

## CAPÍTOL 7. LA TUTORIA INDIVIDUALITZADA

### LA TUTORIA INDIVIDUAL: UN PROCÉS DE RELACIÓ PERSONAL

La informació, els suggeriments i comentaris que a continuació s'exposen només pretenen oferir al tutor un senzill marc de referència i algunes pautes d'actuació que poden afavorir l'acció tutorial individualitzada. L'entrevista personal *cara a cara* entre tutor i alumne constitueix la via més usual d'actuació. I per això es dedica una especial atenció a conèixer alguns aspectes, estructura i comportaments pertinents en la conducció de les entrevistes tutor-estudiant.

#### Per què i per a què?

En termes generals, tres tipus de situacions poden motivar la *visita* al tutor: la primera, quan l'estudiant desitja obtenir resposta a preguntes específiques el contingut de les quals es pressuposa que domina el tutor, o tenir les fonts de referència. Un bon sistema institucional d'informació i les trobades o sessions grupals haurien de ser actuacions preventives que eliminessin la freqüència d'ús de l'entrevista personal per a tals ocupacions. La segona situació fa referència a l'àmplia gamma de situacions problemàtiques que un estudiant pot experimentar durant la seva etapa universitària. Si bé els aspectes acadèmics són l'eix central de l'acció tutorial, **no podem oblidar** la interacció que aquests presenten amb altres àmbits o dimensions del desenvolupament integral de la persona.

Finalment, i dins d'un plantejament ideal, la trobada personal tutor-estudiant, com a moment de reflexió conjunta sobre la trajectòria i experiència universitària, hauria de ser el tercer tipus de situacions que, degudament planificades, constituïrien l'eix vertebrador de l'acció tutorial individualitzada.

#### ***Més enllà de la informació i el consell***

La consideració restrictiva o no dels rols i les funcions del tutor universitari justifiquen o no emfasitzar la importància d'una relació tutorial que pretén, abans que res, facilitar i ajudar en el procés de maduració personal de l'estudiant. En aquest sentit, no s'entén que la relació tutorial se cenneixi a oferir respostes informatives a preguntes de l'estudiant. La necessitat de tal informació pot satisfer-se si *informem de manera adequada sobre les pròpies fonts d'informació*.

En segon lloc, el tutor ha de reflexionar sobre la validesa de la llarga tradició acadèmica d'expressar les nostres opinions sense haver escoltat abans les de l'estudiant. L'experiència i el coneixement del tutor, sobretot des de la perspectiva vital, no poden ser *exposats com a norma d'acció*. L'estudiant ha d'interioritzar les seves pròpies vivències i integrar les aportacions del seu entorn, però no com a conseqüència de la *veu de l'experiència d'altres*, sinó com a reflexió interrompuda i compartida. En l'ajuda a aquesta reflexió apareix la tasca del tutor.

### **El compromís del tutor**

La tutoria que es planteja constitueix una dimensió professional: no és possible educar sense una implicació emocional amb el que aprèn, sense una autoreflexió sobre el que un sent i una anàlisi de les relacions amb els col·legues. Els tutors amb un clar concepte de la professió no defugen la implicació personal que representen els rols i les funcions a desenvolupar com a veraders promotors de l'educació dels seus alumnes.

El tutor assumeix el compromís de donar suport als alumnes i compartir-hi les vivències durant un període o l'estada a la universitat. Durant aquest temps assumeix estar disponible per atendre demandes que inclouen una sol·licitud d'ajuda dels estudiants. Com alguns experts afirmen, assumir la dimensió personalitzada de la tutoria suposa acceptar un compromís amb cert matís ideològic.

### **Els referents d'ajuda al tutor**

La varietat, intensitat i dificultat de les situacions possibles en una tutoria personal desborden el *raonable* marc de competència i dedicació d'un tutor universitari. Per tant, l'etapa de la pràctica tutorial reclama de la institució universitària donar a conèixer el *sistema de suport* amb el qual comptarà el tutor. D'aquesta manera, el tutor i la seva tasca queden acoblats a una trama d'acció institucional (no és una tasca esporàdica realitzada en solitari). Aquest sistema de suport hauria d'incloure:

- serveis de referència per derivar situacions de certa problemàtica;
- òrgans o persones per a la coordinació d'accions conjuntes entre tutors;
- persones i fons documentals que puguin ajudar a la preparació i abordatge de determinades situacions.

