

TÉCNICAS DE TRABAJO INDIVIDUAL Y GRUPAL EN ORIENTACIÓN PROFESIONAL

Las técnicas de trabajo se aplicarán tanto a las relaciones con los/as participantes en Programas de Formación y Empleo como en las relaciones con las empresas con las que se contactará en el área de intermediación laboral.

Comenzaremos el taller con técnicas de uso general, siendo muchas de ellas muy útiles para la comunicación del /de la orientador/a con los/as participantes. Después describiremos técnicas de trabajo más específicas con las empresas, que serían muy interesantes para compartir con el resto del equipo técnico del Programa..

TÉCNICAS INDIVIDUALES / TÉCNICAS GRUPALES

La atención individualizada, como relación dual, permite dedicar mayor atención al interlocutor dándole más participación en el tiempo. Facilita una atención personalizada al dedicar todo nuestro espacio y tiempo a lo que le interesa a nuestro interlocutor, sin distracciones o concesiones a otros que esperan intervenir y puede que no estén muy interesados en ser meros espectadores. De igual forma, facilita una mayor cercanía e intimidad en la comunicación y favorecen un ambiente de confidencialidad en la que nuestro interlocutor pueda sentirse más libre para expresarse.

La relación grupal facilita la credibilidad de los mensajes al ser transmitidos por iguales. Multiplica la información al proceder ésta de distintos puntos de vista. Favorece que se creen ambientes de cooperación y ayuda. Amplía la red de contactos de los participantes y facilita que se produzca el efecto contagio sobre las decisiones o actividades que realizan los componentes del grupo.

Todas las técnicas que aquí se recogen son como las herramientas con las que el/la orientador/a construye la comunicación. Muchas de ellas ya las emplea o le resulta fácil reconocerlas en su propia forma de comunicarse.

Como todas las herramientas, no siempre las utilizará, sino que depende de la situación el que una u otra resulte más adecuada. Con tiempo y práctica se acostumbrará a manejarlas. Es posible que descubra que no emplea algunas de las técnicas, piense si esta dando un uso sustitutivo, o alternativo, a una técnica y no olvide las técnicas que no suela emplear. Hay técnicas que le resultarán más manejables para su forma de comunicarse, es normal, piense que también suele ocurrir que al final nos encontremos en las situaciones que buscamos. Pensamos que

es mejor no desprenderse de una técnica hasta comprobar que efectivamente no sirve para ayudarnos en el trabajo.

LAS TÉCNICAS Y SU DESARROLLO: ACTIVIDADES PRÁCTICAS

Acogida

Entendemos que en cada situación de comunicación en que participa el/la orientador/a se produce al menos un proceso de acogida. La acogida es un momento en la comunicación en que se refuerza la autonomía del/la interlocutor/a a la vez que el/la orientador/a manifiesta su disposición a entrar en relación.

Lejos de entender las relaciones de forma lineal como: nuestro interlocutor plantea un tema sobre el que le ayudo, vuelvo a verlo y espero seguir ayudándole. Nos planteamos que las decisiones de nuestro interlocutor plantean distintas opciones y situaciones en las que se puede reiniciar la relación. Veamos dos ejemplos de esto:

Si iniciamos una comunicación con un/a alumno/a sobre los resultados en las evaluaciones de su trabajo y de cómo ha puesto en práctica su potencial profesional posiblemente la acogida que hayamos hecho tenga mucho de informadores; conforme damos información, lo acogemos como reforzadores y, poco a poco vayamos generando una nueva situación en la que, quizás el/la alumno/a nos hable de lo que piensa hacer profesionalmente y entonces volvamos a realizar una nueva acogida: “Bien has pensado en realizar tal y cual cosa..., yo también he pensado en algunas cosas que se podrían cambiar ¿Te parece que hablemos de todo ello?”.

Imaginemos el caso de hablar con un empresario y que iniciamos la acogida como representantes de un programa, pasamos a acogerlo como informador y puede que nos haga preguntas sobre aspectos de los/as alumnos/as u otras materias relacionadas con las empresas, pasando a acogerlo como informadores o facilitadores o intermediarios...

Este cambio en el papel de/la orientador/a puede suceder a lo largo de la conversación o en distintas ocasiones en las que se establezca la comunicación con nuestro interlocutor. Ya que entendemos que se produce una posibilidad de cambio permanentemente, nuestra actitud es de reconocimiento de las opciones, de flexibilidad para redefinir la relación y con ella de plantearse una nueva acogida.

ACTIVIDAD PRÁCTICA. : “Comunicación verbal en la acogida”

- ❑ Objetivo: desarrollar las habilidades de formular expresiones de acogida útiles en distintos momentos de la relación.
- ❑ Participantes: en pequeños grupos
- ❑ Tarea: A partir del modelo “en qué te puedo ayudar”, cada grupo elaborará formulas de recepción y situaciones con diferentes interlocutores (alumnos/as, empresas...) en las que se podrían aplicar. Tras 10 min. Se ponen en común trasladándolas a la pizarra y construyendo por consenso la mejor recepción.
- ❑ Evaluación: Por consenso grupal
- ❑ Conclusiones: es importante mantener la posición de igualdad entre el/la interlocutor/a y el/la orientador/a. Estar atento a lo que las empresas nos tienen que aportar, así como reconocer la autonomía del alumno/a en su toma de decisiones. La frase “en qué te puedo ayudar” no establece una total igualdad,

es mejor pensar “qué podemos hacer juntos”. Interesa también destacar la importancia de reiniciar la relación cuando el/la orientador/a la percibe confusa, se llegan a “callejones sin salida” o crea que ha terminado su participación.

