

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial 15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de noviembre de 1976.

Departamento de Psicología, Educación y Salud Maestría en Desarrollo Humano



Desarrollo de habilidades facilitadoras en coordinadores de carrera para la atención de estudiantes con necesidades socio-emocionales

TRABAJO RECEPCIONAL que para obtener el **GRADO** de
MAESTRA EN DESARROLLO HUMANO

Presenta: **MARÍA GUADALUPE CANCHOLA PÉREZ**

Asesor: **DR. LUIS FERNANDO CEJA BERNAL**

Tlaquepaque, Jalisco. 22 de marzo de 2024

Tabla de contenido

Resumen	4
Introducción	5
1. Capítulo 1	6
1.1. Justificación/Pertinencia del tema-problema desde el Desarrollo Humano.....	7
1.2. Implicación personal	9
1.3. Entrevista con el experto.....	12
1.4. Problematicación	15
1.4.1. ¿Qué es problematizar?	15
1.5. Árbol de Problemas.	15
1.5.1. Descripción de la población y del escenario	19
1.6. Pre-categorías de análisis con base en problemas y necesidades.....	19
1.6.1. Categoría 1. La escucha activa como principio de encuentro interpersonal.....	20
1.6.2. Categoría 2. El establecimiento de procedimientos para atención de estudiantes con necesidades socio-emocionales.....	21
1.6.3 Categoría 3. La confianza, comprensión, análisis y empatía del coordinador de carrera con el estudiante como principio en la atención y el diálogo.....	23
1.6.4. Categoría 4. El desarrollo de habilidades facilitadoras en el coordinador de carrera como un pilar en el acompañamiento del estudiante	25
2. Capítulo 2. Fundamentación teórica	27
2.2. La escucha activa como principio de encuentro interpersonal y el desarrollo de habilidades facilitadoras en el coordinador de carrera como pilar en el acompañamiento del estudiante.....	32
2.3. El establecimiento de procedimientos para atención de estudiantes con necesidades especiales.....	33
2.4. La confianza, comprensión, análisis y empatía de coordinadores de carrera con el estudiante como principio en la atención y el diálogo.....	34
3. Capítulo 3	35
3.1. Metodología	35
3.2. Método	37
3.3. Diseño del plan de intervención y del proyecto de investigación.....	37
3.4. Implicaciones éticas.....	71
4. Capítulo 4	72
4.1. Primeros hallazgos.....	72
4.2. Descripción de cada participante	72
4.3. Proceso de cada participante a lo largo del taller.....	73
4.4. Propósito de las sesiones y lo que se logró.....	76

4.5. Principales dificultades, errores, aciertos y sugerencias.....	77
4.6. Relato descriptivo	79
4.7. Mi papel como facilitadora... ..	80
5. Capítulo 5. Resultados de la intervención: categorías analíticas.....	85
5.1 La escucha activa como principio de encuentro interpersonal y el desarrollo de habilidades facilitadoras en el coordinador de carrera como pilar en el acompañamiento del estudiante	84
5.1.1 La tarea del coordinador de carrera de concientizarse sobre sus emociones y sentimientos.....	88
5.1.2. La relevancia de observar el lenguaje corporal del estudiante.....	89
5.1.3. Abrazar y cuidar del otro.....	91
5.2. El establecimiento de procedimientos para atención de estudiantes con necesidades socio-emocionales.....	92
5.2.1. La comunicación entre los coordinadores de carrera en relación con la atención de estudiantes	93
5.2.2. Una orientación humana con fundamentación técnica... ..	96
5.2.3. La ayuda mutua me fortalece.....	99
5.3. La confianza, comprensión, análisis y empatía de coordinadores de carrera con el estudiante como principio en la atención y el diálogo.....	102
5.3.1. Identificando mis fortalezas y mis debilidades como facilitador durante la atención de estudiantes... ..	102
5.3.2. El diálogo con calidez como una herramienta a mi favor... ..	106
5.3.3. La empatía como herramienta facilitadora para avanzar en la cancha del otro	108
6. Capítulo 6.	
Conclusiones	111
Referencias bibliográficas	114
Anexo I. Guía de Entrevista	118
Anexo II. Reportes de Entrevista-Observación.	121
Anexo III. Sistematización de Respuestas de Entrevistas.....	136

RESUMEN

El presente trabajo plantea la necesidad del desarrollo de habilidades facilitadoras en mandos medios universitarios, de manera específica en coordinadores de carrera en una institución pública de educación superior, para la atención de estudiantes con necesidades socio-emocionales, a través de una escucha activa, con rapport, que acompañe y proporcione contención, que se traduzca en un impacto positivo en la toma de decisiones personales y en un actuar que propicie un avance en el mapa curricular de cada uno de ellos. La propuesta oscila entre un enfoque centrado en la persona y un reconocimiento de su contexto, así como, la importancia de la interrelación con la institucionalización y sus procedimientos de atención, de tal forma que abonen a un Desarrollo Humano.

Palabras clave: escucha activa, institucionalización, habilidades facilitadoras, contexto, Desarrollo Humano, socio-emocionales.

INTRODUCCIÓN

El enfoque centrado en la persona, la escucha activa con rapport, la empatía, la epojé, la tendencia actualizante de toda persona, el contexto y su influencia en el pensar, actuar y sentir, las habilidades facilitadoras y su institucionalización han manifestado en diversas investigaciones ser en principio, el camino y la fortaleza de un Desarrollo Humano.

Desarrollo que en los estudiantes de todos los niveles educativos y de forma cercana en el caso de los universitarios es necesario para generar las nombradas habilidades transversales en el ámbito profesional, y que entre ellas se menciona, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la resiliencia, el actuar interdisciplinario, habilidades que son formadas desde su trayecto en la educación superior dentro de un contexto de reconocimiento personal y acompañamiento.

Esta primera reflexión permitió problematizar los supuestos realizados en torno a la observación cercana del actuar de los coordinadores de carrera en la atención administrativa que acompaña a los diversos procesos académicos relacionados de forma directa con el avance de los estudiantes en el mapa curricular.

Los estudiantes en general y particularmente aquellos que se encuentran con necesidades especiales derivadas de un contexto familiar y social que de forma indiscutible los define y a la vez ellos definen, son quienes generalmente se acercan a las oficinas de atención e interactúan con los coordinadores de carrera.

Este primer acercamiento a estos coordinadores de carrera a través de entrevistas personales permitió descubrir necesidades y problemas ya vislumbrados, así como, uno más, no contemplado, dando paso a cuatro categorizaciones.

En la primera categoría se habla sobre la importancia de la escucha activa por parte de los coordinadores de carrera hacia los estudiantes con necesidades socio-emocionales, como un principio de encuentro interpersonal, en el que se establece una relación yo-tú, con el objetivo de acompañar, contener y propiciar el ambiente adecuado para que se detonen las repuestas personales.

En la segunda categoría se describe el descubrimiento de la importancia de establecer procedimientos de atención a los estudiantes con necesidades socio-emocionales, algo que no se había vislumbrado, creyendo que se tenía un mismo entendimiento ante estas situaciones por parte de los coordinadores de carrera, y sin haber antes contemplado el paso transitorio por parte de estos cuadros medios universitarios en su función, pero que de manera positiva permitió explorar sobre el tema de institucionalización del actuar de este grupo de personas, desde Landesmann, Hickmann y Parra a través de Buenfil.

En la tercera categoría se habla sobre la confianza, la comprensión, el análisis y la empatía como principios de atención por parte de los coordinadores de carrera, para dar paso al diálogo y a la apertura del estudiante, retomando la importancia de la influencia del contexto en la persona y viceversa, así como de las emociones desarrolladoras.

Y finalmente en la cuarta categoría, se presenta el desarrollo de habilidades facilitadoras en los coordinadores de carrera como un pilar en el acompañamiento constante del estudiante y se describe la disposición de los primeros para su apropiación, reconociéndola como una oportunidad de desarrollarse en inicio de forma personal y después aplicarlo a su actuar profesional, para así brindar un Desarrollo Humano al segundo.

1. Capítulo 1.

1.1. Justificación/Pertinencia del tema-problema desde el Desarrollo Humano

Al reflexionar sobre las problemáticas de avance en la retícula académica por parte de estudiantes universitarios, se encuentra de forma directa una influencia importante de su contexto familiar y social, así como lo define Muñoz (2011) en la Psicoterapia Gestalt, “la persona percibe al mundo y organiza su percepción, en lo que le hace figura y en lo que evita darse cuenta” (p.164), aunado a una falta de atención por parte de la Institución, así como de cada una de sus oficinas de atención en los procesos académico-administrativos.

Esta situación se agrava con una mayor demanda en las Instituciones públicas y además con una orientación hacia las ciencias duras, originada por la propia formación enfocada a la resolución de problemas técnicos y con poca o nula formación para atención en áreas sociales y sus problemáticas.

La deficiencia en estas áreas sociales se evidencia con la situación de pandemia causada por COVID-19, situación que obligó a mantener a la humanidad con un distanciamiento social a fin de preservar su estado de salud, y que causó un gran movimiento de incertidumbre y confusión en un corto tiempo y de forma sostenida, factores que detonaron la necesidad urgente de una escucha, un desarrollo de habilidades, un espacio para compartir el día a día entre las personas.

En las instituciones educativas, se visualiza una necesidad de que las personas que tienen a su cargo a otras, aprendan a ofrecer atención socio-emocional; sin embargo, se trata de ir más allá: se trata de formarse en habilidades facilitadoras a fin de que, en el actuar del día a día, se establezcan *relaciones y vínculos* de verdadera ayuda a quienes lo necesitan.

Al respecto Carl Rogers (1964/2020) afirma lo siguiente: “si logro percibir mis propios sentimientos y aceptarlos [...] lograré establecer una relación de ayuda con otra persona” (pág. 61).

No solo se trata de establecer una empatía o un protocolo de “contención” o de apoyo socio-emocional como de alguna manera lo han solicitado las autoridades de salud y de educación en el país tras la obligatoriedad del regreso a clases presenciales, sino que se trata de generar una relación de ayuda que impacte a toda la persona. No basta un manual de contención socio-emocional, sino que es necesario formarse en las habilidades facilitadoras a fin de que el vínculo necesario para la atención de los destinatarios del oficio de educación y formación, así como el de los coordinadores de carrera, sea un vínculo facilitador e integrador de la persona en todas sus áreas.

Ya que aquél espacio de contención que daban las Instituciones escolares y que permitía sobrellevar la falta de desarrollo y de interconexión personal, se ve mermado y atropellado, presionando a los jóvenes universitarios, y con la inminente necesidad de pedir ayuda de forma insipiente, después de que en la mayoría de estas situaciones han realizado un alto y un retroceso en las condiciones académicas, hecho que suma aún más, agravando la situación y orillándolos a tomar decisiones de abandono y deserción escolar (INEGI, 2021, p.1), colocando a la persona en un ambiente de poco crecimiento, de nula actualización de potencialidades positivas y mucho menos de obtener una seguridad emocional o económica, así como de poca estabilidad para la búsqueda de la trascendencia.

La persona en esa situación, incluso se coloca en la posibilidad terrible de actualizar -siguiendo su tendencia actualizante- lo peor de sí misma, en lugar de lo mejor.

Es posible decir, que, así como afirma López Calva (2020), es necesaria, en el profesional universitario, no solo una pedagogización, sino una formación en humanidad que permita el encuentro con el otro. Es por ello por lo que se requiere

de una atención y transformación ahora más pertinente que nunca en los procesos formativos de aquellos actores, provenientes también de una formación en áreas duras como lo es la formación en alguna ingeniería, y que ahora se encuentran detrás de un escritorio administrativo que acompaña a estos estudiantes durante su tránsito académico escolar.

Y es que esta formación en humanidad colocaría a todos los sujetos involucrados en esta atención, en la relacionalidad humana... en la capacidad, como dice Martín Buber (1967), de saber quiénes somos en el mundo, a partir de la mirada del otro. Esta transformación se requiere de una forma rápida y permanente, permitiendo pequeños avances constantes, de tal manera que el estudiante volteé a ver a este pequeño espacio, atendido por una persona con habilidades desarrolladas de escucha, rapport y acompañamiento y como una oportunidad de obtener una orientación y una contención para reorientar sus decisiones, viéndose a sí mismo en un espejo, y con una actitud que le permita reencontrarse con su mar de posibilidades y toma de decisiones.

1.2. Implicación personal

El tema seleccionado es la comunicación con una escucha activa y con “rapport” por parte de los coordinadores de carrera en atención a los estudiantes con necesidades socio-emocionales, en un ambiente académico, siendo ésta utilizada como una estrategia de avance en la malla reticular. Haciendo referencia a una escucha humana.

Este tema fue una vivencia personal con un estudiante de nivel superior, en donde intercambiamos experiencias de vida, sentimientos y emociones, permitiendo evidenciarse de forma consciente, después de una plática con él, y en donde se identificó con un desarrollo personal y una confirmación de que fueron esas sesiones de escucha activa las que le permitieron ir construyendo autoconfianza y autoestima, las cuales -dice- le motivaron para tener un compromiso con su avance

académico y culminación de estudios hasta encontrarse ahora, en un ámbito profesional. Esta experiencia de vida permitió contemplar las posibilidades y el valor de la escucha. En ese momento, yo de forma personal no contaba con una formación en Desarrollo Humano, pero fue posible intuir que esa actividad debía ser con una actitud para enfrentar las situaciones que requerían esa escucha.

Al paso del tiempo, reflexionando sobre estos encuentros, se percibió que justo esto sucedió con mi persona, aunque de una forma más lenta, ya que yo pude dar mejores pasos para construir mi autoconfianza y autoestima hasta los 40 años y después de haber vivido una etapa escolar y una etapa profesional, en donde se me impulsaba a este desarrollo, pero yo no lo entendía. Viví también, una etapa en pareja que no ayudaba a esta situación, ya que tomé la decisión de unirme a una persona que representaba mis carencias. Me miro a mí misma buscando construirme desde mis contextos, con mucho trabajo, con mucha inseguridad, pero con necesidad de la escucha, de la conversación, del diálogo que, junto a otros, me permitiera saber mejor quien soy y lo que realmente puedo hacer con lo que soy.

El tema seleccionado me representa por lo vivido hasta ahora y por el anhelo de trascender de forma personal, con un desarrollo que conlleve paz, tranquilidad, satisfacción y valoración, compartiendo todo lo hasta ahora aprendido y con la intención de colaborar en la formación emocional de las personas, tarea que mis generaciones anteriores no tuvieron oportunidad de conocer.

Es así, que pienso en los muchos jóvenes de mi escenario de trabajo, donde de forma profesional podría ofrecer aquello que, se acercan solicitando con lenguaje verbal y muchas otras veces con lenguaje no verbal: una orientación, una palabra, o simplemente una escucha que les permita verbalizar su situación mientras la comparten de forma abierta y con una recepción real, para encontrar una solución y un crecimiento a largo plazo.

Tengo a mi cargo, a 10 coordinadores de carrera que atienden a diario las necesidades especiales en el ámbito académico y en el socio-emocional de jóvenes universitarios; sin embargo, veo en esos jóvenes una necesidad de atención, que rebasa por lo pronto, lo que los coordinadores de carrera pueden darles. Lo que me

ha pasado en la vida personal y la experiencia que he tenido con jóvenes a partir de la escucha, me dice de algún modo que se puede replicar de una manera profesional con estos estudiantes a partir de los coordinadores de carrera como responsables -de algún modo- de sus tránsitos de carrera. ¿Cómo generar un vínculo saludable, afectuoso, respetuoso, atento y verdaderamente intersubjetivo entre los coordinadores de carrera y los muchos estudiantes que acuden por una atención especial a las oficinas? ¿Cómo puedo hacer que esos vínculos que imagino sean influyentes en la sanación de las necesidades de los jóvenes a través de los coordinadores de carrera a mi cargo?

Lo relaciono un poco con esa pirámide de Maslow sobre el Desarrollo Humano en donde menciona que:

En cualquier caso, la vida psicológica de la persona en muchos aspectos se desenvuelve de manera distinta cuando está ligada a la satisfacción de necesidades deficitarias, a comparación de cuando está dominada por el desarrollo, “meta-motivada”, motivada por el desarrollo o autorrealizándose (Maslow, 1972, p.64),

Para lograrlo, intuyo que debemos ampliar nuestros horizontes y perspectiva, saliendo de esa cobertura únicamente de necesidades básicas y expandir la mente para la recuperación de su confianza a través del diálogo con una escucha activa, en la transmisión de esa espiritualidad entendida como encontrar la motivación y la razón de sus actos. Esto iría más allá de la pregunta ¿por qué vivo tal o cual experiencia? Llevándola a un ¿para qué vivo tal o cual experiencia? Esto en el reconocimiento del vaivén de la vida y la necesidad de momentos complejos para dar paso al crecimiento, autoconfianza y autoestima, de tal forma que, se potencialice a la persona en su totalidad y que esto influya de forma positiva en el alcance de metas académicas y la ampliación de horizontes para abordar el día a día.

De lo anterior se desprende el adecuado desarrollo de la capacidad de tomar decisiones, que es lo único que no se nos puede arrebatar. Viktor Frankl (2015),

muestra un camino de resiliencia y felicidad que, en buena medida, tiene que ver con este desarrollo de la personalidad. Así, dice: "Quien tiene un para qué vivir, puede soportar casi cualquier cómo" (p.115).

Es un tema que ha estado presente en diferentes etapas de la humanidad y que de acuerdo con datos históricos se ha observado que se agrava siempre al terminar alguna crisis, postguerra, económica, sanitaria... está última, es la situación que nos encontramos viviendo y que, de muchas maneras, afecta a esa población de jóvenes y, hay que decirlo, de esos coordinadores de carrera.

Personalmente se relaciona con mi desarrollo personal ligado al desarrollo profesional que he tenido, y con experiencias de intercambio con estudiantes de nivel superior.

He leído un poco de información en la página de la UNESCO, en las publicaciones de los distintos foros que se han tenido en torno a la educación y la pandemia por COVID-19, lo he escuchado en algunas mesas de trabajo con diferentes Universidades de la región, así como al interior de la Institución para la cual laboro.

Visualizo la necesidad de colaborar en el desarrollo de ese sector de jóvenes con mayor vulnerabilidad, por situaciones de desigualdad o de inequidad, que siempre han existido en las escuelas públicas de nivel superior, y que con el confinamiento ocasionado por COVID-19, se agudizó y se hizo más evidente.

Situación que permanecerá debido al gran crecimiento impulsado por la Industria 4.0, orientado hacia una digitalización, en donde si bien habrá mayores oportunidades de acceso a recursos económicos, habrá mayor desigualdad, debido a que se requerirá personal cualificado, y la mayor parte del ámbito profesional en masa, solo otorgará recursos económicos para cubrir necesidades básicas. Por lo que tengo el pleno convencimiento de que se requiere incrementar el Desarrollo Humano en estos jóvenes, tal y como lo menciona la UNESCO en su publicación en marzo 2021 sobre "los futuros de la educación".

1.3. Entrevista con el Experto.

Al plantear esta posibilidad de desarrollo de tema a mi experto David González (2022, comunicación personal), descubro un camino andado de forma similar, ya que él se encuentra adscrito a una institución de formación en ciencias duras, y que al sensibilizarse ante este tipo de situaciones en los estudiantes, toma la decisión de formarse en la maestría en Desarrollo Humano y doctorarse en Educación, buscando sumar habilidades en su caja de herramientas para el acompañamiento y como una opción para reforzar el avance académico.

Y que tras considerar pertinente mi tema, en orden al Desarrollo Humano y al valorar como oportuno mi objeto problema, me mostró un caso de éxito a través de una profesionista llamada Mónica Sofía Morales quien pudo establecer esta atención, hacia los jóvenes de su contexto y crear CAXA: Coordinación de Acompañamiento para la Excelencia Académica en el ITESO, y que coincide con este plan que deseo intencionar hacia los jóvenes de mi contexto.

Al ingresar a su página me encuentro con experiencias compartidas por parte de los jóvenes en donde mencionan que encontraron la posibilidad de alcanzar nuevas metas, herramientas para lograr una excelencia académica, crecimiento personal y académico, menos estrés, ayuda, convivencia con otros estudiantes, mejor organización, apoyo, soporte, tranquilidad, satisfacción, sentimientos de orgullo al ver su crecimiento personal, aventura completa, increíble, experiencia enriquecedora.

Situación que encontré también al entrevistarme con la propia Mónica Sofía Morales, (2022, comunicación personal), en donde me confirma la pertinencia de mi tema, aún más en la situación actual y me ayuda a orientar mis ideas, me menciona algunas herramientas que puedo llevar a la práctica para medir cualitativamente el logro que se puede alcanzar con esta formación de habilidades en los coordinadores de carrera, así como a fijar pequeños pasos de tal forma que simplifiquen lo más

posible para lograr y alcanzar realmente esas pequeñas metas, y permitiendo así crecimiento en el área de atención y una satisfacción en los estudiantes al acercarse con cada uno de los coordinadores de carrera.

Me encuentro motivada y con una sólida convicción en el tema que he elegido para desarrollar en esta materia, así como su proyección para un trabajo de obtención de grado.

La pertinencia de mi tema con éstos encaja de manera directa en el tema de relaciones y vínculos, así como con el desarrollo de habilidades para acompañamiento, al plantear la formación de cada una de las personas que coordinan y atienden a los estudiantes en las carreras de ingeniería y licenciatura en la institución y por consecuencia en el tema de calidad-sentido-proyecto de vida, al bajar esta formación a la atención hacia los estudiantes, una atención de calidad, con atención real y escucha activa, con un contacto visual, y una observación en el lenguaje corporal y sensibilización del tono utilizado, y retomo lo mencionado por Mallinckrodt, 1996 en González, N. 2022, aunque los ayudadores no “curan” a sus clientes, la relación en sí puede ser terapéutica. En la alianza terapéutica, la relación suele ser un foro o un vehículo para el re-aprendizaje socioemocional, de tal forma que les permita reencontrar su sentido y establecer un proyecto de vida, inicialmente en el avance académico en su retícula y hacerlo un hábito que les permita a coordinadores de carrera y estudiantes establecer círculos de “mejora continua” en el ámbito profesional y académico respectivamente.

Y retomando y reforzando la pertinencia ligada al Desarrollo Humano, rescato lo mencionado por Gómez, N., 2022, “es parte de la convicción de que la persona es capaz de comprenderse a sí misma y a su contexto y que puede desarrollar habilidades de relación que promuevan el crecimiento de sí mismo y de otros, a partir de la creación de vínculos de cuidado colectivo.

Proyectando encontrar una satisfacción en los estudiantes al momento de ser atendidos y una confianza en los coordinadores de carrera, que les permita hacerse de conocimientos, habilidades, actitudes y sentimientos gratificantes que sean percibidos y reflejados en la atención uno a uno.

1.4. Problematización

1.4.1. ¿Qué es problematizar?

De acuerdo con Allan Abarca (2013), “el problema de investigación surge cuando una persona encuentra un importante vacío en el conocimiento, una contradicción en estudios anteriores o una dificultad sin resolver en la realidad, lo cual requiere de un estudio metódico y sistemático que permita explicar o solucionar la situación” (Pag. 37). Esta idea, abona a la reflexión de César Bernal (2010), que dice que “para que una idea sea objeto de investigación, debe convertirse en problema de investigación” (pag. 88) y, el mismo autor señala que un problema de investigación tiene que ver siempre, con la necesidad de conocer, por lo que sería indispensable el estudio al respecto, en el presente trabajo se comparten las vivencias, experiencias y hallazgos encontrados durante la investigación del tema a través de un taller realizado con los coordinadores de carrera.

1.5. Árbol de Problemas.

El problema de intervención planteado en el presente trabajo reconoce la necesidad de un espacio de contención con una comunicación empática y con rapport entre coordinadores de carrera que acompañan a los estudiantes en la toma de decisiones de procesos académico-administrativos en relación con su avance en la retícula.

Esto surge de la necesidad aún más evidente con el contexto de pandemia ocasionado por la COVID-19, en donde estos espacios proporcionados por las

instituciones educativas de interacción entre estudiantes, con docentes, con administrativos y con directivos, y en las relaciones cuya finalidad es nutrir el avance en la retícula en el nivel superior, es relegado a solo una interacción a través de un medio electrónico, de forma aislada impersonal y con poca o nula comunicación entre los coordinadores de carrera y los estudiantes, situación que afectó en el estado emocional de los estudiantes y los llevó en alguno de los casos a optar por el abandono escolar (INEGI, 2021, p.1), la deserción inter periodos o de forma definitiva y en ocasiones aún más extremas a tener un impacto negativo en su estado emocional hasta el punto de optar por situaciones de riesgo.

Una vez identificado el tema-problema, se planeó el primer contacto con algunos de los coordinadores de carrera, con el propósito de conocer, cómo identifican al estudiante con necesidades socio-emocionales, con bajo desempeño académico y quizás con la posibilidad de tomar una decisión de deserción escolar.

El contexto familiar y social tiene una influencia importante directa sobre las personas, así como lo define Muñoz (2011), y particularmente en el caso de los estudiantes de nivel superior, no es la excepción, aunado a una falta de atención en los procesos académico-administrativos y particularmente centrado en la persona responsable de brindar la información en ellos, se encuentra de forma directa una influencia importante sobre la toma de decisiones en su avance académico por parte de los estudiantes.

Esta situación a menudo se observa con mayor demanda de atención en las instituciones de educación pública y aún más en aquellas orientadas a una formación en ingenierías, propiciada por la formación enfocada a la resolución de problemas técnicos y con poca o nula formación para atención en áreas sociales y particularmente en el desarrollo de la persona con todo lo que le implica.

Y ante la situación de pandemia ocasionada por la COVID-19, la necesidad de este espacio se evidencia con urgencia y con una resonancia aún mucho mayor, así como con una necesidad de que las personas que tienen a su cargo a otras personas, aprendiendo a ofrecer atención socio-emocional, sin quedarse solo en un contexto bibliográfico, sino de ir más allá, desarrollando habilidades facilitadoras con

el firme propósito de que en nuestro día a día, establezcamos relaciones de verdadera ayuda a quienes lo necesitan.

No solo se trata de establecer una relación empática o un protocolo de “contención” o de apoyo socioemocional como de alguna manera se ha diagnosticado por las autoridades de salud y de educación del país, por tomar como ejemplo, se menciona la Encovid-19, cuyo objetivo es ofrecer información sistemática y continua sobre los efectos producidos por la contingencia en cuanto a empleo, ingreso, inseguridad alimentaria y salud mental y en base a la cual Teruel-Gaitán-Leyva-Pérez, (2021) muestran una prevalente depresión durante 2018 a 2020 y especialmente un incremento importante durante el primer mes del confinamiento por la pandemia, abril 2020, si bien este índice disminuyó durante abril y junio de 2020, aún permaneció seis puntos por arriba de la medición de 2018-2019. Y la situación se agrava aún más con el nivel socioeconómico mostrando un índice de 9% en el nivel socio-económico más alto, la diferencia es contrastante con un 39% en el nivel socio-económico más bajo, reforzando lo ya mencionado anteriormente, en relación con la importantísima influencia del contexto, lo cual se verá con mayor profundidad en las subpoblaciones que viven en condiciones con mayor vulnerabilidad.