### **Diferents aspectes a considerar en la relació personal**

Una sèrie d'aspectes o elements condicionaran o influiran en el tipus de relació personal que s'estableixi entre el tutor i els alumnes. A continuació s'exposen els més rellevants. El seu coneixement i la reflexió sobre la naturalesa o característiques que adopten en cada situació han de servir per orientar la relació tutorial.

#### **Contextuals**

Es prenen en consideració tres aspectes:

- *El marc institucional i el rol del tutor.* L'enfocament de la tutoria a la UB, així com la manera i la forma en què s'operativitza en cada una de les titulacions, anirà creant una *cultura* que influirà en la relació tutor-estudiant. Inicialment les expectatives seran de *desconeixement i desconcert* per part d'uns i altres. El tutor haurà de posar *una mica de la seva banda* per fer caure prejudicis i incredulitats.

- *Característiques personals de l'estudiant.* Si bé la majoria dels estudiants tenen dins seu prou recursos per afrontar la vida acadèmica i personal, en no poques ocasions apareixen situacions en les quals la diferència entre l'èxit o el fracàs pot estar en l'ajuda *extra* que puguin rebre. D'altra banda, la diversitat serà cada vegada més un distintiu en el conjunt dels estudiants. Per aquest motiu la dificultat per poder atendre les seves necessitats específiques serà creixent. Edat, gènere, experiències prèvies, situació personal i familiar i altres nombroses característiques condicionen la forma i la manera d'assumir la tutoria per l'estudiant.
- *Informació prèvia i coneixements del tutor.* La preparació com a tutor (la confiança en un mateix davant d'una tasca clarament educativa) i, sobretot, l'assumpció o no de les funcions explicitades en altres capítols, farà que la relació tutorial es converteixi en perifèrica i anecdòtica o, al contrari, s'abordi amb plena confiança en la potencialitat d'èxit amb els estudiants.

### **Lloc i situació espacial**

Intimitat i tranquil·litat a l'entorn són condicions desitjables. No són aconsellables taules plenes de *papers* (muralles imperceptibles en les quals hem de fer esforços per trobar les mirades). Ni tan sols l'existència de la taula *–terra de ningú que tutor i estudiant utilitzen com a defensa–* és molt aconsellable, si bé de vegades és inevitable. D'altra banda, la realitat de despatxos compartits porta a la necessària recerca d'un lloc alternatiu (especialment si sabem o intuïm que no és pertinent la presència d'un *tercer oïdor passiu* en la conversa).

Finalment, i sempre que sigui possible, és aconsellable una posició tutor-estudiant en un angle de 90° i una distància pròxima a 1,5 metres. Elements culturals i de tradició en el context universitari hi entren en joc, i per això aquestes recomanacions són relatives.

### **Personals**

Fan referència a l'actitud del tutor davant del fet mateix de la relació personal. Es parteix del fet que una relació tutorial d'ajuda es basa en el respecte mutu, la comprensió i acceptació de la situació plantejada i una *igualtat* entre tutor i estudiant. Per tant, l'actitud del tutor ha d'estar caracteritzada per:

- La disponibilitat i capacitat d'*escoltar*, i no de manera alternativa o per moments (mentre es fa una altra cosa).
- L'acceptació del valor i la dignitat de la persona. El problema que planteja o la situació que viu no li resta gens de l'esmentat valor i dignitat. D'una altra forma, el rebuig estaria a l'ordre del dia i la possibilitat d'ajuda s'esvairia.
- Una comprensió *empàtica* del problema dels estudiants. És a dir, intentar comprendre la situació *com si fos pròpia*. L'objectiu és el de poder captar les vivències i els sentiments del mateix estudiant.

- La sinceritat en la relació. Aquesta emergeix com a conseqüència de la congruència i autenticitat dels nostres comportaments davant dels ulls de l'estudiant.

### **Estratègies no verbals**

Es diu que *la cara és el mirall de l'ànima*. Es podria afegir que el *com estic davant de l'altre és el reflex de l'interès i l'atenció que li demostro*. No tan sols el missatge verbal (què es diu i com es diu) determina la qualitat de la comunicació en una relació presencial *cara a cara*, sinó també el nostre missatge no verbal i la nostra *ocupació-posició* en l'espai que es comparteix. Posar atenció en els aspectes següents pot contribuir a l'establiment i desenvolupament d'una relació tutorial més adequada, si bé haurem de tenir present el component cultural que *envolta* les manifestacions no verbals.

