutor del año siguiente.

4.- ¿Cómo se mide y reconoce el trabajo realizado por el tutor?

El trabajo realizado por el tutor se medirá y reconocerá:

6. En SIGECA al incluir el número de alumnos tutelados (la N).
7. En la DPO el Director de Departamento incluirá como objetivo la acción tutorial. Los indicadores de medida de la calidad de la acción tutorial pueden ser, entre otros, los resultados de las encuestas de satisfacción con la tutoría (encuesta específica).

5.- ¿Cómo se seleccionará EN EL FUTURO a los tutores?

8. La selección de los tutores en el futuro se llevará a cabo por cada Facultad.

6.- ¿Quién/es deciden el tiempo que el tutor debe dedicar a la tutoría académica/personal?

9. La Universidad Europea de Madrid
10. Durante la formación en “Coaching para tutores” se explicitará el tiempo que el tutor deberá dedicar a la acción tutorial y será recogido en la DPO.

7.- ¿Cómo se reparten los tutelados? (ratio de alumnos por tutor)

11. Siguiendo los criterios de cada Facultad.

8.- ¿Cuántas horas se reúnen (deberían reunirse) los tutores con los tutelados?

12. Los tutores deberán tener 1 entrevista personal con el tutelado de 1 hora de duración al menos 3 veces al año.

9.- ¿Pensáis que la acción tutorial está siendo eficaz? Diga por qué.

13. NO. La tutoría ha tenido sus luces y sus sombras: funciona bien en algunos y no en otros. Hay tutores con exceso de celo y tutores desaparecidos. Hay que buscar un equilibrio con cierta naturalidad (conjunción de problemas y de necesidades).

14. No porque hasta ahora no se ha reconocido la figura del tutor.
15. No porque existe una multiplicidad de tareas en las mismas personas (el que vale, vale para todo).
16. No porque algunos tutores no han sido proactivos en su acción tutorial.

10.- ¿Cómo mejoraría el proceso de acción tutorial?

17. Organizando la estructura de tutelados por tutor.
18. Capacitando al tutor.
19. Reconociendo el trabajo del tutor y haciendo un seguimiento de la eficacia de sus tareas.
20. Creando una estructura de coordinación del equipo de tutores en cada facultad.

Los alumnos están acostumbrados a tener todo muy masticado. Tienen que aprender a tomar decisiones y a adquirir responsabilidades. El tutor le puede orientar diciéndole: es tu decisión, es tu responsabilidad.

PROCEDIMIENTOS DEL PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL EN LA UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID

Procedimiento de acogida a los alumnos de “Nuevo Ingreso”

- Al iniciar el curso, el tutor recibirá una copia del plan de aprendizaje personalizado de cada uno de los alumnos que se le han asignado (PAP). Para resolver cualquier duda sobre este documento, puede ponerse en contacto con el responsable del plan de acción tutorial de la universidad del departamento de Asistencia y Formación Integral al Alumno quien le asesorará en todo lo relacionado con el plan de acción tutorial.
- El alumno recibirá por escrito el nombre de su tutor y se le instará a contacte con él, sin embargo, será el tutor el que tendrá la responsabilidad de ponerse en contacto con sus tutelados para tener una primera entrevista (individual o grupal, ver anexo sobre modelos de entrevista).
- El tutor debe informar a todos los alumnos de la existencia de una asignatura de libre elección “aprender a aprender”, como herramienta de desarrollo académico y apoyo al aprendizaje.
- El tutor debe ser capaz de acompañar al estudiante en su incorporación al mundo universitario, por lo que debe estar al tanto de su situación académica y personal a lo largo de todo el curso.

Procedimiento de actuación en casos de “ausencias prolongadas”

El tutor debe velar por que el alumno tutelado esté asistiendo a clase e interesarse por él.

Tras un mes de “absentismo” o ausencia a clase, el tutor debe informar al director de área o departamento y en su caso al coordinador académico que será el que trate de localizar e informar a la familia, el tutor nunca debe ser el responsable de dar información a la familia, tratará de gestionar y de buscar información referente al absentismo de sus tutelados, pero nunca de informar a los padres.

