

Trabajando con estudiantes necesitados: una perspectiva ética

BARON PERLMAN

LEE I. MCCANN

Universidad de Wisconsin en Oshkosh

TAMMY L. KADAH-AMMETER

Universidad de Wisconsin en Fox Valley

Originalmente publicado en: Observer Vol.20, No.11, Diciembre, 2007

Traducción de: Alejandro Franco (Miembro APS, APA Divisiones 2 y 15, SIP)

Correo: alejandro.franco.j@gmail.com

Profesor Smith, ¿tiene un minuto? Necesito hablar con usted. Dr. Jones, ¿puedo reunirme con usted después de clase unos minutos? Profesor Miller, ¿está ocupado mañana?

Los profesores interactúan con los estudiantes de muchas maneras. Enseñan, aconsejan, supervisan los clubes y sociedades de honor de estudiantes, colaboran en eventos académicos, ayudan con las aspiraciones en cuanto a la carrera y el posgrado, y muchas veces, simplemente escuchan u ofrecen consejo.

El hecho de que las vidas de los estudiantes no siempre sean idílicas no es sorpresa para la mayoría de los profesores. Algunos estudiantes sólo necesitan una escucha empática que les permita hablar sobre los problemas, eventos estresantes, u otras preocupaciones y dificultades de la vida diaria. Si bien es un evento raro para muchos profesores, reunirse con un estudiante que tiene una necesidad seria -aquellos con estrés agudo; ansiosos; suicidas; deprimidos; que experimentan serias dificultades con el trabajo del curso, las diferencias raciales o culturales, o las expectativas de los padres- es un trabajo importante y desafiante. Algunos estudiantes toman la iniciativa y solicitan reunirse con sus profesores, pero estos últimos también pueden llegar a los estudiantes, incluso comunicando desde sus programas de curso que están disponibles. Un miembro del profesorado podría ser la primera o la única persona que reconozca o se entere que un estudiante necesita apoyo o asistencia. Los profesores podrían notar una reducción en el desempeño o en la asistencia a los cursos, o recibir una nota del decano de estudiantes acerca de los estudiantes que están enfermos o que han sufrido la muerte de un ser amado. Solamente preguntar "¿cómo le va?" puede ser una forma de constituir una conexión con dicho estudiante.

Los profesores de las instituciones necesitan maximizar las oportunidades para que los encuentros con estudiantes sean de ayuda y estén basados en la conciencia de las obligaciones éticas. Al igual que en cualquier interacción entre una persona con autoridad y otra que busca apoyo, existen reglas de moralidad, valores, y comportamiento profesional para aquellos que tienen el poder, de tal manera que quienes busquen ayuda reciban el respeto y asistencia que merecen. No existe un código nacional de comportamiento ético al cual se suscriban todos los profesores y, desafortunadamente, algunos profesores no ven la ética como un lineamiento y sabiduría, sino como restricciones desenfocadas sobre su comportamiento y la libertad académica. Solamente los miembros de la Asociación Psicológica Americana (APA) deben seguir la ética de la asociación (APA, 2002), pero todos los profesores garantizarían mejor el bienestar y la dignidad de los estudiantes si siguieran estos códigos de conducta.

No existe otra área del trabajo del profesor en la que sea más necesario el comportamiento profesional y moral que cuando se interactúa con los estudiantes necesitados, sin importar qué tan "incisivo" sea el estudiante, y aún así la mayoría de los profesores reciben poco o ningún entrenamiento o guía sobre cómo hacerlo. Es especialmente importante que los profesores se esfuercen para mantener unos límites e integridad apropiados, manteniendo sus roles como educadores pero sin convertirse en terapeutas.