- Contacte visual adequat

Mirades espontànies que expressin el desig i interès d'*atendre i escoltar les explicacions* de l'estudiant, mirar als ulls amb freqüència, no desviar la mirada quan l'estudiant es dirigeix al tutor, o evitar la *fixació* visual sobre l'estudiant, són formes facilitadores de la comunicació.

- L'expressió facial

Una càlida expressió facial generalment és de major importància que els mateixos qualificadors vocals (to, ritme, timbre, etc.). Serenitat, absència de significatives mostres de sorpresa o desaprovació sobre el que l'estudiant ens explica donen suport al missatge d'acceptació que el tutor ha de generar, especialment en els moments inicials d'una entrevista tutorial. Pot ser útil per al tutor aplicar els indicadors que s'utilitzen per captar si els estudiants escolten i entenen les explicacions del professor.

- Posició del cos adient

Dempeus, caminant *cap al despatx o la classe*, recolzats en una porta o mig asseguts en una taula, no són posicions idònies per atendre la tutoria. Contestar una pregunta al vol és una altra cosa. La posició d'estar assegut amb una lleu inclinació cap a endavant denota *estar pendent de*. Posicions com les de suport total en el respall, o de 120° en una butaca (incloent-hi l'extensió de les extremitats inferiors) són adequades per relaxar-nos però no per escoltar amb atenció problemes que preocupen l'estudiant.

### **LA CONDUCCIÓ DE LA TUTORIA INDIVIDUALITZADA**

L'abordatge inicial pel tutor del tipus de situacions problemàtiques que pot presentar un estudiant reclama prendre en consideració alguns elements que habitualment no han format part dels esquemes d'actuació com a professors. En tota relació *cara a cara*, les *eines* que el tutor utilitza, com a entrevistador, són la seva conducta verbal i no verbal.

Pel que respecta a la conducta verbal, és convenient distingir entre **respostes** i **indicacions**. Quan el tutor **respon** se centra en allò manifestat per l'estudiant, mostra la seva reacció a les idees o als sentiments aflorats per la persona. Quan el tutor **indica** (pren la iniciativa), utilitza el seu *marc de referència* (idees, opinions, valoracions, etc.) per provocar una determinada reacció en l'estudiant.

Finalment, la relació tutorial individualitzada s'operativitza en una entrevista o sèrie d'entrevistes de durada més o menys extensa i en les quals ha de donar-se una certa estructura a fi d'assolir els objectius d'ajudar l'estudiant davant d'una situació més o menys problemàtica. A continuació es presenta una breu descripció de les fases o els moments d'aquestes entrevistes que conformen en el seu conjunt el procés global de relació tutorial.

## **El desenvolupament de l'entrevista**

### ***Preparació***

La iniciativa en la sol·licitud d'entrevista i el moment d'aquesta marquen l'existència o no d'aquesta fase. Aquella té sentit quan és el tutor qui contacta i suggereix a l'estudiant el desig d'entrevistar-se personalment amb ell o quan es tracta d'una segona entrevista dins d'un procés ja iniciat. En el primer dels casos, el problema fonamental rau en l'*acceptació de la invitació* per part de l'estudiant, sempre que no existeixi un fet de crida d'atenció, situació bastant inusual en el nostre context universitari. En aquest cas, i més enllà de la importància que tindrà l'inici de la relació, el tutor ha de posar atenció a:

- Reunir la informació adequada que motiva la trobada o que continua el procés ja iniciat.
- Planificar l'entrevista atenent les circumstàncies específiques de la situació.
- Preparar la cita (dia, moment, lloc) i la forma de comunicar-ho a l'estudiant, sempre amb la major discreció i la màxima confidencialitat possible.

### ***Establiment d'un adequat clima de comunicació***

Independentment de qui sigui el sol·licitant de l'entrevista, el primer objectiu a aconseguir és crear una atmosfera de diàleg adequada. Aspectes que hi poden contribuir són:

- Fer explícit, entre altres coses, el motiu de la trobada, el caràcter de confidencialitat de l'entrevista, el temps disponible, així com qualsevol altra condició que permeti de precisar-ne el marc de referència.
- Convenir sobre el que pot plantejar-se i aconseguir en una relació tutorial. És molt convenient no endinsar-se en una relació tutorial que generi expectatives confuses o irrealistes en l'estudiant sobre el tipus d'ajuda que el tutor pot oferir-li.
- Crear un clima col·laborador i d'atenció a l'estudiant. L'operativització dels diferents aspectes que han estat tractats a l'apartat anterior contribuirà a l'èxit

d'aquest objectiu. No s'ha d'oblidar que, sense una mínima qualitat en aquest clima de comunicació, serà molt difícil que es pugui progressar en l'ajuda a l'estudiant. De vegades, la negació de la situació com a problemàtica o la falta d'iniciativa per part de l'estudiant a sol·licitar ajuda (manifestació externa d'autosuficiència) són indicadors del fet que encara no s'està en una situació confortable com per abordar l'exposició de certs problemes.

