

LA TUTORIA REFLEXIVA EN L' AUTOGESTIÓ DEL TREBALL EN EQUIP: UNA EXPERIÈNCIA EN EL MARC D'UNA DINÀMICA COMUNICATIVA

Miriam Ferrer Avellí
Universitat de Girona
Facultat d'Infermeria
miriam.ferrer@udg.edu

Josefina Patiño Masó
Universitat de Girona
Facultat d'Infermeria
josefina.patino@udg.edu

Bernat-Carles Serdà Ferrer
Universitat de Girona
Facultat d'Infermeria
bernat.serda@udg.edu

RESUM

Emmarcat en l'assignatura de "Psicologia de la Salut i Habilitats comunicatives" i concretament en els seminaris de l'assignatura es desenvolupa l'experiència que presentem a continuació.

En aquests es treballen les competències pròpies i transversals que els estudiants adquireixen mitjançant l'aprenentatge cooperatiu i la pràctica reflexiva desenvolupada. També es descriu el sistema d'avaluació utilitzat.

Els objectius del treball que es presenta són els següents:

- Implementar la tutoria reflexiva com a sistema d'autogestió de l'aprenentatge de l'estudiant.
- Coavaluar i autoavaluar l'activitat dels membres de l'equip, entre els grups d'estudiants.

Considerant que les competències que l'estudiant ha d'adquirir en cursar l'assignatura són :

- Comunicar-se de forma efectiva amb la persona atesa, família i grups socials, respectant el seu sistema de creences i valors.
- Responsabilitzar-se del propi aprenentatge utilitzant el procés d'avaluació com a mitjà de reflexió i millora de la pròpia actuació.
- Comunicar-se oralment i per escrit sobre temes de la seva especialitat de forma original i creativa, adaptant-se a l'auditori i als destinataris i utilitzant suports i/o recursos que fan més eficaces les produccions orals.
- Comprendre el comportament interactiu de la persona en funció del seu gènere, grup o comunitat, dins del seu context social i multicultural.
- Establir una comunicació eficaç amb pacients , família grups socials i companys i fomentar l'educació per la salut.

Es confirma la necessitat de crear una eina que permeti analitzar els comportaments individuals.

La realització d'aquesta experiència, ha permès dur a terme una avaluació directa i acurada de les competències adquirides per part de l'estudiant, però també efectuar una coavaluació entre els membres de l'equip i una autoavaluació de cadascun d'ells.

INTRODUCCIÓ

Analitzant les diferents competències que conformen l'assignatura de *Psicologia de la Salut i Habilitats Comunicatives* (situada a primer curs del Grau en Infermeria que s'imparteix a la Facultat d'Infermeria de la Universitat de Girona, des del curs acadèmic 2009-2010), es destaca la importància que aquesta matèria dona a la comunicació entre els membres del grup, la interacció entre ells mateixos i la reflexió necessària de cadascun, per tal de poder avaluar i millorar la pròpia actuació comunicativa.

En l'àmbit de la formació universitària el procés comunicatiu representa un element innovador fonamental en el procés d'aprenentatge i d'avaluació, alhora que el domini de les pròpies cognicions mediades i autoregulades pel grup permeten transformar el pensament i la pròpia actuació (Wetsch, 1993).

D'acord amb Poyatos (2004) la participació activa dels estudiants en el procés formatiu de la comunicació, esdevé significativa si s'utilitza una metodologia activa a partir de la participació activa dels estudiants en un procés autoregulat.

D'alta banda i recolzant-nos en algunes de les aportacions sobre el sentit de l'ensenyament que fa Zalalza (2000), reorientant les propostes de Davies (1998) i de Bourner and Flowers (1998) i que es fomenten en que:

Cal convertir "*l'aprendre*" i especialment "*l'aprendre al llarg de la vida*" en contingut i propòsit del propi ensenyament.

Cal pensar en les diferents disciplines no només des de la seva pròpia lògica i contingut, si no també des de la perspectiva dels estudiants que la tindran que assolir: com la poden treballar millor, amb quin tipus de dificultats es poden trobar, quin tipus de recolzaments els poden ser d'utilitat.