Tips para ayudar éticamente a los estudiantes necesitados

Prepárese

Lea los lineamientos y políticas de su institución acerca del trabajo de profesores con estudiantes necesitados, si existen, especialmente antes de encontrarse con un estudiante. Hable con colegas de confianza sobre su disponibilidad e interés, en caso de que usted necesite consultarlos, y ubique las agencias disponibles donde podría remitir (por ejemplo, Centro de Consejería, Centro Multicultural, Oficina del Decano de Estudiantes, Oficina del Rector, Centro de Salud de la Universidad, Policía de la Universidad, Consultorio Jurídico de la Universidad). Recomendamos que los departamentos trabajen con sus centros de consejería o con personal entrenado para ayudar a los miembros del profesorado en sus habilidades de escucha y profesionalismo con miras al momento en que trabajen con estudiantes necesitados. Tal entrenamiento y discusiones, más útiles que la simple distribución de un manual y que no se limitan a ello, pueden ser especialmente de ayuda para los profesores nuevos, con frecuencia más cercanos a los estudiantes en edad e identidad, y hacia los cuales algunos estudiantes podrían dirigirse primero, pero estos son los menos experimentados en su rol como "persona que ayuda", y estarán más sujetos a experimentar cruces inapropiados de límites.

Guía ética

El área de la ética y el trabajo con estudiantes necesitados merece toda la reflexión seria que los profesores puedan darle. Aplicamos los cinco principios a seguir de la Asociación Psicológica Americana (APA, 2002) a los asuntos que en nuestra experiencia están relacionados con ayudar a tales estudiantes. Si los lectores tienen ideas y ejemplos para nosotros, nos gustaría escucharlos (perlman@uwosh.edu).

Beneficencia y ausencia de maldad: hacer el bien, y evitar causar daño

Los profesores deben evitar causar daño, y ser de ayuda, si es posible. Deben evitar hacer un mal uso de su influencia y poder, y salvaguardar el bienestar y derechos de sus estudiantes. Los profesores necesitan actuar con integridad -siendo honestos y sinceros con los estudiantes, pero en formas que no sean dañinas. La honestidad total puede ser inapropiada; por ejemplo, recomendando a una estudiante que "deje" a un novio abusivo. Cuando un estudiante se acercó a uno de los autores de este Tip acerca de las presiones sobre ir a casa los fines de semana versus la academia y el estudio, fue honesto al manifestar que (a) no conocía lo suficientemente bien su situación en el hogar como para darle un consejo con confianza; (b) que en su experiencia, los estudiantes que invertían los fines de semana en la Universidad estudiaban más y parecía que les iba mejor en los trabajos de los cursos; (c) que un compromiso podría ser regresar a casa con menor frecuencia; (d) que esta era una decisión que ella debía tomar por sí misma (autodeterminación, ver más abajo), pero que podría volver a considerarla; y (e) que él estaba muy interesado en lo que decidiera y cómo funcionaba.

Muchos profesores no son conscientes del poder que poseen sobre los estudiantes. Los estudiantes pueden pensar que si un profesor les dice que vayan a su oficina y no lo hacen, sus notas en el curso podrán verse afectadas. Los estudiantes ven a los profesores como personas que saben bastante. Podrían tener altas expectativas no confesadas sobre la ayuda que recibirían de esta persona "sabia" que enseña en su clase. Nuestra observación es que los profesores de psicología podrían ser abordados por los estudiantes debido a la disciplina y el contenido del curso que enseñan, y estos, más que sus colegas en otras disciplinas, también pueden estar más tentados a pensar que saben qué hacer. Los profesores necesitan ser conscientes de que no es su responsabilidad como profesores, incluso si son consejeros o clínicos con entrenamiento, trabajar con los estudiantes necesitados. Otras áreas en la institución, como el centro de consejería, tienen esa responsabilidad, y probablemente tienen un entrenamiento más relevante y experiencia. Los profesores necesitan bajarse de los pedestales y ser honestos con los estudiantes acerca de sus experiencias en la vida y su capacidad para ayudar. Necesitan aprender a decir:

- ◆ Mi experiencia con eso es limitada, y no tengo mucho conocimiento acerca de lo que usted está viviendo.
- ◆ Cuando mi hijo o hija han tenido problemas con esto, esto es lo que les ha sido de ayuda, pero no sé si le aplicaría a usted.
- ◆ Eso suena difícil. Usted está claramente angustiado. Pero no sé qué recomendarle o qué debería hacer. ¿Qué ideas tiene?
- ◆ No tengo un buen consejo para usted excepto que debería buscar a alguien más experimentado que yo.

Los miembros del profesorado deben ser conscientes de sus límites personales

Por ejemplo, los profesores podrían tener experiencias personales, pero probablemente poca experiencia profesional, en el abordaje de relaciones de pareja, consejos médicos o legales, y así sucesivamente.