### **Plantejament i exploració del problema**

De vegades a l'estudiant no li és fàcil abordar directament el problema que el preocupa. Per això és important que el tutor  *escolti atentament* per poder dilucidar si el tema presentat és  *realment el problemàtic*. No s'ha d'oblidar que, en la mesura que l'actitud i conducta del tutor sigui la d'atenció i comprensió, més fàcilment emergirà allò que veritablement el preocupa.

El tipus de  **respostes i indicacions verbals** a utilitzar pel tutor han d'encoratjar l'estudiant a una clara i sincera exposició de la situació o problemàtica que l'ha portat a l'entrevista personal amb el tutor (vegeu: [La comunicació verbal en l'entrevista](#)). En aquesta fase el tutor posarà en joc respostes i indicacions com les de:

- *Reflectir* allò que l'estudiant està dient. D'aquesta manera serà possible que l'estudiant sigui conscient que el tutor l'ha  *escoltat*, i podrà matisar o ampliar certs detalls que el tutor no ha captat amb precisió del seu discurs, o bé l'estudiant introduirà les seves pròpies rectificacions en  *sentir* de la boca d'un altre el seu propi discurs.
- *Atendre l'expressió de sentiments*. La progressiva exposició d'un problema va acompanyada de l'expressió oberta o encoberta d'afectes i sentiments de l'estudiant. El tutor no ha de tallar aquestes expressions mitjançant la  *racionalització* amb missatges del tipus «és normal el que dius», «no has de preocupar-te», «els passa a tots», «no serà per a tant» o un altre tipus d'expressions que reflecteixen el fet de no  *adonar-se* o  *no atendre* l'afectivitat que porten les paraules de l'estudiant.
- *Resumir o recapitular* al llarg d'una entrevista, sobretot si s'han tractat diferents tòpics; és convenient  *centrar la situació* mitjançant el resum del camí explorat. L'explicació d'allò que s'ha expressat permetrà aflorar possibles errors d'interpretació i introduir les rectificacions pertinents per a una visió més objectiva de la situació per part de l'estudiant.
- *Preguntes obertes*. Si l'objectiu d'aquesta fase és elaborar una pintura de la situació, tal com la veu el mateix estudiant, sembla indicat l'ús de preguntes obertes que encoratgin l'esmentada elaboració i que no  *posin l'estudiant contra la paret* (com si es tractés d'un «tercer grau»).
- *Interpretar i confrontar*. En més d'una ocasió el tutor haurà de fer  *un pas endavant* i adoptar una actitud més incisiva a fi de situar el problema en els seus justos termes. De vegades l'estudiant no sap centrar adequadament el seu problema, no troba la forma d'aclarir la situació i el tutor ha de córrer el risc d'avançar una interpretació que l'estudiant podrà admetre o rebutjar. El rebuig pot estar motivat bé perquè la interpretació és errònia o bé perquè aquesta  *ha fet diana*, però l'estudiant encara no és madur per admetre aquesta

interpretació. D'altra banda, la confrontació serà necessària quan el tutor observi discrepàncies entre el que diu l'estudiant i el coneixement que ell té de la situació, o bé entre la conducta verbal i no verbal del mateix estudiant.