Cal tenir en compte i reflexionar en els diferents estils i estratègies habituals d'aprenentatge dels estudiants.

Entenem que el rol del professor avarca la transmissió de coneixements, però també inclou un paper més actiu i de lideratge o guia que crea i orquesta ambients d'aprenentatge complexos, implicant als estudiants en la busca i elaboració del coneixement mitjançant estratègies i activitats apropiades.

Es per aquest motiu que els professors de l'assignatura van estimar la possibilitat de desenvolupar la tutoria reflexiva com a una manera de materialitzar els conceptes teòrics desenvolupats en les classes magistrals.

Gairín (2004), afirma que a partir de l'aprenentatge autònom i alhora tutoritzat, l'estudiant arriba a construir coneixement i interpretar de manera significativa la seva realitat.

En aquest sentit es va programar dins els seminaris una activitat de treball en equip a portar a terme durant tot el curs i analitzar el seu desenvolupament mitjançant una tutoria reflexiva final.

Segons Lázaro (1997), existeixen diferents formats d'intervenció tutorial:

La funció tutorial legal. La legislació actual prescriu que tot professor universitari, amb dedicació plena ha de reservar 6 hores setmanals a la tutoria.

La funció tutorial acadèmica. Dedicació i/o assessorament del professor cap a l'estudiant, respecte al contingut del programa, orientació dels treballs, facilitació de fonts bibliogràfiques i documentals.

La funció tutorial docent. Assumeix la tutoria como a una modalitat de la docència. Realitza el treball mitjançant seminaris, preparació i seguiment de pràctiques d'un grup d'estudiants.

La tutoria entre iguals. Es basa en l'ensenyament mutu entre els iguals i implica un nivell elevat de comunicació i empatia entre aquests.

La tutoria personalitzada. En aquest cas l'estudiant demana ajut (personal o professional) al professor tutor. Es molt positiva perquè atén necessitats bàsiques i expectatives dels estudiants i facilita l'orientació sobre els seus estudis i futura professió.

La tutoria col·legiada. Plantejada des de un grup de professors universitaris que ofereixen el seu ajut al col·lectiu d'estudiants i fan el seu seguiment a partir de grups constituïts.

La tutoria virtual. Recolzada sobre entorns telemàtics, amb capacitat per diversificar fonts de coneixement i proporcionar ajut a l'estudiant.

En el nostre cas, val a dir que la funció tutorial docent va ser la modalitat tutorial escollida a l'inici, però finalment gairebé totes les altres modalitats han estat contemplades i portades a terme en algun moment o altre de l'experiència presentada.

Entre els principals objectius de la tutoria Reflexiva se'n destaquen els següents:

- Incrementar l'autogestió de la participació en el grup.
- Fomentar la cooperació entre els membres el grup.
- Augmentar la crítica constructiva entre els alumnes.
- Coparticipar en l'avaluació de tots els membres.
- Participar per assolir un objectiu final comú.
- Promoure l'autoavaluació de les seves actuacions en grup.
- Desenvolupar una eina que permeti la reflexió de l'alumne.
- Definir els diferents estils de relació entre els membres d'un equip.
- Respectar la diversitat d'opinions i sintetitzar l'activitat en una idea global integradora reconeguda pel grup.
- Utilitzar un llenguatge comunicatiu assertiu i un llenguatge no verbal escaiet .

Per tal d'assolir aquests objectius va ser necessari fer una reflexió prèvia i en profunditat sobre els diferents aspectes relacionats amb la interacció entre els membres de l'equip que participen en els seminaris de l'assignatura.

Finalment assenyalar que els principis bàsics en els que hem fonamentat l'avaluació de les tutories es basen en les aportacions fetes per Boud (2010):

L'avaluació és una part fonamental de l'ensenyament i el currículum i determina en gran mesura com aprenen els estudiants i el rendiment que n'obtenen.

Els estudiants necessiten desenvolupar la capacitat de valorar el seu propi treball i el dels seus companys, per poder esdevenir bons aprenents professionals i al llarg de tota la vida.