Fidelidad y responsabilidad

Los profesores deben mantener sus promesas con los estudiantes. Los profesores son modelos de rol para ellos y son más importantes de lo que los profesores podrían pensar. Como modelos de rol, los profesores necesitan mantener las promesas que hacen a los estudiantes: *usted podrá presentar el examen con anterioridad, usted podrá entregar su trabajo final uno o dos días después, le traeré un libro o dos acerca del tema para que usted lo lea*. Un colega invirtió algún tiempo hablando con un estudiante que iba a atravesar el océano por primera vez. El estudiante estaba un tanto emocionado y ansioso. El profesor le dijo que le traería algunos libros turísticos que podrían ser útiles, pero estuvo muy ocupado y nunca lo hizo. El estudiante se sintió decepcionado y poco importante, y el profesor escuchó de otros estudiantes que su relación con este estudiante en particular se había deteriorado.

Los profesores deben actuar responsablemente, valorar la consulta, y remitir a los estudiantes cuando sea pertinente. Uno de los autores del Tip, un psicólogo clínico, fue abordado por un estudiante acerca de decisiones de tratamiento para un cliente que vivía en una residencia en la que trabajaba. El autor escuchó, y remitió al estudiante al director de la agencia. A pesar del hecho de que el profesor tenía experiencia en esta área, el estudiante necesitaba hablar con la persona que tenía la responsabilidad legal y moral hacia el cliente, al igual que hacia el trabajo clínico del estudiante. Ir demasiado lejos con los consejos incrementa el riesgo para los profesores de que los estudiantes, sus padres, administradores, y en este caso el supervisor y jefe del estudiante puedan quejarse.

Escuche de cerca

El proceso de escucha puede ser tan importante que de ahí depende si los profesores realmente entienden lo que los estudiantes les dicen. Los estudiantes necesitan sentirse valorados y atendidos en tales situaciones. No conteste el teléfono ni responda correos electrónicos cuando esté hablando con un estudiante. Con frecuencia, todo lo que los estudiantes desean y necesitan es alguien que los escuche, así que aprenda a escuchar en silencio. Simplemente escuche. Luego los profesores necesitan la capacidad para responder, y familiarizarse con un lenguaje tal como:

- ◆ Permítame ver si le estoy escuchando bien. ¿Lo que dice es que el problema es_____?
- ◆ Suena como si usted estuviera realmente angustiado. ¿Es así?
- ◆ Usted suena preocupado.
- ◆ No estoy seguro de entender. ¿Podría contarme más?

Una parte de escuchar bien -algo raro en nuestra sociedad- consiste en mirar a alguien sin interrupción. El contacto visual en un entorno silencioso puede ser de ayuda en su propio derecho.

Dé a los estudiantes el tiempo que necesitan

Para brindar ayuda es necesario tener el tiempo para ser paciente y explorar lo que está afectando a un estudiante. Permita a los estudiantes saber cuánto tiempo usted tiene para reunirse con ellos (entre 30 y 45 minutos podrían ser necesarios), y permítales saber cuánto tiempo les queda: *nos quedan alrededor de 20 minutos*. Saber qué tanto pueden reunirse con usted ayuda a los estudiantes a decidir sobre qué hablar y enfocar la reunión. De manera diagnóstica, los estudiantes que requieren mucho tiempo o que piden varias reuniones están comunicando su necesidad de ayuda experta. Remítalos a la agencia designada de tal manera que un profesional entrenado pueda abordar sus necesidades y dependencia. Ellos siempre podrán reportarle a usted cómo van evolucionando las cosas. La cuestión del tiempo es difícil debido a que algunos estudiantes simplemente no ven fronteras y su problema puede ser (o parecer) trivial para los profesores con quienes esté hablando. También, los colegas pueden resentirse con estudiantes que toman mucho tiempo y podrían, consciente o inconscientemente, trabajar contra el estudiante cuando se trata de poner notas, o, especialmente, cartas de recomendación más adelante.