### **Conclusió i pla de treball**

L'exploració de gran part de les situacions plantejades pels estudiants portarà a l'assumpció que s'han d'introduir canvis *en la manera d'actuar de l'estudiant*. Ara bé, abans de posar en marxa el disseny d'un possible pla d'acció, s'ha d'assegurar que l'estudiant **accepta** la descripció i interpretació final de la situació. Dit d'una altra manera, que el diagnòstic que s'ha elaborat sembla correcte als ulls de qui ha d'assumir les accions de canvi, el mateix estudiant. I per això en aquesta fase de la relació tutorial individualitzada apareixen tasques tan importants com:

- Fer explícites les conclusions.
- Acceptar les possibles responsabilitats (arribar a compromisos).
- Assumir la necessitat d'un pla d'acció. Aquest pla d'acció hauria d'emergir després d'haver-se donat:
  - Aportació d'idees (*pluja d'idees*) sobre possibles accions a seguir per introduir els canvis desitjats.
  - Valoració dels diferents *cursos d'acció possibles* tenint en compte l'adequació de les accions als objectius a aconseguir (no s'ha d'oblidar que de vegades la millor solució és la menys probable d'operativitzar).
  - Planificar el seguiment. Les concrecions són necessàries. Els compromisos a assumir han de deixar clares dues qüestions de gran interès:
    - La voluntarietat de continuar la relació per part de l'estudiant.
    - El compromís del tutor d'*estar al seu costat* i donar-li suport en les decisions preses.

Finalment cal assenyalar que en determinades ocasions la conclusió d'una entrevista o relació tutorial estarà associada a l'inici d'una nova relació amb personal dels Serveis de la UB o amb altres professionals de la comunitat. El tutor ha comprès, i així ho ha de manifestar, que no se sent preparat (en les seves diferents dimensions) per poder ajudar-lo en la situació que planteja. L'acceptació per part de l'estudiant d'emprendre la nova etapa serà l'objectiu clau en aquesta etapa de l'entrevista.

### **El seguiment**

Amb relativa freqüència el bon treball realitzat fins al moment pel tutor s'erosiona com a conseqüència de la creença que si s'ha *entès i pactat una situació*, l'estudiant ha de ser prou responsable per establir els seus propis mecanismes de control i seguiment d'allò pactat. La realitat diu que les coses no s'esdevenen així i que és necessari *seguir* la posada en marxa del pla acordat. En aquest seguiment caldrà:

- Constatar si han realitzat les accions previstes.
- Aportar evidència sobre la millora de la situació.
- Valorar el nivell de satisfacció de l'estudiant en l'execució de les accions previstes. Aquesta dada apuntarà si és probable o no la persistència de l'estudiant en la seva nova conducta.
- Revisar i avaluar el conjunt del pla i veure si és necessari modificar determinats aspectes d'aquest.

## TEMÀTIQUES EN LA TUTORIA INDIVIDUALITZADA

Les habilitats i els esquemes de desenvolupament de la tutoria individualitzada que s'han tractat poden ajudar a afrontar situacions problemàtiques dels estudiants, però alhora han d'alertar el tutor de la dificultat que impliquen determinades situacions. El tutor ha de prendre clares decisions en relació amb la seva competència i ha de tenir seguretat per afrontar-les. El que sempre podrà oferir a l'estudiant serà la seva actitud d'ajuda, si bé aquesta es podrà manifestar en dirigir-lo o informar-lo sobre serveis i professionals especialitzats en el marc de la mateixa universitat.

La llista de possibles temàtiques que poden sorgir en una tutoria individual pot ser interminable. En definitiva pot abastar les diferents dimensions de l'activitat de l'estudiant, des dels aspectes acadèmics o els més personals. Tanmateix, no s'ha d'oblidar que l'absència de tradició tutorial universitària farà que l'aparició d'aquests últims com una cosa normal, associada a l'ajuda que un tutor pot oferir, sigui lenta. A grans trets podem agrupar les possibles temàtiques en les següents:

- **Dificultats acadèmiques.** De vegades, resultats acadèmics irregulars o inadequats no són deguts a la falta de preparació o treball d'estudi, sinó que reflecteixen ansietats i pressions externes, fòbies i pànics (p. ex. davant de cert tipus d'exàmens), inadequada planificació i habilitats d'estudi, o problemes externs que impedeixen una correcta concentració.
- **Decisions acadèmiques.** En un sistema que exigeix decisions personals, tant a l'hora de configurar el currículum com en la planificació d'aquest, o en l'alternança de treball i estudi, és lògic que determinats estudiants requereixin una ajuda tutorial per aclarir la seva situació i adoptar la millor alternativa.
- **Problemàtiques de desenvolupament.** Des dels aspectes físics, amb especial referència a minusvalideses, a qüestions relacionades amb l'ús de l'alcohol i les drogues, als problemes de relació social o alts i baixos en les relacions familiars o de parella.
- **Alumnes especials.** Cada vegada més els anomenats *alumnes madurs* seran presents a la nostra universitat. Per la seva experiència vital o per la seva experiència universitària prèvia, al costat de la seva pròpia situació personal i professional, aquest tipus d'estudiants poden presentar problemàtiques molt singulars: compatibilitzar treball-estudi-família, actitud crítica davant de determinades pràctiques docents, crisi en les seves relacions



personals, esdeveniments que interrompen la seva marxa en els estudis (natalitat, treball...), etc.