L'avaluació té un paper fonamental en el foment de l'aprenentatge i de l'obtenció del títol. Tot i així, perquè l'estudiant arribi a tenir un alt nivell d'exigència acadèmica, és necessari que identifiqui que el que se li demana és de qualitat i a més a més està relacionat amb la seva futura professió per la qual es prepara.

D'acord amb aquests criteris, la realització d'aquesta experiència, ha permès dur a terme una avaluació directa i acurada de les competències adquirides per part de l'estudiant, però també ha permès efectuar una coavaluació entre els membres de l'equip i una autoavaluació de cadascun d'ells.

OBJECTIUS

- Analitzar la tutoria reflexiva com a sistema d'autoregulació de l'aprenentatge.
- Incidir en la importància de la coavaluació i l'autovaloració dels membres de l'equip.

DESENVOLUPAMENT

Durant el curs 2009-2010 es portà a terme el desplegament del Grau en Infermeria a la Universitat de Girona. L'assignatura de Psicologia de la Salut i Habilitats comunicatives en forma part impartint-se durant el primer curs.

Una manera d'aplicar la teoria de l'assignatura en la vessant més pràctica es realitzant els seminaris en petit grup; els 122 alumnes que estan matriculats a l'assignatura en torn de matí i tarda, es divideixen en grups d'unes 12 persones, o sigui seran els grups A-B, C-D, E-F en torn de matí i en torn de tarda els grups G-H, I-J, K-L, cada grup realitzarà 5 seminaris al llarg del curs acadèmic.

Cada un d'aquests petits grups-classe es divideix a l'hora en subgrups de 5 persones, que s'ajunten voluntàriament segons el tema que volen treballar i que creuen que és més afí als seus interessos, per tant es dona la casuística que els alumnes que hauran de treballar en equip no es coneixien anteriorment ja que estan cursant primer curs.

Aquestes 5 persones realitzen un treball en comú al llarg de tot el curs acadèmic, finalitzant amb una exposició oral.

D'aquesta manera es treballa entre d'altres la competència de :

- Comunicar-se oralment i per escrit sobre temes de la seva especialitat de forma original i creativa, adaptant-se a l'auditori o als destinataris i utilitzant suports i/o recursos que fan més eficaces les produccions orals.

Al llarg del curs es poden realitzar diferents tutories informatives, per tal de veure l'evolució i fer un seguiment del procés del treball en equip.

En la primera tutoria realitzada al despatx de la professora i amb només els 5 membres del subgrup, es realitzen les següents activitats:

- es presenten els membres de l'equip
- s'analitza el tema escollit
- es realitza un contracte d'aprenentatge

Aquest contracte inclou:

-les normes de convivència actitudinals i acadèmiques (així els membres posen sobre la taula les normes que estableixen entre ells per a una bona convivència i per a evitar possibles conflictes posteriors, en el cas que no es compleixin es fan crides d'atenció a l'alumne perquè tingui l'oportunitat de fer un canvi de resposta)

-Un registre de les assistències cada vegada que el grup es reuneix i cada vegada que es faci una tutoria amb el professor, això garantirà l'assistència del màxim d'alumnes a totes les reunions.

-Un registre de la puntualitat (en cas que una persona arribi reiteradament tard se li posa alguna penyora; en el contracte es registre : la persona que arriba tard, pagarà aquell dia l'esmorzar)

-La realització d'un calendari per saber la disponibilitat i nivell de compromís dels membres

- Es defineixen normes concretes com per exemple: En el cas que un membre no faci la feina que li pertoca no se li posarà el nom al treball.

A part del contracte que té com a objectiu saber les normes clares des del primer dia del treball en equip, en la *primera tutoria* també es:

-Defineixen les virtuts de cada un dels membres, cada un comenta què pensa que pot aportar a l'equip, tant a nivell d'habilitats com de qualitats humanes.

- Es defineixen els objectius del treball,és a dir saber què volen aconseguir i posar-se tots d'acord amb els mateixos i comprometre's

- També s'analitza què pot sortir malament, i es fa una llista dels possibles problemes que podrien sorgir (falta de respecte cap a un dels membres, falta d'escolta de les altres opinions, el domini per part d'un dels membres, discussions estèrils que no aporten res, etc)

-Es realitzarà una acta de les reunions del grup per veure a quins compromisos han arribat

La ultima tutoria l'anomenem reflexiva i consisteix en fer una reflexió individual i grupal del treball en grup.

