

Una nueva profesión en el ámbito de la educación: el asesor *virtual-coach*

Víctor Manuel Castro Valtierra

A new profession in the education field: the teacher as a virtual coach

Resumen

Desde la aparición del Internet y el desarrollo de las TIC surgió una nueva manera formal de aprendizaje: 'la educación a distancia', misma que hoy constituye toda una absoluta y total realidad que a diario se sigue multiplicando. Uno de los pilares de esta modalidad educativa —y que en mi opinión es un elemento fundamental para que ésta subsista— es el tutor, facilitador o asesor virtual. Pero éste, a su vez, se ha consolidado como una nueva profesión con características muy peculiares: el *asesor virtual/asesor-coach*.

Palabras clave: Nueva profesión, *coaching*, programación neurolingüística, observador ontológico.

Abstract

The emergence of the internet and the development of ICTs brought along a new type of formal education: distance learning, which today has become a complete and absolute reality that keeps growing every day. One of the cornerstones of this educational modality —and which I consider is a fundamental element to its survival— is the tutor, facilitator or online teacher, who has evolved into a new profession with peculiar characteristics: the teacher as a virtual coach.

Keywords: new profession, coaching, neuro-linguistics programming, ontological observer.

Introducción

El mundo globalizado y el pleno auge de la economía del conocimiento, apoyados por el avance de las Tecnologías de la Comunicación y la información (TIC), han promovido el desarrollo de nuevas formas de educación, sobresaliendo la llamada ‘educación a distancia’ (que ciertamente tuvo su inicio desde mediados del siglo XX con la capacitación vía correo postal), misma que permite establecer nuevos paradigmas: el aprendizaje mediado por un docente es factible sin los límites de espacio y tiempo y sin la presencia física del profesor.

Hace apenas unos lustros (cuando inicié formalmente la educación virtual como ahora la conocemos), el escepticismo hacia ella era muy común, poniéndose en tela de juicio su efectividad en el aprendizaje aunado a las múltiples fallas técnicas que dificultaban el mismo. No obstante, en la actualidad, el veloz desarrollo tecnológico ha coadyuvado de una manera determinante en el progreso de esta modalidad educativa, de tal forma que el paradigma se ha invertido: la institución educativa que quiera competir en el mercado educativo actual necesariamente debe ofertar la opción virtual.

En este nuevo panorama educativo, y contemplando el ámbito netamente académico docente, ha surgido la figura del tutor, asesor o facilitador virtual con sus múltiples acepciones en cada institución pero con una constante: dentro del esquema de la educación virtual, el docente es imprescindible, pero también debe contar con características muy peculiares y con funciones también diferentes al clásico ‘maestro presencial’ que por siglos ha ejercido la labor educativa.

Esta diferenciación ha sido tan marcada que, en muchas de las universidades virtuales que conozco y he trabajado, ya no se les identifica con el título de maestro o profesor, precisamente porque las funciones del docente virtual son

significativamente distintas. El título oficial con que actualmente se les conoce, representa en toda la extensión de la palabra su razón de ser: asesorar, motivar, impulsar, empoderar, entusiasmar, etc.

Las nuevas características de la educación a distancia son las que nos ocupan en esta reflexión donde nos centraremos en la figura del tutor o asesor virtual, elemento vital para la efectividad de esta nueva modalidad educativa: ¿cuáles son sus funciones? ¿Qué perfil será el idóneo? ¿Qué habilidades debe desarrollar? Más concretamente, en este espacio se planteará una modalidad de asesor que denominaré el *asesor virtual/asesor-coach*, mismo que se sustenta en el *coaching* y en la programación neurolingüística.

Fundamentos teóricos

La premisa inicial y, a mi juicio, imprescindible para ser un *asesor virtual/asesor-coach* es la conciencia del cambio de paradigma de docente presencial (bien conocido por todos al haberlo experimentado vivencialmente como alumnos en algún punto de nuestra vida) a virtual. Aunque parezca una obviedad, no es lo mismo ejercer como profesor en esta modalidad a realizarlo de manera virtual; dicho de otra manera: ser un excelente profesor en el aula física no garantiza esa misma excelencia como tutor virtual.

