

Construir la relación de asesoramiento. Un enfoque institucional basado en la comunicación*

Building the advising relationship. A communicational system-based approach

Julián López Yáñez

Universidad de Sevilla

Correo electrónico: lopezya@us.es

Resumen:

Las publicaciones especializadas en el asesoramiento educativo en nuestro país han insistido mucho sobre qué cosa debería ser el asesoramiento y qué papel deberían desempeñar los asesores. Sin embargo, muchas menos aportaciones ha habido en términos de herramientas para ejercer la labor asesora. Este artículo tratará de contribuir en esta segunda dirección, y lo hará considerando la comunicación como el ámbito principal en el que se desenvuelve la labor asesora y como una herramienta que los asesores deben manejar. El enfoque que adoptamos trata de estudiar los problemas humanos en el contexto del sistema social en el que surgen. En este sentido, planteamos que el asesor interviene siempre sobre sistemas sociales, incluidos los casos en los que las problemáticas que reclaman su intervención *parezcan* individuales. Por tanto, se trata de un enfoque institucional y complejo en la medida en que coloca la labor asesora bajo el referente de la institución y de los sistemas sociales complejos que operan en su interior. Y se trata también de un enfoque basado en la comunicación y *pragmático*, en la medida en que pone en segundo plano las intenciones de los participantes o el significado lingüístico de los mensajes y se centra en los efectos que los procesos de comunicación tienen sobre dichos sistemas sociales, poniendo el énfasis sobre el modo como se va construyendo la relación entre los participantes a medida que el proceso transcurre. En particular, este artículo se preocupará de diseccionar el proceso de construcción de la relación entre el asesor y los asesorados y de destacar las trampas o dificultades que pueden hacer disfuncional este proceso.

Palabras clave: Asesoramiento institucional, comunicación, sistema social, organizaciones educativas asesoramiento, desarrollo institucional, interrelación profesional.

Abstract:

While substantial attention has been paid by the specialised literature about advising to what advising should be and the role advisors should play, less focus has been put on tools that advisors might use in their task. This paper is an attempt to contribute further to this second perspective. To do this, a focus on studying human problems in the context of social systems in which they emerge, is adopted. In this sense, it will be suggested that

advisors always intervene in social systems, even when the problems needing intervention seem to be *personal* ones. This approach can be labelled *organizational* and *complex* in that it focuses on the whole organizational context in which complex social systems interact. Also, it can be named *communicational* in the sense that it focuses on how participants in the advising process build their relationship. And it is also *pragmatics*, because it is more concerned with the effects of this communicational process on participants' behaviours than with their intentions and aims or the semantics of the messages they interchange. In particular, the paper is concerned with the traps and difficulties that can emerge from the relationship building process, and will provide some suggestions on how these can be managed by advisors.

Key words: advice, institutional development, Organisational advising, communication, social system, school organizations, professional relationship