Durant tot el temps que ha durat el treball cada un dels membres individualment ha anat realitzant un diari reflexiu sobre el seu comportament en el grup, el què ha aportat, quin tipus de comunicació ha exercit, com ha ajudat a desencallar conflictes, quines emocions li ha creat el treball, etc.

Així doncs en aquesta tutoria cada membre exposa la seva reflexió, basada en part en la teoria impartida en les classes magistrals i en la lectura de diferents articles sobre el tema, i en el diari reflexiu sobre el seu comportament en el grup. S'especifiquen els diferents estils de relació que s'han exercit, en diferents moments,

Estil promotor (espontani i dominant)

Estil controlador (dominant i autocontrolat)

Estil cooperador (espontani i tolerant)

Estil analític (autocontrolat i tolerant)

Segons l'estil que exerceixin cada un dels membres l'alumne pot anar canviant de rol o adaptant-se a les necessitats d'aquest equip aquí i ara.

S'analitzen els conflictes que s'han generat quines estratègies s'han exercit per a la seva solució, com s'ha desenvolupat el diàleg, com s'ha arribat a un acord, i com s'ha posat en pràctica i com ha estat la seva resolució, entre d'altres.

Un cop un membre ha expressat la seva reflexió, aquest és alhora co-avaluat pels seus companys, ajudant-lo així en la seva pròpia reflexió i en l'autoregulació del seu propi aprenentatge i es també avaluat pel professor, coincidint així amb la competència de

- Responsabilitzar-se del propi aprenentatge utilitzant el procés d'avaluació com a mitjà de reflexió i millora de la pròpia actuació

Un cop finalitzada la reflexió individual, també es fa una reflexió grupal, on el professor posa sobre la taula les següents qüestions:

- Anomeneu tres aspectes que creieu que heu fet especialment bé com a grup
- Anomeneu tres aspectes que creieu que hauríeu de millorar si haguéssiu de tornar a treballar junts
- Valoreu en una escala d'1 al 10 el funcionament del grup (cada membre respon de manera individual i anònima,
- Valoreu en una escala de 1 al 10 la vostra pròpia contribució al funcionament del grup.

L'exercici d'aquesta tutoria ha suposat una tasca amena de realitzar en tots els subgrups treballats fins al moment i que ha servit per a regular les emocions individuals generades per la pròpia tasca. Així mateix ha ajudat a fomentar valors de diàleg, respecte, comprensió del punt de vista de l'altra i empatia, tant necessàries per al futur treball professionals com a agents de salut.

Aquest treball en equip culmina en una exposició oral, per part de tots els membres de l'equip i anirà dirigida a tot el grup del seminari (15 alumnes) .

Un cop finalitzada l'exposició es fa l'avaluació i el feedback per part dels alumnes que han estat espectadors.

Seguint una plantilla anteriorment dissenyada i coneguda pels membres que exposen es valoraran els diferents paràmetres (claredat d'idees, seguretat i no lectura del paper, durada de la presentació, posició, mirada i d'altres temes de comunicació no verbal així com els aspectes pedagògics com es ara els instruments utilitzats per a la presentació els aspectes innovadors, la creativitat i el domini del tema exposat, entre d'altres.

Cada alumne té un temps per reflexionar sobre aquests aspectes i després tots escriuen en dues cartolines , en una els aspectes a modificar i en l'altra els punts forts de la presentació, i es passa a verbalitzar-ho aportant un feedback al grup que ha realitzat l'exposició.

Amb aquesta metodologia podem dir que s'intenta que els estudiants puguin adquirir a més a més de les competències pròpies de l'assignatura les del Grau en Infermeria, que són les següents :

- Comprendre sense prejudici a les persones, considerant els seus aspectes físics, psicològics i socials, com a individus autònoms i independents; assegurant el respecte a les seves opinions, creences i valors i garantint el dret a la intimitat a través de la confidencialitat i el secret professional.
- Treballar amb l'equip de professionals com a unitat bàsica en la qual s'estructuren de forma unidisciplinària o multidisciplinària els professionals i d'altra personal de les organitzacions assistencials.