Para ‘ser’ un asesor virtual es necesario una reforma interior; es decir, una transformación de mentalidad acerca de cuál es su rol. Se precisa de un cambio ontológico que implica todo su ser como persona y profesionista; en otras palabras, no es suficiente reemplazar las formas externas –por ejemplo, el uso de las plataformas virtuales en vez del pizarrón– para que exista un cambio de paradigma de docente presencial al tutor virtual. Este ‘asesor’ debe estar convencido de que la educación a distancia es una forma de aprendizaje válida y efectiva y debe

tener en claro que esta modalidad no es mejor ni peor que la presencial, es simplemente una forma distinta a la tradicional, con sus peculiares características. Así pues, cabe preguntarse: ¿cuáles serían los fundamentos metodológicos estructurales que sustentan esta nueva profesión que se están consolidando conforme nos adentramos en el siglo XXI?

En los últimos once años que he fungido como asesor, he encontrado un fundamento teórico a la medida en el *coaching* y en la programación neurolingüística, que son metodologías cuya esencia consiste en promover el ‘empoderamiento’ de las personas; cada una utiliza sus herramientas muy particulares. En ellas he encontrado la ‘energía espiritual y mental’ para empoderarme primeramente como asesor virtual y, posteriormente, empoderar a los estudiantes, pues nadie puede dar lo que no tiene.

Hablemos sobre estos fundamentos, iniciando con el *coaching* y señalemos para qué sirve. En palabras de Whitmore (2011), consiste en acompañar a las personas a pensar por sí mismas, encontrar sus propias respuestas y descubrir dentro de sí todo su potencial. A mi juicio, ésta constituye la descripción perfecta de la nueva profesión del asesor virtual. Antes que asesor académico de la materia, primeramente debe erigirse como la persona que revolucionará el potencial de sus estudiantes despertando en ellos la conciencia de que son personas capaces y que el secreto del éxito está en ellos mismos y no en los demás. Debe convertirse en un ‘provocador’ de toda la fuerza, energía y cualidades que todo ser humano posee pero que, por mil razones, no ha descubierto o las circunstancias de la vida se han encargado de sepultar.

Tengamos muy presente que un número importante de los estudiantes virtuales son primerizos en esta modalidad y que, por tanto, resulta muy comprensible que tengan temores, incertidumbres y creencias erróneas referen-

tes a la educación a distancia. Por consiguiente, lo que más necesitan estos alumnos es creer en sí mismos y tener la certeza que sí se puede aprender por la vía virtual aunque no haya un maestro a un lado de ellos, una escuela y un horario para asistir a la misma.

Veamos ahora los supuestos a través de los cuales se mueve un asesor virtual con las características de un *coach*:

- a. Confiar en la idea de que las personas son capaces de generar sus propias soluciones.
- b. Considerar que los alumnos son personas ingeniosas y creativas.
- c. Convencerlos que lo importante es el futuro y no el pasado.
- d. Construir una relación y comunicación de adulto-adulto.
- e. Recordar que la misión del asesor es promover que los estudiantes aprendan por sí mismos, en lugar de enseñarles.

A continuación, revisaremos las aportaciones de la programación neurolingüística (PNL) para la formación de esta nueva profesión: el asesor virtual. El objetivo de esta metodología consiste en ‘reprogramar’ las creencias de un ser humano, esto es, el mito de que la educación a distancia no sirve porque se necesita la presencia de un docente y de una escuela para aprender.

Los seres humanos estamos ‘programados neurológicamente’ para creer que el aprendizaje está ligado a la presencialidad del profesor y esta creencia la externamos a través del lenguaje. La misión del asesor virtual es cambiar esta programación neurológica ancestral sobre el dúo docente-aprendizaje. ¿Cómo? Simplemente reprogramando esta forma de pensamiento a través del lenguaje por medio de una comunicación efectiva con sentido humano.

Asimismo, hay otros principios fundamentales que la PNL ha descubierto:

- a. El mapa no es el territorio que describe, cada persona ha diseñado el propio mapa de su realidad, pero eso no significa que la realidad sea como él la ha diseñado.
- b. Todas las personas cuentan con todos los recursos; no existen personas sin recursos, sólo estados mentales sin ellos.
- c. No existe el fracaso, sino los resultados; el fracaso es sólo un juicio del resultado en el corto plazo.
- d. Si otro puede, tú también.
- e. Todo fracaso es información (Forner, 2015).