Integridad (confianza)

Sea respetuoso y trate a todos los estudiantes con dignidad. Los estudiantes nunca deben sentir como si estuvieran molestando a los profesores o tomando su tiempo de una forma indebida, si bien se requieren algunos límites. Sin importar la forma en que el estudiante "se presente" -ya sea articuladamente, con gran emoción, organizado o desorganizado- los profesores deben ser respetuosos y nunca desvalorizar o menospreciar lo que el estudiante relata. Los profesores pueden prestar atención y al mismo tiempo comunicarle al estudiante que no están disponibles en ese momento. Si los profesores han tenido un día estresante y tienen una reunión programada con un estudiante, necesitarán respirar profundamente antes de la reunión. Si los estudiantes han sido difíciles en el pasado (demandantes, presentando excusas por un trabajo pobre en el curso), separe este hecho del problema actual. Los miembros del profesorado nunca deberían humillar a los estudiantes o valorar sus problemas como triviales incluso cuando parecen serlo; una honestidad y sinceridad totales (ver más arriba beneficencia y ausencia de maldad) no es siempre una intervención ética. Un colega cuenta la historia de una estudiante devastada que vino a hablar sobre un joven que no la llamó para la tercera cita. Un profesor le dijo que "los hombres vienen y se van.

Acostúmbrese". La misma mujer fue a ver a otro profesor, aún más alterada. Este segundo profesor le permitió hablar por un momento, y eso era lo que necesitaba.

Justicia

Brinde ayuda por igual a todos los estudiantes. Tome cualesquier problema que el estudiante le traiga como algo importante para ellos. Un momento embarazoso en una fiesta puede parecer el fin del mundo para alguien con 18 años de edad. Los estudiantes que tienen problemas con sus compañeros de cuarto podrían estar experimentando los momentos más difíciles que han tenido alguna vez y tales situaciones no solo son estresantes sino que ofrecen el potencial de aprender habilidades para toda la vida (solución de problemas, confrontar a los demás de manera apropiada, sostener los puntos de vista propios, etc.). Uno de los autores contribuyó enormemente a la calidad de vida de un estudiante y su compromiso con la universidad brindando información acerca de cómo podría obtener un dormitorio diferente y separarse así de una compañera de cuarto difícil.

Respeto por los derechos y la dignidad de las personas

Trate el contenido de las discusiones con los estudiantes necesitados como confidencial. Los profesores no deben revelar la información de los estudiantes a menos que tengan preocupaciones serias acerca de la seguridad personal del estudiante o de un riesgo para otros (ver más abajo). Nunca camine por el corredor hablando con un colega acerca de un estudiante y revele la identidad del mismo ni comparta información de una reunión con un estudiante a otra persona (cónyuge, mejor amigo, colega), a menos que usted pueda camuflar al estudiante para que sea imposible identificarlo. Cuando un estudiante habló a uno de los autores acerca de su timidez y su cansancio creciente con esta parte de su personalidad, él escuchó, y recomendó que consultara con alguien en el centro de consejería, y se mantuvo en contacto con este acerca de cómo estaba afrontando su timidez y si se sentía cómoda haciéndolo. Incluso si ella estaba inscrita en dos de las clases de sus colegas, nunca habló con estos acerca de su interacción con ella.

Reúnase con los estudiantes en privado. Con frecuencia los estudiantes caminan con los profesores hasta sus oficinas. Evite hablar con los estudiantes acerca de temas importantes hasta que la puerta de la oficina esté cerrada. Si usted comparte la oficina o un cubículo deberá encontrar un lugar privado para reunirse. Coloque un aviso de 'no molestar' en su puerta durante tales reuniones. Típicamente, los profesores dejan la puerta entreabierta para evitar un reclamo de acoso falso. Sin embargo, los estudiantes necesitados podrían no hablar con un profesor a menos que la puerta esté cerrada. Nuestra recomendación sería cerrar la puerta si el estudiante lo solicita y si su juicio y experiencia le dice que está bien (P. Keith-Spiegel, comunicación personal, marzo 1, 2005). En ocasiones, los estudiantes revelan cuestiones personales a todos en clase. Algunas veces estas revelaciones aportan a la profundidad y relevancia del contenido del curso y son benéficas para los estudiantes y el profesor. En otros momentos los estudiantes van demasiado lejos, probablemente haciendo sentir mal a sus compañeros con información personal o problemas que podrían ser mejor discutidos en privado. Los profesores deben monitorear las afirmaciones de los estudiantes, tomando decisiones sobre si estas revelaciones son pertinentes y, en caso de no serlo, moviendo la discusión y el contenido de la clase hacia otros estudiantes y temas. Un simple, "*hable sobre eso conmigo luego de la clase cuando podré brindarle más atención y tiempo*", con frecuencia es una intervención apropiada.