Es por ello, que se plantea esta urgente necesidad de crear una atención con un desarrollo en habilidades facilitadoras que permitan centrar el enfoque en la persona, y que de forma profesional se ayude a estos jóvenes que se acercan solicitando con lenguaje verbal y muchas otras veces con lenguaje no verbal una orientación, una palabra, o simplemente una escucha que les permita repetir su situación mientras la comparten de forma abierta y con una recepción real, para encontrar una solución y un crecimiento a largo plazo.

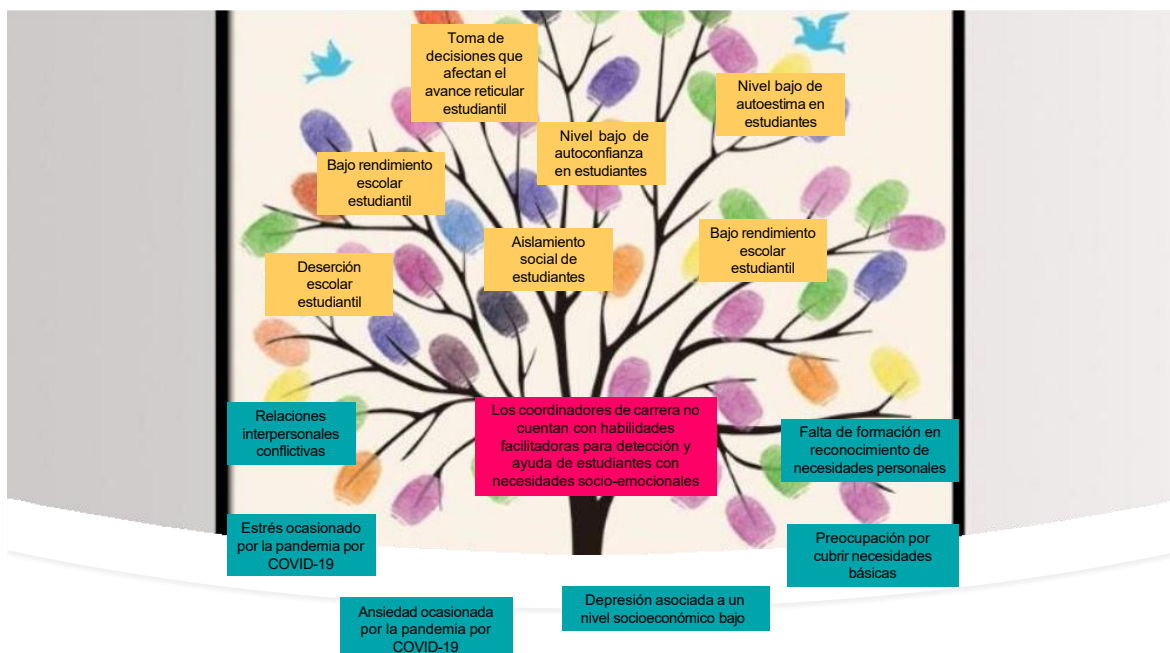
Situación que se refuerza con lo estudiado por Rodríguez et al. (2021), y particularmente encontrado en la población mexicana como resiliente, mencionando su capacidad de asumir con flexibilidad situaciones límite y sobreponerse a ellas y que además permite establecer una oportunidad esperanzadora sobre los resultados que podrán lograrse al brindar esta atención hacia los estudiantes por parte de los coordinadores de carrera.

Y coincidente por lo mencionado por Patiño (2010):

La aproximación a la docencia efectiva que se intenta realizar parte de la convicción de que la docencia es una actividad compleja, de carácter multidimensional, en la que se ven implicados elementos como la historia personal, las experiencias acumuladas, la manera en que el docente interpreta su propia vocación y su práctica, las emociones que experimenta, además de las características contextuales en las que ejerce su trabajo, el tipo de alumnos que tiene, las demandas que recibe de la institución, la relación que establece con sus colegas, etc. Francis (2006) identifica tres dimensiones de la práctica docente: la personal, la pedagógica y la disciplinar, mientras que Fierro, Fortoul y Rosas (1999) identifican seis: la personal, la institucional, la interpersonal, la social, la didáctica y la valoral, todas ellas entrelazadas por lo que las autoras llaman “la relación pedagógica”, haciendo ver la complejidad que implica, quizás más que otras, la actividad docente (p.19).

De igual manera como lo menciona Pérez (2021), “El Enfoque Centrado en la Persona (ECP) de Rogers permite volver la mirada a la persona del alumno pues cree que en todo ser existe la tendencia actualizante misma que permite seguirse renovando y buscando recrearse a sí mismo si se encuentra las condiciones que favorezcan dicho crecimiento (p.18).

Con lo anterior, fue posible establecer el siguiente árbol problema, que muestra las posibles causas y consecuencias, partiendo del tema central, los coordinadores de carrera no cuentan con habilidades facilitadoras para la detección y ayuda de estudiantes con necesidades socio-emocionales, como un preliminar del abordaje a los mismos.



1.5.1. Descripción de la población y del escenario

Profesionistas en cuadros medios con una coordinación de carrera a su cargo atendiendo a estudiantes universitarios con necesidades socio-emocionales en los procesos académico-administrativos que implican el avance y terminación de sus estudios

1.6. Pre-categorías de análisis con base en problemas y necesidades.

Se realizó un primer acercamiento para explorar sobre la relación que establece el coordinador de carrera con el estudiante al momento de su atención y acompañamiento en situaciones académicas y en situaciones con necesidades socio-emocionales. Se realizaron 4 entrevistas a personas que laboran en una institución educativa de nivel superior, de ambos sexos, con un rango de edad de los 30 a los 60 años y con una antigüedad en el puesto de al menos tres años. Con las respuestas obtenidas y su análisis, se recuperó información valiosa de su contexto profesional, su actuar, y su sentir, lo que permitió dilucidar los problemas y necesidades a los que se enfrentan día con día, y después de reflexionar sobre

los mismos y con el objetivo de brindar un acompañamiento se establecieron las siguientes categorías:

Categoría 1.	La escucha activa como principio de encuentro interpersonal.
Categoría 2.	El establecimiento de procedimientos para atención de estudiantes con necesidades socio-emocionales.
Categoría 3.	La confianza, comprensión, análisis y empatía del coordinador de carrera con el estudiante como principio en la atención y el diálogo.
Categoría 4.	El desarrollo de habilidades facilitadoras en el coordinador de carrera como un pilar en el acompañamiento del estudiante.

1.6.1. Categoría 1. La escucha activa como principio de encuentro interpersonal.

Problemática: No se establece una relación interpersonal yo-tu entre el coordinador de carrera y el estudiante.

Necesidad: Desarrollar habilidades de escucha activa en los coordinadores de carrera, de tal forma que faciliten el acercamiento de los estudiantes a la oficina de atención.

En el ejercicio de aproximación con los coordinadores de carrera se observó que algunos de ellos prefieren no establecer una relación interpersonal con el estudiante, una relación yo-tú, más por desconocimiento de cómo dialogar con los estudiantes ante estas situaciones y cómo brindar un acompañamiento y una contención que les permita encontrar la respuesta en sus palabras. Así lo expresa la siguiente frase externada por uno de los coordinadores de carrera:

normalmente trato de ser empático sin involucrarme de manera personal (E1, 23 de marzo, 2022).

Y en otro de los casos, ante la incertidumbre de poder acompañar en una situación especial para alguno de los estudiantes, se externó una emoción de desensibilización ante la situación:

Hay situaciones en las que uno se siente, no a la defensiva, pero como que este perímetro del escritorio, digo, gracias a Dios, que está esta distancia mínima, de entrada, es tenso (E2, 06 de abril, 2022).

De acuerdo con Muñoz (2012), existe un proceso disfuncional en el tema emocional, ya que la persona evita sus emociones por no reconocerlas en su registro y por lo tanto no saber manejarlas:

La persona no tiene un adecuado registro de sus sensaciones, para no sentir las deja de respirar profundamente, aprieta sus músculos o se recubre de grasa que anestesia lo que siente. Se va perdiendo sensibilidad y muchas veces son personas que afirman: “no siento nada, a veces un poco de tensión, pero nada más” (p. 27).

1.6.2. Categoría 2. El establecimiento de procedimientos para atención de estudiantes con necesidades socio-emocionales.

Problemática: no es posible hoy en día utilizar de la misma manera las herramientas que todos tienen aquí, no hay una sistematización de información, lo que dificulta el establecer la respuesta a compartir a los estudiantes, indica además la falta institucionalización de un manual de procedimientos o bien, de una dirección al respecto.

Necesidad: crear procedimientos especiales para casos de estudiantes con necesidades socio-emocionales que pudieran seguirse de manera ordenada como posibles soluciones.

Los coordinadores de carrera reportaron en su gran mayoría durante la entrevista, que para dar atención a estudiantes con necesidades socio-emocionales, no tienen una dirección clara, en el mejor de los casos, se retroalimentan entre ellos en los espacios de descanso en los que convergen, pero sacan a la luz la necesidad de institucionalizar una forma de actuar o seguir ante determinado tipo de situaciones. Algunos de ellos consideran que cuentan con un criterio establecido de acuerdo con su poca o mucha experiencia obtenida por la antigüedad del puesto, por su criterio de actuación y consulta antes de ello y por su capacidad de reflexión, pero no más allá de esto. Tal cual lo mencionan las siguientes respuestas:

En los momentos que tenemos para platicar, para convivir, nos retroalimentamos, muy informalmente, la verdad (E2, 06 de abril, 2022).

Crear procedimientos especiales para casos especiales que pudieran seguirse de manera ordenada como posibles soluciones. (E1, 23 de marzo, 2022).

Al detenerse y analizar las mismas, se pone de manifiesto una necesidad no reportada ni documentada en ningún manual o procedimiento de actuación que pudiera seguirse, ni siquiera es algo que se evidencie de forma contundente, debido a que la institución como tal, al ser una formadora en ciencias duras, principalmente ingenierías que atienden las demandas del sector industrial en la región tienen pocos espacios y prácticas que abonen al cuidado de la persona.

Y al profundizar en el tema, se puede dilucidar que no se ha descubierto “el hilo negro”, tan simple y a la vez tan complejo, la pandemia cambió el esquema y el contexto de cómo realizar lo hecho de forma habitual, automática y que, si bien siempre han acudido a la oficina estudiantes con este tipo de solicitudes, éstas se pasaban como parte de lo “habitual”, sin considerar el contexto del estudiante y su influencia que ejerce sobre la definición de la persona, su pensar, sentir y actuar. Pero que la pandemia por COVID-19 permitió realizar un alto y reflexionar sobre

este actuar, reflexión realizada al menos en la oficina de atención de estudiantes de una Institución de Educación Superior.

De acuerdo con cifras de medición de CONEVAL (2022), sobre carencias emocionales y rezago educativo durante 2010-2020, en el municipio donde se encuentra la institución universitaria de estudio, hubo un rezago educativo de 71,581 personas, y una población con al menos una carencia social de 350,794 personas y que decir de la población con tres o más carencias sociales, 70,686 personas (CONEVAL 2022).

Según datos de INEGI (2021), el impacto por COVID-19 en la educación, 1.5 millones de estudiantes se inscribieron en el ciclo escolar 2019-2020 pero no continuaron o desertaron del sistema educativo en el ciclo escolar 2020-2021 debido a la pandemia o la falta de recursos económicos.

Por lo que surge la necesidad de institucionalizar procesos y formas de actuar para brindar atención, orientación y respuesta a estas necesidades especiales, ya lo mencionaba Buenfil (2011):

Escudriñar las sutilezas y detalles de la vida institucional y cómo se producen sus mandatos, cómo se estabilizan e invitan a los actores a adherirse a ellos; indagar sobre cómo los agentes se apropian, rechazan, internalizan parcial o ampliamente tales interpelaciones y las resignifican de acuerdo con múltiples condiciones personales, grupales, de época, disciplinarias y demás, resulta un ejercicio de extrema conveniencia (p.989).

1.6.3 Categoría 3. La confianza, comprensión, análisis y empatía del coordinador de carrera con el estudiante como principio en la atención y el diálogo.

Problemática: si no existe la disposición del coordinador de carrera, y la capacidad de comprender, analizar y acompañar no se establecerá una confianza por parte

del estudiante para una comunicación directa, imposibilitando el diálogo y el compartir su situación particular especial que vive.

Necesidad: que el estudiante no pierda la confianza en el coordinador de carrera.

Muñoz (2012), define a la empatía como un sentimiento de desarrollo por favorecer el potencial humano en un sentido constructivo, así como el mantenimiento de un equilibrio entre las tendencias hacia lo nuevo y hacia la seguridad, es un espacio en el cual se le brinda un contexto positivo a la persona para propiciar un crecimiento y un desarrollo personal.

Justo este espacio es procurado por los coordinadores de carrera al brindarle atención e importancia al estudiante con el objetivo de que relate su contexto y problemática como una opción para ser un espejo en el que pueda encontrar una orientación, y respuesta a su situación.

Si no me gano la confianza de él a través de la comunicación directa, no me va a decir qué es lo que trae, entonces va a empezar con ciertas evasivas, entonces se da un cierto riesgo, acuden cuando tienen dificultades con un maestro, con un compañero, y no te las van a confiar si no te tienen confianza. (E3, 07 de abril, 2022).

Una vez que ellos empiezan a expresar su problema, trato de comprender qué es lo que están solicitando. (E1, 23 de marzo, 2022).

Analizo de acuerdo en cómo van diciendo, veo cuál es su problema y determino las soluciones que les puedo ofrecer. (E1, 23 de marzo, 2022).

La posición que adopto siempre cuando miro a los ojos, estoy dispuesto a escuchar todo lo que me digan y tratar de entender, por lo general son problemas lo que nos traen. (E3, 07 de abril, 2022).

El colocarse en sentido de “epojé” de forma presente y consciente, permite también la posibilidad de generar un ambiente de confianza y comprensión, de tal forma que permita el análisis de la situación y el autoanálisis de la persona, además:

la empatía supone ponerse en el lugar del otro, a pesar de que no se esté de acuerdo, por lo que la empatía es una forma de escuchar activamente que permite comprender al interlocutor. Ni se juzga ni necesariamente se tiene que dar de la razón y por eso mucho más recomendable y fácil de implantar. (García, 2012, p.28).

1.6.4. Categoría 4. El desarrollo de habilidades facilitadoras en el coordinador de carrera como un pilar en el acompañamiento del estudiante.

Problemática: que el coordinador de carrera considere que tal o cual cosa es lo que debe hacer, indica una falta de formación para el acompañamiento, falta de herramientas facilitadoras que ayuden al estudiante a darse cuenta de su situación personal y posible solución.

Necesidad: los coordinadores de carrera requieren un desarrollo de habilidades facilitadoras de forma constante y de pautas a seguir ante determinadas situaciones con ayuda de un profesional en la materia. Los coordinadores de carrera requieren de un aprendizaje que les ayude a canalizar sus emociones de tal forma que cuando reciban alguna emoción externa, puedan manejarla, algunas sugerencias son: cursos como de control de emoción, personalidad, motivación.

Los coordinadores de carrera reconocen la falta de habilidades que faciliten la intercomunicación con el estudiante, así como también el escapar por una ruta segura y conocida guiándose únicamente en el poder brindar respuestas desde el

ámbito académico, ya que este camino es el más sencillo ante el desconocimiento de su persona, sus capacidades, sus emociones, sus sentimientos, el reconocimiento de su contexto y por consiguiente la imposibilidad de ser un reflejo para el estudiante en donde encuentre una posible solución a su situación, y por lo tanto, una posibilidad de poder centrarse en sus estudios y en su avance académico hasta su conclusión e incorporación a una vida profesional.

Así mismo manifiestan el deseo de poder capacitarse de forma constante y poder así tener una guía para su actuación y sobre todo para brindar una solución a estos estudiantes con necesidades especiales.

Yo considero que eso es lo que debo hacer. (E2, 06 de abril, 2022)

Ya por el tiempo que tenemos en la posición, tenemos ya cierto criterio y cierta actuación por el mismo lineamiento, cuando dudamos de algo acudimos ante los mismos compañeros, que nos den un consejo, incluso hasta con la jefa, para que nos apoye. (E3, 07 de abril, 2022)

Ahora, sí ya manejamos una forma de desarrollarnos, y pues ya con una persona externa, es conflicto, es esto o es aquello, una retroalimentación, estaría bien, sería bastante sustanciosa. (E2, 06 de abril, 2022)

Pues que a nosotros nos ofrecieran clases de cómo controlar nuestras emociones, no ser tan empáticos, porque cuando ellos notan esto, también pueden perder la confianza, sin embargo si ya uno tiene una forma de canalizar sus emociones al recibir alguna emoción externa, entonces cursos como de control de emoción, personalidad, motivación, bueno porque yo me considero víctima de víctima, mi papá no era bueno en fijarse en uno, y a veces uno sin querer dice uno, ya estudie bastante, no es cierto, te diriges a los hijos a los compañeros y dices cosas terribles. (E3, 07 de abril, 2022)

Sí, es lo que he estado tratando de hacer y creo que sí me ayuda. (E4, 07 de abril, 2022).

Respecto a lo anterior, Carl Rogers menciona en su enfoque centrado en la persona (ECP), a través del desarrollo de habilidades facilitadoras, “permite volver la mirada a la persona del alumno pues cree que en todo ser existe la tendencia actualizante misma que permite seguirse renovando y buscando recrearse a sí mismo si se encuentra las condiciones que favorezcan dicho crecimiento.” (Pérez, 2021, p.18).

Así como también desde Carl Rogers, así como fue citado por Pérez (2021), dentro del Desarrollo Humano:

para crear un ambiente de confianza donde prevalezca el respeto y la libertad de expresión es necesario desarrollar una actitud de escucha activa, la comprensión empática y la aceptación positiva incondicional. Asimismo, resalta que quien debe contar con dichas actitudes es el facilitador, se trata de una persona dispuesta a conocerse, afrontar sus dificultades, iniciando así un proceso de conocimiento y aceptación de sí mismo para luego recibir a los demás, tal como son, sin emitir prejuicios. (p. 5).

2. Capítulo 2.

2.1. Fundamentación teórica

Si bien la humanidad ha evolucionado buscando siempre mejorar sus condiciones de vida, han sido las experiencias basadas en observaciones, realizando prueba y error, las que han marcado al día de hoy, al hombre como un

ser pensante, que utiliza los conceptos establecidos en la historia, así como sus construcciones hipotéticas, acciones que conforman la estructura teórica que fundamenta toda investigación, Martínez 1998, menciona que el marco teórico es la esencia de todo estudio, ya sea científico o de intervención social, y debe relacionar de forma coordinada y coherente los conceptos y proposiciones hechas en el área específica de estudio.

El orden debe contribuir a dar un lugar a los problemas que van surgiendo, además de otorgarles una conceptualización y un significado. Estas dos acciones propiciarán el surgimiento de lo que llamaremos marco teórico, conceptual o referencial basado en una búsqueda exhaustiva en investigaciones previas pertinentes al área de estudio y en revisiones bibliográficas.

El investigador debe tener presente que investigaciones y revisiones solo serán el fundamento sólido de su trabajo, pero que en ninguna manera sustituirán su esencia, pensamiento y cognición. Por lo que, debe tener siempre en primer plano que el marco teórico lo acompañará durante todo su trabajo de reflexión, análisis e interpretación y éste debe tener propiedad en cuanto a su extensión y claridad, teniendo además la particularidad de ser integral y evitar el sesgo hacia determinados autores.

Con lo descrito hasta el momento se da fortaleza a la estructuración de teorías o teorizar, tomando en consideración algunas claves como: reconocer que corresponden a un paso previo a las categorías y sus propiedades, no debe perder la objetividad, la complejidad va de menor a mayor escala, y el autor debe realizar experimentación mental como una estrategia para seleccionar los contenidos más representativos de su tema y de forma paralela con estudios existentes para entretrejer y enriquecer su trabajo.

Lo descrito hasta este momento impacta en la importancia del papel de la teoría en la intervención social, Fantova 2007, define esta importancia como una actividad

que se realiza de manera formal y organizada, en un intento de dar respuesta a las necesidades sociales, incidiendo de manera significativa en las relaciones interpersonales con el sueño de alcanzar un desarrollo sostenible.

Y de forma similar como lo mencionaba Krause (1995), el interés por comprender la conducta que toma el ser humano desde su contexto y sus habilidades para alcanzar este desarrollo son evaluados con un enfoque cualitativo, descriptivo y se les da una interpretación. Además de ayudarse con un método para realizar una intervención como una aproximación social y concreta, con la intención de tomar la situación problemática y darle una transformación a través de alguna dinámica o relación, como lo describe Gómez (2014). Y por último, la técnica para abordar esta problematización será a través de un taller investigativo, definido de acuerdo con (González en Sánchez, et. alt., 2021), como “un espacio-tiempo para la vivencia, la reflexión y la conceptualización y búsqueda de información como síntesis del pensar, el sentir y el hacer desde el describir o caracterizar el problema de estudio dentro de un contexto particular”.

Ahora si lo relacionamos con la definición del enfoque centrado en la persona, la escucha activa con una atención plena a su lenguaje corporal, a sus tonalidades utilizadas en su relatoría sin colocar etiquetas ni juicios, la empatía, la tendencia actualizante de toda persona, el contexto y su influencia en el pensar, actuar y sentir, las habilidades facilitadoras y su institucionalización han manifestado en diversas investigaciones ser el principio, el camino y la fortaleza de un Desarrollo Humano.

Esta primera reflexión permitió problematizar los supuestos realizados en torno a la observación cercana del actuar de los coordinadores de carrera en la atención administrativa que acompaña a los diversos procesos académicos relacionados de forma directa con el avance de los estudiantes en el mapa curricular.

Los estudiantes en general y particularmente aquellos que se encuentran con necesidades socio-emocionales derivadas de un contexto familiar y social que de

forma indiscutible los define y a la vez ellos definen, son quienes generalmente se acercan a los espacios de atención e interactúan con coordinadores de carrera.

En un primer acercamiento con coordinadores de carrera, realizado a través de entrevistas personales permitió descubrir necesidades y problemas ya vislumbrados y uno más no contemplado, dando paso a las categorizaciones que más adelante se describirán.

Esto fortaleció la toma de decisión en relación a utilizar un enfoque cualitativo debido a la intención por parte de las personas que ocupan los cargos de coordinadores de carrera como coordinadores de carrera de construir un conocimiento que ayude a tomar decisiones en su día a día, tal como lo menciona Krause, M., (1995), en su obra sobre la investigación cualitativa, “el conocimiento – el producto del quehacer científico – tiene que resultar comprensible, esto es, tiene que tener coherencia interna. [...] construir conocimiento significa -además de la reducción – el establecimiento de relaciones”, y que de manera tácita estas dos características se dan durante la atención de estudiantes con necesidades socio-emocionales.

En el mismo sentido en “una investigación para el cambio social llevada a cabo por personas de una comunidad que buscan mejorar sus condiciones de vida y las de su entorno” (Zapata y Rondán, 2016, p. 5), por lo que se manifiesta el interés por un cambio social que, de forma inherente, teniendo una relación con las construcciones y deconstrucciones de las personas por una tendencia positiva actualizante de sí mismos y por consecuencia de su contexto.

En cuanto a la metodología, ésta se refiere a procedimientos que hacen referencia a cualidades de lo estudiado, es decir a la descripción de características, de quien protagoniza la situación que se pretende mejorar con el fin común de obtener un crecimiento y un bien estar personal y de comunidad, así como lo menciona Krause, M., (1995), “posibilitan una construcción de conocimiento que ocurre sobre la base de conceptos. Son los conceptos los que permiten la reducción de complejidad y es mediante el establecimiento de relaciones entre otros conceptos que se genera la

coherencia interna del producto científico.” En pocas palabras, se construye desde el seno de la comunidad y hacia un sentido positivo de la comunidad en una tendencia positiva actualizante.

Dicha relación se convierte en una facilitación que se fundamenta en tres pilares, una investigación en un marco de respeto de sus “jugadores”, conociendo la perspectiva desde la cancha del otro, ya lo mencionaba Gómez (2014), conociendo su empastado, su balón, y como lo define Úcar (2018), en la metáfora de los cocodrilos y la charca, es necesario empaparse de la misma, nadar en ella, en pocas palabras, repasar sus estrategias aprendidas hasta el momento, para superarse, movilizarse y avanzar. Una participación con un enfoque en el respeto y valoración del derecho de las personas, sin perder de vista la ayuda que puede brindar el investigador y los participantes. Y por último en una acción planeada y proyectada para mejorar la situación de cada participante y de la comunidad.

Además, la técnica a utilizar para allegarse de datos que permitan un análisis de la situación y por lo tanto tracen la ruta hacia una mejora, entre las más utilizadas, se encuentran la observación, “con mayor o menor participación del observador (en el extremo de menor participación estaría la observación a través de un espejo de visión unilateral; en el extremo de mayor participación, la investigación-acción)”, Krause, M., (1995), que en un determinado momento recibe el nombre de intervención y que va ligada con dicha investigación, así como con la metodología, para documentar más cabalmente las problemáticas abordadas con la integración de la población.

Lo anterior, sin colocar en primer lugar la metodología o las técnicas utilizadas, sino priorizando el compromiso hacia el cambio social y la búsqueda expresa de realmente colaborar con el empoderamiento de cada persona que conforma la comunidad, siendo ellos los actores principales de su propio desarrollo, y cambiando el objeto de investigación por el sujeto como un principio de horizontalidad, que permita una “reciprocidad simétrica”, ya mencionado por Heller en Zapata y Vidal

(2016), respeto y aprecio mutuos entre los participantes y a la vez de sus realidades y contextos con el objetivo de arribar a una relación horizontal de sujeto a sujeto.

Ahora se procederá a desarrollar las categorías.

2.2. La escucha activa como principio de encuentro interpersonal y el desarrollo de habilidades facilitadoras en el coordinador de carrera como pilar en el acompañamiento del estudiante

En el ejercicio de aproximación con los coordinadores de carrera se observó que algunos de ellos prefieren no establecer una relación interpersonal con el estudiante, una relación yo-tú, más por desconocimiento de cómo dialogar con los estudiantes ante estas situaciones y cómo brindar un acompañamiento y una contención que les permita encontrar la respuesta en sus palabras.

Y en otro de los casos, ante la incertidumbre de poder acompañar en una situación especial para alguno de los estudiantes, se externó una emoción de desensibilización ante la situación.