Estos principios básicos de la PNL acerca de la potencialidad de los seres humanos se basan en la creencia acerca de la capacidad de todas las personas. Por lo anterior, reitero que la principal labor de un asesor virtual no es la académica sino la función formativa del ‘ser’ de las personas utilizando el lenguaje, que es la herramienta esencial del asesor virtual, para fomentar la credibilidad en el potencial de cada estudiante porque ‘si otros pueden ¿por qué yo no?’; porque el fracaso es solo un ‘juicio u opinión’, pero no es la realidad; porque todos tenemos en efecto todos los recursos y, por tanto, no existe el fracaso sino retroalimentación para mejorar en el futuro, etc.

En síntesis, tanto el *coaching* como la PNL son metodologías del desarrollo humano básicas y fundamentales para la nueva profesión. El asesor virtual se constituye como el elemento en la educación a distancia que le da ‘calidez y sentido humano’ al programa de estudios. Además, el porcentaje de efectividad terminal en cada curso de un período académico depende de una manera muy significativa de esta labor.

Un modo muy peculiar del docente virtual

Para esta nueva profesión se requiere que el asesor virtual adopte una manera de ser muy particular y que se constituya en un ‘asesor

coach’, cuya mejor descripción es la mencionada líneas arriba y que me permito repetir: consiste en acompañar a las personas a pensar por sí mismas, encontrar sus propias respuestas y descubrir dentro de sí todo su potencial. Esto significa que la principal función del asesor virtual tipo *asesor-coach* es promover que los alumnos aprendan a aprender, a pensar y a decidir por sí mismos.

Bajo esta perspectiva, lo central en un *asesor virtual/asesor-coach* no es el aspecto académico ni tampoco una alta competencia computacional sino ser el ‘líder motivacional’ del aprendizaje de los estudiantes, erigiéndose como la persona que construya un ambiente de aprendizaje que entusiasme a los participantes y los motive a vencer los retos académicos y los problemas personales y de trabajo que obstaculicen el logro de sus objetivos. En la educación a distancia, el *asesor virtual/asesor-coach* se presenta como el ‘campeón’ del entusiasmo y la motivación, el que siempre abona hacia la consecución de los objetivos, el que tiene ‘la capacidad de escuchar lo que está detrás de las palabras... en suma, un lector y traductor de las emociones que vienen envueltas en los comunicados de los participantes. Asimismo, también es el que conversa eligiendo meticulosamente las palabras, buscando siempre el impacto positivo en los oídos de los participantes, motivándolos a continuar y a no darse por vencidos; el que ‘conoce’ las características de cada uno de los estudiantes, construyendo lazos de cordialidad, simpatía y confianza absoluta que los invite a comunicarse sin la menor duda, independientemente del problema que se trate.

En resumen, es posible hacer que la impersonalidad y la frialdad de la educación a distancia (que es uno de los temas más socorridos para menospreciar esta modalidad) desaparezca, pues en mi experiencia esto constituye un simple ‘mito’ ya que es totalmente posible establecer una comunicación efectiva y relacio-

nes personales reales y positivas, aunque éstas se desarrollen a través de las redes etéreas del internet. En este caso, la distancia en vez de ser un antagonico de la calidez humana se convierte en un detonador de la búsqueda de alternativas para construirla.

Todas las gestiones que el asesor virtual realiza se llevan a cabo a través de la comunicación escrita y, aunque parezca una limitación por carecer del lenguaje oral, emocional y gestual, si entendemos que los humanos somos fundamentalmente seres lingüísticos, entenderemos que justamente el lenguaje es la clave para comprender el fenómeno humano (tal como se postula en la *Ontología del Lenguaje* por Rafael Echeverría).