Es importante saber, que el departamento asesor de Acción Tutorial en la UEM, el responsable de atención a padres, así como los responsables de tutores de cada Facultad o Escuela, podrán solicitar información a los tutores sobre la falta a de asistencia de sus tutelados, siempre que lo estimen oportuno y a petición de los padres.

Procedimiento de Actuación:

- 1.- Detección de la ausencia por parte del tutor o profesor que informa al tutor (búsqueda de información y contacto con el alumno).
- 2.- Comunicación al director de área o departamento.
- 3.- Comunicación al responsable de tutores del área o al coordinador académico o en su caso al Decano de la Facultad o Escuela que serán los que se pondrán en contacto con los padres.
- 4.- Comunicación o mail informativo al responsable de Acción Tutorial en la Universidad (Departamento de Asistencia y Formación Integral al Alumno para realizar un seguimiento y en su caso al responsable de atención a padres para mantener informados a los padres.

NOTA IMPORTANTE: en ningún caso el tutor contactará directamente con los padres

Procedimiento de actuación en “casos críticos”

El tutor puede pasar por lo que hemos denominado incidentes críticos con uno o más de sus alumnos, dentro o fuera del aula como pueden ser: problemas personales, familiares, problemas de carácter psiquiátrico, abuso de sustancias, aislamiento, bajo estado de ánimo, etc. O que algún tutelado acuda a él en busca de ayuda para otro compañero en similares circunstancias.

Procedimiento de actuación:

- 1.- Detección del problema por parte del tutor o profesor en su caso.
- 2.- Comunicación al coordinador académico y/o decano.
- 3.- Acudir al servicio médico si fuera necesario.
- 4.- Acudir al servicio de asistencia y formación integral al alumno en caso necesario para valorar el problema y externalizarlo.
- 5.- Derivarlo al tutor para su seguimiento. El tutor contará en todo momento con el apoyo del departamento de Asistencia y Formación Integral al Alumno

IMPORTANTE: en ningún caso el tutor contactará directamente con los padres.

Protocolo de Información a Padres

Procedimiento:

- responsable y teléfono:

Cualquier empleado/profesor que reciba una petición de informes académicos de un alumno UEM facilitará a los padres el nombre de la responsable de información a padres) y su número de Teléfono

Si los padres llaman directamente la UEM para solicitar esta misma información, los conserjes de cada edificio desviarán la llamada a dicho teléfono.

- recepción de la llamada

Recibida la llamada de los padres o responsables económicos del alumno, y verificada su identidad en la ficha del alumno, se les comunica que, únicamente, se facilitarán dos informes anuales de sus hijos sobre asistencia y evaluación continua en un plazo de dos semanas. Si alguna familia quiere recibir más informes se le deriva al Coordinador Académico de la Facultad/Escuela correspondiente para que le facilite dicha información.

Los datos de la solicitud de información (fecha llamada, nombre alumno, nombre padres/responsables académicos, titulación y curso y estado de la información /observaciones) se registran a nivel interno en el cuadro “Estado Informes”.

- elaboración del informe

El responsable de la información a padres, deberá en primer lugar acceder al expediente académico para comprobar el estado de la matrícula y posteriormente a la ficha del alumno con el fin de comprobar si tiene toda la información solicitada por los padres, solicitando información a los tutores en caso necesario.

Si no fuese así, se hace una petición por correo electrónico a las secretarías de los Decanos de las Facultades de Salud y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, Escuela Superior de Arte y Arquitectura, Escuela Superior Politécnica, Facultad de Economía, Derecho y Empresas y Facultad de Comunicación y Humanidades, para que pidan a los profesores que rellenen la ficha del alumno y que cumplimenten de modo obligatorio todos los campos (asistencia, evaluación continua y observaciones) de los últimos 3 meses. Dicha ficha deberá ser cumplimentada en el plazo de una semana.

Si en el plazo de dos semanas no estuviesen cumplimentadas las fichas se solicita de nuevo dicha información a las secretarías de los Decanos, poniéndolo en conocimiento de los Decanos de las Facultades o Escuelas.