De acuerdo con Muñoz (2012), existe un proceso disfuncional en el tema emocional, ya que la persona evita sus emociones por no reconocerlas en su registro y por lo tanto no saber manejarlas:

La persona no tiene un adecuado registro de sus sensaciones, para no sentir las deja de respirar profundamente, aprieta sus músculos o se recubre de grasa que anestesia lo que siente. Se va perdiendo sensibilidad y muchas veces son personas que afirman: “no siento nada, a veces un poco de tensión, pero nada más” (p. 27)

Los coordinadores de carrera reconocen la falta de habilidades que faciliten la intercomunicación con el estudiante, así como también el escapar por una ruta segura y conocida guiándose únicamente en el poder brindar respuestas desde el ámbito académico, ya que este camino es el más sencillo ante el desconocimiento de su persona, sus capacidades, sus emociones, sus sentimientos, el reconocimiento de su contexto y por consiguiente la imposibilidad de ser un reflejo

para el estudiante en donde encuentre una posible solución a su situación, y por lo tanto, una posibilidad de poder centrarse en sus estudios y en su avance académico hasta su conclusión e incorporación a una vida profesional.

Así mismo manifiestan el deseo de poder capacitarse de forma constante y poder así tener una guía para su actuación y sobre todo para brindar una solución a estos estudiantes con necesidades especiales.

Ya lo mencionaba Carl Rogers en su enfoque centrado en la persona (ECP), a través del desarrollo de habilidades facilitadoras, “permite volver la mirada a la persona del alumno pues cree que en todo ser existe la tendencia actualizante misma que permite seguirse renovando y buscando recrearse a sí mismo si se encuentra las condiciones que favorezcan dicho crecimiento.” (Pérez, 2021, p.18). Así como también desde Carl Rogers, así como fue citado por Pérez (2021), dentro del Desarrollo Humano:

para crear un ambiente de confianza donde prevalezca el respeto y la libertad de expresión es necesario desarrollar una actitud de escucha activa, la comprensión empática y la aceptación positiva incondicional. Asimismo, resalta que quien debe contar con dichas actitudes es el facilitador, se trata de una persona dispuesta a conocerse, afrontar sus dificultades, iniciando así un proceso de conocimiento y aceptación de sí mismo para luego recibir a los demás, tal como son, sin emitir prejuicios. (p. 5).

2.3. El establecimiento de procedimientos para atención de estudiantes con necesidades especiales.

Los coordinadores de carrera reportaron en su gran mayoría durante la entrevista, que para dar atención a estudiantes con necesidades especiales no tienen una dirección clara, en el mejor de los casos, se retroalimentan entre ellos en los espacios de descanso en los que convergen, pero sacan a la luz la necesidad de institucionalizar una forma de actuar o seguir ante determinado tipo de situaciones.

Algunos de ellos consideran que cuentan con un criterio establecido de acuerdo con su poca o mucha experiencia obtenida por la antigüedad del puesto, por su criterio de actuación y consulta antes de ello y por su capacidad de reflexión.

Al detenerse y analizar las mismas, se pone de manifiesto una necesidad no reportada ni documentada en ningún manual o procedimiento de actuación que pudiera seguirse, ni siquiera es algo que se evidencie de forma contundente, debido a que la institución como tal, al ser una formadora en ciencias duras, principalmente ingenierías que atienden las demandas del sector industrial en la región tienen pocos espacios y prácticas que abonen al cuidado de la persona.

Pero que, al profundizar en el tema, se puede dilucidar que no se ha descubierto “el hilo negro”, tan simple y a la vez tan complejo, la pandemia cambió el esquema y el contexto de cómo realizar lo que se realizaba de forma habitual, automática y que, si bien siempre han acudido los estudiantes a estos espacios de escucha, con este tipo de solicitudes, éstas se pasaban como parte de lo “habitual”, sin considerar el contexto del estudiante y su influencia que ejerce sobre la definición de la persona, su pensar, sentir y actuar. Pero que la pandemia por COVID-19 permitió realizar un alto y reflexionar sobre este actuar.

2.4. La confianza, comprensión, análisis y empatía de coordinadores de carrera con el estudiante como principio en la atención y el diálogo.

Muñoz (2012), define a la empatía como un sentimiento de desarrollo por favorecer el potencial humano en un sentido constructivo, así como el mantenimiento de un equilibrio entre las tendencias hacia lo nuevo y hacia la seguridad, es un espacio en el cual se le brinda un contexto positivo a la persona para propiciar un crecimiento y un desarrollo personal.

Justo este espacio es procurado por los coordinadores de carrera al brindarle atención e importancia al estudiante con el objetivo de que relate su contexto y problemática como una opción para ser un espejo en el que pueda encontrar una orientación, y respuesta a su situación.

El colocarse en sentido de “epojé” de forma presente y consciente, permite también la posibilidad de generar un ambiente de confianza y comprensión, de tal forma que permita el análisis de la situación y el autoanálisis de la persona, además:

la empatía supone ponerse en el lugar del otro, a pesar de que no se esté de acuerdo, por lo que la empatía es una forma de escuchar activamente que permite comprender al interlocutor. Ni se juzga ni necesariamente se tiene que dar de la razón y por eso mucho más recomendable y fácil de implantar. (García, 2012, p.28).

3. Capítulo 3.

3.1. Metodología.

La atención hacia una problemática de bajo rendimiento escolar está ligada de forma directa con la persona y su contexto social y de comunidad, es imposible tratar de buscar soluciones académicas y pedagógicas que propicien un avance curricular en los estudiantes sin conocer estos elementos y su gran influencia, sin ser parte de éste, desde la descripción del mismo estudiante, sin colocar etiquetas en acuerdo con prejuicios, así como lo menciona Úcar (2018) en la metáfora de los

cocodrilos y la charca, es necesario empaparse de la misma, nadar en ella y proyectar estrategias que ayuden a movilizarse.

Se pueden utilizar todo tipo de técnicas didácticas, de persuasión, de negociación, pero de manera indiscutible estas no podrán ayudar al facilitador, si éste no aprende del contexto del facilitado, si no le muestra un respeto y una escucha activa.

Si se actúa desde una perspectiva personal, colocando barreras y con miedo a experimentar nuevas formas de enfrentar los retos que coloca la vida en el día a día para conseguir lo necesario y cubrir las necesidades básicas, así del como las decisiones políticas, ligadas a las políticas públicas centradas en la obtención de un beneficio exclusivamente económico, sin importar los anhelos personales, lo han empujado la globalización y la competencia por ser el mejor en estrategias para conseguir un capital de forma más rápida y eficiente que cubra la incesante demanda de necesidades creadas a partir de la mercadotecnia que busca una satisfacción personal, no encontrada por falta de convivencia social, por desarraigo de su comunidad y ausencia familiar.

Noemí Gómez (2014), nos invita a jugar el juego desde la cancha del otro, a conocer su empastado, su balón, en pocas palabras sus estrategias aprendidas hasta el momento para superar ese río de rápidos que nos trae la vida. A ser conscientes de las diferencias culturales, los saberes, las capacidades de unos y otros, todo lo anterior con el firme objetivo de poder ayudar.

Implicarnos con la persona de a poco, tanto como lo permita, con el cuidado de no causar una dependencia de escucha y actuación, sino generando una confianza que le permita ser solo un espejo en donde rebote la charla, con la intención de ser un agente de cambio como lo mencionaba Miriam Muñoz (2021).

Es facilitar el diálogo, sostener y apoyar en el proceso de desorganización de la personalidad y de aniquilación que vive la persona para dar paso a la

transformación, creando situaciones que permitan aumentar la consciencia de los facilitados de tal forma que puedan discernir entre lo que les ha funcionado bien de acuerdo a su contexto y las decisiones que mejor han tomado considerando las condiciones de ese momento, tratando de ser lo que mejor se adapte y funcione, y aceptando que nada es para siempre, que se tiene la posibilidad de cambiar esa “mejor decisión” de acuerdo al contexto actual y que no necesariamente ahora funciona.

En esta transformación es muy importante proporcionarle el valor a la persona, reconocer sus capacidades y sus formas de interactuar con su contexto en el sentido de su capacidad de producción ligada a su intelecto, emoción y actuación, “mostrándole sus capacidades para pescar y no entregarle el pescado”.

Un facilitador que propicie un cambio positivo debe procurar los siguientes tres elementos en su persona: 1) convicción de que la persona construye de forma natural, 2) un campo que promueva la construcción positiva de la persona y 3) ser un apoyo para esa construcción personal y de contexto.

Es de suma importancia procurar actitudes éticas, honestas y transparentes, bajar velos y derribar barreras propiciando con ello una ayuda real en un ambiente de total confianza, apertura y apoyo.

Para aprender a jugar en la cancha del otro hay que fomentar competencias profesionales con un fundamento sólido, desarrollarse de forma personal en conexión total con mi persona interior, reconocer de forma constante las experiencias organísmicas, las capacidades y sobre todo los límites de una forma muy realista, seguir construyéndose y derribando torres construidas para dar paso a nuevas formas.

En una cancha delimitada con un “ambiente controlado” como lo es ese espacio cuyo nombre es escuela y en la medida de que quienes tienen la posibilidad de

interactuar como docentes-tutores con una actuación con cimientos sólidos en habilidades de calidad personal podrán estar en posibilidad de ayudar a otros con menor camino transcurrido como lo son los estudiantes con necesidades socio-emocionales.

3.2. Método

La metodología de este trabajo fue un taller de intervención, debido a que se contaban con actores sociales, y existía una intención específica, que fue la de desarrollar habilidades facilitadoras en coordinadores de carrera en atención de estudiantes con necesidades socio-emocionales, y donde su dinámica se encontraba presente de forma diaria, por lo que fue el escenario ideal para una transformación.

El nombre seleccionado para el taller a manera de intervención fue “Valorando mis contextos para acompañarte en el conocimiento de ti mismo y de tus posibilidades académicas y profesionales”, dirigido a coordinadores de carrera en educación superior y que acompañan a los estudiantes con información y atención para la toma de decisiones en su avance académico.

El propósito general fue sensibilizarlos, haciendo uso de sus experiencias de vida, emociones, sentimientos, y valorando la contribución de su contexto en su crecimiento, así como la importancia de su autoestima en la toma de decisiones personales y profesionales, y con ello escuchar activamente centrando su atención en los estudiantes.

3.3. Diseño del plan de intervención y del proyecto de investigación

Tema

Desarrollo de habilidades facilitadoras en coordinadores de carrera para atención de estudiantes con necesidades socio-emocionales

Título de la intervención

Valorando mis contextos para acompañarte en el conocimiento de ti mismo y de tus posibilidades académicas y profesionales.

Descripción de la intervención

Un taller dirigido a las personas profesionales que tienen la función de coordinadores de carrera en educación superior, en donde se sensibilicen, haciendo uso de sus experiencias de vida, emociones, sentimientos, y valorando la contribución de su contexto en su crecimiento, así como, la importancia de su autoestima en la toma de decisiones personales y profesionales, para con ello escuchar activamente durante su atención y acompañamiento, centrándose en los estudiantes.

Problemáticas identificadas

1. No se establece una relación interpersonal “yo-tú” entre la persona que atiende la coordinación de carrera y los estudiantes.
2. Las personas que forman parte de los coordinadores de carrera no cuentan con la posibilidad de utilizar de la misma manera las herramientas que se han desarrollado por cada una de las personas que han tomado esta posición, debido a que no hay una sistematización de información, lo que dificulta el establecer la respuesta hacia los estudiantes, lo cual indica además la falta de institucionalización de un manual de procedimientos o bien, de una dirección al respecto.
3. La falta de disposición de las personas que ocupan las posiciones de coordinador de carrera de comprender, analizar y acompañar, a los estudiantes, imposibilitando el establecimiento de un vínculo de confianza por parte del estudiante para una comunicación directa, un diálogo abierto y mucho menos el compartir sus vivencias.
4. La falta de herramientas facilitadoras en las personas de las coordinaciones de carrera que les orilla a una atención basada solo en su consideración

personal, de lo que debe hacer durante la atención de los estudiantes, disminuyendo la ayuda que pueda brindar para un acompañamiento de la situación personal y la toma de decisiones como posibles soluciones.

Necesidades identificadas

1. Desarrollar habilidades de escucha activa en las personas que forman parte de los coordinadores de carrera, de tal forma que faciliten el acercamiento de los estudiantes a las oficinas de atención.
2. Crear procedimientos de atención de estudiantes con necesidades especiales de tal forma que puedan ser una guía que en conjunto con el espacio puedan encontrar posibles soluciones a sus situaciones personales-académicas.
3. Desarrollar un vínculo de confianza entre las personas que se encuentran como coordinadores de carrera y los estudiantes.
4. Desarrollar habilidades facilitadoras de forma constante en las personas que atienden a los estudiantes y que forman parte de los coordinadores de carrera para que cuenten con pautas a seguir ante determinadas situaciones con ayuda de un profesional de la materia. Además de contar con un aprendizaje que les ayude a canalizar sus emociones de tal forma que cuando reciban a los estudiantes y su contexto, puedan manejarlo adecuadamente, a través por ejemplo de: cursos de control de emociones, personalidad, motivación, etc.

Propósito general de la intervención

Facilitar el descubrimiento y desarrollo de algunas habilidades de facilitación en el personal profesional que atiende las coordinaciones de carrera y que forman parte de los coordinadores de carrera para brindar una atención cálida a los estudiantes con necesidades socio-emocionales, basándose en su autoconocimiento y compasión por el otro.

Población

Cada una de las personas profesionistas que atienden las coordinaciones de carrera como cuadros medios, con un rango de edad de los 30 a los 60 años y con una antigüedad en la función que va desde algunos meses hasta 7 años, y que tienen la necesidad implementar habilidades facilitadoras, reconociendo en primera instancia su actuación, sentimientos, problemáticas y necesidades para:

- a) Brindar una atención a los estudiantes en educación superior, con necesidades socio-emocionales
- b) Acompañar a los estudiantes en su toma de decisiones para lograr un avance en los procesos académico-administrativos que impactan en su conclusión de estudios.

Esquema general de temas y sesiones.

El taller abordará temas en relación con el desarrollo de habilidades facilitadoras a través del reconocimiento y aceptación de las emociones y sentimientos, así como de la valoración de los contextos:

1. ¿Quién soy? ¿Cómo me describo?
2. ¿Cuáles son mis necesidades interpersonales?
3. ¿Qué barreras presento al momento de comunicarme?
4. ¿Cómo atiendo y manejo el conflicto?
5. ¿Cómo me reconozco en mi historia familiar?
6. ¿Cómo me ven?, ¿Cómo te veo?, ¿Quién soy yo en los grupos?, ¿Quién quiero ser yo en los grupos?

Organización de sesiones.

La intervención se abordará a través de un taller dividido en 7 sesiones de dos a dos horas y media cada una, de la siguiente manera:

Sesión 1: ¿Cómo presento a mi yo de forma personal, familiar y profesional?

Sesión 2: ¿Cómo me relaciono intrapersonalmente? ¿Cómo me relaciono interpersonalmente?

Sesión 3: Abrazándome cálidamente y valorando mis vivencias.

Sesión 4: Trabajando en mi congruencia, empatía y acompañamiento.

Sesión 5: ¿Cómo percibo el conflicto?, ¿Cómo me relaciono en el conflicto?

Sesión 6: Relaciones de crecimiento, responsabilizándome de mis sentimientos, para resignificar el sentido de mi vida.

Sesión 7: ¿Cómo me veo en la atención de estudiantes con necesidades socio-emocionales?

Programa de la intervención.

El proceso de intervención busca que, de manera secuencial, se facilite un encuentro de las personas con su contexto, de tal manera que, se contraste con su reconocimiento en sus emociones, sentimientos, actuaciones, autorreconocimiento y autoestima de tal forma que puedan reconocerlo a la vez durante la atención con los estudiantes.

Sesión 1.

¿Cómo presento a mi yo de forma personal, familiar y profesional?

Objetivo: Integrar a los participantes en el grupo del taller a través de dinámicas de rompe hielo. Realizar la presentación del taller y el encuadre por parte del facilitador.

Tema	Objetivo	Técnica	Actividad	Material	Duración
¿Quién soy yo?, ¿cómo me describo	Abrir el espacio para una presentación que integre aspectos significativos de cada persona y se genere un ambiente de confianza e inicie con el camino para establecer un vínculo en el grupo	Grupo de whatsapp y fotografía personal	1) APERTURA:	Sillas	15 min.
			Dar la bienvenida y presentación del facilitador, brindando las generalidades de esta primera sesión y agradecer por su presencia y disponibilidad para estar ahí, se ambienta el lugar y se les pide que se dispongan en su silla con la espalda recta y controlando la respiración en cuatro tiempos, cerrando los ojos y escuchando las indicaciones del facilitador para relajarse y olvidarse de su día de trabajo, al término de esta actividad se le pide a cada integrante que comparta en una palabra como llega al taller.	Espacio para trabajar el taller fuera de su ambiente habitual de trabajo	
				Teléfono	15min.
				Wi Fi	30min.
				Fotografía Personal	20min.

			2) LÚDICA: Se pide a cada participante que se coloque en círculo, y tomen un lugar sentados en el piso de manera cómoda, se les solicita autorización para conformar un grupo de whatsapp en el que compartirán una foto personal, aquella que más les guste e identifiquen lo que les transmite como una descripción de su personalidad.	20min.	
			3) PRESENTACIÓN DE LOS PARTICIPANTES: ¿Cuál es la foto que compartiste en el grupo?, ¿Cómo te describe esta foto de forma personal?, ¿Cómo te describe esta foto de forma profesional?, ¿Por qué la elegiste?	20min.	
			4) CIERRE DE LA ACTIVIDAD: Se le pide a cada integrante que describa ¿cómo		

			se sintió compartiendo en esta actividad?, se abre un espacio para compartir sensaciones y experiencias, para expresar significados y aprendizajes sobre esta dinámica. 5) ENCUADRE: El facilitador realiza la presentación del taller, mencionando el objetivo, los temas que se abordarán, las reglas de cómo se realizará, en este punto la construcción se realiza de forma grupal. 6) CIERRE DE LA SESIÓN: Para finalizar se le pide a cada participante que describa la emoción con la que se queda al final de esta primera sesión del taller.		
--	--	--	--	--	--

Sesión 2.

¿Cómo me relaciono intrapersonalmente? ¿Cómo me relaciono interpersonalmente?

Objetivo: Crear un espacio de reflexión para reconocer la(s) forma(s) en las que me relaciono y comunicarlo en un ambiente de respeto y tolerancia.

Tema	Objetivo	Técnica	Actividad	Material	Duración
¿Cómo me relaciono intrapersonalmente? ¿Cómo me relaciono interpersonalmente?	Abrir el espacio para una dinámica que fomente el dar y recibir aprecio para identificar la forma en como cada uno de los integrantes se relaciona intrapersonalmente e interpersonalmente.	Integrantes del grupo sentados formando un parejas.	1) APERTURA: Dar la bienvenida y agradecer por su presencia y disponibilidad para estar ahí, se ambienta el lugar y se les pide que se dispongan en su silla con la espalda recta y controlando la respiración en cuatro tiempos, cerrando los ojos y escuchando las indicaciones del facilitador para relajarse y olvidarse de su día de trabajo, al término de esta actividad se le pide a	Sillas Espacio para trabajar el taller fuera de su ambiente habitual de trabajo	5 min.
				Sillas para cada uno de los integrantes mesa Laptop y libreta	5 min.
					10 min.

			cada integrante que comparta en una palabra como llega al taller. 2) LÚDICA El facilitador pide que se forme una pareja de forma voluntaria para representar un sociodrama a atención, en donde uno de ellos es el coordinador de carrera y el otro es el estudiante con necesidad es socio-emocional es que se acerca a la oficina de atención a solicitar ayuda y orientación y se les pide realizar una réplica de su lugar de trabajo.	2 Sillas por pareja Sillas	30min . 50min . 10min .
--	--	--	---	--	--

			3) ORGANIZACIÓN: Cada pareja se pone de acuerdo en quien jugará cada uno de los roles y elige el tema de atención a representar en un espacio de 10min. 4) LÚDICA: Se pide a la pareja voluntaria que pase a representar su sociodrama mientras el resto de los participantes observan y ponen atención en el lenguaje corporal y verbal de ambos, y además se les pide identificar los sentimientos, emociones y		
--	--	--	---	--	--

			vivencias que se vuelven presentes en ellos cuando realizan esta actividad, anotar su respuesta en hoja de papel. 5) IDENTIFICACIÓN DE LOS SENTIMIENTOS QUE HACEN FIGURA EN CADA PARTICIPANTE Y CIERRE DE LA ACTIVIDAD: Una vez que concluyó la dinámica, ahora cada participante e compartirá las palabras que le hicieron eco en su interior y que le permiten descubrir cómo se		
--	--	--	--	--	--

			siente al realizar una atención. 6) CIERRE DE LA ACTIVIDAD: Se le pide a cada integrante que describa ¿cómo se sintió compartiendo en esta actividad?		
--	--	--	---	--	--

Sesión 3.

Abrazándome cálidamente y valorando mis vivencias

Objetivo: Identificar la relación que tiene mi función de brindar atención a estudiantes con necesidades socio-emocionales con mi historia personal y que me llevaron a aceptar la posición.

Tema	Objetivo	Técnica	Actividad	Material	Duración
Abrazándome cálidamente y valorando mis vivencias.	Abrir el espacio para una dinámica que genere un clima de confianza en el se pueda identificar por parte de cada integrante aquello que disfruta y aquello que	Colocación de vivencias en un muro.	1) APERTURA: Dar la bienvenida y agradecer por su presencia y disponibilidad para estar ahí, se ambienta el lugar y se les pide que se dispongan en su silla con la espalda recta y controlando la respiración en cuatro		20 min.

	no durante la atención con estudiantes con necesidades socio-emocionales.		tiempos, cerrando los ojos y escuchando las indicaciones del facilitador para relajarse y olvidarse de su día de trabajo, al término de esta actividad se le pide a cada integrante que comparta en una palabra como llega al taller.	Hojas de Papel Plumas	20min.
			2) LÚDICA: El facilitador les entregará 10 hojas de papel a cada uno de los integrantes del taller y les pedirá que piensen en ellos mientras brindan atención a estudiantes con necesidades socio-emocionales y les pide que contesten las siguientes preguntas: ¿esta actividad la he vivido		30min.
					20min.
					10min.

			antes de forma personal? ¿qué me llevo a aceptar esta posición de brindar atención a estudiantes con necesidades socio-emocionales? ¿existe alguna relación de mi historia personal de relacionarme con personas con necesidades socio-emocionales y mi función en la parte profesional?, compártela. 3) IDENTIFICACIÓN DE LOS SENTIMIENTOS QUE HACEN FIGURA EN CADA PARTICIPANTE: Ahora cada participante comentará aquello que identifica en él (ella) al reflexionar sobre esta actividad y lo que identifica en sus		
--	--	--	---	--	--

			vivencias, sentimientos y emociones durante la atención a los estudiantes. 4) CIERRE DE LA ACTIVIDAD: Para finalizar se le pide a cada participante que coloque en un post it lo que ha descubierto que le gusta de la atención con estudiantes y lo que no le gusta y que lo coloque en un muro del espacio. 5) CIERRE DE LA SESIÓN: Comparte con el grupo en una palabra lo que descubro hoy en mi historia personal y que tiene relación con mi continuidad en la atención a estudiantes con necesidades socio-emocionales.		
--	--	--	---	--	--

Sesión 4.

Trabajando en mi congruencia, empatía y acompañamiento					
Objetivo: reconocer sentimientos y emociones ajenos. Respetar los turnos. Comprender los motivos y conductas de los demás.					
Tema	Objetivo	Técnica	Actividad	Material	Duración
Trabajando en mi congruencia, empatía y acompañamiento.	Abrir el espacio para una dinámica que propicie la reflexión sobre la atención de cada coordinador de carrera de estudiantes con necesidades socio-emocionales para reconocer sentimientos y emociones ajenos. Respetar los turnos. Comprender los motivos y conductas de los demás.	Lectura del cuento "El cumpleaños de Sara".	1) APERTURA: Dar la bienvenida y agradecer por su presencia y disponibilidad para estar ahí, se ambienta el lugar y se les pide que se dispongan en su silla con la espalda recta y controlando la respiración en cuatro tiempos, cerrando los ojos y escuchando las indicaciones del facilitador para relajarse y olvidarse de su día de trabajo, al término de esta actividad se le pide a cada integrante que comparta	Hojas de papel Bolígrafo	15 min.
					20min.

			en una palabra como llega al taller. LÚDICA: El facilitador les explica la actividad de la sesión, en donde les pide que se sienten en círculo y les invita a que por turnos lean el cuento “El cumpleaños de Sara”. Les pide que identifiquen los sentimientos de cada actor, sus roles y comprender los motivos y conductas de los demás, y les pide que en una hoja contesten las siguientes preguntas: ¿por qué estaba contenta Sara? ¿por qué motivos se enfadó Pedro? ¿por qué se puso triste Sara?, ¿has	30min. 20min.
--	--	--	--	-----------------------------

			vivenciado esto en alguna de tus atenciones de estudiantes con necesidades socio-emocionales ? 2) IDENTIFICACIÓN DE LOS SENTIMIENTOS QUE HACEN FIGURA EN CADA PARTICIPANTE: Ahora cada participante comentará aquello que identifica en cada uno de los actores del cuento y como lo ha relacionado con su actuar durante la atención con un estudiante con necesidades socio-emocionales. 3) CIERRE DE LA SESIÓN: Para finalizar se le pide a cada		
--	--	--	--	--	--

			participante que describa lo que descubre en él (ella) al finalizar esta sesión del taller.		
--	--	--	---	--	--

Sesión 5.

¿Cómo percibo el conflicto? ¿Cómo me relaciono en el conflicto?

Objetivo: reconocer en cada uno de los participantes la forma de resolver un conflicto y expresarlo, identificando estrategias diferentes y elaborando un plan común, que les propicie llegar a un buen término, negociando y respetándose.

Tema	Objetivo	Técnica	Actividad	Material	Duración
¿Cómo percibo el conflicto? ¿Cómo me relaciono en el conflicto?	Abrir el espacio para una dinámica que propicie el reconocimiento personal en como se percibe el conflicto y las actividades que se realizan para relacionarse con el	Fantasía de un conflicto.	1) APERTURA: Dar la bienvenida y presentación del facilitador, brindando las generalidades de esta primera sesión y agradecer por su presencia y disponibilidad para estar ahí, se ambienta el lugar y se les pide que se dispongan en su silla con la espalda recta y controlando la respiración en cuatro tiempos, cerrando los ojos y escuchando las indicaciones del	Sillas en círculo	15 min.
				Hojas de papel Bolígrafo o Pintarrón	20min.

			facilitador para relajarse y olvidarse de su día de trabajo, al término de esta actividad se le pide a cada integrante que comparta en una palabra como llega al taller.		20min.
			2) LÚDICA: El facilitador les explica la actividad de la sesión, en donde les invita a leer por parte de uno de los integrantes el relato la fantasía de un conflicto. El facilitador les explica la situación: “Te encuentras caminando por la calle y ves, a lo lejos, a alguien que crees que conoces. Te das cuenta que esa persona es una persona con la que tienes muchos conflictos. A medida que te encuentras más cerca te pones nervioso(a) porque no	Hojas de papel Bolígrafo	30min.
					20min.

			sabes cómo reaccionar cuando te cruces con ella. Se te ocurren algunas alternativas... decide ahora cuál eliges y tómate unos minutos para recrear, en tu imaginación, qué es lo que pasaría”, se le pide ahora a cada integrante que plasme en sus hojas la respuesta a las siguientes preguntas, “Ya ha pasado, esa persona se ha ido. ¿Qué sientes? ¿Estás satisfecho con la manera que te has comportado?” 3) IDENTIFICACIÓN DE LOS SENTIMIENTOS QUE HACEN FIGURA EN CADA PARTICIPANTE: Ahora se le pide a cada participante que reflexione sobre las alternativas que consideraron		
--	--	--	---	--	--

			para actuar, y que plasmen de forma seguida en sus hojas cuál forma de actuación escogieron, y qué motivos les empujó a escogerla y qué tan satisfechos se sienten. Y se le pide que la relacione con alguna experiencia de atención ante un conflicto con un estudiante con necesidades socio-emocionales. Al término se les pedirá que se reúnan en grupos de 3 personas, y discutan la actividad. Un participante de cada grupo actuará como portavoz de cara al debate del grupo completo. 4) CIERRE DE LA SESIÓN: Para finalizar se le pide a cada participante que describa con un par de palabras lo que descubre		
--	--	--	--	--	--

			en su actuación al realizar atención a estudiantes con necesidades socio-emocionales.		
--	--	--	---	--	--

Sesión 6.