Així com les competències Transversals de la Universitat de Girona:

1. Utilitzar tecnologies de la informació i de la comunicació.
2. Treballar en equip.
3. Comunicar-se oralment i per escrit.
4. Dissenyar propostes creatives.

CONCLUSIONS I PROSPECTIVA

En virtut dels resultats aconseguits sobre la tutoria reflexiva es destaquen les conclusions següents:

- La tutoria reflexiva és una estratègia didàctica escient d'autoregulació de l'aprenentatge amb una presa de decisions compartida pels estudiants.
- El treball reflexiu ha fomentat la co-participació, el respecte i la comunicació psicoemocional. El resultat del procediment ha permès als estudiants a regular les emocions individuals generades per la tasca i en el si del propi grup.
- La metodologia didàctica ha permès millorar tant la capacitat com la qualitat comunicativa de cadascun dels integrants del grup i entre els membres del grup.
- L'avaluació de l'experiència de la proposta aportada es fonamenta en l'autoavaluació, la co-avaluació i l'avaluació del professor. L'avaluació ha permès realitzar una anàlisi i reflexió crítica de l'activitat. En aquest context s'ha considerat l'estratègia didàctica per organitzar i exposar les competències, els objectius i els continguts de l'assignatura a partir de la capacitat comunicativa.
- L'estratègia didàctica requereix una planificació prèvia del professor a partir de l'elaboració d'una guia per l'estudiant on es concreten les tutories informatives de seguiment, la coordinació d'un calendari de presentacions i les característiques d'avaluació.
- Per aconseguir una comunicació de qualitat (didàctica, amena, eficaç i creativa) els estudiants han utilitzat els recursos informàtics accessibles, han generat un fòrum de debat i han destacat els elements més transcendents del procediment didàctic.
- Els valors inherents a l'activitat proposada corresponen al respecte als altres, regulació de les emocions individuals, foment dels valors de diàleg, comprensió, suport, rèplica i empatia. El reconeixement i comprensió de cadascun d'aquests valors, requereix un procés continuat de vivència, posta en pràctica, identificació i acceptació. Així doncs per aconseguir un bon resultat, l'activitat requereix d'un procediment reflexiu previ individual i grupal.
- A partir de l'aprenentatge autònom i tutoritzat l'estudiant construeix el coneixement i interpreta de forma significativa la seva realitat.

- Els valors identificats en el transcurs de l'activitat són un factor clau pel desenvolupament professional de qualitat. Així doncs, cadascun dels valors adquirits amb la pràctica es relaciona amb una capacitat que cal integrar en el treball en equip i que es reconeix amb la intel·ligència emocional.
- El sistema d'avaluació escaient de la tutoria reflexiva ha de considerar els resultats i el procediment tant a nivell teòric de contingut com a nivell reflexiu com de resultat.
- Tot i que l'experiència didàctica ha estat arriscada i en algunes ocasions vulnerable comparada amb el format tradicional, confirmem que la tutoria reflexiva, ha estat ben acceptada pels estudiants, ha suposat una activitat adequada per aconseguir un feed-back de qualitat des de la perspectiva dels companys i del professor.
- Els resultats de l'experiència d'aquest curs han permès dissenyar l'instrument d'avaluació de l'activitat. En aquesta línia, a partir del disseny d'un qüestionari d'elaboració pròpia s'han identificat els indicadors de qualitat per avaluar tant la comunicació oral com el procediment del treball en equip per part de tots els estudiants. Aquests indicadors s'han elaborat i acordat entre els professors i estudiants.
- L'experiència fomenta l'autogestió del treball en equip en qualitat. Reconèixer els indicadors d'avaluació permeten potenciar i reforçar la dinàmica interna, organitzativa i la coordinació del grup, aconseguint una comunicació de qualitat, assertiva i col·laborativa.
- La transformació reflexiva s'ha aconseguit com a conseqüència de la comprensió dels continguts relatius a l'assignatura, la convivència realitzada, el procés reflexiu individual i de grup a partir d'una dinàmica reflexiva i col·laborativa.
- Les comunicacions orals han generat fòrum i debat entre els membres del grup. Així mateix han generat unitats de conversa, aquestes unitats són especialment rellevants pel professor ja que són les que els estudiants identifiquen com indicadors de qualitat de l'experiència didàctica així doncs indicadors d'avaluació.
- El treball individual i de grup aconseguit a requerit un estudi sistematitzat de l'experiència tant a nivell individual com de grup. El procediment viscut es podria haver recollit en un bitàcola on quedés palès el periple del procés viscut, reflexions, preguntes, dubtes, elements que conviden a la cerca de nous continguts i relacions de continguts, inquietuds... i els elements que han provocat l'assoliment de l'objectiu prefixat. La idea és que tots els integrants del grup sentin que les seves reflexions queden representades. Que els continguts quedin organitzats d'una forma fluïda, destacant els elements més rellevants del procés així com les estratègies d'autoregulació.