- información a los padres:

La información registrada en la ficha del alumno se proporciona a los padres personal o telefónicamente; nunca por escrito.

Los Coordinadores Académicos informarán a los padres que soliciten más de dos informes anuales y en casos especiales (casos críticos y ausencias prolongadas).

En casos de ausencias prolongadas (tal como se establece en la “Guía del Tutor”), el profesor informará al tutor de la no asistencia del alumno cuando éste lleve más de un mes sin asistir a clase. El tutor, a su vez, informará del caso a su Coordinador Académico quien se pondrá en contacto con la familia.

- **normativa interna:**

- La información a padres tendrá carácter confidencial.
- No se entregarán ni se enviarán por escrito informes académicos a los padres.
- Se proporcionarán como máximo dos informes anuales a los padres.
- No se informará de calificaciones obtenidas en las asignaturas porque el sistema de evaluación es continua y las calificaciones obtenidas en el momento de información a padres pueden no ajustarse a la evaluación final de la asignatura.
- Este servicio de información a padres se proporciona únicamente durante el curso académico.
- La ficha del alumno es la herramienta a través de la cual se obtiene la información a los padres, y debe ser cumplimentada de acuerdo al sistema de evaluación del profesor o cuando lo solicita la responsable de información a padres a través de Secretaría de Decanatos.
- Los datos reflejados en la ficha del alumno serán utilizados exclusivamente para informar a padres.
- Si la responsable de información a padres detecta a través del expediente académico/ ficha del alumno casos de ausencias prolongadas o casos críticos, se lo comunicará al Coordinador Académico de cada Facultad/Escuela y a la Coordinadora del Plan de Acción Tutorial de la UEM.
- Se realizará un informe anual de toda la información proporcionada a padres que se facilitará a las Facultades/Escuelas.

HERRAMIENTAS DEL TUTOR

Guía para la primera entrevista con el alumno tutelado

Antes de realizar la 1ª entrevista con el tutelado, es recomendable reflexionar sobre los siguientes aspectos a tratar con tus alumnos:

- ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

I.- OBSERVACIÓN

Significa:

- Entender la “situación” en la que se encuentra el alumno.
- Escuchar su argumentación y anotar los puntos críticos donde se considera necesario intervenir.
- Comprenderle como “persona” (momento vital en el que se encuentra y qué dificultades tiene), tener empatía (ponerse de alguna manera en su lugar).
- Analizar sus puntos “fuertes” y “débiles”, evaluando el impacto que tienen sobre sí mismo, compañeros, profesores y sobre la consecución de sus objetivos (académico-profesionales).

II.- ANÁLISIS DE ESTADO

Significa:

- Detectar “debilidades”
- Ofrecer posibilidades de CAMBIO
- Brindarle estrategias para CAMBIAR
- Acompañarle en el proceso de cambio

III.- ENTRENAMIENTO ACTIVO

Significa:

- Dar y recibir feed-back sobre el proceso (aprendizaje/vital/profesional)
- Ideas y consejos para mejorar
- Estas ideas le aportarán valor y razones para mejorar la situación actual (motivo para cambiar=motivación)

IV.- SEGUIMIENTO: (servir de guía y de asesor en el proceso)

Significa:

- Evaluar el proceso de “tutoría” o apoyo al alumno
- Actuar como guía y asesor en el proceso (buscar herramientas adecuadas además de la satisfacción del tutelado)
- Apoyar y reforzar su progreso
- El seguimiento ofrece la posibilidad de “enderezar el rumbo en caso de que la evolución no sea favorable.

- COACHING PARA TUTORES (saber preguntar=saber entrevistar)

Hemos elegido el “coaching” como herramienta esencial para el trabajo del tutor, porque es una formación dirigida a la búsqueda de información y desarrollo del plan de trabajo personal, a la mejora en la comunicación y las técnicas de entrevista. No vamos a detenernos aquí en tratar sobre el arte de hacer preguntas porque es algo que vais a trabajar y desarrollar en los talleres.

- EL PROCESO DE TUTORÍA

La “tutoría” no es: un proceso “dirigido o directivo” se trata más bien de “dar apoyo” al estudiante, tratando de valorar todo su potencial y de ver todas las posibilidades que le brinda su futura profesión.