Relaciones de crecimiento, responsabilizándome de mis sentimientos, para resignificar el sentido de mi vida.

Objetivo: preparar a cada persona participante para que identifique sus sentimientos, se responsabilice de ellos y los resignifique para dar un sentido en su vida.

Tema	Objetivo	Técnica	Actividad	Material	Duración
Relaciones de crecimiento, responsabilizándome de mis sentimientos, para resignificar el sentido de mi vida.	Abrir el espacio para una dinámica que propicie el reconocimiento personal en como se percibe el conflicto y las actividades que se realizan para relacionarse con el	Conexión con mis sentimientos y con las miradas de las otras personas, que se convierten en un espejo que refleja lo que sienten los demás.	1) APERTURA : Dar la bienvenida y presentación del facilitador, brindando las generalidades de esta primera sesión y agradecer por su presencia y disponibilidad para estar ahí, se ambienta el lugar y se les pide que se dispongan en su silla		15 min.

			con la espalda recta y controlando la respiración en cuatro tiempos, cerrando los ojos y escuchando las indicaciones del facilitador para relajarse y olvidarse de su día de trabajo, al término de esta actividad se le pide a cada integrante que comparta en una palabra como llega al taller. El facilitador les explica la actividad de la sesión, en donde les invita a quitarse los zapatos los invita a escuchar cada una de las siguientes instrucciones mientras		30min.
--	--	--	--	--	--------

			recorren el lugar. 2) LÚDICA PASO1. Recorremos el lugar, sentimos el espacio, caminamos mientras tomamos conciencia de nuestro cuerpo... Nuestro cuerpo, que nos posibilita que nos traslademos de un lugar a otro, que siente y nos facilita que expresamos nuestros sentimientos. Caminamos con nuestro cuerpo como cuando vamos al trabajo. Ahora, caminamos como cuando vamos para la casa. Caminamos con nuestro cuerpo como iríamos a		
--	--	--	--	--	--

			una fiesta. Caminamos con nuestro cuerpo como si fuéramos de paseo. Caminamos con nuestro cuerpo como si tuviera prisa. Caminamos como si el cuerpo tuviera que ir muy lento.		20min.
			PASO 2. Anuncie una nueva consigna, esta vez el cuerpo va a ser emoción: Ahora caminamos distinto, nuestro cuerpo se va a convertir en pura emoción. Caminamos con nuestro cuerpo como si fuera amor. Ahora como si fuera odio. Caminamos con nuestro cuerpo		15min.

			como si fuera tristeza. Ahora como si fuera alegría. Caminamos con nuestro cuerpo como si fuera ira. Ahora como si fuera desagrado. PASO 3. Ahora camino como me siento en este momento y al caminar elijo a una persona y me quedo con ella. En el encuentro con la otra persona, una es un espejo y la otra quien se mira. El espejo sigue con precisión los movimiento s de quien se mira. PASO 4. Los participante s juegan con su		
--	--	--	---	--	--

			espejo haciendo movimiento s, mientras que el espejo los reproduce con fidelidad. Luego se intercambia n los roles: quien mira pasa a ser espejo y quien fue espejo pasa a ser quien se mira. PASO 5. El espejo cobra una nueva cualidad, es un espejo de emociones. Ahora me veo frente al espejo y expreso una emoción: tristeza ... alegría ... ira ... frustración ... decepción ... nostalgia ... desagrado ... felicidad. El espejo reproduce las emociones		
--	--	--	--	--	--

			que la otra persona expresa. PASO 6. Pida que se intercambien los roles. La persona que fue espejo ahora expresa las emociones y la otra es el espejo. PASO 7. El espejo se distorsiona, como que funciona al revés. Entonces, cada vez que intento expresar una emoción, el espejo me refleja una emoción opuesta. Por ejemplo, si la que se mira expresa tristeza, el espejo refleja alegría. Experimentemos nuestras emociones y dejemos		
--	--	--	--	--	--

			que el espejo nos refleje lo contrario. 3) IDENTIFICACIÓN DE LOS SENTIMIENTOS QUE HACEN FIGURA EN CADA PARTICIPANTE: Se invita al grupo a un intercambio de experiencias, para que comenten sobre cómo se sintieron, y luego se les pide que realicen una reflexión sobre el lugar de las emociones en su vida, como las sienten y cómo las expresan y por último, como responden las demás personas a la expresión de sus sentimientos y emociones		
--	--	--	--	--	--

			y cómo ellos responden ante las demandas de los estudiantes que quieren expresar sus sentimientos y emociones. 4) CIERRE DE LA SESIÓN: Para finalizar se le pide a cada participante que describa lo que descubre en él (ella) al finalizar esta sesión del taller.		
--	--	--	---	--	--

Sesión 7.

¿Cómo me veo en la atención de estudiantes con necesidades socio-emocionales?

Objetivo: Recopilar lo aprendido durante el taller y tomarlo como un tesoro valioso para continuar con un conocimiento nuevo sobre mi persona y facilitar a los estudiantes que se acercan solicitando atención debido a sus necesidades socio-emocionales.

Tema	Objetivo	Técnica	Actividad	Material	Duración
------	----------	---------	-----------	----------	----------

			integrante que comparta en una palabra como llega al taller. 2) LÚDICA: El facilitador les solicita a los participantes que reflexionen sobre lo aprendido en este taller, para compartir con todos sus compañeros mientras saborean de su rica paleta. 3) CIERRE DE LA ACTIVIDAD: El facilitador les pide a cada uno de los participantes que compartan lo aprendido en el taller, lo que descubrieron, aquello nuevo de lo que ahora se dan cuenta.		
--	--	--	--	--	--

			CIERRE DEL TALLER: Para finalizar se le pide a cada participante que describa la emoción con la que se queda al final de este taller.		
--	--	--	--	--	--

3.4. Implicaciones éticas.

Con el objetivo de manejar de manera ética la información obtenida durante el taller, así como dar atención a la protección de datos personales, de forma inicial se solicitó consentimiento informado a los participantes para videogravar cada sesión, posterior a ello y una vez revisada la información obtenida, se borró toda la evidencia en video y en audio, y además durante la redacción del presente trabajo se utilizaron seudónimos.

4. Capítulo 4.

4.1. Primeros hallazgos.

El presente trabajo tiene como finalidad transmitir y hacer partícipe al lector de la experiencia vivida tanto por mí como facilitadora, así como de cada uno de los participantes en el taller de formación de habilidades facilitadoras enfocadas a la atención de estudiantes con necesidades socio-emocionales.

Este documento muestra el avance y evolución de cada integrante y aquello que en algún momento se tornó complejo de entender y que gracias a la supervisión de quien me acompañaba como guía en este camino, fue posible entender la respuesta obtenida, así como la implicación personal que encontraba en cada una de las sesiones.

También se comparten los errores cometidos, lo cual ayudó a prever algunos cuidados y a permitirme mejorar , en otras vivencias.

Además, se describe a los participantes en el taller y un poco de su contexto, así como el papel que juegan en la atención de estudiantes con necesidades socio-emocionales, su narrativa y lo encontrado a manera de acogida.

4.2. Descripción de cada participante

Participante	Descripción
Persona F	Hombre, 50-55 años, coordinador de carrera universitaria, área de ingenierías, atiende una población estudiantil en su mayoría de hombres, con una antigüedad en su función de aproximadamente 5 años y más de 25 años de servicio en la Institución.
Persona H	Mujer, 50-55 años, coordinadora de carrera universitaria, área de ingenierías, atiende una población estudiantil en su mayoría de hombres, con una antigüedad en su función de aproximadamente 6 años y más de 25 años de servicio en la Institución.
Persona L	Mujer, 40-45 años, asistente de la Jefatura Departamental, es el primer contacto en la oficina de atención con estudiantes, padres de familia, docentes y la Jefatura, con una antigüedad en su función particularmente en esta oficina de atención de aproximadamente 1 año y más de 20 años de servicio en la Institución.

Persona A	Mujer, 30-35 años, coordinadora de carrera universitaria, área de ingenierías, atiende una población estudiantil en su mayoría de hombres, con una antigüedad en su función de aproximadamente 6 años, y la misma antigüedad en la Institución.
Persona B	Mujer, 35-40 años, coordinadora de carrera universitaria, área de ingenierías, atiende una población estudiantil en su mayoría de hombres, con una antigüedad en su función de aproximadamente 5 meses y más de 5 años de servicio en la Institución.
Persona P	Mujer, 35-40 años, Jefatura del área de atención de coordinaciones de carrera universitaria, área de ingenierías, atiende una población estudiantil en su mayoría de hombres, así como también brinda atención a padres de familia, docentes y tiene comunicación interpersonal con otras áreas clave de la Institución, con una antigüedad en su función de aproximadamente 5 meses y más de 5 años de servicio en la Institución, anteriormente estuvo como coordinadora de carrera.
Persona N	Hombre, 30-35 años, coordinador de carrera universitaria, área de ingenierías, atiende una población estudiantil en su mayoría de mujeres, con una antigüedad en su función de aproximadamente 5 meses y más de 10 años de servicio en la Institución.
Persona C	Hombre, 40-45 años, atención a estudiantes, padres de familia y docentes en ventanilla de oficina, área de ingenierías, atiende una población estudiantil en su mayoría de hombres, con una antigüedad en su función de aproximadamente 3 meses y más de 25 años de servicio en la Institución, en los últimos años cambió su dinámica ya que tuvo un accidente y perdió una de sus extremidades inferiores, actualmente se encuentra en rehabilitación.
Persona E	Hombre, 50-55 años, prefectura, área de ingenierías, atiende una población estudiantil en su mayoría de hombres, así como brinda servicio en ventanilla de atención de oficina y contribuye de una forma importante en todas las actividades de la oficina como apoyo, con una antigüedad en su función de aproximadamente 15 años y más de 25 años de servicio en la Institución.
Persona T	Mujer, 35-40 años, coordinadora de carrera universitaria, área de ingenierías, atiende una población estudiantil en su mayoría de hombres, con una antigüedad en su función de aproximadamente 1 año de manera intermitente y más de 10 años de servicio en la Institución.
Persona S	Hombre, 40-45 años, prefectura, área de ingenierías, atiende una población estudiantil en su mayoría de hombres, así como brinda servicio en ventanilla de atención de oficina y contribuye en las actividades de la oficina como apoyo, con una antigüedad en su función de aproximadamente 15 años y más de 25 años de servicio en la Institución.

4.3. Proceso de cada participante a lo largo del taller

Persona F: Si bien tuvo participaciones durante todas las sesiones del taller, no hubo una profundidad personal y mucho menos intrapersonal, compartió muy poco, no se permitió mostrarse con sus emociones, se concentró solo en dar opiniones técnicas. Habría que trabajar con mayor atención en esta persona en futuras sesiones para encontrar un poco más de su historia personal y cómo la lleva a la atención de estudiantes con necesidades socio-emocionales.

Persona H: en la mayoría de las sesiones participó muy poco, o si participó lo hizo sin compartir de sí misma, con poca profundidad, sólo realizando opiniones muy estructuras y técnicas con base a alguna vivencia, , sin mostrarse nunca vulnerable.

Persona L: Esta persona se permitió mostrarse de manera personal, así como su actuar en la vida profesional, es una persona que en repetidas ocasiones dio cuenta de su atención con rapport, de su lectura del lenguaje corporal, verbal y de actuación, es una persona clave y que realiza de manera adecuada su atención de primer contacto con los estudiantes con situaciones de necesidades socio-emocionales; realiza acciones de contención, empatía, respeto y tolerancia antes de pasar a cada estudiante con su coordinador de carrera.

Persona A: En cinco de las siete sesiones participó activamente, se permitió cuestionarse, deconstruirse, volverse a construir y encontrar en sus experiencias de vida, sobre todo en la etapa de su niñez, significado a sus relaciones presentes, se mostró muy inquieta en su lenguaje corporal en cada una de las sesiones, sin embargo, al observar las grabaciones me percaté que es su estado habitual, esto gracias a las preguntas de confrontación también realizadas por mi profesor de IDI III. Aún en la relajación estaba inquieta y de no haber recibido esta confrontación me hubiera quedado personalmente con la idea de una falta de facilitación.

Persona B: Como se puede observar en el gráfico de barras de colores, se mantuvo con participaciones en el taller solo programadas, no brindó mucho de sí, solo hasta la sesión 6, en la cual tuvo un acompañamiento de una de las participantes que para ella es especial y la considera dentro de su grupo de amigos, lo que indica que requiere de un espacio que le garantice un ambiente de seguridad y que además le ayude a desenvolverse para entonces permitirse experimentar y tratar de encontrar respuestas a sus vivencias. Al final del taller se mostró con una mayor apertura y de hecho mencionó que en un inicio pensó en no participar del taller por los temas que se abordarían.

Persona P: Esta persona se permitió el vivenciar el taller desde diferentes maneras, participando activamente, siendo en algunas ocasiones un espectador, participando sin profundizar y en algunas otras cuestionándose sus constructos. Se considera que tomó el rol de experiencia y también de jugar en la cancha del otro, ya que tiene en este grupo además la función de ser su líder, y al final del taller compartió también que le permitió conocer un poco más a cada participante y lograr una integración.

Persona N: Al ver el gráfico, se observa que fue una de las personas que más compartió y se permitió cuestionarse, se considera que esta persona enriqueció bastante la dinámica del taller, mostró respeto, empatía, tolerancia y escucha activa en cada una de las sesiones y de la intervención de sus compañeros, también hizo mención en varias ocasiones de su lectura de lenguaje corporal en los estudiantes, su contención y al final del taller mencionó la importancia de recibirlos y darles una contención y un buen trato.

Persona C: Esta persona se mantuvo en la mayoría de las sesiones solo a la expectativa, tuvo momentos de poca vivencia. Vale la pena señalar que el taller coincidía con su hora de salida, lo que pudo haber influido, además de la dependencia de otros para su movilidad y el uso constante del celular. No obstante, en la última sesión participó de manera activa reconociendo su integración en el departamento en la cuestión profesional y mostró una mayor confianza con cada integrante, esto reconozco que es un contexto normal, ya que es la persona con menor tiempo de integración al equipo y que además ha pasado por situaciones importantes en su vida profesional y personal al perder una de sus extremidades, por lo que podría encontrarse en proceso de duelo.

Persona E: Este participante interactuó en todas las sesiones, aunque solo fue en las últimas en donde se permitió experimentar. Al igual que la persona anterior, la hora de coincidencia del taller con su hora de la salida de turno no le ayudó a compenetrarse en mayor medida con el grupo, y así lo menciona en la última sesión, aunque se muestra agradecido por lo aprendido y por el espacio, reconociendo la

necesidad de mayores espacios como estos en su parte profesional. Un hallazgo importante en esta persona es, como él lo menciona, que se detiene pocas veces a preguntarse cómo se siente en el día a día y reconoce la importancia y ayuda de hacerlo.

Persona T: Este participante participó de manera muy activa en las sesiones, se permitió cuestionarse, lo que la llevó a encontrarse con situaciones en su niñez que bloquearon en cierta medida su reconocimiento de emociones y sentimientos. Es una de las personas que reconoce la importancia de establecer protocolos de atención con estudiantes con necesidades socio-emocionales y el sentirse valorada y aceptada en el grupo; también reconoce la importancia de ayudarse interpersonalmente y algunas situaciones a trabajar de manera personal, aunque sí coloca también algunas barreras que le impiden profundizar sobre todo en situaciones dolorosas.

Persona S: Fue de los participantes que asistieron a pocas sesiones, que mostró una de las barreras más grandes para integrarse al grupo, reconoció también la ayuda de personas que le permitieron crecer personalmente.

4.4. Propósito de las sesiones y lo que se logró

Sesión	Propósito	Lo que sucedió
1: ¿Cómo presento a mi yo de forma personal, familiar y profesional?	Integrar a los participantes en el grupo del taller a través de dinámicas de rompe hielo. Realizar la presentación del taller y el encuadre por parte del facilitador	Se conformaron como un grupo integrado, a excepción de la que juega el papel del líder en su día a día y que como parte de las experiencias compartió que es un rol que no le gusta, sin embargo, ahora lo debe jugar por la posición que tiene, se notó un poco desencajada y con un lenguaje corporal de aburrimiento.
2: ¿Cómo me relaciono intrapersonalmente? ¿Cómo me relaciono interpersonalmente?	Crear un espacio de reflexión para reconocer la(s) forma(s) en las que me relaciono y comunicarlo en un ambiente de respeto y tolerancia.	Se conformaron como un grupo integrado, tienen puntos en común sobre momentos que les desagradan, se visualizó al grupo en dos escenarios: aquellos quienes escuchan, contienen y atienden y aquellos quienes escuchan, pero quieren salir rápido de la situación y toman como base únicamente la parte técnica para brindar una respuesta a los estudiantes
3: Abrazándome cálidamente y valorando mis vivencias	Identificar la relación que tiene mi función de brindar atención a	El grupo se compenetró y se mostró confiado en al menos uno de ellos para

	estudiantes con necesidades socio-emocionales con mi historia personal y me que llevaron a aceptar la posición	afrontar aquello con lo que no está de acuerdo en relación a como actúa otro de sus compañeros en el grupo durante la atención de estudiantes con necesidades socio-emocionales, llevándolo a la confrontación sobre lo que comparte y haciendo ver la falta de congruencia entre su lenguaje verbal, corporal y su actuar, y también se observó el recibimiento de esta confrontación en el otro de forma reflexiva.
4: Trabajando en mi congruencia, empatía y acompañamiento	Reconocer sentimientos y emociones ajenos. Respetar los turnos. Comprender los motivos y conductas de los demás.	El grupo va encontrando cosas en común, así como la importancia de mantenerse en una misma sintonía y con retroalimentación constante entre todos los integrantes en relación a casos que atienden durante sus semanas de trabajo, sobre todo para brindar una información y atención a los estudiantes de tal forma que les permita fortalecerse como departamento.
5: ¿Cómo percibo el conflicto? ¿Cómo me relaciono en el conflicto?	Reconocer en cada uno de los participantes la forma de resolver un conflicto y expresarlo, identificando estrategias diferentes y elaborando un plan común, que les propicie llegar a un buen término, negociando y respetándose.	El grupo se muestra más unido, con mayor disposición, más confianza, también se denota una no aceptación en algunos de ellos y que esto está ligado a la historia que han vivido entre ellos, creando construcciones en relación a su actuar y que por lo tanto, ahora siguen conviviendo pero no así estableciendo lazos fuertes y que eso también es la riqueza del ser humano, porque le permite identificar sus negociables y sus no negociables, les permite aceptar, tolerar, mas no convivir y coexistir en una nueva historia.
6: Relaciones de crecimiento, responsabilizándome de mis sentimientos, para resignificar el sentido de mi vida.	Preparar a cada persona participante para que identifique sus sentimientos, se responsabilice de ellos y los resignifique para dar un sentido en su vida.	El grupo se muestra ansioso, cansado, con barreras para profundizar y al ver esto, de forma inconsciente lo evito como una forma de proteger y como una estrategia de rescate, debido a mi formación implantada desde casa al ser yo la hija mayor y que se me ha educado como protectora de los otros.
7: ¿Cómo me veo en la atención de estudiantes con necesidades socio-emocionales?	Recopilar lo aprendido durante el taller y tomarlo como un tesoro valioso para continuar con un conocimiento nuevo sobre mi persona y facilitar a los estudiantes que se acercan solicitando atención debido a sus necesidades socio-emocionales.	Mi influencia fue fuerte como una protección al verme reflejada en ese espacio que observé como no recibidos al 100%, gestionarme ahora de forma personal para así permitir en ellos la gestión de sus emociones con mayor profundidad.

4.5. Principales Dificultades, errores, aciertos y sugerencias

A continuación, se muestran a manera de cuadro resumen, las dificultades, errores, aciertos y sugerencias presentes durante el taller y las sesiones correspondientes.

Dificultades	Errores No considerar las condiciones de movilidad de cada participante en el taller.
--------------	--

El no cumplimiento por parte de los integrantes de las reglas establecidas al inicio del taller, como el hecho de llegar puntual a cada una de ellas o el uso del celular. Para algunos de los integrantes, la hora del taller coincidía con la hora de salida de su jornada laboral, lo cual no les permitió quedarse de manera completa en cada una de las sesiones. ¿qué otras dificultades? En el apartado previo hablas de la hora de salida, de las barreras puestas, etc.	Centrarse en la dinámica más que en la reflexión y la apertura para compartir en la sesión por cada integrante, recordando que el grupo es quien marca la dinámica a seguir, de acuerdo con su grado de compenetración y madurez. Colocar en primer lugar la implicación personal del facilitador y no profundizar en el compartir de los participantes del taller. Olvidar el papel principal del facilitador.
Aciertos Uso de TIC's profesionales. Se tenía contexto de manera previa de algunos de los integrantes del taller y su función que desempeñan en la oficina de atención de estudiantes Las dinámicas utilizadas y diseñadas para ir de una complejidad menor a una mayor profundidad en cada participante. Llevarles un presente significativo a manera de agradecimiento y acogida brindó un espacio de calidez y apertura para su comunicación. . Busca más aciertos, ¿qué más hiciste bien? Quizá conocer al grupo y sus roles te dio cierta ventaja, como la comprensión del contexto y la situación. Asegurar un espacio que permita un acomodo para la integración de todos y cada uno de los participantes en las dinámicas.	Sugerencias Asegurar previo a cada sesión los materiales a utilizar en las dinámicas. Escuchar activamente la participación de cada participante, sin interrumpir y valorar los silencios. Establecer reglas de convivencia y arribo al taller, por ejemplo, celular en modo vibrador. Acompañarse siempre de un experto en el uso de las TICs para evitar cualquier incidente y así concentrarme en la actividad del taller como tal y las habilidades facilitadoras que debo desarrollar y mostrar. Tener presente el Enfoque Centrado en la Persona, así como que la dinámica que se vaya dando en el grupo, la va dibujando cada uno de los integrantes y a la vez el mismo grupo. Que el facilitador siempre se viva para el presente en la dinámica del taller y que de manera previa a cada sesión se disponga con alguna meditación.

Como se observa en el cuadro anterior, se tuvieron **Dificultades** en el incumplimiento de las reglas establecidas en el encuadre, como fue el utilizar el celular durante las sesiones, ya sea para leer mensajes, así como para dar respuesta a ellos en la misma sesión, con un sonido alto y molesto de notificación. También, la hora de llegada, en un par de ocasiones algunos de los integrantes llegaron tarde y hubo integrantes para los cuales la hora del taller coincidía con el término de su jornada laboral, lo que no les permitió quedarse durante toda la sesión, interrumpiendo su continuidad y su formación en habilidades facilitadoras.

Como **Aciertos** ayudó el uso de las tecnologías y su manejo por personal de apoyo de profesional en cada una de las sesiones, con la confidencialidad y cuidado necesario, esto permitió que el facilitador se enfocara solo en el taller. El tener un conocimiento previo del contexto de cada participante al menos de manera superficial. Las dinámicas utilizadas permitieron a los participantes en algunas sesiones que dejaran el ámbito laboral (aun encontrándose en instalaciones laborales), y se centraran en su persona y su experiencia. Y agradecer al final del taller con un presente como significado de agradecimiento del haber recibido el taller, y permitirse compartir y vivirlo.

Se identificaron los siguientes **Errores**, como una oportunidad de mejorarlos en futuros talleres, no haber investigado de manera previa las condiciones de movilidad de cada integrante del taller, ya que uno de los participantes utiliza silla de ruedas por pérdida de una de sus extremidades inferiores. Centrarse más en la dinámica establecida para cada sesión del taller, sin profundizar en lo que se está compartiendo por cada participante, sobre todo cuando se tocan fibras sensibles y que tienen una implicación directa con su experiencia en el taller y su contexto de vida, y permitir que la implicación personal del facilitador se encuentre en primer plano y no así la de los participantes y como consecuencia dejar de lado el papel del facilitador en el grupo.

Por lo que considerando todo lo anterior, se plantean las siguientes **Sugerencias**, recordar siempre el enfoque centrado en la persona, la dinámica que establece el grupo, dar continuidad a su compartir con las habilidades de facilitación siempre presentes, más allá de que sean tomadas desde una parte técnica, que el facilitador se encuentre siempre para el presente y que éste se disponga antes de cada sesión, haciendo un espacio de meditación y poniéndose a disposición del grupo y del taller.

4.6. Relato descriptivo

Previo a la intervención, realicé un llamado a cada uno de los coordinadores de carrera que atienden a los estudiantes con necesidades socio-emocionales. Me fue sencillo debido a que este grupo fue mi equipo anterior de trabajo y fue por ellos por quienes decidí prepararme en esta maestría y en estos temas, sobre todo después de las solicitudes de atención por parte de estudiantes durante la pandemia por COVID-19. Ellos conocían mi historia y compartimos en diversos momentos la necesidad de desarrollarnos en habilidades de atención, preocupados por brindar una respuesta adecuada a los estudiantes.

En relación con las gestiones, solicité autorización para llevar a cabo el taller a las autoridades directivas de la institución, gestioné el préstamo de un lugar privado y el préstamo de TIC's para la videograbación.

En relación con los temas recibí bastante ayuda de mi profesor de IDI III, para definirlos, darles orden y plantear las dinámicas a realizar para lograr la profundización de cada integrante, hasta llegar a la facilitación, a la sensibilización y a la concientización para su actuar en los momentos de atención.