- **Problemàtiques especials.** Des de problemes financers, de vegades a conseqüència d'alts i baixos en l'economia familiar, a situacions d'isolació o solitud.

L'assessorament d'especialistes i la mateixa experiència i formació tutorial faran possible que allò que en un moment apareix com a *intractable* per la seva singularitat, pugueu abordar-ho, almenys en una primera escolta i atenció, i prestar una valuosa ajuda a l'estudiant.

«LINK»

## LA COMUNICACIÓ VERBAL EN L'ENTREVISTA

En tota relació *cara a cara* les *eines* que el tutor utilitza, com a entrevistador, són la seva conducta verbal i no verbal: el que diu i com ho diu així com el que expressa amb els seus gestos i la posició de les diferents parts del seu cos.

Pel que respecta a la conducta verbal, és convenient distingir entre **respostes** i **indicacions**. Quan el tutor **respon** se centra en allò manifestat per l'estudiant, mostra la seva reacció a les idees o als sentiments aflorats per la persona. Quan el tutor **indica** (pren la iniciativa), utilitza el seu *marc de referència* (idees, opinions, valoracions, etc.) per provocar una determinada reacció en l'estudiant.

A continuació es descriuen alguns tipus de *respostes* i *indicacions*. El maneig adequat (moment, oportunitat, pertinència, etc.) d'aquests en les diferents fases

d'una entrevista contribueix al fet que la tutoria individual assoleixi una major qualitat.

## RESPOSTES

### Silenci

Pot ser considerada una resposta *no verbal* amb diferents significats. Pot expressar la nostra màxima atenció cap a la persona amb la qual parlem: *la més activa actitud d'escolta*. Però també pot entendre's com una actitud passiva, d'indiferència cap al que l'altre expressa. Per tant, no s'ha d'utilitzar indiscriminadament, especialment en els moments inicials. El seu ús ha de reservar-se al moment en què s'ha establert un clima de confiança adequat.

### Mm-hm

Aquesta verbalització, sense arribar a constituir una paraula, està molt condicionada pel context en què s'expressa. El seu significat va des de «*continua, t'entenc i presto atenció al que dius*» a una total acceptació a allò expressat, o bé a un senyal de crítica sobre allò manifestat per l'estudiant.

### Paràfrasi o repetició

Una resposta que persegueix que l'estudiant se senti animat a continuar exposant la seva problemàtica. S'hi utilitzen parcialment els termes expressats per l'entrevistat però enviant un missatge de contingut idèntic al manifestat per aquest. És com si *reflectíssim en un mirall* el missatge de l'estudiant.

---

**Estudiant.** *Durant el semestre no acabo de trobar el sentit de bona part de les assignatures matriculades. Cada vegada se'm fa més costa amunt aquesta espècie de túnel que suposa el primer cicle de la carrera. No veig enlloc allò que em va motivar a elegir aquesta carrera.*

**Tutor.** Sembla que el contingut d'estudi del semestre no connecta amb els teus interessos. Et costa trobar el perquè de l'esforç que hi has de posar.

---

### Aclariment

El tutor repeteix amb paraules més precises allò expressat per l'alumne. Aquest tipus de resposta permet una millor exposició, de vegades, del desarticulat i imprecís missatge de l'entrevistat. En certs moments permet aclarir connotacions particulars que les paraules tenen en determinats contextos socioculturals.

---

**Estudiant.** *Durant aquest semestre no sé què em passa. Això és... No sé si mereix la pena. Rotllo després de rotllo i aguantant; les classes són un pal.*

**Tutor.** Sembla que no acabes de trobar el sentit a les assignatures matriculades. No connecten amb els teus interessos. T'avorreixes sobiranament i cada vegada més els estudis se't fan més costa amunt.

---

## Reflex de sentiments

Una de les respostes més difícils d'aconseguir, ja que es tracta de posar en paraules el contingut emocional expressat per l'entrevistat. A través d'aquesta resposta, el tutor envia el més clar missatge de *sentir* allò que de vegades l'estudiant no aconsegueix expressar amb paraules.