Veamos algunos ejemplos de tratamiento de la tutoría:

TUTORIA	Utilidad	Ejemplo
DIRIGIDA	<p>Desarrolla Habilidades</p> <p>Da Respuestas</p> <p>Da Instrucciones</p>	<p>Proporcionar instrucciones o poner en contacto con otro que tenga las habilidades requeridas</p> <p>Explicar la estrategia o plan de acción a un alumno nuevo</p> <p>Indicar la forma más eficaz de realizar una tarea o ponerlo a trabajar con nosotros para que aprenda y tome nota</p>
DE APOYO	<p>Facilita la solución de problemas</p> <p>Crea confianza en uno mismo</p> <p>Motiva para aprender por su cuenta (aprendizaje autónomo)</p> <p>Sirve de recurso para terceros</p>	<p>Ayudar al alumno a encontrar sus propias soluciones (escuchar y dar nuestra visión, pero que decida él)</p> <p>Anima al alumno, confiando en que puede encontrar la solución (le motiva a cambiar, a mejorar, a superarse)</p> <p>Permite que un alumno aprenda de su propia experiencia, aunque se arriesgue a que cometa errores (da autonomía de acción y después analiza el resultado y da feed-back o información sobre los resultados)</p> <p>Proporciona información y contactos para ayudar a otros alumnos a solucionar problemas por sí mismos (efecto dominó)</p>

Modificado de: HarvarManageMentor@Coaching

PARA EL ALUMNO

- ALGUNAS PREGUNTAS o datos que se pueden dar PARA COMENZAR son:

¿Qué es el PAT?

¿Para que puedes contactar con tu TUTOR?

- * Figura del TUTOR
- * Planificación de objetivos
- * Orientación y apoyo académico
- * Orientación profesional

Recomendaciones e información para el alumno:

- * Desarrollo curricular
- * Orientación Académica
- * Servicios
- * Instalaciones

Departamentos de interés para el alumno:

- * Asistencia y formación integral
- * Gabinete de orientación al empleo
- * Extensión Universitaria
- * Voluntariado
- * Relaciones Internacionales (intercambios con otras universidades)
- * Admisiones (Becas)

Información relativa a la Facultad o Escuela

- * Decano
- * Coordinador Académico
- * Itinerarios Académicos
- * Orientación al Empleo
- * Orientación Profesional

Información sobre la Universidad

- * Defensor del alumno
- * Actividades mensuales
- * Actividades Académicas
- * Foro de Empleo
- * Actividades lúdicas
- * Club UEM

Ficha de seguimiento de acción tutorial Curso académico 2007-08

La ficha de seguimiento es un documento confidencial elaborado para el seguimiento del alumno tutelado y tiene como objetivo, mejorar la efectividad y el seguimiento de la acción tutorial. Esta podrá ser modificada por el tutor, si considera que hay algún aspecto ausente.

El director de Departamento incluirá como objetivo en la DPO el correcto seguimiento de la acción tutorial.

1. Datos del Alumno:

Alumno tutelado	
Alumno que le elige como tutor	
Alumno internacional	
e-mail y TF de contacto	
Carrera	
Curso	
Fecha 1ª entrevista	
Fecha 2ª entrevista	
Fecha 3ª entrevista	

2.- **Motivo/s de la tutoría:** (marcar la opción u opciones que procedan, teniendo en cuenta que no son excluyentes).

Dificultades de aprendizaje /rendimiento	!	Itinerario curricular: optativas, LE... (Orientación académica)	!
Dificultades adaptación / integración	!	Problemas personales	!
Orientación profesional	!	Información sobre servicios	!
Convocatoria del tutor	!	Seguimiento general	!
Orientación sobre el PAP	!	OTROS (petición entrevista por parte del alumno)	!

3.- Comentarios y observaciones sobre el motivo de visita:

4.- Compromisos adquiridos (plan de acción):

5. Resultados de la acción: (márquese la opción que proceda)

Orientación aprendizaje /rendimiento	!	Recomendado "Aprender a Aprender"	!
Orientación sobre adaptación / integración	!	Recomendado "Aprender a Aprender"	!
Problemas Personales	!	Derivación a DAFIA	!