La realització de la tutoria reflexiva, ha estat en general ben acceptada pels estudiants i alhora els ha suposat una activitat adequada per aconseguir un feedback de qualitat des de la perspectiva dels companys i del professor.

En tots els subgrups treballats el treball reflexiu portat a terme ha fomentat la comunicació psicoemocional i ha servit, entre d'altres, per ajudar als estudiants a regular les emocions individuals generades per la pròpia tasca i en el si del propi grup.

També ha ajudat a fomentar valors de diàleg, respecte, comprensió del punt de vista de l'altre i empatia, tant necessàries per al futur treball professional com a agents de Salut dels/les infermers/es.

Els resultats de l'experiència d'aquets curs han permès dissenyar l'instrument d'avaluació de l'activitat. En aquesta línia, a partir del disseny previ d'un qüestionari s'han identificat els indicadors de qualitat per avaluar tant la comunicació oral com el procediment del treball en equip per part de tots els estudiants. Aquests indicadors s'han elaborat i acordat entre els professors i estudiants.

Per a concloure, es confirma que l'experiència fomenta l'autogestió del treball en equip en qualitat. El reconeixement dels indicadors que s'avaluen potencien i reforcen la dinàmica interna, organitzativa i la coordinació del grup, millorant el resultat de la comunicació assertiva i col·laborativa.

BIBLIOGRAFIA

ZABALZA BERAZA, M.A. (2000). Enseñando para el cambio. Estrategias didácticas innovadoras. *Actas del XII Congreso Nacional y I Iberoamericano de Pedagogía: Cambio educativo y educación para el cambio*. Tomo I, 241-271.

LÁZARO MARTÍNEZ, A. (1997). La función tutorial de la acción docente universitaria. *Revista Complutense de Educación*. Vol. 8, nº 1 y 2. pp. 234-252 y 109-127.

GAIRIN, J. *et al.* (2004). La tutoría académica en el escenario europeo de Educación superior. *Revista Interuniversitaria del Formación del Profesorado*. V.18 (1). 66-77.

BOUD, D. *et al.* (2010). *Seven propositions for assesment reform in higher eduation*. Sidney: Australian Learning and Teaching Council.

ARNAIZ, Pere; *Qui és qui. Les relacions humanes al grup-classe*. Graó, Barcelona, 1988

BONALS, Joan; *El trabajo en pequeños grupos en el aula*. Graó, Barcelona, 2000

Del Carmen, Lluís M.; *La planificació de cicle i curs*. Materials curriculars. Departament d'Ensenyament, ICE UB, Graó,1993.

RUÉ, Joan; Gómez, Isabel; Camps, Montserrat *et al*, *Diversitat i agrupament d'alumnes* ICE UAB, Barcelona, 1991

PREGUNTES/DEBAT

- És necessari per al propi alumne realitzar una tasca reflexiva sobre el seu comportament en el grup?
- Aquesta tasca de coavaluació entre els membres facilita la cohesió entre ells?
- La realització de la tutoria reflexiva facilita l'autoregulació de l'aprenentatge de les competències transversals?
- En la tutoria reflexiva, el feedback rebut pels altres membres del grup és necessari pel propi aprenentatge de l'alumne?
- La coavaluació de l'exposició oral ajuda a la presa de consciència del propi alumne?