

El “*triage*” en la asistencia académica a ingresantes a la Universidad

Lic. Liliana Falcone

Palabras claves: asistencia académica-diseño de actividades-

Al estar al frente de o participando en distintas propuestas que pretendían limitar el desgranamiento excesivo entre los ingresantes a cualquier carrera de nuestra Universidad, fuimos comprobando –en todos lados igual- que si la actividad era colectiva y no obligatoria, asistían muy pocos; si la actividad era colectiva y obligatoria, le sumábamos una exigencia más a las tantas que no podían afrontar y a algunos, que no la necesitaban, les hacíamos perder el tiempo. Además, confirmamos que los que más se interesaban eran los que menos la precisaban, pero los que les urgía un apoyo inmediato en su actividad académica, se terminaban yendo. En servicios de atención personalizada, constatábamos que el “tratamiento” que requerían unos y otros era muy distinto y que no podíamos atenderlos con una “receta” común. La exigencia de esta demanda es agotadora y el servicio no se puede quedar a medio camino si se pretende eficiente: se tiene que hacer todo lo que hay que hacer y se tiene que usar todo el personal posible a disposición.

En toda esta disyuntiva, tratando de pensar siempre cómo podemos mejorar nuestro servicio, se nos ocurrió ensayar soluciones usando como categoría de especulación el método utilizado en el ámbito de la salud pública llamado “*triage*”. “*Triage*” es un término francés que se emplea en el ámbito de la medicina para clasificar a los pacientes de acuerdo a la urgencia de la atención. Se trata de un método que permite **organizar la atención de las personas según los recursos existentes y las necesidades de los individuos**. En el diccionario de la Real Academia Española, aparece el sustantivo “*traje*”, que nos remite al verbo “*triar*”, que significa “separar, escoger o entresacar”, entre otras acepciones.

Lo habitual es que el *triage* se aplique cuando un centro de salud tiene una demanda masiva de atención por una catástrofe o una urgencia. Por lo general, los hospitales se apoyan en una clasificación común que distingue entre cinco niveles diferentes de gravedad, según los cuales se determina cuánto tiempo puede esperar cada paciente antes de ser atendido. A cada uno le corresponde un número y un color:

- * Nivel 1 (rojo): su estado es verdaderamente crítico y con pocas esperanzas de vida
- * Nivel 2 (anaranjado): son urgentes y con riesgo vital
- * Nivel 3 (amarillo): de considerable gravedad
- * Nivel 4 (verde): su estado no reviste demasiada gravedad
- * Nivel 5 (azul): es el cuadro de menor gravedad dentro de esta clasificación.

En una catástrofe, los médicos que atienden la emergencia se dedican primero, a pesar de lo que podríamos pensar, a los clasificados con tarjetas naranjas y amarillas, no a los rojos, porque éstos son los que tienen menores probabilidades de sobrevivir, lo que haría que el esfuerzo y el tiempo que les dedicaran pudiera llegar a ser en vano.

Consideramos, entonces, que el concepto de “*triage*”, en nuestra actividad, nos puede servir para determinar algunas acciones que puede llevar adelante un servicio de atención académica a estudiantes ingresantes a la Universidad. Si bien la correspondencia de las situaciones (en salud y en educación) no es completa, nos apoyamos, especialmente, en la necesidad de organizar, como dijimos, la **atención de las personas según los recursos existentes y las necesidades de los individuos**. (Es importante volver a señalar que estamos hablando de “recursos existentes” porque históricamente nos hemos quejado de que nunca son suficientes. Sin dejar de reclamar por mayor presupuesto, debemos actuar hoy utilizando algún método que nos permita llegar a la mayor cantidad posible de estudiantes que necesitan nuestra intervención con esa poca disponibilidad de tiempo, de dinero y de personal.)

Nuestra propuesta se basa en la necesidad de “*triar*”, es decir, “separar, escoger o entre-sacar”, mediante una clasificación previa, no ya a quiénes se atiende primero¹ sino qué tipo de asistencia les vamos a proporcionar, según distintos criterios, y así optimizar recursos para la atención cabal del problema de desempeño académico.

En la UNCo, nuestro servicio se fue armando y delineando con el paso del tiempo, no tuvo un trazado y una diagramación previos. Hemos evaluado que la atención debía ser mayormente individualizada para conseguir logros efectivos. Comprobamos que la actividad colectiva (talleres y grupos de estudio) tenía que ser restringida aunque no anulada. Diseñamos una serie de talleres abiertos a toda la comunidad universitaria, con temas fijos y concretos, entre otros:

- a. Taller “Principios de estudio”: Organización del tiempo y planificación de la carrera. Técnica de esquematización al dictado del texto (para asignaturas de ciencias sociales). Otros recursos para estudiar: reglas mnemotécnicas, etc. (Este taller se replica con textos de otras disciplinas que exigen otras formas de estudio: textos de Química, de Biología, etc.)
- b. Taller de lectura comprensiva: trabajo con los textos para comprender lo que leemos y cómo realizar un resumen
- c. Taller de preparación y realización de exámenes e interpretación de consignas.