Los seres humanos manifestamos lo que somos, pensamos y sentimos a través del lenguaje en cualquiera de sus modalidades; en el caso de la educación a distancia, el *asesor virtual/asesor-coach* debe estar consciente de la importancia de sus comunicados hacia los participantes y por tanto debe estar alerta del impacto de sus palabras que siempre transmitan motivación, superación y confianza. Por otra parte, es preciso aprender a leer las ideas implícitas en los comunicados de los participantes a fin de alcanzar una mayor comprensión, no solo del mensaje semántico, sino del ser humano.

El saber leer entre líneas tiene sentido total cuando comprendemos que el lenguaje es 'generativo', es decir, no solo nos sirve para hablar de las cosas o describirlas, sino que además provoca que las cosas sucedan, es decir, crea realidades, acciones (Echeverría,1998). Esto es de vital importancia para el asesor virtual en la educación a distancia porque, de acuerdo a las palabras que emita, estará generando expectativas o limitando oportunidades a los participantes; en esta modalidad todavía resulta más trascendente porque no podemos observar al estudiante cuando lee y, por tanto, no es posible matizar o enfatizar el mensaje de

acuerdo a la reacción del alumno de una manera inmediata, a excepción que se comunique. El *asesor virtual/asesor-coach* debe estar siempre consciente que posee el 'poder de la palabra' y que por tanto siempre debe generar 'creencias expansivas' recordando que, para los estudiantes, su asesor es alguien con autoridad moral y académica y prácticamente la única persona con quien tiene contacto.

Para ser consciente sistemáticamente de las conversaciones, el *asesor virtual/asesor-coach* tiene que erigirse como un 'observador ontológico', es decir, ser una persona que habla y escucha teniendo en cuenta dos principios básicos:

1. **La forma como vemos las cosas es solo la forma como vemos las cosas.** Esto significa que nuestro ser y saber son solo maneras de entender tal o cual aspecto; en otras palabras, la investidura de tutor no equivale a poseer la verdad.

El segundo principio complementa y matiza el anterior.

2. **No sabemos realmente cómo son las cosas, sólo sabemos cómo las observamos o cómo las interpretamos.** Esto significa que vivimos en mundos interpretativos sujetos a mil vicisitudes (Echeverría, 1998). Bajo esta perspectiva, un *asesor-coach* siempre tendrá presente que los alumnos también tienen parte de la verdad y ven las cosas de una manera distinta y sobre todo **válida**, por tanto, la comunicación efectiva del tutor será producto de la conjunción de las hablas y escuchas entre ambos entes.

Un *asesor virtual/asesor-coach*, en su papel de observador ontológico, permanecerá atento a dos dominios específicos en sus conversaciones: el lenguaje y la emocionalidad que siempre va inmersa en él. Ciertamente, en la educación presencial se facilita la ob-

servación de estos dos dominios y, ya que en la virtual el asesor no tiene la oportunidad de ver y sentir las reacciones del estudiante, cobra importancia su figura como ‘observador ontológico’ dado que su única fuente para captar las emociones entremezcladas en las palabras del estudiante es el lenguaje escrito. Bajo este mismo tenor, es de suma importancia que la comunicación del *asesor virtual/asesor-coach* hacia el estudiante sea cuidadosa en las palabras que utiliza y en la emocionalidad que le imprime, no olvidando que su principal misión, más que académica, consiste en ser fuente e inagotable impulsor de creencias expansivas para ‘despertar el gigante interior’ que todos tenemos escondido (Robbins, 2006). Para ser siempre un creador de expectativas positivas, es importante que el *asesor virtual/asesor-coach* se observe a sí mismo e identifique cuál es su estado de ánimo al momento de sentarse frente a la computadora para realizar su labor virtual diaria; si éste es inadecuado será mejor efectuarlo en otro momento o hacer algo para trocar dichos sentimientos limitativos en expansivos. Recordemos que en cualquier comunicación siempre hay emociones y sentimientos, es decir, la comunicación en neutro no existe.

Conclusión

A continuación, me permito destacar la manera en la que estos elementos teóricos surgidos de la programación neurolingüística y del *coaching* se han hecho realidad en mi labor diaria fungiendo como un asesor virtual *coach*.