---

**Estudiant.** *De vegades no és fàcil parlar amb els professors, preguntar en classes de cent alumnes no... no m'hi atreveixo. Després, quan em poso a estudiar, hi ha coses que no comprenc i no tinc a qui recórrer. No sé com podria... ja m'entén vostè.*

**Tutor.** Et sents cohibit davant dels teus companys i una mica sol davant de les dificultats de l'estudi. Una mica de desesperança i impotència t'està envaint però alhora voldries actuar d'una altra manera. No és així?

---

## Interpretació

És una de les *respostes* que fàcilment passa a ser *indicació*. Si la interpretació del tutor aconsegueix captar el punt de vista de l'alumne, llavors estarem *responent*. Si, al contrari, el tutor parteix dels seus pressupostos i de la seva òptica personal, llavors estarà introduint un nou element que l'estudiant podrà admetre o rebutjar. Aquest rebuig pot estar motivat bé perquè la nostra interpretació és errònia o bé perquè aquesta *ha fet diana*, però l'entrevistat encara no està madur per admetre aquesta interpretació. Per això cal ser prudents en el seu ús, especialment en els primers moments de la relació tutorial.

---

**Estudiant.** *La veritat és que m'avorreixen algunes assignatures excessivament teòriques. No crec que per a la feina de demà sigui necessari tanta...*

**Tutor.** A tu el que et passa és que no acabes d'entendre que per ser un bon... és necessari tenir una base teòrica i dominar una sèrie de temàtiques que no tenen una aplicació immediata. Això és el primer cicle de la carrera. Hi has de posar més esforç. Ja trobaràs sentit a aquestes assignatures quan tinguis una visió global, en acabar la carrera.

---

## Explicació

És una resposta de tipus descriptiu el to de la qual ha de denotar neutralitat. Pot ser utilitzada com a estratègia per estructurar la mateixa entrevista o com a resposta a allò plantejat per l'alumne. L'explicació pot referir-se a la situació, a la conducta de l'entrevistat, o a la mateixa posició del tutor.

---

**Estudiant.** *Els resultats d'aquest semestre no han estat els que jo esperava. He treballat dur però en algunes assignatures aprovar o no és qüestió de loteria. Sembla mentida que tant d'esforç te'l juguis en un dia.*

**Tutor.** De vegades és difícil trobar una explicació als resultats del nostre treball. La manera d'avaluar una assignatura és un factor que afecta els resultats. I per això potser havies d'haver conegut millor la tipologia d'exàmens que es donen en l'assignatura. De tota manera seria

bo que aquestes situacions es plantegessin a l'inici del semestre, no al final.

---

## INDICACIONS

### Estímul o alè

El tutor ha de mantenir un *to d'ànim* que faciliti la verbalització de l'estudiant. Tanmateix, no hem de confondre aquest *animar* amb utilitzar expressions que denotin un *no donar importància* al problema o a la situació que planteja l'estudiant. Expressions com ara *no et preocupis, aquestes coses sempre passen o, n'hi ha molts en la teva mateixa situació*, poden portar a la conclusió que *mal de molts, conhort de...* El to i la forma del nostre missatge contextualitzen, sens dubte, la nostra intenció.

### Donar confiança i seguretat

És una indicació que pretén comunicar a l'estudiant la nostra creença que ell té recursos suficients per afrontar la situació que exposa. Manifestem que la nostra visió del problema potser serà *més realista* que la seva... La nostra ajuda serà, precisament, col·laborar a aclarir possibles obstacles que li impedeixen veure amb claredat els recursos propis per abordar la situació.

---

— **Estudiant.** *De vegades m'assalten dubtes sobre si seré capaç de respondre a les expectatives que jo mateix tinc sobre els meus resultats a la universitat. És veritat que el meu treball fins ara ha estat bo, però de vegades és bastant dur dedicar tant temps a l'estudi; sobretot quan sents que l'important és el títol i no l'expedient.*

**Tutor.** El que importen són les teves pròpies conviccions. Et sents satisfet fins al moment i en tu hi ha capacitat i tenacitat en l'esforç. Continua així.

---

### Suggeriment

És una forma feble i difusa d'aconsellar. Proponem una línia d'acció *sense obligació* (real) de seguir-la. L'autèntic suggeriment hauria d'estar obert i provisional i, en bona mesura, hauria de donar-se a petició de l'estudiant.