En estos talleres ofrecemos el servicio de atención personalizada como actividad continua. Los repetimos cada cuatrimestre, en las fechas que las instancias académicas los requieren: el primer taller se dicta a principios de cada cuatrimestre, el de exámenes, antes de la realización de los primeros parciales, etc.

También preparamos talleres específicos a solicitud de alguna carrera y/o asignatura. Por ejemplo: en una materia de la carrera de Medicina se evaluó que el fracaso masivo en los exámenes estaba concentrado en la interpretación de las consignas. Preparamos un taller especial para considerar este problema, usando el material propio de la cátedra y en conjunto con los profesores.

La instancia de derivación de estudiantes al servicio personalizado cuenta con dos vertientes más, además de los talleres:

¹ Aunque en determinado nivel esto se termina realizando, como explicamos más adelante.

- Área de becas: conformada por asistentes sociales que derivan a los becarios de nuestra Universidad que corren riesgo de perder la beca por incumplimiento del requisito de aprobar 2 materias por año.
- Equipo psicológico: derivación de estudiantes que buscan esta asistencia y manifiestan problemas de estudio

Desde la atención individual, en nuestra experiencia de años en esta actividad, podemos señalar una categorización de estudiantes según su **interés**:

- Los que no necesitan asistencia (verde o azul)
- Los que necesitan asistencia y buscan ayuda (amarillo/anaranjado)
- Los que necesitan asistencia y no buscan ayuda (rojo)

Esta categorización se basa en la convicción de que, para que se active eficazmente esta atención, el estudiante debe mostrar interés en recibir la ayuda: dar a quien no lo pide es un derroche de recursos y energía porque esta persona no está preparada aún para recibirla y aprovecharla. Lo hemos visto en distintos “cursos obligatorios” al observar la apatía y el desinterés de muchos de ellos. También constatamos una paradoja: quienes buscan esa ayuda, por el sólo hecho de hacerlo –lo que determina que están empezando a transitar el camino de solucionar sus problemas-, son los que menos la necesitan. Sin embargo, es requisito que lo hagan para que se los pueda asistir. Es por esta razón que se les asigna el color rojo a quienes no muestren la inquietud de estar interesados en buscar cómo solucionar sus problemas de estudio. Es decir, no se debe recurrir a ninguna instancia “obligatoria” en el cometido de reducir la deserción y el fracaso.

Otra clasificación se puede realizar considerando sus **condiciones y sus respuestas**. Aquí tengamos en cuenta que todos tienen la condición de que no saben hacer (estudiar), pero que evidencian distintos resultados durante el servicio:

- Los que arrancan cuando se les muestra alguna forma de hacer (verde o azul)
- Los que necesitan un acompañamiento básico (amarillo)
- Los que necesitan un acompañamiento prolongado (anaranjado)
- Los que no arrancan nunca y abandonan (rojo)

Estamos convencidas de que, en educación, lo democrático y justo no es dar a todos lo mismo sino dar a cada uno lo que necesita para llegar al mismo lugar. Al principio, operábamos con una atención estandarizada: les enseñábamos el mismo método a cada uno que denotara dificultad para comprender un texto, lo mismo para quienes presentaban problemas de organización, etc. (Esto lo hacíamos tratando de atender a la mayor cantidad de alumnos posible, durante el mismo tiempo: dábamos “turnos” de una hora a todos por igual. Ya teníamos impresos distintos ejercicios y actividades que desplegábamos apenas decían la “palabra mágica”. Democratización en la educación le dicen.) Finalmente, descubrimos que el proceso debía ser al revés: primero nos ponemos en contacto con el estudiante considerando sus condiciones, el desarrollo que alcanzó en sus habilidades académicas y, a partir de ahí, determinamos qué podemos hacer.

Y es aquí donde ubicamos los distintos niveles de atención de acuerdo a la respuesta de cada estudiante: tuvimos algunos que vinieron una sola vez a consulta y no necesitaron más nuestra asistencia, siguieron adelante con su carrera con un mejor desempeño. Estos chicos no sabían “hacer” (estudiar) y bastó con mostrarles una forma de hacerlo. En otras

ocasiones, el proceso de estudio lo empezamos a transitar con el alumno y lo acompañamos el tiempo necesario hasta asegurarnos de que había adquirido la práctica del método que le propusimos para estudiar mejor. En estos casos, la cantidad de entrevistas por alumno no es la misma para todos: puede variar de 3 a 10 (o más). En este punto, el problema que se presenta es “el corte”: ¿en qué momento “le damos de alta”? Por supuesto que esta decisión –como la mayoría de las que tomamos a diario– es arbitraria y personal. Nosotros nos manejamos con dos puntos de referencia: cuando el estudiante, después de algunas sesiones (cuántas es decisión personal de quien lo atiende) no ha avanzado lo mínimo indispensable (le corresponde la tarjeta roja) y cuando comprobamos que adquirieron el “vicio” de estudiar con nosotros porque se sienten más seguros. En este último caso, generalmente el estudiante ya adquirió la habilidad necesaria para estudiar mejor, por lo que lo común es que siga avanzando en su carrera a pesar de no ser ya asistido.