Itinerario curricular: optativas, LE... (Orientación académica)	!	Derivación a FACULTADES	!
Orientación sobre el PAP	!	TUTOR y/o derivación a DAFIA	!
Orientación profesional	!	Derivación a GOE	!
Información sobre servicios	!	Derivación a Servicios implicados	!

Próxima cita:

EJEMPLO DE BUENAS PRÁCTICAS (TUTOR-COACH)

El alumno acude a una tutoría y el tutor –coach:

- escucha activamente al alumno su inquietud.
- le pregunta sobre lo que ha argumentado
- le orienta sobre lo que ha ido sacando en claro el alumno
- consigue que el alumno saque sus propias conclusiones
- logra que el alumno termine su tutoría con un compromiso de mejora y de acometer acciones de mejora y cambio de la situación que le preocupa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Arnal, J.W. Del Rincón, D. y Latorre, A. (1992). *Investigación Educativa*. Labor, Barcelona; en Rodríguez, G Gil, J. y García, E. (1999). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Aljibe, Málaga.
- Alonso, C.M., Gallego, D.J., Honey, P. (1994). *Los Estilos de Aprendizaje: Procedimientos de diagnóstico y mejora*. Ed. Mensajero, D.L. Bilbao.
- Álvarez Pérez, P. *La Tutoría Universitaria ante la Convergencia Europea*. Comunicación realizada por el Departamento de Didáctica e Investigación Educativa. Universidad de La Laguna.
- Benito, A. Cruz, A. (2005). *Nuevas Claves para la Docencia Universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior*. Editorial Narcea. Madrid.
- Blanco, A. (2007). *La Evaluación de Competencias a través del Portafolio del estudiante en MBA*. (pgs. 71 a 85). En *Desarrollo y Evaluación de Competencias a través del Portafolio del Estudiante*. Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa. Universidad de Cantabria. Santander.
- Blanco, A. y Bonsón, M. (2007). *La Incorporación de Competencias Generales en la UEM y su Adaptación al Modelo de Convergencia Europeo*. (pgs. 49 a 61). En *La Educación Superior hacia la Convergencia Europea: modelos basados en el aprendizaje*. Universidad de Mondragón (Guipuzcoa).
- Flecha, R. (1997). *Desigualdad, diferencia e identidad: Más allá del discurso de la diversidad*. Ed. ICE. Universidad de Lleida.
- Gómez, C.y Cols. (1991). *T.T.I. Procedimientos para Aprender a Aprender. Programas de Técnicas de Trabajo Intelectual*. Editorial EOS. Madrid.
- García Roca, J. y Mondaza Canal, G. (2002). *Jóvenes, Universidad y Compromiso Social. Una Experiencia de Inserción Comunitaria*. Ed. Narcea.
- Lázaro, A. (2002). *La acción tutorial de la función docente universitaria*, en Álvarez, V. y Lázaro, A. (Coords.) *Calidad de las universidades y orientación universitaria*. Aljibe (pp. 249-281), Málaga.
- López Noguero, F. (2005). *Metodología participativa en la Enseñanza Universitaria*. Editorial Narcea, Madrid
- Michavila, F. (2003). *La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la universidad*. Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria, Madrid.
- Mogollón de González, A. (2006). *Éxito del tutor universitario*. Revista Ciencias De La Educación. Año 6, Vol. 1(27):109-22, Valencia.
- Rodríguez, S. y cols. (2004). *Manual de tutoría universitaria. Recursos para la acción*. Octaedro/ICE-UB. Barcelona.
- Svantesson, I. (2005). *Mapas de Aprendizaje y Técnicas de Memorización*. Nuevos Emprendedores, The Sunday Times. Barcelona.
- Villa, A. y Poblete, M. (2007). *Aprendizaje Basado en Competencias. Una propuesta para la evaluación de las competencias genéricas*. Vicerrectorado de Innovación y Calidad y el ICE de la Universidad de Deusto. Bilbao.