Conforme se **avanzaba** en las sesiones de la uno a la cuatro del taller, la participación de los integrantes y la profundidad de los temas, haciendo referencia a situaciones personales, me ayudó a identificar que la facilitación se estaba realizando de acuerdo a lo planeado y de manera correcta, pero, en las últimas tres sesiones mi implicación personal fue más fuerte que la implicación en cada uno de ellos, y a modo de protección ya no profundicé en cada una de sus historias compartidas. Sin embargo, a pesar de este descuido de mi parte, ellos comparten al final de la sesión que se sintieron cómodos, que lograron identificar varios constructos en su historia personal los cuales les ayudaron a reconocer este valor en los estudiantes con necesidades socio-emocionales. De manera particular, logran responsabilizarse de sus decisiones y reconocer que es una ayuda acudir con un coordinador, pero que finalmente, la decisión está en ellos con base en su historia personal, su autoconfianza, su autoestima y su contexto familiar y social. Estoy convencida de que ahora cuando reciben a un estudiante con necesidades socio-emocionales, lo escuchan con rapport, respeto y empatía, y lo ayudan a encontrar su camino y desarrollo personal.

4.7. Mi papel como facilitadora

Mi contribución en el grupo ayudó a generar un ambiente de confianza y seguridad. Esto impactó en el grupo logrando apertura sobre todo en aquellos participantes que ya han tenido la oportunidad de trabajar en temas personales de manera previa, que se brindan un espacio para la meditación y para la reflexión de su manera de actuar y el impacto de su reacción en lo que vendrá después. También reconozco

gracias a la supervisión, el gran peso de la implicación personal. Identifico mis temas aún pendientes de trabajar con la profundidad necesaria para poder tomar un criterio al momento de ser facilitadora; el saber reconocer los espacios y su dinámica de acogida, reflejo y valoración; el evitar ponerme en primer plano y contribuir con ello a que la dinámica del grupo no profundice y que el objetivo del taller se quede corto. Como fortalezas, puedo compartir:

- Se logró el objetivo de desarrollar habilidades facilitadoras en los coordinadores de carrera.
- Reconocer los momentos de implicación personal en cada uno de los integrantes.
- Escuchar de manera activa a cada integrante, con respeto, tolerancia, empatía, sin etiquetas.
- Acompañar al otro a través de mi experiencia compartida en momentos difíciles.
- Ser espejo para que el otro pueda reflejarse y encontrar respuesta a su situación, valorando su contexto y descubriendo aquello que ha estado acompañándole a través del tiempo.

Como áreas de mejor:

- Nunca perder la objetividad del taller.
- Reconocer a quien estoy facilitando como la persona principal de la intervención.
- Reconocerme como persona vulnerable ante situaciones aún no trabajadas en mí y que, al percatarme de ello, lo trabaje de forma independiente para no influenciar en la dinámica de grupo.
- Escuchar aún con mayor atención para identificar aquellos momentos en que el facilitado requiere de mi reflejo, síntesis, confrontación como un apoyo para llegar a la raíz de su implicación.
- Respetar siempre al facilitado, sin colocarle etiquetas que impidan su desarrollo personal.

A continuación, se comparte una narrativa que da cuenta de estas fortalezas y áreas de oportunidad en mi como facilitadora.

Persona B: Creo que fue muy enriquecedor, o sea cuando los escuchaba de repente me hacían pensar cosas que no lo había pensado, o no lo había visto de esa manera y cuando iba a mi casa iba piense y piense, y viendo y reflexionando todo lo que habíamos platicado y decía es que sí es cierto y toda la semana dando vueltas e intentando trabajar en lo que vimos, entonces esa parte a mí me gustó mucho y también el ambiente que se creó, yo no tengo mucho aquí formando parte, entonces dije a lo mejor no me voy a sentir cómoda, cuando vi los temas que íbamos a ver dije [se aprieta las manos contra el pecho] pero no, no me costó trabajo, pero creo que tiene que ver mucho las personas, la forma, la dinámica, como se dieron las cosas, la manera en que lo dirigías, que lo dejaste de cierta forma libre, entonces como que toda esa parte me gustó mucho y creo me voy muy a gusto y contenta y con muchas cosas en las que tengo que trabajar.

Facilitador: ... me costó mucho hacer este taller, ..., porque yo soy como muy estructurada y la parte como de hacer como dinámicas no me sale mucho, , ... si tuve como también altas y bajas en el curso, pero en general yo rescato lo que ya han comentado, me voy con mucho aprendizaje, a lo mejor comparto a lo mejor algunas cosas con cada uno de ustedes, por ejemplo yo con Persona A, estamos con eso, de ya hiciste todo, ya vas a dar ese paso y es ay cómo que me falta, pues también un poco pero es como parte de la autoexigencia que trae uno mismo ... y aprendí mucho en esa parte, que finalmente confiar en lo que ya se hizo, ...] hablábamos en las últimas tres sesiones sobre todo, donde ya hablábamos un poco más de emociones y me gustó esa parte en donde ustedes dicen me hizo clic con esa historia de niña que no lo había pensado, y que ahorita me está haciendo clic con esa historia y ese tiempo compartido con mi papá y que ahora me doy cuenta, no me hace clic todavía en donde, me he quedado reflexionando, entonces agradecida, con mucho aprendizaje, pero sobre todo yo creo que eso, agradecida por compartir y por enseñarme, y por ayudarme también a confiar, que finalmente lo que se hace de corazón y se hace con la intención de compartir y ayudar va a salir bien, ... y sobre todo como ustedes dicen es un grupo que ya tiene un poco el camino trazado, tienen esa parte de empatía, esa parte de ayudarse, y yo creo que como los fui viendo, si les ayudó este momento para darles esa chance de pensar otras cosas y creo que sí se van con esa parte de crecimiento en la parte personal, o por lo menos con tarea por hacer, y yo igual, me voy con mucho aprendizaje de que sí se puede, sobre todo cuando lo haces planeado y desde el corazón tiene que salir bien, y si no pues los demás ayudan, entonces pues agradecida ... por esa flexibilidad,

Fue así como, en mi última supervisión me di cuenta de cómo intervino mi implicación personal, el por qué sentí el taller cada vez más pesado, el por qué hubo

un momento a partir del cual mencioné que me había cansado de recibir tanto y que quería que el taller ya terminara, y esto fue gracias a las preguntas de reflexión que me hizo mi profesora, al darme un tiempo para reconocer y quedarme en la emoción y sentimiento que estoy vivenciando y preguntarme: ¿qué siento?, ¿qué me está tratando de decir lo que siento?, ¿de dónde viene?, ¿qué me recuerda?, ¿aún me duele?, esto me ayudó a acercarme a mis participantes pero con un sentimiento de protección impidiendo así que compartieran con mayor profundidad, sobre todo porque observaba lenguajes corporales de cansancio, de no recibimiento y no quise exponer al grupo a ello.

5. Capítulo 5. Resultados de la intervención:

5.1 La escucha activa como principio de encuentro interpersonal y el desarrollo de habilidades facilitadoras en el coordinador de carrera como pilar en el acompañamiento del estudiante.

Los jóvenes buscan la guía en personas con experiencia que les puedan orientar sobre las decisiones que tomarán. Es más sencillo para ellos tomar una decisión con la mayor cantidad de información posible y mejor aún si ésta es brindada por una fuente con conocimiento y ocupación por su avance en el mapa curricular. Cuando ellos toman una decisión precipitada y con presión de las circunstancias y contexto que los rodea, casi siempre afecta su estancia en la universidad.

Es por ello por lo que esta orientación por parte de los coordinadores de carrera hacia los estudiantes en la toma de decisiones se vuelve crucial y requiere de un desarrollo de habilidades facilitadores, este camino se transita de manera sencilla si de entrada se tiene ese espíritu de ayuda de forma consciente, transformando la labor tan importante que se realiza, además del reconocimiento de la influencia del contexto en la persona, es así como lo mencionan algunos de los participantes del taller:

Persona H: no fue deliberada la intención de trabajar en la oficina de atención de estudiantes, para apoyar a personas con necesidades socio-emocionales, yo me siento cómoda cuando ayudo a alguien, aunque sea solo escuchado. Y bueno algo que yo conozco de mí es que como que la empatía es algo natural en mí, entonces, sí si hay alguna relación.

Persona P: Yo creo que luego nos reprimimos porque el resto de la gente siempre nos está juzgando, bueno muchas de las personas, cuando somos niños o niñas los adultos somos los que sabemos de todo y hablamos del niño, y no sé cómo le hacen los adultos y piensan que no está oyendo y el niño está ahí...

Persona T: Yo iba decir que siempre nos invalidan las emociones desde chiquitos, o a los hombres, no llores,

En estas formas de aceptación de la realidad, James, et al., 1986 menciona en su teoría del niño y de manera puntual en ella donde menciona al niño con una madurez

y aprendizaje como si fuera un profesor, con habilidades para realizar un análisis tranquilo y por consiguiente una reacción a su realidad, el pequeño profesor que existe en cada uno de nosotros demarca la tendencia actualizante tanto del coordinador de carrera como del estudiante con necesidades socio-emocionales en esa interacción, que si bien no se hace presente en el momento, se hará muy seguramente durante la reflexión, Vigil (2021):

el acompañamiento para algunos jóvenes puede ser una presencia de escucha con quien poder sacar todas las inquietudes que se tienen, sin requerir un consejo o recomendación, ni mucho menos una asesoría más profunda tipo psicoterapéutica. Para otros puede significar un intercambio de puntos de vista y opiniones; un ir y venir de información que les permita ver y oír desde otra perspectiva algo que desde su interior no logran definir (pp. 118).

Los estudiantes con necesidades socio-emocionales proclaman por esta ayuda y orientación, aunque si bien existen diferencias con las personas que los rodean y más aún de aquellos que les represente una autoridad, buscan esa respuesta en las personas que ellos identifican que pueden encontrarla, Vigil (2021) relata en su redacción:

los jóvenes valoran el acompañamiento y buscan la orientación que éste les pueda dar. Ya sea desde el interior del seno familiar, o fuera de él en lo social, o académico se muestran interesados en encontrar alguien o algo que les ayude a confirmar si van bien y en la dirección correcta, o, por el contrario, encontrar alguien o algo que les ayude a dar un viraje hacia otro rumbo que sea mejor para ellos (pp. 116).

Es así como el enfoque centrado en la persona con una escucha activa, empática, con tolerancia y respeto permite al estudiante universitario reflejarse en el otro y encontrar una respuesta sin aún pedirla de manera explícita.

Y justo en el desarrollo de habilidades facilitadoras en coordinadores de carrera se plantea una escucha activa, empática, con tolerancia y respeto, de tal manera que se construya una relación con el estudiante, en la que se encuentre con las respuestas que busca, y una autoestima fortalecida que lo lleva a asumir con un convencimiento pleno los retos académicos y profesionales. Ya lo refería Vigil 2021:

El sano y actualizado ir y venir entre el contacto con nuestro ser interior y las personas con las que me rodeo y que aportan para mi desarrollo, será el

movimiento que a modo de proceso y en cada etapa inédita de nuestras vidas, nos “convertirá” en personas (pp. 121).

Por lo que la escucha activa por parte de los coordinadores de carrera hacia los estudiantes permite que exista un reflejo y a la vez un encuentro de respuestas que desarrollen en ellos autoconfianza y desarrollo de sus habilidades intrapersonales e interpersonales.

Habilidades que ayudan a que el estudiante a través del coordinador de carrera se reconozca, y que por lo tanto reconozca al otro, desarrollando así su autoestima, autoconciencia, seguridad, libertad, autonomía, hasta llegar a una madurez que le permita ir construyendo metas personales y académicas y que al ir consiguiéndolas se fortalece como persona y se refleja de manera posterior en el ámbito profesional. En esta interacción del coordinador de carrera y del estudiante existe la posibilidad de abonar a un sesgo importante y que es la forma en cómo se percibe la realidad de acuerdo con la historia personal y al contexto, y el hecho de que el coordinador de carrera lo haga consciente en sí mismo, le permite hacerlo a un lado y poder mirar al estudiante de manera objetiva coadyuvando así a su desarrollo personal.

El coordinador de carrera es una persona antes que un profesional, si reconoce esta oportunidad en él y se permite vivir la experiencia de compartir con el estudiante, dando paso a sus sentimientos y sus posibilidades, será benéfico para la relación de construcción y su congruencia irá en aumento.

Al comunicar el coordinador de carrera sus sentimientos y en particular aquellos no gratos, al momento de vivir la experiencia con el estudiante, eligiendo las palabras adecuadas y el tono que lo responsabilice a él y solo a él y no al estudiante o a la relación, tornará su relación de una manera más profunda y trascendental, Rogers (2012) mencionaba:

Si soy yo, reconoceré que es mi sentimiento de encontrarme aburrido el que estoy expresando, y no el supuesto de que él sea una persona aburrida. Si esto lo digo como una reacción mía, tiene la potencialidad de conducirnos hacia una relación más profunda. Pero este sentimiento existe en el contexto

de una corriente compleja y cambiante, y es necesario comunicarlo (párr. 20).

La genuinidad, la congruencia, el tomar de manera relajada la definición del ser en el coordinador de carrera le permite ser una persona real, imperfecta en la relación con el estudiante, y esta relación se vuelve más profunda y genuina, Rogers 2012:

Así, soy mucho más capaz de escuchar la sorpresa o quizá el dolor en su voz ahora que se encuentra él mismo hablando más genuinamente porque me he atrevido a ser real con él. Me he permitido a mí mismo ser una persona – real, imperfecta – en mi relación con él (párr. 23).

El coordinador de carrera desarrolla así la capacidad de mostrarse de forma congruente entre lo que piensa, siente y hace, así abona a la relación con el estudiante, permitiendo que exista un encuentro significativo en el que ambos aprenden y se desarrollan.

5.1.1 La tarea del coordinador de carrera de concientizarse sobre sus emociones y sentimientos.

El coordinador de carrera puede o no ser consciente de sus emociones y sentimientos, ya que existe una fuerte dependencia con el contexto en el que fue educado y las oportunidades que ha tenido a lo largo de su vida y puede o no permitirse experimentar, emocionarse y sentir; sin embargo, es un ser integral que requiere de espacios para fluir desde su interior, aunque en ocasiones puede transcurrir un tiempo largo para ser consciente de esta necesidad, como lo menciona Muñoz, 2012, “la persona no tiene un adecuado registro de sus sensaciones, para no sentir las deja de respirar profundamente, aprieta sus músculos o se recubre de grasa que anestesia lo que siente”, y así lo mencionan en ambos sentidos algunos de los participantes del taller:

Persona H: Y ahorita en esta época, algo que ya he notado en mí, es que soy mucho más consciente que antes del cómo estoy reaccionado, por ejemplo, ahorita estoy cociente de que estoy moviendo las manos, hace rato estaba platicando con unos compañeros y hasta era consciente de los gestos que hacía, entonces como que he sabido como desarrollarme.

Persona A: Ajá, como a la defensiva, me siento como atacada de cierta manera, me sentí como identificada, en el momento de que llegara el chico a decirme tal cual, es que no estás trabajando o haciendo tu trabajo mal.

Persona T: Las emociones son innatas, vienen adentro de nosotros, y los sentimientos los construimos, entonces es la conformación de varias [inaudible] más establecidas

Pero, algo que es cierto y ocurre, quien opta por ayudar a otros y brindar una atención en espacios escolares puede percibirlo y una vez consciente, intensionarlo en un sentido positivo, ya lo refería Rogers 2012: “los sentimientos que el orientador está experimentando son accesibles a él, a su conciencia; queremos decir que es capaz de vivir estos sentimientos, ser ellos en la relación, y ser capaz de comunicarlos si resulta apropiado”

Conforme el coordinador de carrera se abra a la posibilidad de sentir, su atención con los estudiantes con necesidades socio-emocionales será desde la parte humana, y con mayor repetición, haciendo que su interacción interpersonal sea cada vez con mayor claridad y con una orientación y sentido, tal como lo refiere James, et al., (1986), el pequeño profesor que existe en cada uno de nosotros demarca la tendencia actualizante tanto del coordinador de carrera como del estudiante con necesidades socio-emocionales que, si bien no se hace presente en el momento, se hará durante la reflexión, “con la ayuda de su Pequeño Profesor, los niños resuelven cómo evitar el dolor y conseguir aprobación. Se adaptan, en cierta forma, a los “debes””.

El reconocimiento personal de habilidades y áreas de oportunidad para mejorar nuestra gestión de emociones y el no perder de vistas nuestras metas es el pilar más fuerte para el éxito.

La comunidad estudiantil como tal, tiene una gran relevancia en el desarrollo de potencialidades de cada persona que la integra, sobre todo cuando se presentan situaciones que impactan de forma directa en las emociones y sentimientos, es aquí en donde al acompañar la reflexión se asciende en esa espiral del Desarrollo Humano.

Las vivencias y experiencias alimentan la memoria emocional y a su vez la memoria emocional permite procesar nuevas vivencias y experiencias.

El primer espacio de contención que buscan los estudiantes con necesidades socio-emocionales es el seno familiar, al no encontrar las respuestas en éste, algunos de ellos optarán por solicitar ayuda en el segundo escenario en el que transcurren un tiempo importante de su día, y que no es otro que su ambiente escolar, esta ayuda normalmente es buscada por aquellos que tienen un poco más de potencialidades personales para hacerse de herramientas, habría que no dejar de lado aquellos a quienes les cuesta más trabajo esta gestión.

La toma de consciencia de la importancia e influencia del contexto familiar en la toma de decisiones es fundamental para una gestión adecuada de las emociones. Conforme el estudiante desarrolla capacidades para gestión de sus emociones, sentimientos, pensamientos y acciones, su entorno se mejora y a la vez él lo nutre.

5.1.2 La relevancia de observar el lenguaje corporal del estudiante.

La dinámica actual y las altas exigencias de la vida nos ha llevado a bloquear en algunas ocasiones la comunicación de nuestras emociones y sentimientos a través de nuestro cuerpo, esa comunicación magnífica y coherente con nuestra esencia e instinto.

Persona L: Entonces son posturas que ya las traen y quizás ya saben lo que les van a decir, saben la respuesta, pero [...] o sea es el lenguaje corporal que te dejan de [expresión de asombro], y lo malo que traía su ropa de su trabajo, dejan mal su empresa, y digo híjole, si están a cargo de gente, pobres. Entonces como que no lo vemos como más allá, [...] pero afectas a otras personas. Entonces no sólo nos enfrentamos con los maestros, o aparte, los chicos que tiene un tipo feo, y hay otros que, si vienen y hasta te dicen, ay, señorita, disculpe que la interrumpa, y no es que se sobajen, pero si se nota la diferencia de los valores que uno trae de su casa. Y concuerdo con usted, con lo de los horarios, de no llegar a una cita tarde, ya después lo ves, aunque tenga que salir despeinada.

Por lo que, entender la relación facilitadora entre el coordinador de carrera y el estudiante implica una comunicación con empatía, escucha activa, utilizando el tono adecuado y muy importante, un lenguaje corporal congruente con el lenguaje verbal,

como lo menciona Martín, 2018, “comprender las bases del lenguaje positivo y de la comunicación no violenta serán vías adecuadas para mejorar nuestras habilidades de empatía y escucha”, de la misma manera los participantes del taller hacen referencia de esta concientización e importancia de observar el lenguaje corporal:

Persona L: Sí, cómo que sepan, porque ya vienen molestos, hiperventilando, y se les ve su molestia, bueno entonces ya digo al menos que sepa que van así, porque pues sí, han sido groseros, uno los recibe (lenguaje corporal de atención con una sonrisa) y viene el balde de agua fría, helada que te dan, así siento en su personificación.

Persona A: sí, porque me acuerdo de que tenía un maestro que decía que todo lo que no se dice de forma verbal, se manifiesta en lo que dice el lenguaje corporal, o si no también la atracción, somos energías.

Al hacerme consciente de mis sentimientos, pensamientos y comunicación a través del lenguaje corporal, la probabilidad de reaccionar de manera inconsciente en una relación facilitadora disminuye; sin embargo, la rapidez con la que se realizan las actividades del día a día no dan el espacio para reflexionar y meditar en ello, de igual manera lo refuerza Martín, 2018:

El concepto sentir el cuerpo puede ser difícil de comprender porque, dada la velocidad a la que vivimos, el cuerpo se ha convertido en un vehículo que nos transporta de un lugar a otro y que solamente sentimos cuando se queja por dolor, enfermedad y/o cansancio (pp. 17).

Y el quedarse solo con la escucha, se pierde información proporcionada por el tono de voz, la cadencia, los silencios, los movimientos de las manos, la postura corporal, los microgestos del rostro, así como los sentimientos y necesidades que se transmiten por deseo y que subyacen a la comunicación verbal y no verbal.

Cuando se escucha y observa al otro, lo único que resta es validarle sus sentimientos sin tratar de rescatarlo de sus emociones, respetando y siendo solo un espejo que le refleje de forma integral con todos sus aciertos y sus necesidades.

Persona T: Yo como los atiendo es, como, siento que está más en lo personal, lo que hago o he hecho, es mira desde mi punto de vista personal, no lo dejes así, si necesitas más ayuda, hay que pedirla, como decirles, yo

no te voy a ayudar, porque es muy difícil, pero si necesitas acuérdate que aquí hay estos canales y vías.

La comunicación con asertividad permite situar al facilitador experimentando desde y para el presente, ejerciendo sus derechos personales sin negar los derechos de los otros.

5.1.3 Abrazar y cuidar del otro.

En una relación facilitadora, el hecho de tener presente la importancia del papel como facilitador, como guía, pero con un gran respeto, cuidando en todo momento el contribuir para brindar una atención con rapport, con un diálogo abierto, respetando las decisiones y las formas de construir el día a día, las decisiones tomadas en relación con aquello que representa un reto, algo nuevo, representa una manera de acogida en la cual se abraza y cuida del otro.

En una primera intervención es posible que no se llegue a un punto en común entre el coordinador de carrera y el estudiante, pero es muy importante no dejar que la sesión termine con un malestar para alguna o ambas partes, es importante retomar la finalidad de la reunión y cerrar con un abrazo en un de bienestar y cuidado hacia cada una de las partes.

Persona E: Por ejemplo ese que hicimos nosotros, si es pesado en realidad [...] nuevamente porque en un curso que nos dieron, nos dijeron que el cliente siempre tiene la razón, independientemente de la situación [...] aunque sabemos por dentro que no es así, pero de momento el cliente tiene la razón, entonces buscar la manera, pues de no reaccionar, porque si reaccionas fuerte, pues él se va a sentir atacado, y no es que digan es que el coordinador de la carrera esta esto, o me trató, sino que se engloba a es que es el departamento el que no me atiende, es que es la división, o sea, ya al final, es que es el Tecnológico no atiende bien, atiende mal. Entonces creo que, si debemos superar esas barreras y tratar de ser mejor, porque no es de cierta persona, sino en general.

Y en este contexto, en esta relación con el otro, que se da un desarrollo integral en mí y en el otro, y en donde se construye un reflejo:

Persona B: Pues yo creo que a mí si se me nota mucho o sí muestro cuando estoy enojada, y se me nota, o sea cuando estoy enojada, cuando estoy contenta, estoy preocupada, pero cuando estoy triste, según yo no se nota, porque no me gusta que lo perciban, entonces digamos que me meto en un papel de fingir que todo está bien, y de hecho es así como de no me pregunten, no me digan nada, porque yo sé que me rompo, entonces es como si fuera mi protección, pero por ejemplo hay personas, puedo fingir con el público en general, pero hay personas con las que no puedo, pero si e identificado que el enojo sin problema puedo mostrarlo, todo, pero la tristeza es lo que me cuesta trabajo, porque es lo que me hace vulnerable, pero no sé por qué, al final de cuentas, todavía no lo he trabajado.

Y Muslow, (2018), hace referencia de igual manera:

es en una comunidad que el hombre se convierte en persona humana ya que ahí se desarrollan sus potencialidades, pone a prueba su expresión emocional y alcanza o no manejo sobre ellas según el contexto en el que se desenvuelve y ello repercute en su Desarrollo Humano global

Todos necesitan de todos para crear y aprender aquellas formas de hacer vida, usos y costumbres que se transmiten de generación en generación, formas que ayudan al actor principal y a nuevos actores, aquellos que si bien no crecieron y se desarrollaron en el mismo contexto pero que pueden adoptarlas al observar y entender que existen nuevas formas de hacer vida.

5.2 El establecimiento de procedimientos para atención de estudiantes con necesidades socio-emocionales.

Es pertinente que además del enfoque en la educación se considere un desarrollo de habilidades técnicas en los estudiantes universitarios con la intención de lograr un desarrollo integral que comprenda emociones, sentimientos y la forma de gestión e interrelación personal, para ello es primordial que de manera inicial se formen las personas que los reciben y acompañan en la toma de decisiones en procedimientos académico-administrativos, y así pueda acompañarse y transmitirse a los estudiantes.

El tener al menos una guía es una forma de institucionalizar los procesos de atención para estudiantes con necesidades socio-emocionales, guía que puede

convertirse en el primer paso clave para lograr un impacto positivo en su Desarrollo Humano y en su formación integral. Además, el trabajo colaborativo entre diversas áreas de la institución permitirá trazar el camino hacia un Desarrollo Humano y formación integral de los estudiantes. Ya lo menciona Romo (2011), “abrir espacios de diálogo y trabajo colaborativo de la comunidad educativa en torno del análisis y reflexión sobre lo que se pretende cambiar en la institución y para qué” (p. 84).

Por lo que es de importancia que la institucionalización de la atención por parte del personal de los coordinadores de carrera de cada una de las carreras hacia estudiantes con necesidades socio-emocionales no quede en el establecimiento de manuales y recetarios que “coadyuven” al Desarrollo Humano. Es deseable se observe como un proceso de construcción de relaciones “yo-tú”, relaciones que le ayudarán en principio al personal a descubrirse, entenderse y trabajarse desde su contexto, sus experiencias y sus vivencias.

Ahora, para que pueda darse un cambio verdadero y la adaptación a esta nueva forma de atención hacia los estudiantes es pertinente realizar un diagnóstico del contexto propio de la institución y las necesidades particulares de su población estudiantil.

Y además, es imprescindible contar con el respaldo de la máxima autoridad educativa en la Institución para poder pensar en un cambio de formación integral que desarrolle de manera personal a los estudiantes, además de albergar su fundamento en la normativa adecuada.

La institucionalización de una nueva forma de realizar las cosas tiene que ver con que esta nueva forma de hacer las cosas se encuentra asimilada en la Institución y sea realizada por lo tanto de manera normalizada.

5.2.1 La comunicación entre los coordinadores de carrera en relación con la atención de los estudiantes.

La actualidad en una institución de nivel superior ofrece además de un crecimiento en habilidades técnicas, la posibilidad de interconectar con nuevas personas, formas de pensar y contextos, hecho que permite una autorreflexión y una posibilidad de crear nuevos conceptos y formas de ver la vida en el personal de

atención y que a su vez se permea hacia los estudiantes, sobre todo aquellos que tienen necesidades socio-emocionales.