1. En mis once años de exclusividad en la educación a distancia, puedo afirmar que he aplicado sistemáticamente esta modalidad de *asesor virtual/asesor-coach* y que ésta funciona, tanto con jóvenes como con adultos (incluyendo a los adultos mayores), además

de que su efectividad no se relaciona con el grado académico de los estudiantes. Lo anterior se da por una sencilla razón: todos son alumnos virtuales y necesitan el mismo tipo de acompañamiento, es decir, de una comunicación con calidez y sentido humano.

2. Tanto la programación neurolingüística como el *coaching* son dos metodologías muy pertinentes para promover el ‘empoderamiento’ del alumno, además de que proporcionan excelentes herramientas para comunicarse con efectividad.
3. Esta forma de desempeñar la función de asesor virtual me ha traído extraordinarias e invaluable experiencias positivas con mis alumnos, haciendo que incluso me resista a regresar a la educación presencial.
4. El mayor éxito, a mi juicio, es lograr un aumento muy significativo en la autoestima del estudiante y lo califico de esta forma porque la confianza en sí mismos perdurará en todos los siguientes períodos académicos, es decir, constituye un logro que se seguirá manifestando a mediano y a largo plazo. Dicho de otra manera, mi función es lograr que mis alumnos sean exitosos ‘para la vida’ y no para pasar la materia en cuestión.
5. Tengo una nueva profesión completa en sí misma pues tiene sus propios objetivos, su campo de acción, su metodología y un futuro ilimitado sujeto solo a la capacidad creativa del ser humano y del desarrollo tecnológico.

Para terminar, es posible afirmar que ha surgido una nueva profesión que por sí misma se sustenta y no es apéndice de ninguna otra: el ‘asesor virtual’. Y si el asesor virtual es una nueva profesión, como primer aspecto es necesario precisar cuál es su esencia y razón de ser, es decir, identificar su paradigma educativo, sobre todo para diferenciarlo del ‘maestro presencial’ que por milenios ha sido el factor esencial de la educación de la humanidad.

Para ejercer esta nueva profesión, se han ido desarrollando modalidades, en mi caso he propuesto el *asesor virtual/asesor-coach* sustentado en el *coaching* y en la programación neurolingüística (especialidades en el desarrollo humano que promueven el despertar del potencial de las personas escondido en cada uno) y que, en el caso de la educación a distancia, tienen una aplicación total por las condiciones en que ésta se imparte: la ausencia física del docente y la ‘presencia virtual del asesor’. En esta modalidad, la principal función es constituirse en el ‘desarrollador’ de la confianza en las potencialidades de los participantes (Whitmore, 2003).

Resulta imprescindible un cambio de paradigma desde el punto de vista ontológico, es decir un cambio de actitud, de mentalidad de forma de ser y no sólo un cambio de tipo conceptual, didáctico o computacional por medio de lo que se llama el ‘observador ontológico’, comentado en párrafos anteriores.

El segundo elemento de un *asesor virtual/asesor-coach* es convertirse en un ‘excelente conversador’, ya que el diálogo constituye la única y valiosísima fuente de comunicación con los participantes. El ‘poder’ de la palabra, al combinarse con una escucha de los dominios tales como las palabras y la emocionalidad que las circundan, el asesor puede lograr que los estudiantes consigan lo inusitado.

Termino estas reflexiones asentando que, si bien esta propuesta ciertamente está sustentada en el *coaching* y en la programación neurolingüística, es fundamentalmente una aplicación a la educación a distancia, producto de la experiencia real de mi trabajo diario como *asesor virtual/asesor-coach* de tiempo completo durante los últimos once años en varias instituciones virtuales, mismas en las que este rol ha funcionado.

Referencias

- Echeverría, R. (1998). La Ontología del lenguaje. Santiago: Dolmen Ediciones.
- Forner, R. (2015). PNL para todos. México, D.F: Editorial Lectorum Quarzo.
- Robbins, A. (2006). Despertando al gigante interior: un viaje de autodescubrimiento hacia la realización personal. Mexico: Random House Mondadori.
- Whitmore, J. (2011). Coaching el método para mejorar el rendimiento de las personas: los principios y la práctica del “coaching” y del liderazgo. Barcelona: Paidós.

Mtro. Víctor Manuel Castro Valtierra
Universidad Virtual del Estado de Guanajuato
vicastro@uveg.edu.mx