Permita la autodeterminación. Los profesores deben permitir a los estudiantes tomar sus propias decisiones. Es la vida del estudiante, incluso si a veces los jóvenes parecen estar perdidos. Los profesores que se reúnen y trabajan con los estudiantes necesitados deben permitirles proceder como ellos decidan. Es posible establecer un abanico de elecciones y apuntar los pros y contras de

cada uno, pero el estudiante elige. Un profesor no debería decir que está totalmente de acuerdo con una estudiante que, por ejemplo, piensa que el aborto es lo que necesita y que debería irse de la casa a pesar de las objeciones fuertes de sus padres.

Los profesores necesitan ser sensibles al hecho de que la forma en que visualizan y describen varias posibilidades de acción puede hacer unas elecciones más atractivas que otras, socavando de esa manera la autodeterminación de los estudiantes. Los estudiantes son libres de no elegir -esa es una elección. Algunas veces, las situaciones se curan por sí solas; algunas veces, deben empeorarse antes de que puedan mejorarse.

Los estudiantes con problemas más serios

Los profesores son probablemente los más preocupados acerca de cómo responder a los estudiantes que tienen necesidades serias (por ejemplo, suicidas, o estudiantes que hablan sobre pensamientos y sentimientos suicidas, que parecen severamente deprimidos, o psicológicamente desorganizados). Otros estudiantes podrían estar afrontando duelos y pérdidas serias, problemas de alcohol y drogas, ansiedad severa causada por decisiones de carrera, o estar en relaciones abusivas, luchando con problemas de identidad u orientación sexual, o afrontando lo que perciben como problemas irresolubles (por ejemplo, salirse de la universidad y decepcionar a los padres vs. quedarse cuando saben que no es un buen momento para hacerlo).

Nuestro consejo es simple y directo: nunca sea la persona principal de ayuda para los estudiantes con problemas serios. Escuche, exprese su preocupación y un sentido de cuidado, y remítalos a los profesionales (Nilson, 2003). Simplemente diga a los estudiantes: *su problema está más allá del alcance de lo que puedo hacer éticamente por usted. Respeto que haya confiado en mí lo suficiente para compartir este problema conmigo y es por mi preocupación y respeto que necesitamos encontrar a alguien entrenado profesionalmente con quien usted se pueda reunir.* Uno de los autores enseña psicología anormal y pide a los estudiantes que hagan una redacción en la que apliquen el contenido de sus cursos a sus propias vidas. Remite al menos a siete estudiantes por semestre al centro de consejería.

Si un estudiante amenaza con cometer suicidio o con hacer daño a otro individuo, los profesores están obligados a romper la confidencialidad y llamar a la policía o alguna oficina de intervención de emergencias, y no dejar solo al estudiante. Es mejor pecar del lado de la seguridad. Uno podría simplemente decir al estudiante, si las circunstancias son apropiadas para ello, *sé que no ha pedido directamente ayuda y que lo que estoy a punto de hacer parece una intromisión, pero estoy extremadamente preocupado acerca de lo que he escuchado y pienso que sería mejor para ambos si yo _____*. Si el estudiante está extremadamente furioso o agitado en la oficina del profesor, usted podría llamar a alguien de la siguiente oficina o del corredor. Otro consejo directo: si los problemas del estudiante le preocupan, remítalos a alguien más. Sea honesto y claro con los estudiantes informándoles que los servicios de apoyo existen para su bienestar aún si no conocen a ninguno de los profesionales que trabajan allí, pues estos son los entornos en donde obtendrán la ayuda que necesitan y usted les ayudará a que la obtengan. Las reglas exactas sobre cómo los miembros del profesorado deben comportarse en tal situación son imposibles de delinear.

Conclusión

Los estudiantes necesitados pueden ser mejor atendidos si los profesores tienen un marco que guíe el comportamiento ético y profesional. Hemos sugerido que los principios sobre aspiraciones de los Principios Éticos y el Código de Conducta de la APA pueden proveer dichos lineamientos.