Aunado a que este compartir es el principal hecho para adquirir una nueva cultura, y es la posibilidad de crecimiento y desarrollo, independiente de otros muchos elementos racionales dentro de esta perspectiva por parte de los coordinadores de carrera y que forma parte del análisis institucional, mencionado por Lidia Fernández en Landesmann, M., et. al., 2019, en donde, “la realidad institucional e identitaria se reconstruye” (p. 98), y que busca una pausa para los actores, que les permita llevarlos a la reflexión y al replanteamiento de sus necesidades vs sus realidades, y la mejor forma es la comunicación interpersonal sobre las maneras de abordar situaciones retadoras al momento de su atención:

Persona T: Siento que ellos creen que no somos nosotros mismos los que les contestamos, pero me ha tocado decir, sí yo te contesté, ay es que me habían dicho que [...], efectivamente no se te dio la baja o cambio porque, y les sacas numerales, todo se lo volvemos a decir y me hace clic esta parte de que por algún motivo, por la misma personalidad o no sé, un ser humano quiere buscar quién le dé la respuesta correcta para él, no la que se da en base al lineamiento y que tratamos de apegarnos a eso, pero en ese afán de buscar una aprobación de lo que quieren hacer y aplicar, pues buscan, han venido conmigo, han ido con Persona P, e incluso después con el jefe del departamento, está buscando la respuesta, quién les dé el sí que yo no.

Persona H: O como la señora que llegó la otra vez que, hasta Persona T, se quedó muy preocupada, o sea cuando la señora llegó casi quiso gritar al principio, pero como que se contuvo, yo vengo del hospital y mi hijo está en terapia intensiva, entonces, como que por la manera en que yo la atendí, la señora como que zas, como que se tranquilizó y ya, las respuestas que yo le di, pues ya se fue más o menos tranquila, obviamente, yo no pude resolver la situación, pero si pude darle una pauta.

Persona A: Sí, me quedé pensando en lo que dijo, el conflicto se deriva de la respuesta que damos, por ejemplo, si llega alguien y me dice chinga tu madre, y si le dices, la tuya, pues va a haber un conflicto, pero pues si digo, no, ya no, y cómo Jesús pongo la otra mejilla, no lo esquivo. Pero se necesita mucho de conciencia, de gestión emocional, porque no es que controle mi emoción, pero sí la tengo que gestionar

La comunicación y el diálogo entre el personal de los coordinadores de carrera, acerca de estas situaciones retadoras representa una oportunidad para compartir,

dialogar y definir lo que siente y el cómo actúa ante esos momentos, siendo él mismo y mostrando congruencia hacia el estudiante, congruencia que será recibida y valorada permitiendo así ser transparente. Rogers (2012), menciona:

El terapeuta llega a un encuentro personal directo con su paciente, conociéndolo sobre una base de persona a persona. Significa que él está siendo él mismo, y no negándose a sí mismo. [...] mientras el terapeuta sea más capaz de escuchar en forma aceptable lo que está sucediendo dentro de él mismo, y mientras sea más capaz de ser la complejidad de sus sentimientos sin temor, más alto será el grado de su congruencia (p.12).

Esta concientización, congruencia y compartir entre el personal de los coordinadores de carrera sobre sus experiencias durante la atención y las maneras en cómo abordan las situaciones retadoras, permitirá sentar las primeras bases para esa guía hacia la institucionalización de los procesos.

El desarrollo de este tipo de habilidades facilitadoras con un enfoque en el Desarrollo Humano personal e interpersonal con estudiantes no los eximirá de discusiones y puntos en desacuerdo, les permitirá gestionar de una mejor manera sus vivencias y experiencias, sin enfrascarse en el rechazo y la pérdida de objetivos, de esta forma también lo menciona Extremera et. al., (2004):

Estas habilidades no nos convertirán en invulnerables ni nos prevendrán del desconcierto. Nuestra inteligencia emocional no hará que nuestros alumnos sean educados y estén motivados por aprender, que nuestros compañeros o padres de alumnos no discutan con nosotros o que nuestros problemas burocráticos y administrativos del centro se acaben (p. 7).

Ser emocionalmente inteligente proporcionará una visión con mayor amplitud que les permitirá resolver y contribuir a la resolución de retos diarios en los estudiantes con necesidades socio-emocionales y orientar los primeros trazos hacia una atención institucionalizada.

En el tema de lo institucional se encuentra la capacidad de perdurar en el tiempo, manteniendo el sentimiento de continuidad y de repetición para dar paso a una memoria en este desarrollo de habilidades y formas de atención, considerando las aportaciones que brinden en cada una de sus etapas el personal que formó históricamente parte de los equipos de atención, Landesmann, et. al., (2019),

refiere: “resultó importante el capital cultural, académico y la experiencia previa que aportaron los exiliados en cuanto a participación en proyectos de innovación universitaria” (p. 110).

Ante lo instituyente, resulta nutricia la aportación que pueda brindar el personal que formó parte de estos equipos de atención a estudiantes con necesidades socio-emocionales, así como los actuales, ya que pueden establecer un punto de partida para el ingreso a nuevas formas de atención de manera plena, consciente y en congruencia, nada de lo construido es desechable.

5.2.2. Una orientación humana con fundamentación técnica.

Entender las claves de una relación facilitadora entre el personal de atención y el estudiante implica una comunicación con empatía, escucha activa y una comunicación con tono adecuado y lenguaje corporal congruente con el lenguaje verbal.

Ahora más que nunca y después de superar una etapa de confinamiento debido a la reciente pandemia, la Neuroplasticidad toma un papel importante por ser la responsable de recablear las conexiones entre las células, incorporando situaciones de adaptación del cerebro a los cambios, circunstancias y desafíos actuales, situaciones que son posibles de observar en mí y en el otro, si tomo el espacio, la calma y la reflexión, necesarias para encontrar ese entendimiento y reorientación en el trato.

Diversos factores como el estrés, las enfermedades, la genética, las infecciones, los traumas o los accidentes influyen de manera negativa en esta capacidad, en particular en esta relación facilitadora toman una importancia vital el hacerse consciente de todos y cada uno de ellos, tratando de incorporarlos durante la atención.

Ya lo mencionaba Rojas (2018), “esculpimos en tiempo real el cerebro según a qué atendemos y prestamos atención” (p.113), por lo que cuando no se tiene la capacidad de controlar el foco de atención y no existe por lo tanto una concentración adecuada, la eficiencia en el proceso de toma de decisiones se ve afectada de

manera grave. Y es aquí en donde se vuelve clave la actuación del coordinador de carrera para desarrollar habilidades que le acompañen durante la facilitación con estudiantes, como el entrenar su atención en cosas positivas, disfrutar el presente. También en este sentido Martín (2018) refiere, “comprender las bases del lenguaje positivo y de la comunicación no violenta serán vías adecuadas para mejorar nuestras habilidades de empatía y escucha” (p. 17), con ello se refuerza la importancia de observar todo lo que está pasando y reflejando el estudiante desde que llega a la oficina de atención, dialoga con su coordinador de carrera, atiende el diálogo, y responde al mismo, y el coordinador de carrera lo tiene presente para una orientación humana con fundamentación técnica:

Persona L: Yo con un poco de retroalimentaciones de nosotros para ciertos casos, porque si tenemos retroalimentación de ciertos puntos no va estar el chico así, yo sí, también tenemos retroalimentación de ciertos puntos, no va andar el chico de aquí para allá, porque quizás regresa o a lo mejor ya no, entonces la retroalimentación es buena en todos los aspectos

Persona N: sí sentí la frustración, porque luego llegan y tratas de ponerte en sus zapatos, los escuchas su tono de voz, su cara y que en verdad están cansados de estar hablando, pero pues a veces pues es así como tratar de canalizar, no responder directamente ay pues vete para allá, no me toca a mí, sino ver qué es lo que está fallando, qué parte de la comunicación o el proceso, porque pues algo está mal y al final el estudiante pues también se va con sabor muy amargo.

Persona A: [...] todo lo que no se dice de forma verbal, se manifiesta en lo que dice el lenguaje corporal, o si no también la atracción, [...] y llegó ese chico y me acuerdo de que estaba como disociado y yo le decía toma asiento, y me dijo, no mejor no, puso su mochila así sobre el escritorio, la abrió y sacó un cuchillo, y dije hújole, ya me vi, bueno ya no me vi más bien (risas) y me acuerdo que yo nada más sentí miedo y dije, no quepo por la ventana.

Antes de pandemia se refería particularmente en este tipo de situaciones a estudiantes foráneos por encontrarse en cierta manera aislada, con menor posibilidad de rebotar lo que piensa y siente con sus seres con quienes tiene un vínculo afectivo fuerte, sin embargo ahora se tienen situaciones en las que los estudiantes en general, no solo los foráneos, presentan momentos recurrentes de tristeza, soledad, añoranza, sentimientos que pueden favorecer el desarrollo personal y profesional si los llevan a establecer nuevos lazos con grupos en los que

ahora coinciden estas vivencias, o aislarse y ocasionar una disminución en su potencial de desarrollo y autoconfianza, por lo que el papel del coordinador de carrera toma una trascendencia importante, al hacer consciente a ellos de esta situación, con el propósito de que tengan elementos positivos para la toma de decisiones.

De esta manera lo menciona González (2020) en relación con los estudiantes foráneos y que presentan dos escenarios contrastantes que les permiten avanzar o bloquear su actuación con respecto a su Desarrollo Humano:

Una particularidad de estos alumnos que participaron en el taller es sin duda la timidez, expresada mediante su lenguaje corporal, situación que puede generar dificultades al momento de relacionarse con los demás. La recurrente sensación de tristeza, soledad, añoranza por parte de algunos estudiantes foráneos y de aquello que les causa estas emociones como es el alejamiento de las personas de su lugar de origen, así como esta constante búsqueda por relacionarse con sus nuevos compañeros, evidencia que las emociones son relacionales. (p. 124)

Y la relación del personal de atención con los estudiantes puede fortalecer a éstos últimos brindando espacios en donde puedan compartir sus emociones, sentimientos, vulnerabilidad, además de aprender a abrazarlos y así desarrollar toda su potencialidad y capacidades.

Persona N: Y pues creo que, de ahí parte, parte lo que platicábamos de nuestro mecanismo de defensa de que a veces no somos conscientes de que estamos poniendo ciertas barreras para permitir que nos lastimen. Y me quedo mucho con la parte de tratar de leer un poquito, en nuestra labor, pues del comportamiento, bueno digamos de todo el lenguaje corporal y ser conscientes de nuestro lenguaje corporal, porque también a lo mejor no somos muy conscientes y se nos puede tomar a mal algún gesto que hagamos, no estamos ofendiendo con lo que estamos diciendo, cuidamos las palabras, pero no cuidando la forma en la que estamos manejando el cuerpo, y en la parte del espejo, cuando mis palabras, sean de conciliación si mi cuerpo es de confrontación, pues el espejo va a responder también con una confrontación.

Persona T: Yo como los atiendo es, como, siento que está más en lo personal, lo que hago o he hecho, es mira desde mi punto de vista personal, no lo dejes así, si necesitas más ayuda, hay que pedirla, como decirles, yo no te voy a ayudar, porque es muy difícil, pero si necesitas acuérdate que aquí hay estos canales y vías.

El pensar y crear estos espacios en instituciones de educación superior, que contribuyan al diálogo, a calmar la mente y sus pensamientos negativos, a reconocer y sumar en pensamientos y emociones positivas que realicen un desarrollo del ser humano, permitiendo que el organismo responda, sin atraparla, negarla o reprimirla, ya que quien se traga las emociones se ahoga, brindando así una orientación académico-administrativa humana y técnica que favorezca la toma de decisiones que brinden una superación, evolución y avance.

5.2.3 La ayuda mutua me fortalece.

El enfocar la atención, esfuerzos y la resolución del día a día de forma única en cubrir necesidades básicas, como la alimentación, el vestido, el estudio, resta espacios para el desarrollo personal. Por lo que la relación del personal de atención con los estudiantes dentro de un contexto académico-administrativo puede fortalecer a éstos últimos brindando espacios en donde puedan compartir sus emociones, sentimientos, vulnerabilidad, y además mostrarles que pueden abrazarlos, aceptarlos y a partir de aquí desarrollar sus capacidades.

Cuando las personas se sienten aceptadas de forma incondicional su diálogo fluye compartiendo más información sobre sus sentimientos y emociones, al hacer ello, se encuentra de forma personal aceptado y abrazado, abrazando a la vez su condición y propiciando un avance hacia nuevos horizontes en el desarrollo. Rogers (2020), menciona en este sentido, “cuando las personas son aceptada y apreciadas, tienden a desarrollar una actitud de mayor cariño hacia sí mismas” (p. 62).

El estudiante y cualquier persona al percibirse comprendido y aceptado de forma incondicional en una relación facilitadora se autocomprenderá y apreciará su congruencia, abriéndose hacia su propia experiencia. Si se genera el clima adecuado y se tiene de frente a la persona adecuada que

pueda recibir al otro con cariño, el ser humano construirá su tendencia actualizante de manera innata.

Si el estudiante encuentra en el coordinador de carrera un estímulo externo que le permita a la vez construir su estímulo interno, por consecuencia, tendrá un mantenimiento, mejora y construcción hacia un Desarrollo Humano.

Persona E: [...] en un curso que nos dieron, nos dijeron que el cliente siempre tiene la razón, independientemente de la situación, aunque sabemos por dentro que no es así, pero de momento el cliente tiene la razón, entonces buscar la manera, pues de no reaccionar, porque si reaccionas fuerte, pues él se va a sentir atacado, y no es que digan, es que el coordinador de la carrera esta esto, o me trató, sino que se engloba a es que es el departamento el que no me atiende, es que es la división, o sea, ya al final, es que es el Tecnológico no atiende bien, atiende mal. Entonces creo que, si debemos superar esas barreras y tratar de ser mejor, porque no es de cierta persona, sino en general.

Persona B: Pues yo creo que a mí si se me nota mucho o sí muestro cuando estoy enojada, y se me nota, o sea cuando estoy enojada, cuando estoy contenta, estoy preocupada, pero cuando estoy triste, según yo no se nota, porque no me gusta que lo perciban, entonces digamos que me meto en un papel de fingir que todo está bien, y de hecho es así como de no me pregunten, no me digan nada, porque yo sé que me rompo, entonces es como si fuera mi protección, pero por ejemplo hay personas, puedo fingir con el público en general, pero hay personas con las que no puedo, pero si e identificado que el enojo sin problema puedo mostrarlo, todo, pero la tristeza es lo que me cuesta trabajo, porque es lo que me hace vulnerable, pero no sé por qué, al final de cuentas, todavía no lo he trabajado.

En un sentido similar lo menciona Mena (2010):

Se puede decir que el Desarrollo Humano tiene dos caras que se requieren mutuamente: el aumento de capacidades de las personas para ejercer su libertad, y la creación de un entorno social que haga posible ese aumento y segure la libertad de optar (p. 14).

Ahora, el formalizar esta ayuda mutua de manera institucional sentará las bases para una transformación personal, social y se podrá hablar entonces de una formación integral con habilidades transversales, habilidades que le permitirán al coordinador de carrera desarrollarse de manera profesional y trascender y a los estudiantes desarrollarse con un sentido humano, y lo interesante será que se realizará de manera repetitiva como uso y costumbres, así lo refiere Landesmann (2019):

Lo institucional se concretiza en leyes, normas, pautas sistemas de expectativas mutuas, como formas culturales y psicosociales que operan sobre los sujetos, estableciendo los marcos externos y límites de su acción mediante la definición de lo permitido y lo prohibido (p. 97)

El ser humano es un ser social por naturaleza, necesita del otro y requiere nutrir al otro para lograr una evolución a través de la ayuda mutua, por lo que, el personal de atención junto con la relación y con los estudiantes con necesidades socio-emocionales desarrollará habilidades facilitadoras que darán un cambio a su contexto y fortalecerá vínculos académicos, interpersonales e intrapersonales.

La motivación y autoconfianza que puede lograr el estudiante a través del coordinador de carrera con una atención adecuada le permitirá concluir con su avance y mapa curricular hasta dar el salto al ámbito profesional y luego entonces la labor del coordinador de carrera estará hecha.

5.3. La confianza, comprensión, análisis y empatía de coordinadores de carrera con el estudiante como principio en la atención y el diálogo.

El desarrollo adecuado de la capacidad de toma de decisiones, proviene de espacios simples de escucha con un enfoque centrado en la persona, hasta alcanzar un punto en el cual, a pesar de las circunstancias y los contextos, en ocasiones negativos, no se pierde la capacidad de resiliencia y felicidad, que es justo lo que se pretende con el desarrollo de habilidades facilitadoras en el personal de los coordinadores de carrera, en este mismo sentido, la autoconfianza toma un papel protagónico ya que le permite a la persona tomar decisiones de manera adecuada, poniéndose en primer lugar ella y sus prioridades.

El generar un espacio de escucha en el que la persona pueda reflejarse y compartir sus emociones, sentimientos y actitudes, por consecuencia transformará sus pensamientos y conclusiones ante la vida, además de propiciarle momentos para la reflexión. Este espacio acompañado del personal de atención y de su escucha activa hacia los estudiantes, ayudará a ampliar las perspectivas, generará formas

nuevas para afrontar y resolver los problemas, e integrará una atención de manera personal en una forma integral.

El estudiante podrá entonces encontrar una identificación con la institución, al saber que cuenta con un espacio escolar de contención, en donde no solo se le contribuye a su formación profesional, sino que lo hace de una forma transversal, siendo las relaciones e identificación en grupos de desarrollo lo que realmente le dará la pertinencia y trascendencia.

En este mismo contexto lo menciona Ávila (2018), haciendo referencia al vínculo de las necesidades con las relaciones interpersonales como un constitutivo de la condición humana y reconoce que esta vinculación es el eje del cambio personal y que de manera frecuente acontece en contextos de grupos académicos.

Dentro de estos espacios el coordinador de carrera hará todo lo posible para evitar el prejuicio de autocomplacencia y así permitir un diálogo con el estudiante a un mismo nivel, en el cual le permita realmente expresarse, encontrarse, valorarse y trabajar en su cuidado y desarrollo personal.

Por lo que, el coordinador de carrera desarrollará una capacidad de diálogo como una herramienta para enfrentar las situaciones complejas alrededor de sí mismo y por consecuencia de los estudiantes, involucrándose afectivamente para mantener la comunicación, el compromiso y la unión intrapersonal hasta encontrar una constante restauración personal y un equilibrio.

La consciencia del primer encuentro entre el coordinador de carrera y el estudiante, de manera inequívoca, viene cargada de emociones, sentimientos, introyectos, en ambas partes, sin embargo, el manejo ascendente del coordinador de carrera ayudará a generar un clima de confianza, empatía, respeto, aceptación y desarrollo y que determinará en gran medida un diálogo que conducirá al éxito de la atención del estudiante y la profundidad que pueda alcanzarse para su Desarrollo Humano.

5.3.1 Identificando mis fortalezas y mis debilidades como facilitador durante la atención de estudiantes.

El personal que brinda la atención a estudiantes universitarios requiere de una formación facilitadora que le permita conocerse en un inicio, para reconocer al

otro, ya lo mencionaba Navarro (2022), “el autoconocimiento en los colaboradores y mandos medios, como mecanismo de la expresión y gestión de las emociones, es una estrategia fundamental para el Desarrollo Humano y para el desarrollo de la competitividad de las organizaciones” (p. 177), y es que en los grupos contruidos en lo social, se propician encuentros de ayuda para autoconocerse y reconocer al otro, además de identificar sentimientos de deterioro como la vulnerabilidad, o también en un polo opuesto de desarrollo, en el que se visualizan las alegrías, la valentía, la satisfacción, en pocas palabras los hace “sentirse más persona, más humanos”.

Ahora también al coincidir el personal de atención en experiencias fuera de lo laboral, permitiendo mostrarse como personas, sobre todo con heridas y vulnerabilidades, abrirá caminos no explorados que llevarán a un Desarrollo Humano hasta ahora desconocido de forma personal y por ende lo habilitará a nuevas formas de escucha, ayuda, reflejo, etc, de ello dan cuenta las intervenciones de los mismos durante el taller:

Persona H: ¿existe alguna relación de mi historia personal con relacionarme con personas con necesidades socio-emocionales?, con la parte laboral, pues supongo que sí, aunque no fue deliberada la intención de trabajar en la DEP para apoyar a personas con necesidades socio-emocionales, yo me siento cómoda cuando ayudo a alguien, aunque sea solo escuchando. Y bueno algo que yo conozco de mí es que como que la empatía es algo natural en mí, entonces, sí si hay alguna relación.

Persona L: pues que me gusta ayudar en general a todos los que se acercan a mí, y que al final con la atención me han reconocido que por fin alguien les atiende bien, ya sea por teléfono o en personal. Y a lo mejor no lo estoy haciendo tan mal, porque que se tomen un minuto de su tiempo para agradecerlo, se siente bonito.

Persona E: Pues escucharlos, porque siempre se van a sentir [...] todos tenemos esa necesidad, pero si ellos sabemos su forma de ser, son más fáciles, yo lo veo así, o a veces les da miedo o temen de pedir ayuda, pero de tantas veces que lo ves o [...] a veces lo captas de la persona que crees que [...] y ya se acerca uno o trata uno de apoyarlo de esa manera

Es así como este reconocimiento de lo que pasa por la mente, cuerpo y alma de cada coordinador de carrera y la pausa para reconocerlo es lo que lo fortalece, en

este sentido Extremera (2004), refiere de manera similar en un contexto de un docente durante su gestión frente a grupo:

El conocimiento emocional del docente es un aspecto fundamental para el aprendizaje y el desarrollo de estas competencias en los alumnos porque el profesor se convierte en un modelo de aprendizaje vicario a través del cual el alumno aprende a razonar, expresar, y regular todas esas pequeñas incidencias y frustraciones que transcurren durante el largo proceso de aprendizaje en el aula (p. 7).

Además de este autoconocimiento, el entorno, la satisfacción de necesidades básicas y las formas en las que cada persona se hace llegar de recursos, juegan un papel importante en el crecimiento y desarrollo personal, tanto del personal de atención universitaria como de los estudiantes con necesidades socio-emocionales, ya lo mencionaba González (2020), en relación con estudiantes foráneos que migran para adquirir nuevos conocimientos y dejan sus vínculos afectivos más importantes y hasta ahora conocidos:

se ponen en relieve la organización de tiempo, economía y el dejar su comunidad, donde uno de los costos que crea es la pérdida de los vínculos afectivos, la acumulación de actividades, el desgaste físico y emocional que implica atenderlas y realizarlas, junto con la dificultad para establecer relaciones interpersonales o acercamiento con sus mismos compañeros en el contexto universitario con sus mismos compañeros (p. 123)

Y es en este nuevo escenario donde el coordinador de carrera que, en algún momento fue estudiante universitario y ahora como parte de su reflejo, el estudiante universitario que acompaña y atiende, y que decide salir de su red de apoyo principal para explorar junto con su formación académica, nuevos grupos, que le traerán nuevos retos y nuevas formas de organizarse.

En estos contextos en escuelas de nivel superior se encuentran estudiantes que pertenecen a la misma zona y otros tantos que son foráneos, en los cuales particularmente se suman además de las situaciones restantes de la convivencia en casa, en algunos casos, otras actividades de supervivencia y manutención, actividades que difícilmente les permiten formar nuevos lazos y por lo tanto un crecimiento y seguridad en sí mismos.

Un coordinador de carrera hace las veces de mentor cuando escucha las problemáticas de los estudiantes y sobre todo le apoya para descubrirse, sin antes haberse descubierto y reconocer en él sus valores.

Una labor demandante de un coordinador de carrera es aprender a conocerse, a trabajar sus emociones positivas y aún mas las negativas, aprender a comunicarse y a resolver de manera acompañada situaciones problemáticas diarias, el hacer ello, de manera consecuente se transmitirá y repetirá en los estudiantes con necesidades socio-emocionales.

5.3.2 El diálogo con calidez como una herramienta a mi favor.

En una relación facilitadora quedan fuera los introyectos, creencias y juicios de valor que pueda realizar el coordinador de carrera frente al diálogo con el estudiante, esto inhibe la formación de juicios y las etiquetas de lo que es correcto y lo que es incorrecto, tal como lo menciona Haudiquet-Lamarque, (2012), “Nuestros introyectos y creencias constituyen el parámetro desde el cuál juzgamos todos nuestros actos en términos generalmente maniqueístas. Si me encuentro en la norma, ésta bien; fuera de él, estoy mal” (p. 119).

El coordinador de carrera al tener presente esta tendencia propia del ser humano a crear agrupaciones de acuerdo con lo experimentado en su ambiente personal realizará una actividad plena y de forma consciente hacia un crecimiento en el otro, de realizarlo en forma contraria aplicará filtros durante su diálogo.

Sin embargo, si se crea una atmósfera de confianza, empatía, respeto, con un lenguaje incluyente, y un tono de voz armonioso durante la relación facilitadora con los estudiantes, esto les permitirá alcanzar un equilibrio emocional para encontrar las respuestas para aquellas situaciones que les representan un reto importante en su crecimiento personal, tal como lo describe Rogers (2020):

Los individuos tienen dentro de sí vastos recursos de autocomprensión y para la alteración de conceptos propios, actitudes básicas y conducta autodirigida. Estos recursos son susceptibles de ser alcanzados, si se logra crear un clima definible de actitudes psicológicas facilitativas (p. 61).

Es aquí donde el diálogo con calidez juega un papel determinante en una relación facilitadora, un diálogo que permita mostrar al estudiante, una congruencia entre lo que se experimenta a nivel visceral y aquello de lo que se es consciente en un momento dado, más lo que se expresa, de tal forma que su camino y sus decisiones tomen un giro hacia un crecimiento de forma constructiva.

El clima positivo que construya el coordinador de carrera en una atención con el estudiante incrementará las posibilidades de que realmente se dé una apertura por parte de este último y un movimiento hacia su desarrollo personal.

Persona L: Y muchas veces me salgo, porque el cristal que se encuentra en la ventanilla de atención, si estorba y está así de ¿qué?, entonces me salgo para calmar la situación, decir te estoy recibiendo, te estoy atendiendo, entonces dame también un segundo porque o también te estoy dando mi tiempo, pero sí hay de todo, y trato de no engancharme y ya lo platico con alguno de mis compañeros y ya como que fluye, pero sí he recibido gente muy educada, o gente que se molesta porque tiene que esperar o los que traen bebés, y que están llorando, dele de comer y ahorita la atiendo, no sé, por querer que no se les vaya la fecha del proceso que están atendiendo.

Persona S: ¿qué descubro que no me gusta de la atención a estudiantes?, no pues todo bien, son pocos los que se enojan, mientras seas amable.

Persona E: Pues contento, carrereado, en realidad porque ya se dio el tiempo, viene la hora, y había varios chicos de titulación en la puerta, y recibirles, sacar una copia, pero pues contento, pensando que ya es hora del curso y estar feliz.

Con estas intervenciones, además del diálogo con el estudiante, el coordinador de carrera da cuenta de un aspecto facilitativo más a tomar en consideración de acuerdo con Rogers (2020) y que es la proyección de la comprensión, en donde se está atento a los sentimientos e intenciones del estudiante.

La comprensión del coordinador de carrera por el estudiante con una proyección contribuye como un elemento de las condiciones necesarias para un proceso de Desarrollo Humano.