Otra situación de consulta corresponde a acciones puntuales: presentación de prácticos evaluativos, preparación de exámenes parciales o finales, solicitud de alguna técnica eficaz para resolver un problema específico (por ejemplo, cómo aprender fórmulas, lista de elementos, nombres científicos, etc.). En estos casos, el límite de la atención lo da la terminación del trabajo en cuestión, que no excede 2 o 3 consultas, que incluyen determinación de tareas en casa y posterior corrección en los encuentros.

En casos extremos de estudiantes que requieren mucho acompañamiento de nuestra parte, ponemos en marcha el *triage* de expectativa de “vida” que presenta cada caso. Ésta es una instancia delicada porque, en principio, no nos podemos arrogar la potestad de determinar a quién asistimos y a quién no. Aquí el recorte está dado por la mera solicitud del servicio: atendemos a todos los que lo requieran (que, en realidad, no presentan una demanda tan masiva que no podamos atender). Una vez en marcha, evaluamos el progreso del estudiante a lo largo de los encuentros que generamos. Los criterios que determinan si seguimos o no, cuánto y hasta cuándo son varios: uno muy importante es la determinación del alumno de mejorar, su esfuerzo y su dedicación. Por ejemplo: una estudiante, con problemas de falta de método de estudio y pocos conocimientos previos para abordar textos académicos, perdió una materia. Programamos, entonces, un acompañamiento periódico (una vez por semana) para que la prepare para rendirla en condición de libre. Esta alumna, que podría haber recibido la “tarjeta roja” por su condición muy precaria en sus habilidades de estudio, demostró un empeño y una voluntad suficientes como para que evaluáramos su posibilidad de avanzar.

Cuando mencionamos, más arriba, que debemos hacer lo que haya que hacer, estábamos pensando en que, en algunos casos, el trabajo que nos exige la asistencia a un estudiante es mucho, pero no debemos desecharlo. Por ejemplo: hemos tenido casos de estudiantes que avanzaban en el proceso de aprender a estudiar, pero que eran demasiado lentos como para seguir el cursado de una materia en la que estaban inscriptos. Teníamos la seguridad de que, si les enseñábamos cómo estudiar y los dejábamos solos, perderían la cursada. Entonces leíamos y resumíamos los textos más difíciles de la bibliografía obligatoria de la asignatura y les entregábamos resúmenes y esquemas, además de leerlos juntos para que lo pudieran estudiar desde esos documentos. Por lo general, hay textos que, por el tipo de escritura del autor o porque están dirigidos a personas que ya conocen el tema, son muy difíciles de entender o exigen conocimientos previos que los ingresantes no poseen. Esto hace que la dificultad con estos textos sea masiva, que se repita en muchos de los estudiantes, por eso este trabajo, que nos resultó muy oneroso en tiempo y esfuerzo,

se multiplica para alcanzar a la mayor cantidad de alumnos posible, por lo que estamos en proceso de incluir los resultados en una página especial de asistencia al estudiante.

Como dijimos, en Argentina –especialmente hoy- debemos considerar que trabajaremos con un nivel muy reducido de recursos, por lo que debemos ser creativos en imaginar la forma de optimizarlos. El verdadero reto está en equilibrar los escasos recursos y las necesidades de nuestros estudiantes (muy diferentes entre sí, como ya señalamos) para evitar derroches y darle a cada uno lo que necesita. Tomar como eje, para pensar nuestro servicio, el método de “*triage*” nos permitió radicalizar algunas concepciones:

- Sólo se realizarán actividades probadamente efectivas (sin considerar la magnitud del esfuerzo); ejemplo: realización de resúmenes y esquemas para estudiar textos.
- La atención colectiva sólo ayuda a quienes ya tienen parte del camino hecho para solucionar sus problemas de estudio: se la usa para estos casos y para invitar a la atención personalizada.
- La mejor atención, la más provechosa, es la que se brinda a quien lo solicita.
- En educación, el concepto de “democratización” como el de “dar a todos lo mismo” se debe cambiar por el de equidad²: dar a cada uno lo que necesita para llegar a lo mismo.

Finalmente, en una catástrofe (la situación en las Universidades lo es), no nos podemos paralizar ante la imposibilidad de atender a todos de la manera más correcta (lo ideal); confiamos en decidir las acciones más generosas y seguimos adelante.

² Aunque entre las acepciones que de “equidad” da el DRAE ésta no aparece, tomamos el uso popular extendido últimamente.