Incluso si una remisión es el resultado deseado y típico de una interacción con un estudiante con necesidades serias, ocurre mucho en tales interacciones mientras se llega a la remisión. La sociedad confía en los profesores para navegar efectivamente estas interacciones difíciles, y ellos necesitan mantener esa confianza en sus capacidades y juicio. Los profesores pueden sugerir opciones directamente relacionadas con un curso, la actividad relacionada con la universidad, la academia, y la consejería de carrera. Los profesores que se reúnen con estudiantes que comentan sus problemas del día a día pueden escuchar y compartir algunas acciones alternativas. Cuando los estudiantes tienen necesidades serias, la práctica ética y profesional pide a los profesores que los remitan a aquellos con la experiencia y la responsabilidad de ayudarles.

Nota: nuestros agradecimientos para Patricia Keith-Spiegel por sus ideas y contribuciones.

Referencias y lecturas recomendadas

- American Psychological Association. (2002). Ethical principles of psychologists and code of conduct. *American Psychologist, 57*, 1060-1073.
- Curzan, A., & Damour, L. (2000). *First day to final grade: A graduate student's guide to teaching*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Davis, B.G. (1993). *Tools for teaching*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Francis, P. (2003). Developing ethical institutional policies and procedures for working with suicidal students on a college campus. *Journal of College Counseling, 6*, 114-124.
- Haney, M. (2004). Ethical dilemmas associated with self-disclosure in student writing. *Teaching of Psychology, 31*, 167-171.
- Keith-Spiegel, P., Whitley, B., Balogh, D., Perkins, D., & Wittig, A. (2002). *The ethics of teaching: A casebook* (2nd ed.). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Koocher, G.P., & Keith-Spiegel, P. (1998). *Ethics in psychology: Professional standards and and cases* (2nd ed.). New York: Oxford.
- Nagy, T.F. (2000). *Ethics in plain English: An illustrative casebook for psychologists*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Nilson, L.B. (2003). *Teaching at its best: A research-based resource for college instructor* (2nd ed.). Bolton, MA: Anker.
- Vickio, C. (1990). The goodbye brochure: Helping students to cope with transition and loss. *Journal of Counseling & Development, 68*, 575-577.

Sobre los autores:

Baron Perlman es profesor universitario, profesor distinguido en el Departamento de Psicología en la Universidad de Wisconsin en Oshkosh, y miembro socio de la Sociedad para la Enseñanza de la Psicología. Ha tenido interés y compromiso de larga data hacia el desarrollo de profesores. También es editor de los Tips de Enseñanza del Observador de la APS, disponible en formato libro, Lecciones Aprendidas: Consejos Prácticos para la Enseñanza de la Psicología (Perlman, McCann, & McFadden, Eds., Volumen 1, 1999; Volumen 2, 2004) publicados por la Asociación para la Ciencia Psicológica.

Lee I. McCann es profesor de psicología, en la Universidad de Wisconsin en Oshkosh; y miembro socio de la Asociación Psicológica Americana y la Sociedad para la Enseñanza de la Psicología. Es coautor (con Baron Perlman) de *Reclutando Buenos Profesores para la Universidad: recomendaciones prácticas para una búsqueda exitosa* (1996, Anker), coeditor (con Baron Perlman y Susan McFadden) de *Lecciones Aprendidas: Consejos Prácticos para la Enseñanza de la Psicología* (1999, Asociación para la Ciencia Psicológica) en los volúmenes 1 y 2, y de la columna de *Tips de Enseñanza* en el *Observador de la APS*, y coeditor (con Baron Perlman y William Buskist) de *Voces de la Experiencia: charlas memorables del Instituto Nacional para la Enseñanza de la Psicología* (2005, Asociación para la Ciencia Psicológica).

Tammy L. Kadah-Ammeter recibió su maestría con énfasis experimental de la Universidad de Wisconsin en Oshkosh y es autora de la investigación, *Lineamientos y Procedimientos Éticos para Trabajar con Estudiantes Necesitados*, un póster presentado en enero del 2006, en la reunión anual del Instituto Nacional para la Enseñanza de la Psicología.