Una atención con rapport y centralizada en el estudiante permite al coordinador de carrera tomar la información que está recibiendo, sintetizarla en su mente y devolverla de manera sencilla y con un mensaje claro, permitiendo al estudiante dar pasos agigantados en este crecimiento.

Y es así que, conforme las personas se sienten aceptadas de forma incondicional, su diálogo fluye, compartiendo más información sobre sus sentimientos y emociones, al hacer ello, se encuentra de forma personal aceptado y abrazado, e incorporando a la vez su condición y propiciando un avance hacia nuevos horizontes, eliminando las barreras autoimpuestas por la pena, tal como lo mencionaba Jacos (2012):

La vergüenza se adentra en nuestra psique y muchos de nuestros problemas son creados y moldeados por la vergüenza. Vergüenza, miedo y sentimientos de culpa: estos son los sentimientos de los sentimientos, los que no nos dejan traspasar los límites, son las emociones que dan color a nuestra vida como lo hace el color de fondo de un cuadro, dando un tono intenso o débil a otros pensamientos o sentimientos que puedan estar manifestándose (p. 40).

Y que, si bien los problemas no desaparecen y que es necesario experienciarlos, ya que de no hacerlo de esta manera permanecen y constituyen un bloqueo hacia la tendencia actualizante del ser humano y que es propia de su constitución, con un contexto que lo moldea, lo reconstruye pero que jamás desaparece.

5.3.3. La empatía como herramienta facilitadora para avanzar en la cancha del otro.

El coordinador de carrera necesitará trascender por tres etapas que le fortalecerán y le ayudarán en primera instancia de manera personal y después a los estudiantes durante su atención y que son: su madurez personal, su empatía e influencia en los otros, de tal forma que requerirá espacios para conocerse, desarrollarse, darse el permiso de conocer al estudiante y además influir de manera positiva en su desarrollo personal y por consecuencia y no menos importante, en su desarrollo profesional.

Durante el taller el personal de atención dio cuenta de ello:

Persona A: Sí, y me muerdo la lengua y me pongo así, como que esa es mi postura de, tranquilízate, como de obligarme a mí misma a tranquilizarme, escucha primero, escucha el otro lado, entiende, a lo mejor no ponerme en sus zapatos y echarme a correr, pero sí tratar de ponerme en esa situación y decir, entiendo que está enojado.

Persona N: A mí la representación de persona C sí sentí la frustración, porque luego llegan y tratas de ponerte en sus zapatos, los escuchas su tono

de voz, su cara y que en verdad están cansados de estar hablando, pero pues a veces pues es así como tratar de canalizar, no responder directamente ay pues vete para allá, no me toca a mí, sino ver qué es lo que está fallando, qué parte de la comunicación o el proceso, porque pues algo está mal y al final el estudiante pues también se va con sabor muy amargo. En este mismo sentido lo menciona Haudiquet-Lamarque (2012), “la congruencia y la empatía son actitudes, lo cual significa que cada uno de nosotros tiene la posibilidad de trabajar en ellas y de desarrollarlas gracias a un entrenamiento o formación” (p. 117).

Parte del personal de atención estudiantil universitaria durante su participación en el taller mencionan su reconocimiento personal y su actuar desde ese punto más su consciencia alerta en relación con el contexto:

Persona A: yo reconozco en mí que tengo una autoestima muy frágil, les tocaba el tema con mis alumnos la semana pasada, es como cuando estamos en la carrera y reprobamos una materia, por esa situación, no es que ya no sirvo para ser ingeniero, y son esos pequeños momentos que a lo mejor derrumban, pero que ya de ahí se destruye todo mi autoconcepto. Me es más fácil agarrarme de las situaciones negativas, que a formarle el lado positivo.

Valderrama (2009) hace referencia de los estadíos que desarrolla un facilitador y su interrelación con el facilitado durante su atención y su desarrollo de competencias:

El mentor ha de desarrollar competencias de los tres ámbitos: madurez personal, empatía e influencia. Para ser un mentor excelente hay que iniciar un proceso de preparación personal que pasa por cuatro etapas: conocerse a uno mismo, desarrollarse uno mismo, conocer a los demás, desarrollar a los demás (p. 24).

Es así como, para avanzar en la cancha del otro, el coordinador de carrera se permite una fragilidad que le ayuda a concientizarse de sus heridas con el fin de crecer en la autoestima, esto a la vez le permite ver al otro, empatizar, percibir y valorar de forma objetiva, centrando su atención en las potencialidades del otro y con la intención de que salga de su propio pozo, es como lanzarle una escalera para subir, en lugar de una pala para cavar más profundo.

Cabarrús (2003) menciona:

Cuando vives más desde tu parte golpeada, tu estima personal es baja y por tanto, te impide reconocer tus propias potencialidades para hacerlas crecer, te hace magnificar las fragilidades imposibilitando que creas y te comprometas con tu propio crecimiento, y a la vez, te obstaculiza la

posibilidad de percibir y valorar objetivamente a las demás personas: seres con potencialidades y fragilidades que también están en el esfuerzo constante de superar sus flaquezas y hacer crecer su propio pozo (p.23).

El ser una persona amable, con escucha y que permita avanzar en su propia cancha y a la vez sea un soporte para que el otro avance, es una tarea ardua y constante en la que, se parte de las heridas personales, se permite flexibilizarse, trabajar y superar sus miedos, reconocer su historia, su esquema de creencias y permite derrumbar aquellas que ya no le funcionan de acuerdo con el momento y con el contexto presente.

En resumen, es ser amable con el otro, tratarlo con cuidado, con atención y con cariño, como en su momento lo menciona Cadarso, (2013), “si los adultos nos conectamos con el corazón podemos producir sentimientos de paciencia, amabilidad, aprecio, júbilo y ánimo y hacer que los sentimientos contrarios transmuten y anulen, ya que son opuestos y excluyentes” (p. 71).

Es ser amable con el otro, escucharlo con atención, sin juicios, respetar su opinión, dar pasos a los silencios que a la vez abrirán la puerta de la intimidad, compartir desde mi yo en los momentos que se de la pauta, sin imponer, en un ejercicio simple y a la vez complicado y entramado de dialogar y transmutar en el otro y con el otro.

6. Capítulo 6. Conclusiones.

El acompañamiento para quien realiza la facilitación de un grupo juega un papel clave debido a las vivencias, emociones, sentimientos y reconocimiento de la propia historia que se ponen de manifiesto durante cada una de las sesiones. Por ello, la supervisión se vuelve una actividad primordial que permite al supervisado tomar nuevamente un cauce normal en el día a día, ya que el facilitar se vuelve una experiencia intensa, cuestionadora, pero a la vez con mucho valor.

El objetivo que persigue el acompañamiento hacia el facilitador reconocido como una supervisión de la actividad que realiza es, propiciar una mayor calidad en cada una de las sesiones que se realizan en la facilitación de los grupos.

Uno de los elementos clave en una relación facilitadora es que la supervisión se realiza de manera horizontal, lo que significa que no existe un “experto” dedicado a revisar, cuestionar, dirigir y juzgar el trabajo del otro. Parte de la constitución de un grupo que tiene la voluntad de hacer su trabajo con eficiencia y con el modo del enfoque centrado en la persona. También, de forma congruente con los principios que fundamentan el trabajo de los grupos de crecimiento, la supervisión es una creencia de la sabiduría personal, en su tendencia al crecimiento y la trascendencia, de una manera llana, cada persona sabe lo que es sano y satisfactorio para sí misma, cuenta con los recursos necesarios y tiene la responsabilidad de su propia vida, es responsable de sus percepciones, acciones, pensamientos y sentimientos, por lo cual ella es responsable de decidir la manera en que quiere vivir, la limitante radica en dar el tiempo y la calma personal para concientizarse sobre ello o en su defecto hacerse acompañar de la persona correcta que le ayude a hacer figura aquello que no comprende y no es evidente a primera vista. Así como el foco principal en la supervisión es la interacción entre el supervisado y el cliente. Y, por último, la implicación congruente no sólo hace que el supervisado sea más congruente consigo mismo, también le ofrece un eficaz modelo para su propio ejercicio profesional.

Por todo lo anterior, el taller contribuyó para que los coordinadores de carrera se dieran un espacio personal, espacio que les permitió reencontrarse, encontrar el origen de algunos sentimientos y comportamientos, hasta el día de hoy replicados en su ámbito profesional, y reconocieron la importancia de visualizarse, de reconocerse, de reaprender, para así realizar una escucha activa, un diálogo, una contención y un reflejo hacia los estudiantes con necesidades socio-emocionales.

Durante el taller se construyó un camino en el que se recoge al final, la capacidad que cada uno tiene de tomar una decisión, y que cada uno de ellos no puede tomar la decisión de cada estudiante atendido, y que es muy importante el viaje andado para llegar a una construcción positiva y una tendencia actualizante. El contexto social actual para los estudiantes universitarios necesita de una atención socio-emocional, un acompañamiento y una escucha sin etiquetas ni juicios, como un mecanismo de soporte para su toma de decisiones. El respeto, confianza y empatía son las raíces que fortalecen el arraigo y trascendencia de la juventud en la sociedad.

Se logró el objetivo de desarrollar habilidades facilitadoras en los coordinadores de carrera; sin embargo, este logro estuvo cargado de momentos incómodos y de momentos cuya tensión revelaba la preocupación de los participantes por quedar bien con la facilitadora debido a su naturaleza como mandos medios cuya jefatura me pertenece. No fue fácil encontrar puntos de encuentro en la confianza, pero para ello fue muy importante establecer con claridad las reglas de todo el taller y, al mismo tiempo ofrecer la experiencia desde una ética impecable. Esto permitió que fluyera la experiencia, aún con momentos de tensión. Sin duda el miedo al juicio sobre los propios modos de atender a los estudiantes, privó en todo momento; sin embargo, a través de las dinámicas facilitadoras y de la evidente aceptación incondicional de mi parte, los coordinadores de carrera poco a poco fueron revelando sus temores, sus preocupaciones, sus angustias, sus enojos y hasta sus miedos. El clima emocional fue denso. Aún así, justo eso fue lo que permitió que

ellos y yo misma, nos diéramos cuenta de que interactuar con los estudiantes tiene una carga emocional infranqueable y que ya de entrada, los encuentros con ellos tienen como condición epistemológica, un impacto emocional. El encuentro de emociones pasó de ser una preocupación y un objeto de angustia, a ser reconocido como un modo humano de ver al otro y de verse a sí mismos. Como un medio para sacar una actitud más compasiva y por lo tanto, para ser conscientes de la necesidad de ponerse en epojé a la hora de la atención de los estudiantes que siempre se aproximan con miedo, con angustias, con preocupaciones, con emociones encontradas.

El taller permitió que los mandos medios universitarios, mis coordinadores de carrera, se entendieran a sí mismos como personas en contacto con personas. Se dieron la oportunidad de reconocer que en sus formaciones originales existía el germen de las habilidades y las actitudes facilitadoras, lo cual favoreció que se permitieran un ejercicio de autoconocimiento al respecto y comprendieran, como era el propósito de este trabajo, que si atienden a sus estudiantes mediante estas formas conscientes de facilitación, sus resultados serán mejores, pero sobre todo, la carga emocional con la que viven el día a día, puede ser menos agobiante, más positiva y mucho menos cansada.

Referencias bibliográficas.

Abarca, A. Alpízar, F. Sibaja, G. Rojas, R. (2013). Técnicas Cualitativas de Investigación. UCR

Ávila, Blanca. (2018). La relación interpersonal con los atributos del enfoque centrado en la persona y la calidad en el servicio de un programa universitario. TOG. Maestría en Desarrollo Humano. Iteso.

Barceló, B., (2003). Estar presente, una manera de hacer. Crecer en grupo. Una aproximación desde el enfoque centrado en la persona. Desclée de Brouwer, S.A.

Barceló, T., (2012). Las actitudes básicas rogerianas en la entrevista de relación de ayuda. Miscelánea Comillas. 70(136), 123-160
Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Pearson

Buber, Martin. (1967). Yo-Tú. Herder

Cabarrús S.J.C.R., (2003). *Ser persona en plenitud, la formación humana desde la perspectiva ignaciana*. Universidad Rafael Landívar Tradición Jesuita en Guatemala.

Cadarso, V., (2013). *Abraza a tu niño interior nunca es tarde para sanar tu infancia*. J.A. Diseño Editorial, S.L.

Comisión Internacional sobre los Futuros de la Educación. (2021). Los futuros de la Educación, Aprender a Convertirse. UNESCO.

Extremera, N., y Fernández, B. P., (2004). La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado. *Revista Iberoamericana de Educación*, 34(3), 1-9. <https://rieoei.org/RIE/article/view/4005/4100>

Fantova, F. (2007). Repensando la intervención social. *Documentación Social*. (147), 183-198.

Frankl, V. (2015). El hombre en busca del sentido último: el análisis existencial y la conciencia espiritual del ser humano. México: Paidós.

García-Ramírez, J.M., (2012). La comunicación, clave de excelencia visible en la Educación Superior. *Journal for Educators, Teachers and Trainers*. 3, pp. 25-36. https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/22300/vol03_02_jett_garcia-ramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, G., E. N. et. al., (2014). La intervención socioeducativa: Cuando se juega en la cancha del otro. *Sinéctica*, (43), 01-17.

Gómez, N. (2022). *El sentido de los IDIS* (diapositiva 9). <https://iteso.instructure.com/courses/24322/files?preview=3116353>

Gómez, N. (2022). *Objeto-Problema* (diapositiva 6).

Gómez, N. Alatorre, F. (2014). La intervención socioeducativa. Cuando se juega en la cancha del otro. *Sinéctica*. 43.

Gómez, N. Alatorre, F. (2014). La intervención socioeducativa. Cuando se juega en la cancha del otro. *Sinéctica*. 43.

González, Alejandra. (2020). Autoconocimiento por medio de la experiencia en estudiantes foráneos en su incursión a la vida universitaria. Una mirada desde el Enfoque Centrado en la Persona. TOG. Maestría en Desarrollo Humano. Iteso.

González en Sánchez, et. alt., (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8 (1), 107-121

González, D., s.f., Referente Teórico, Elaboración Experiencias Estructuradas, [Tesis],

<https://iteso.instructure.com/courses/25275/files/3827695?wrap=1>

González, D., Sánchez, L. Percepción y Comunicación. Habilidades para la Facilitación Grupal (pp. 1-12). ITESO

https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/7564/Jorge%20Luis_TOG_DTRF_ECP_J3121%20I.pdf?sequence=1&isAllowed=y

<https://sites.google.com/site/dinamicasjdq/dinamica-de-emociones>

https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000375746_spa.locale=en

Haudiquet-Lamarque, X., (2012). La consideración positiva incondicional: ¿Cómo ponerla en práctica? *Figura Fondo*, 31, 115-123.

<https://biblioteca.marco.edu.mx/files/Figura%20Fondo%2031%20press.pdf>

INEGI presenta resultados de la encuesta para la medición del impacto COVID-19 en la educación (ECOVIED-ED) 2020 Datos Nacionales (2021). INEGI.

Krause, M., (1995). La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. *Temas de educación* (7), pp. 19-39.

“Las metas”, s.f., <https://iteso.instructure.com/courses/25275/pages/modulo-3>

Landesmann, M., et. al., (2019). Temporalidades sociales e institucionales en la conformación de identidades académicas. Fundaciones y refundaciones en las licenciaturas de Pedagogía (UANL) y de Psicología (FES-Iztacala – UNAM) 1970-1980. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 10(16), pp. 94-114. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7240234>

López, Martín (08 de septiembre de 2020). El arte de la docencia. Revista Lado B <https://ladobe.com.mx/2020/09/el-arte-de-la-docencia/>

Martínez, M. (1998). *La investigación cualitativa etnográfica en educación, manual teórico-práctico*. Editorial Trillas.

Maslow, A. (1972). El hombre autorrealizado. España: Kairós

Medición de la Pobreza. Pobreza a Nivel Municipio 2010-2020. (2022). CONEVAL

Muñoz Myriam, [Instituto Humanista de Psicoterapia Gestalt], 13-oct-2021, ¿Qué implica ser un Agente de Cambio? <https://www.youtube.com/watch?v=p56dHHtcmGM>

Muñoz, M. (2011). La influencia del Enfoque Centrado en la Persona en los Institutos Humanistas de Psicoterapia Gestalt. *Figura Fondo, Compilación de Artículos*, 2, 159-165

Muñoz, M. (2012). *Una Hipótesis Humanista sobre la Emoción*. México: INIDH.

Patiño-Domínguez, H.A.M., (2010), La educación humanista en la Universidad: su análisis a partir de las prácticas docentes efectivas [Tesis de doctorado, Universidad Iberoamericana]. Repositorio Institucional del ITESO (Rel). <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/1191/Tesis%20Pati%c3%b1o%20Domingo%20Hilda%20Ana%20Maria.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Pérez-Rosales, J.L., (2021), La importancia de la relación facilitadora en el docente tutor para el acompañamiento a estudiantes en el nivel medio superior [Tesis de maestría, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente]. Repositorio Institucional del ITESO (Rel). https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/7564/Jorge%20Luis_TOG_DTR_F_ECP_J3121%20I.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez-Hernández, C., Medrano-Espinosa, O., Hernández-Sánchez, A. (2021). Salud mental de los mexicanos durante la pandemia de COVID-19. *Gaceta médica de México*. 157(3). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0016-38132021000300228&script=sci_arttext_plus&tlng=es

Rogers, C. (1964/2020) El proceso de convertirse en persona. (1ª. ed.). Editorial Paidós, Booket.

Rogers, C., (1997). ¿Puedo ser facilitador de un grupo? Grupos de encuentro. Herder

Rogers, C.R. (2012). La relación interpersonal: el núcleo de la orientación. Irradia Terapia México. <https://psicologos.mx/la-relacion-interpersonal-el-nucleo-de-la-orientacion.php>

Rogers, C. (2020). El Camino del Ser. Kairós.

Rojas, E. M., (2018). *Cómo hacer que te pasen cosas buenas*. Espasa.

Romo, L. A., (2011). *La tutoría*. ANUIES.
<http://publicaciones.anui.es.mx/pdfs/libros/Libro225.pdf>

Sevilla, L., (2015, 24 de noviembre). La magia del juego. *Dinámica de emociones*
Teruel-Belismelis, G., Gaitán-Rossi, P., Leyva-Parra, G., Pérez-Hernández, V.H.
(2021). Depresión en México en tiempos de pandemia. *Coyuntura Demográfica*. 19. <https://cieg.unam.mx/covid-genero/pdf/reflexiones/academia/62-depresion-en-mexico-tiempos-de-pandemia.pdf>

Úcar, X. (2018). Metáforas de la intervención socioeducativa: implicaciones pedagógicas para la práctica. *Revista española de pedagogía*. LXXVI(270), pp 209-224.

Anexo I. Guía de Entrevista.

“Elección del escenario, de las personas... /elaboración guía de –
entrevista”

PUNTO	RESPUESTA	
1. Población	Profesionistas de entre 30 y 60 años, de ambos sexos, en mandos medios con una coordinación de carrera a su cargo atendiendo a estudiantes universitarios con necesidades socio-emocionales en los procesos académico-administrativos que implican el avance y terminación de su retícula.	
2. Propósito	Identificar las habilidades facilitadoras a desarrollar en los coordinadores de carrera para una relación interpersonal con el estudiante de tal forma que lo acompañe en su proceso de formación personal para un impacto positivo en la toma de decisiones académicas.	
3. Escenario	Lugar de trabajo de los coordinadores de carrera y que es el mismo en donde brindan atención y orientación a los estudiantes matriculados en nivel superior.	
4. Guía: De 5 a 8 preguntas tomando en cuenta tus preguntas a la realidad		
	Tema	Cómo lo voy a preguntar
	Disposición	1. ¿Cómo es tu lenguaje corporal cuando saludas y recibes a los estudiantes?
	Disposición	2. ¿Sientes que tienes buena disposición para escucharlos? ¿por qué lo dices? ¿Cómo lo haces?

	Habilidades Facilitadoras	3. ¿Qué identificas como necesidades especiales?
	Habilidades Facilitadoras	4. ¿Cómo detectas que un estudiante tiene necesidades especiales?
	Habilidades Facilitadoras	5. ¿Cómo identificas que un estudiante se encuentra en una situación de riesgo?
	Habilidades Facilitadoras	6. ¿Qué haces si detectas que el estudiante se encuentra en una situación de riesgo? ¿consideras que eso es lo que se debe hacer? ¿Cómo lo sabes?
	Emociones y Sentimientos	7. ¿Cómo te sientes de forma física cuando atiendes a este tipo de estudiantes? ¿Cómo te sientes de forma emocional cuando atiendes a este tipo de estudiantes?
	Emociones y Sentimientos	8. ¿Cómo sientes que se queda tu estudiante después de hablar

		contigo? ¿Por qué lo consideras así? ¿Qué haría falta para que esto fuera más eficiente o mejor?
	Habilidades Facilitadoras	9. ¿Te gustaría desarrollar habilidades facilitadoras de escucha y atención a estudiantes con necesidades especiales?
5. ¿Qué tienes que tomar en cuenta o qué tienes que cuidar al acercarte a la población? (De 5 a 7 puntos)	Mantener mi mente abierta Escucha empática Mostrar interés y respeto Establecer una relación yo-tú Establecer confianza Estar atenta también al lenguaje corporal. No juzgar	

Nota: Para esta ocasión no es necesario que los entrevistados/as firmen el consentimiento informado

Anexo II. Reportes de Entrevista-Observación.

Pregunta No. 1: ¿Cómo es tu lenguaje corporal cuando saludas y recibes a los estudiantes?

Respuestas:

E1H (23mar2022) – Presto atención, me centro en ellos, veo sus gestos y su cara (expresiones).

E2M (06abr2022) – Saludarlos de forma general, si gustas sentarse y con lo primero que inicio es preguntarles ¿en qué te puedo ayudar? o ¿cómo puedo apoyarte?, ya de ahí les pido su nombre para en lo sucesivo estarme refiriendo a ellos por su nombre, para que se sientan un poquito más en confianza.

E3H (07abr2022) – Trato de tener las manos unidas y dirigirme directamente a los ojos.

E4M (07abr2022) – Si estoy haciendo algo, me volteo hacia él y principalmente me recargo en el escritorio.

Pregunta No. 2: ¿Sientes que tienes buena disposición para escucharlos? ¿por qué lo dices? ¿Cómo lo haces?

Respuestas:

E1H (23mar2022) – Sí, una vez que ellos empiezan a expresar su problema, trato de comprender qué es lo que están solicitando. Analizo de acuerdo en cómo van diciendo, veo cuál es su problema y determino las soluciones que les puedo ofrecer.

E2M (06abr2022) – En general sí, pero hay veces que estamos entre ocupados, aquí mismo platicando alguna otra situación, y le digo permítame tantito y trata uno de hacer el espacio, quizás no siempre se logre, pero al menos trato de decirle permítame tantito, le doy enviar al correo y listo ya te atiendo pero para que se sientan, si con la atención, el contacto visual es lo primero, si estoy haciendo otra cosa, unos segunditos y ya, lo dejo y lo veo a los ojos para que veas si te estoy haciendo caso.

E3H (07abr2022) – La posición que adopto siempre cuando miro a los ojos, estoy dispuesto a escuchar todo lo que me digan y tratar de entender, por lo general son problemas lo que nos traen.

E4M (07abr2022) – Sí, porque siempre trato de esperar a que ellos me digan toda su idea, y cuando ellos me acaban de decir lo que quieren, les repito más o menos lo mismo para asegurar que entendí.

Pregunta No. 3: ¿Qué identificas como necesidades especiales?

Respuestas:

E1H (23mar2022) – Algo que esté fuera de los procedimientos estándar, cuando se requiere alguna aprobación especial no reglamentada, y veo como orientarlos.

E2M (06abr2022) – ¡jole, cuando están fuera de lineamiento, cuando te tratan de dar la situación que está pasando, pero te dan por muchos caminos, te dicen mucha información y de repente trato de ubicar en donde te puedo ubicar, que era lo que me querías pedir y ver, así como que parte del lineamiento me ayuda a darte respuesta, esos son los casos que de repente no sé cómo ubicarlos, como atacarlos.

E3H (07abr2022) – Alguna dificultad que tienen siempre sobre algún tema de salud, o de movilidad en cuanto a tienen que desplazarse a otra ciudad, o también que alguna materia les va mal, académicas y cuestiones personales.

E4M (07abr2022) – Que no pueden utilizar de la misma manera, las herramientas o todo lo que tienen aquí, de la misma manera, que no les es fácil. Yo mas bien en lugar de detectar necesidad especial por la carrera, como que yo mas bien trato de detectar, si la carrera no es adecuada para ellos, entonces para mi es más fácil identificar si el alumno no es para esta carrera, sino para otra.

Pregunta No. 4: ¿Cómo detectas que un estudiante tiene necesidades especiales?

Respuesta:

E1H (23mar2022) – Normalmente cuando plantean un problema y no está en procedimiento establecido para poderlo solucionar.

E2M (06abr2022) – Cuando le dan muchas vueltas al asunto, y te empiezan a decir 3, 4, 5 motivos de alguna causa en específico y como que uno les ayuda a llegar, ¿y qué necesitas?, bueno y como que después de todo esto ¿y en que parte te puedo apoyar?, ¿específicamente qué quieres?, un permiso, una justificación, una orientación general, o ya una baja o sea ¿qué es lo que necesitas?, y así como que hasta uno les ayuda a decirlo, ya ellos como que ya a llegar a ese motivo final.

E3H (07abr2022) – En cuanto a su persona, a su físico, a su modo dirigirse a mí, veo si mueve las manos, si mueve el cuerpo, me evade la vista, trato de mantener la vista siempre fija para que estemos comunicados, a veces cuando las cuestiones ya son tradicionales, de nada más de cambiar una materia o algo, voy a la computadora y veo su sistema, es como me acerco, pero cuando traen algo diferente, entonces me ubico más a él.

E4M (07abr2022) – Es que necesidad especial, yo lo asumo como lo que llamamos antes, como una discapacidad, yo asumo eso así de necesidad especial. Mas bien yo lo veo como situación especial, porque es nada más de ese momento, y que tiene una solución particular, es una situación particular de ese momento. Normalmente lo detecto por lo que me dicen, yo trato de no hacer tantas inferencias, sino simplemente lo que me mencionan, porque muchas veces uno realmente, pues no, no es adivino uno, y entonces trato siempre de asegurarme que lo que estoy escuchando de él, realmente es lo que yo estoy interpretando, por eso lo repito, porque no me gusta eso de inferir, porque mucha gente, y sobre todo otros empleados, casi casi, antes de que te conteste, ya sabes según eso a lo que vas y no es cierto, a mí me ha pasado muchas veces, que yo no sé, por una cuestión A, y terminan diciéndome o atendiéndome de la cuestión B, y yo, no, eso no es lo que yo quiero y ya, y es que tú necesitas esto y esto, no eso no lo necesito, necesito esto otro.

Pregunta No. 5: ¿Cómo identificas que un estudiante se encuentra en una situación de riesgo?