---

— **Estudiant.** *Estic considerant la possibilitat de cursar un semestre a la Universitat de... Cada any hi ha un grup que hi va. El que em preocupa són les condicions reals de l'estada i això no se sap a través del web de la UB. No sé com podria....*

**Tutor.** Potser seria convenient que poguessis parlar amb alguns d'aquests estudiants que han tingut l'experiència. Sempre és bo *escoltar* altres persones, si bé has de tenir present allò que *mai no plou a gust de tothom*. El cap d'Estudis podrà posar-te en contacte amb ells.

---

### Consell

És un clar missatge sobre el que creiem que l'estudiant **ha de fer**. Aquest tipus d'indicació presenta una doble problemàtica. D'una banda, requeriria que la *visió del problema* que té el tutor fos plenament compartida per l'estudiant (el coneixement i l'experiència del tutor *justificarien* l'aportació del consell). D'altra banda, ser conscient de la capacitat de decisió que l'estudiant té quant a *posar en acció* tal consell. Ajudar a explicitar diferents alternatives d'abordatge de la situació pot evitar donar excessius consells.

---

**Estudiant.** *A classe he tingut un petit incident amb el professor X. No he pogut callar. Crec que no són consistents els seus arguments sobre la forma d'avaluar. La seva proposta no correspon al que fem a classe. L'he criticat obertament.*

**Tutor.** Crec que t'has deixat portar per la teva sinceritat. Potser tens raó, però de vegades les coses s'han de plantejar d'una altra manera. Crec que hauries de parlar en privat amb el professor. DEMANAR-LI EXCUSES PER LA FORMA I EL MOMENT, encara que has de mantenir, SI AIXÍ ho CREUS, la teva visió. Pot ser que el professor et doni nous arguments.

---

## Persuasió

L'objectiu d'aquesta indicació és *pressionar* l'estudiant perquè posi en pràctica el consell que li hem donat. Presumeix l'acceptació del consell. Per tant, el tutor ha d'estar alerta a la reacció de l'estudiant davant de la persuasió. De vegades, les objeccions sobre *el com i quan* posar en pràctica allò aconsellat poden interpretar-se com un rebuig encobert del consell donat.

---

**Estudiant.** *No sé què fer amb les optatives. M'agradaria aprofundir en..., però no sé si mereix la pena tanta especialització. Potser el meu futur laboral no té res a veure amb aquesta temàtica.*

**Tutor.** Si realment t'interessa aprofundir en aquest camp no et queda altra alternativa que elegir les assignatures optatives que t'he assenyalat. Així mateix, a l'hora d'elegir el pràcticum has d'oblidar-te de les solucions fàcils que ja coneixes i optar pel que realment és d'interès. No et deixis arrossegar per la facilitat. Sigues conseqüent i accepta la lògica dels fets.

---

## Moralitzar

Al consell i la persuasió, el tutor afegeix dos referents més: la consciència i la moral. Ambdues donen suport a les *intocables normals socials* de difícil rebuig en una situació estudiant-tutor. Davant d'aquest tipus de missatges l'estudiant se sentirà *atrapat en el discurs del tutor* i pot ser que no torni més o que es converteixi en un estudiant submís i dependent. Cap de les dues alternatives apareixen com un fet desitjable de la relació tutorial.

---

**Estudiant.** *Tinc l'oportunitat de realitzar les pràctiques en una institució on en puc aprendre bastant, però les exigències de temps són elevades. No estic segur de voler dedicar-hi tant temps, sobretot quan les notes de les pràctiques són independents de la dedicació.*

**Tutor.** Crec que hauries de ser honest amb tu mateix i no menysprear aquesta oportunitat. A la vida has d'aprendre a valorar les oportunitats. Potser algun dia hagis de respondre de no haver aprofitat prou la teva estada a la universitat. Ja saps que jo no sóc partidari de les segones oportunitats. Per a mi, l'important és el compromís que un adquireix amb si mateix.

---

## **A TALL DE RESUM**

El desglossament de les *respostes* i *indicacions* ressenyades pot ajudar el tutor a fer una reflexió sobre *el seu natural* estil verbal, resultat de la quantitat i qualitat del tipus d'interaccions explicitades que amb major freqüència utilitza (o utilitzaria). D'aquesta manera podrà introduir progressivament els canvis que consideri oportuns en virtut de les situacions i els resultats assolits.