Respuestas:

E1H (23mar2022) – ¿Qué tipo de riesgo es? Yo entiendo por riesgo, cuando tiene un problema de baja escolar definitiva o algún tipo de... lo que no es tratado con justicia por algún docente.

E2M (06abr2022) – En una situación especial académica, yo me voy a los semestres, le digo, me permites ver tu kárdex, lo analizamos a detalle de reprobadas, porcentaje de aprobación, son muchos puntos numéricos que me ayudan, pero una situación especial, así como puede ser personal, sí me tienen que compartir, porque muchas veces dicen, motivos personales, pero eso es super ambiguo, super general, entonces le empiezo a decir, mira pasa esto, esto, esto, te pregunto, me atrevo a pedirte que me seas mas específico, que me platiques un poquito más pues porque por ahí yo te puedo orientar, si se trata de esto, te doy un ejemplo, no, así han venido otros chicos, ya cuando les platico de otros estudiantes, como que ya se abren un poquito más, y hay un sinfín de motivos personales y si me atrevo a decir, mira un compañero me platico esto, o una compañera, sin decir nombres y mucho menos, pero me atrevo a decir esos ejemplos, y les da un poquito de apertura, y como que dicen ah sí también es lo mío, ah no , no es lo mío, es por este camino, no, entonces ya, y como que si vienen muy acorazados no, pero ya son situaciones especiales desde ahí, que tanto te comento, o que tanto te digo, o muchas veces traen muchas cosas en su cabeza o sea no solamente es una, sino es un cúmulo, y ya cuando les platicas, como que empiezan a ordenarlo y ya empiezan a comentar.

E3H (07abr2022) – Cuando precisamente, él confía algo, que no a cualquiera se le iba a confiar, y yo confirmo que tiene confianza conmigo, si no me gana la confianza de él a través de la comunicación directa, no me va a decir que es lo que trae, entonces va a empezar con ciertas evasivas, entonces algo de riesgo nos, dificultades con un maestro, con un compañero, no te las van a confiar si no te tienen confianza. Carreras duras como electrónica, mecánica si es más

dificultad de que te digan realmente lo que sienten, porque originalmente su cultura, valga la palabra, todavía sigue siendo machista, si entonces que alguien se entere, o que sepan que tu fuiste a decir algo así, a diferencia de alguien de administración, la represalia no solamente es del profesor o de..., sino entre los mismos compañeros, incluso a las mujeres, les da mucho trabajo decir, que se sienten incómodas con la mirada de los profesores, o con la..., porque a veces el profesor dice vente a asesoría, y vente sola, y les da pena decir eso,.

E4M (07abr2022) – ¡jole, creo que eso me falta a mí desarrollar, porque no me es fácil, este he tratado, por ejemplo, eso de que si te dice la verdad, es porque volteo para acá, o para allá, pero yo más bien creo que, hay muchas personas, que pueden aprender a hacerlo, eso de que le haces una pregunta para ver que te diga una verdad no, y estas segura de que es una verdad, y si volteo para acá pues ya, pero eso, no, yo creo que no asegura, que siempre va a ser así, ósea a mí me ha pasado pues, que yo misma, yo cuando hablo, volteo para un lado, para acordarme no, y luego volteo para otro lado para acordarme también, yo pienso que si yo no soy así, si yo no soy tan predecible para mí misma, a mí se me hace muy difícil leer a las personas.

Pregunta No. 6: ¿Qué haces si detectas que el estudiante se encuentra en una situación de riesgo? ¿consideras que eso es lo que se debe hacer? ¿Cómo lo sabes?

Respuesta:

E1H (23mar2022) – Principalmente orientarlo en las posibles soluciones para salir de esa situación de riesgo. En general sí. Son las posibles soluciones que yo puedo orientar al alumno u orientarlo a otro departamento que pueda ayudarlo con su situación de riesgo.

E2M (06abr2022) – Primero le doy los ejemplos para que me platique y ya si identificamos de que se trata, le comento, mira así, por esta parte, te podemos apoyar en esto, en esta otra situación, sería esto, o hay veces que pues por fechas, por lineamiento y todo pues no podemos proceder, pero si le digo mira,

terminamos este semestre, para el siguiente, actuamos de esta forma, a lo mejor no hay una solución inmediata, para su problema, pero si trato de enfocarlos, al decirles, ahorita ya no, por tiempos, pero para el siguiente semestre vamos a hacer esto, esto, o en verano, según sea la situación y el periodo. Yo considero que eso es lo que debo hacer. Lo se pues por como se sienten ya después, un poquito más relajados, desde el lenguaje corporal, totalmente cambian, ya una vez que se sienten con el apoyo, con la solución, o en proceso de la solución, porque muchas veces no depende de nosotros, hay otras autoridades o lo que sea, pero ya se relajan, ya saben que ya están en camino a que su situación mejore o se pueda dar solución, ya se relajan y por su puesto siempre les dejo el canal abierto de comunicación, puedes regresar en el momento que tu lo necesites, claro, o, mándame correo, o sea, ahí según sea la situación, muchas veces ya no se pueden desplazar para acá, por correo y creo yo que así se debe realizar.

E3H (07abr2022) – Ya por el tiempo que tenemos en la posición, tenemos ya cierto criterio y cierta actuación por el mismo lineamiento, cuando dudados de algo acudimos ante los mismos compañeros, que nos de un consejo, incluso hasta con la jefa, para que nos apoye. De hecho, lo hago con toda mi vida, pregunto antes de tomar una decisión, no los estoy metiendo dentro de la dificultad, la dificultad es mía, pero si trato de tener un mayor punto de vista, una visión diferente.

E4M (07abr2022) – Primero que me lo dijera, y enseguida, pues depende, si es así una cuestión psicológica, ya le comento que, hay una persona, lo canalizo, otra cosa que he hecho es comunicarle a mi jefa, y ya generalmente me ayuda, porque hay muchas ocasiones en donde yo no se exactamente que hacer, y pues básicamente así.

Pregunta No. 7: ¿Cómo te sientes de forma física cuando atiendes a este tipo de estudiantes? ¿Cómo te sientes de forma emocional cuando atiendes a este tipo de estudiantes?

Respuestas:

E1H (23mar2022) – Tranquilo. Normalmente trato de ser empático sin involucrarme de manera personal.

E2M (06abr2022) – Hay situaciones en las que uno se siente, no a la defensiva, pero como que este perímetro del escritorio, digo, gracias a Dios, que está esta distancia mínima, de entrada, es tenso, ya cuando vienen con situaciones más graves, si es diferente totalmente, entonces si siento tenso, pero en medida de la tensión, siento que se relaja. Te demandan mucha, mucha energía, pero ya cuando se van, si es un poquito separar, pero me quedo pensando todo el día, esto y aquello y si me dice esto, como le podemos hacer y si durante el día viene el caso y a lo mejor en otra situación, aquí como estamos en comunicación abierta, decimos, hay yo tuve una alumnita así, o ah si, también a mí me dijeron así, hacemos una sinergia, en los momentos que tenemos para platicar, para convivir, nos retroalimentamos, muy informalmente, la verdad, pero si nos ayuda pues, entonces digo, ya emocionalmente todo bien, y a lo mejor de repente a uno se le olvida, pero en dos tres días lo vuelves a vivir con otro caso de algún otro coordinador de carrera, por eso no tanto desgastante, pero si muy presente, y más esos casos que de verdad se quedan grabados por la situación, en tantito lo vuelves a tomar, o el recordatorio de lo demás.

E3H (07abr2022) – Algunas son de sorpresa, otras si me inquietan, no, pero si, trato de verme que no me pierda la confianza, esa es la idea, si, porque si me ve, igual de inseguro que él, en lugar de ayudarlo. Sí, un punto fuerte es lo de la delincuencia que nos ocurre en estos momentos, si alguien me dice, yo no puedo seguir en la escuela, porque voy a cambiarme, me tengo que ir urgentemente a Tijuana, porque en mi familia hay problemas, y se van, y dice uno chin..., te pones en su lugar, esta es la familia de él, el vive en Celaya y yo también vivo en Celaya, que pasaría si yo, me pasara igual, no tendría a dónde correr, entonces si forma parte de uno, esas dificultades.

E4M (07abr2022) – Fíjate que antes sí, al principio, si me afectaba, pues muchas veces me impactaba no sé porque traían un problema así muy muy fuerte, por ejemplo, una alumna, fue que intentó suicidarse, y entonces como que esas cosas si me impactan, pero como que ya he aprendido a separarlo no, como a soltarlo, por ejemplo, ya ahora algo que hago es cuando acabo es hacer ejercicio físicamente, como que enseñarle a mi cerebro, ya esto ya, pero es algo que estoy aprendiendo, todavía no. Y físicamente, mmm, bueno depende de la situación, en algunos casos cuando era algo así como cuando la persona venía agresiva, pues sí me sentía así tensa, y cuando le pasaba algo así de enfermedad, pues, así como que, triste, como si me robara las energías. Emocionalmente, no pues si también, si me afectaba pues, aunque he estado aprendiendo, me acuerdo de que una vez, que vi una situación difícil, en la que la persona que lo atendió se puso a llorar, yo ahí dije, si nos afecta, entonces tengo que aprender a, pero si me ponía triste, si algo pasaba no, si algo triste le pasaba al estudiante, yo también me ponía triste. Es eso de aprender que hasta ahí puedo llegar, sí puedo hacer algo, pero no es totalmente mi responsabilidad.

Pregunta No. 8: ¿Cómo sientes que se queda tu estudiante después de hablar contigo? ¿Por qué lo consideras así? ¿Qué haría falta para que esto fuera más eficiente o mejor?

Respuestas:

E1H (23mar2022) – Yo esperarí al menos un poco menos estresado con la situación que tenga, con alguna posible solución o curso de acción para solucionar su situación. Pues por el cambio de actitud del estudiante y el nivel de estrés en sus expresiones. Crear procedimientos especiales para casos especiales que pudieran seguirse de manera ordenada como posibles soluciones.

E2M (06abr2022) – En la mayoría de los casos un poco más tranquilo, un poco más relajado, en la mayoría, no en todos, porque ya hay situaciones que como comento, ya aparte de todo lo que traen, a ellos les gustaría que ya, ahorita tener la solución y este es el momento mágico y ya, no te preocupes, y no sucede así, no se puede, entonces, en la mayoría si se van un poco más relajaditos, pero

casos ya más complicados, o que incluso tengo que pedir autorización, si se van como preocupados, tensos, y bueno a veces con una respuesta de bueno ya que, me lo comunican algunos de forma verbal y algunos de forma física, es congruente pues, si los veo todavía molestos, todavía están muy preocupados y se van como rígidos, cortantes, en su lenguaje y demás, se siente, pero ya en medida en como se va avanzando en su caso, van cambiando, hay otras veces en que no me toca verlos de forma física, ya les doy seguimiento por correo, entonces ahí es muy difícil darles una interpretación a las letras. No lo sé, que haría falta para que fuera más eficiente o mejor, académicamente yo creo que sí podemos aplicar un filtro como lo hacemos, con el manual, tenerlo siempre visible de forma accesible, nosotros y ellos, que es algo que no se tiene, abre tu sistema, lo leemos entre los dos, ahí está la respuesta, porque a lo mejor como no conocen todo el contexto, todo el lenguaje, todo el tecnicismo, a lo mejor ahí tienen el recurso y no lo saben identificar, ya con nosotros ya solo es la orientación, el caminito, podría ser para eficientizar, de alguna manera y también por supuesto en la parte académica, que hubiera ese filtro de alerta o lo que sea, un poco pantallas más visuales de estas alertas, por ejemplo, los estudiantes que están en onceavo semestre y que hay un porcentaje de créditos faltantes, a lo mejor que me los arroje en un sistema, en un cuadrito aparte, esto de los números, lo podemos tomar como una ventaja, ya situaciones personales, no hay manera, no depende de nosotros, es que ellos vean, que está pasando, y pidan ayuda, porque al final de cuentas, aunque yo sepa que traen situaciones personales, por ejemplo con mis estudiantes, no los voy a obligar a que acudan, a que hagan algo, realmente, eso es muy personal, hay ocasiones en que saben, ah usted es coordinador de carreraa y se acercan a pedir ayuda, pero son los mínimos, pero no saben, que hay en esto, que hace ella, se les da su orientación, pero no todos lo hacen, y tampoco les voy a decir, te quiero ver ahí que vayas, ahí como que la palabra eficientizar en la parte personal, como que no se.

E3H (07abr2022) – No he tenido ninguna situación en la que digan ellos, no me quedé conforme, o estoy insatisfecho, pero, aun así, yo los sigo revisando, les mando correo, nomás con el hecho de saludarlos, o me dicen realmente como se

sienten, entonces hay un proceso continuo del seguimiento, a veces no se puede con todos, pero si tienen dificultades fuertes, vuelven a..., sino por internet, o a la misma oficina. Sí por lo menos tienen diferentes caminos, sí, los problemas son diversos, y casi lo que ellos buscan, es continuar sus estudios, o una situación diferente a la que tienen, por ejemplo, en el caso de la pandemia que acabamos de sufrir, muchos perdieron a sus padres, y el sostén de la casa era el papá, y de esa forma, cuando el papá falla, ellos se vuelven el papá de la casa, y tienen que trabajar, buscan el modo de como pueden continuar sus estudios, y seguir trabajando. Pues que a nosotros nos ofrecieran clases de cómo controlar nuestras emociones, no ser tan empáticos, porque cuando ellos notan esto, también pueden perder la confianza, sin embargo si ya uno tiene una forma de canalizar sus emociones al recibir alguna emoción externa, entonces cursos como de control de emoción, personalidad, motivación, bueno porque yo me considero víctima de víctima, mi papá no era bueno en fijarse en uno, y a veces uno sin querer dice uno, ya estudie bastante, no es cierto, te diriges a los hijos a los compañeros y dices cosas terribles.

E4M (07abr2022) –El estudiante se va más tranquilo después que lo atendí, y sobre todo como más tranquilidad epidemial, muy preocupados o tristes, así como que ya se van más tranquilos, porque ya recibieron alguna orientación, o mínimo, algún caminito. Otra cosa que estoy aplicando es comunicarle a la persona el sentimiento, o el nombre del sentimiento, que yo entiendo que está teniendo, porque me paso así con un señor que venía enojado y a la hora que le dije que su hijo ya estaba dado de baja, como que él se sintió comprendido, porque yo le dije pues, yo supongo, trato de decirles, yo supongo o yo creo que usted se siente así, no trato de decirle usted se siente así, sino yo creo, yo me imagino, que usted se siente así, entonces ya cuando digo eso, me dicen, sí, si me siento así, y él como que estuvo tranquilo, porque en algunas veces los papás reaccionan así enojados, y él no como que le ayude a que se le bajara, como que a entenderse a él mismo lo que estaba sintiendo, y entonces creo que eso es lo que luego nos falta, ósea decirle a las personas, eso, dale a entender a la persona, que nosotros,

que aunque no podemos ayudarlo, no tenemos la respuesta, pues que nosotros de alguna manera los comprendemos, creo que eso es lo que nos falta.

Pregunta No. 9: ¿Te gustaría desarrollar habilidades facilitadoras de escucha y atención a estudiantes con necesidades especiales?

Respuestas:

E1H (23mar2022) – Esta pregunta no estaba en la primera entrevista, surgió de acuerdo con las respuestas obtenidas con esta persona, es por ello, que no se tiene una respuesta.

E2M (06abr2022) – Sí, por supuesto, porque de repente, somos emociones, somos seres que traemos cargando una situación pues personal también, y de repente pues no estamos en todas las condiciones, pues así, ahora sí ya manejamos una forma de desarrollarnos, y pues ya con una persona externa, es conflicto, es esto o es aquello, una retroalimentación, estaría bien, sería bastante sustanciosa, porque aparte no todos tenemos ni el mismo rango de edad, ni la misma situación, y si yo no me doy cuenta, porque ya estoy acostumbrado a tratar así a los estudiantes, y mis compañeros tampoco, como que ya estamos en la misma línea, y si hay alguien que me diga, ahorita ya no se usa esto, trata de dirigirte así, ya así yo no lo digo, ni un compañero lo toma como una crítica, sino de forma general, vamos a hablar así, es esto, es aquello, que cuando lo hacemos en forma personal, como que estamos ahí entre ahhh, y hasta como que en cierto punto, no que lo subestimemos, pero no le damos ese peso porque somos compañeros, y si todos tuviéramos esa línea, de entrada para platicar, y así asá, ya te lo está diciendo alguien que tenga conocimiento y que sea lo mismo para todos, ya si no lo usas, ya no cuadra tanto, pero así como comentario entre nosotros, pues no tiene el mismo peso creo yo, porque así lo hemos hecho, pero no, jajajaja.

E3H (07abr2022) – Sí, de pecho cuando inició lo de tutoría, ¿quién quiere tutorías?, y cuando empezamos a ver las diferentes, porque era por videos de la

ANUIES, y todos me encantaron, el detalle es que el proceso no tenía mucho auge todavía, éramos como cuarenta, acabamos nada más tres el curso de tutorías y como que después lo dejaron un rato quieto, y alguien nos obligó a retomarlo, actualmente creo que está muy completo el tutorial.

E4M (07abr2022) – Sí, es lo que he estado tratando de hacer y creo que si me ayuda.

Nota: Añade espacios si realizaste más preguntas

¿Qué **problemáticas** identificas en la población?

- No establece una relación interpersonal yo-tu con el estudiante.
- Ocupación en otras actividades de la oficina o en revisión de alguna otra situación y al no ser consciente de ello, puede pasar desapercibido y no brindar la atención hacia el estudiante.
- Para el coordinador de carrera representa un problema que la necesidad del estudiante se encuentre fuera del lineamiento.
- Que no es posible hoy en día utilizar de la misma manera las herramientas que todos tienen aquí, no hay una sistematización de la información, lo que dificulta el establecer la respuesta a compartir a los estudiantes.
- Que quizás una de las causas de la situación especial en la que se encuentra el estudiante es que no seleccionó la carrera adecuada para él.
- Que se puede determinar como una necesidad especial de forma general y por lo tanto no tratar de buscar una respuesta a la situación particular del momento que está viviendo el estudiante.
- Si no existe la disposición del coordinador de carrera, no se establecerá una confianza por parte del estudiante para una comunicación directa, imposibilitando el diálogo y el compartir su situación particular especial que vive.

- Cuando el coordinador de carrera no tiene una respuesta o las herramientas para determinar la posible situación especial y posible respuesta, tratará de comunicarse con su jefe inmediato, pero si éste no se encuentra en la oficina, no tiene una disposición, o, no tiene un conocimiento sobre este tema, el coordinador de carrera no podrá orientar al estudiante para una solución de su situación y el caso se quedará sin atención.
- Para el coordinador de carrera es tenso atender estudiantes con situaciones especiales, les demandan mucha, mucha energía.
- Existe una retroalimentación muy informal del actuar en estos casos, entre los coordinadores de carrera.
- Sí inquietan al coordinador de carrera las situaciones especiales de riesgo de los estudiantes y si los llega a afectar emocionalmente. Y el no saber como recibir a un estudiante agresivo.
- Falta de herramientas facilitadoras para que el coordinador de carrera ayude al estudiante a darse cuenta de su situación personal y posible solución.
- La pandemia que acabamos de sufrir, muchos perdieron a sus padres, y el sostén de la casa era el papá, y de esa forma, cuando el papá falla, ellos se vuelven el papá de la casa, y tienen que trabajar, buscan el modo de cómo pueden continuar sus estudios, y seguir trabajando.

¿Qué **necesidades** identificas en la población?

- Necesidad de concientizar sobre la importancia de establecer una relación interpersonal yo-tu con el estudiante.
- Desarrollar habilidades de escucha activa, de tal forma que faciliten el acercamiento de los estudiantes a la oficina de atención.
- Crear procedimientos especiales para casos especiales que pudieran seguirse de manera ordenada como posibles soluciones.

- Tener el manual de lineamientos académico-administrativos siempre visible y de forma accesible, para los coordinadores de carrera y estudiantes.
- Crear alertas en pantallas visibles en el sistema de información para los estudiantes y coordinadores de carrera, cuando exista un riesgo académico.
- No existe un proceso de continuidad en el seguimiento de situaciones especiales en los estudiantes.
- Los coordinadores de carrera requieren de un aprendizaje que les ayude a canalizar sus emociones de tal forma que cuando reciban alguna emoción externa, puedan manejarla, algunas sugerencias son: cursos como de control de emoción, personalidad, motivación.
- Los coordinadores de carrera requieren de habilidades para identificar el sentimiento expresado por el estudiante y ayudar así al estudiante a identificarlo y abrazarlo.
- Los coordinadores de carrera requieren de habilidades para generar empatía al momento de comunicarse.
- Los coordinadores de carrera requieren un desarrollo de habilidades facilitadoras de forma constante y de pautas a seguir ante determinadas situaciones con ayuda de un profesional en la materia.

Anexo III. Sistematización de Respuestas de Entrevistas.

Categoría	Subcategorías	Teoría (de tus 6 autores más tu experto)	Evidencias empíricas: las expresiones de tus entrevistas que dieron lugar a las subcategorías.
Categoría 1: La escucha activa como principio de un encuentro interpersonal.	No se establece una relación interpersonal yo-tu con el estudiante. Desarrollar habilidades de escucha activa, de tal forma que faciliten el acercamiento de los estudiantes a la oficina de atención.	La persona no tiene un adecuado registro de sus sensaciones, para no sentir las deja de respirar profundamente, aprieta sus músculos o se recubre de grasa que anestesia lo que siente. Se va perdiendo sensibilidad y muchas veces son personas que afirman: “no siento nada, a veces un poco de tensión, pero nada más” (Muñoz, 2012, p. 27)	Normalmente trato de ser empático sin involucrarme de manera personal. (E1, 23 de marzo, 2022)
Categoría 2: El establecimiento de procedimientos para atención de estudiantes con situaciones particulares.	Que no es posible hoy en día utilizar de la misma manera las herramientas que todos tienen aquí, no hay una sistematización de la información, lo	Escudriñar las sutilezas y detalles de la vida institucional y cómo se producen sus mandatos, cómo se estabilizan e invitan a los actores a adherirse a ellos; indagar sobre cómo los agentes se	En los momentos que tenemos para platicar, para convivir, nos retroalimentamos, muy informalmente, la verdad (E2, 06 de abril, 2022) Crear procedimientos especiales para casos

	que dificulta el establecer la respuesta a compartir a los estudiantes. Crear procedimientos especiales para casos especiales que pudieran seguirse de manera ordenada como posibles soluciones.	apropian, rechazan, internalizan parcialmente o ampliamente tales interpelaciones y las resignifican de acuerdo con múltiples condiciones personales, grupales, de época, disciplinarias y demás, resulta un ejercicio de extrema conveniencia (Buenfil, 2011, p.989)	especiales que pudieran seguirse de manera ordenada como posibles soluciones. (E1, 23 de marzo, 2022)
Categoría 3: La confianza, comprensión, análisis y empatía del coordinador de carrera con el estudiante como principio en la atención y el diálogo.	Si no existe la disposición del coordinador de carrera, no se establecerá una confianza por parte del estudiante para una comunicación directa, imposibilitando el diálogo y el compartir su situación particular especial que vive.	La empatía supone ponerse en el lugar del otro, a pesar de que no se esté de acuerdo, por lo que la empatía es una forma de escuchar activamente que permite comprender al interlocutor. Ni se juzga ni necesariamente se tiene que dar de la razón y por eso mucho más recomendable y fácil de implantar. (García, 2012, p.28).	si no me gano la confianza de él a través de la comunicación directa, no me va a decir que es lo que trae, entonces va a empezar con ciertas evasivas, entonces algo de riesgo nos, dificultades con un maestro, con un compañero, no te las van a confiar si no te tienen confianza. (E3, 07 de abril, 2022)

	Que el estudiante no pierda la confianza en el coordinador de carrera. Falta de herramientas facilitadoras para que el coordinador de carrera ayude al estudiante a darse cuenta de su situación personal y posible solución. Necesidad de comprender, analizar, por parte del coordinador de carrera.		Una vez que ellos empiezan a expresar su problema, trato de comprender qué es lo que están solicitando. (E1, 23 de marzo, 2022) Analizo de acuerdo en cómo van diciendo, veo cuál es su problema y determino las soluciones que les puedo ofrecer. (E1, 23 de marzo, 2022) La posición que adopto siempre cuando miro a los ojos, estoy dispuesto a escuchar todo lo que me digan y tratar de entender, por lo general son problemas lo que nos traen. (E3, 07 de abril, 2022)
Categoría 4: El desarrollo de habilidades facilitadoras en el coordinador de	El coordinador de carrera considere que tal o cual cosa es lo que debe hacer, porque	Dentro del Desarrollo Humano destaca la propuesta del Enfoque Centrado en la Persona, promovido por Carl	Yo considero que eso es lo que debo hacer. (E2, 06 de abril, 2022)

carrera como un pilar en el acompañamiento del estudiante.	indica la falta de un manual de procedimientos o bien, de una dirección al respecto o bien, de formación para el acompañamiento. Los coordinadores de carrera requieren un desarrollo de habilidades facilitadoras de forma constante y de pautas a seguir ante determinadas situaciones con ayuda de un profesional en la materia. El coordinador de carrera considere que tal o cual cosa es lo que debe hacer, porque indica la falta de un manual de	Rogers (2012), quien refiere que para crear un ambiente de confianza donde prevalezca el respeto y la libertad de expresión es necesario desarrollar una actitud de escucha activa, la comprensión empática y la aceptación positiva incondicional. Asimismo, resalta que quien debe contar con dichas actitudes es el facilitador, se trata de una persona dispuesta a conocerse, afrontar sus dificultades, iniciando así un proceso de conocimiento y aceptación de sí mismo para luego recibir a los demás, tal como son, sin emitir prejuicios. (Pérez, 2021, p. 5). El Enfoque Centrado en la Persona (ECP) de Rogers permite volver la mirada a la persona del alumno pues cree que	Ya por el tiempo que tenemos en la posición, Tenemos ya cierto criterio y cierta actuación por el mismo lineamiento, cuando dudados de algo acudimos ante los mismos compañeros, que nos de un consejo, incluso hasta con la jefa, para que nos apoye. (E3, 07 de abril, 2022) Ahora sí ya manejamos una forma de desarrollarnos, y pues ya con una persona externa, es conflicto, es esto o es aquello, una retroalimentación, estaría bien, sería bastante sustanciosa. (E2, 06 de abril, 2022)
---	---	---	---

	procedimientos o bien, de una dirección al respecto o bien, de formación para el acompañamiento. Los coordinadores de carrera requieren de un aprendizaje que les ayude a canalizar sus emociones de tal forma que cuando reciban alguna emoción externa, puedan manejarla, algunas sugerencias son: cursos como de control de emoción, personalidad, motivación	en todo ser existe la tendencia actualizante misma que permite seguirse renovando y buscando recrearse a sí mismo si se encuentra las condiciones que favorezcan dicho crecimiento. (Pérez, 2021, p.18).	
--	--	---	--