Por ejemplo:

Tras la última visita que hicimos a una empresa, ésta nos visita. La recepción podría ser: *“Buenos días Sra. X, hace un mes que nos vimos y han pasado muchas cosas. Aquí se han hecho trabajos interesantes, ¿le parece que nos reunamos un momento para hablar de ello?. Seguro que también, usted ha pensado en algo”*.

ACTIVIDAD PRÁCTICA. : “Practicando la acogida en grupo”.

- ❑ Objetivo: desarrollar las habilidades de formular expresiones de acogida útiles en distintos momentos de la relación.
- ❑ Participantes: en pequeños grupos
- ❑ Tarea: A partir del modelo “qué podemos hacer”, cada orientador/a elaborará una fórmula de recepción y describirá la situación en la que se podría aplicar. Tras 10 min. Se ponen en común trasladándolas a la pizarra y consensuándolas por los grupos.
- ❑ Evaluación: Por consenso grupal
- ❑ Conclusiones: es importante mantener la posición de facilitador entre el/la orientador/a y el grupo, así como reconocer la autonomía del grupo en su toma de decisiones. Interesa también destacar la importancia de reiniciar la relación cuando el orientador/a la percibe confusa, se llegan a “callejones sin salida” o el orientador/a crea que el grupo da por terminado el tema.

ACTIVIDAD PRÁCTICA. Ejercicio alternativo: “Practicando la acogida en orientación”

- ❑ Objetivo: desarrollar las habilidades de formular expresiones de acogida útiles en distintos momentos en que se inicia o reanuda la relación.
- ❑ Participantes: por pares
- ❑ Tarea: Un/a orientador/a hace su papel y el otro de alumno/a. En el inicio hará una lista de posibles saludos verbales y se presentará al alumno/a. Éste/a nos dirá con cual de ellos se ha sentido mejor atendido/a. Posteriormente, se rotarán los papeles.
- ❑ Evaluación: Por consenso grupal.
- ❑ Conclusiones: es importante mantener la posición de igualdad entre alumno/a y orientador/a, así como reconocer la autonomía del alumno/a en su toma de decisiones.

Escucha activa

Entendemos por escucha activa la capacidad de buscar, identificar y ampliar determinados contenidos en la comunicación a la vez que se facilita ésta.

ACTIVIDAD PRÁCTICA: Practicando la escucha activa en grupo

- ❑ Objetivo: desarrollar las habilidades de escucha activa en las interacciones grupales.
- ❑ Participantes: en pequeños grupos de 5, uno hace de orientador/a y el resto de alumnos/as.

- Tarea: Se reparte una lista de características propias del potencial profesional a cada uno de los participantes que hacen de alumnos/as y un papel a desempeñar en el grupo. A partir de un tema para trabajo en el grupo que presenta el/la orientador/a se inicia la dinámica grupal. Cada participante adoptará la posición que tiene asignada en sus intervenciones grupales. El/la orientador/a procurará que todos intervengan y facilitar que se trate el mayor número de características del potencial de cada miembro en forma constructiva.
Transcurridos 15 minutos, los/as que han participado como alumnos/as darán información, al que hizo de orientador/a, sobre las características asignadas que consideran han sido tratadas y qué ha hecho el/la orientador/a que le animara a expresarse o haya favorecido que se sienta valorado en algún aspecto de su participación. Se rotan los papeles.
- Evaluación: Por información del grupo
- Conclusiones: es importante conseguir la participación de un buen número de miembros del grupo para poner en valor el potencial de los mismos. Conviene evitar la atención sobre los juicios de valor dirigidos a las personas en vez de a las potencialidades. Es importante dar atención a las participaciones que apoyan la aplicación práctica del potencial que se trata y limitar aquellas que relativizan la utilidad de dicho potencial o lo ignoran.

ACTIVIDAD PRÁCTICA: Practicando la escucha activa con comunicación no verbal

- Objetivo: desarrollar las habilidades de escucha activa en las interacciones individuales reforzando mediante indicadores no verbales.
- Participantes: en pares, uno hace de orientador/a y el otro de alumno/a
- Tarea: Se les pide que hablen sobre el trabajo que realiza el alumno/a, el orientador/a escucha evitando interrumpir al que habla a la vez que dará mensajes extraverbales que muestren interés y aliento por los logros laborales que aparecen en el relato. Al finalizar la entrevista preguntamos al alumno/a: ¿Qué cosas has notado que más le hayan interesado al orientador/a?, ¿Cómo lo demuestra el orientador/a a nivel no verbal?.
- Evaluación: Por información del grupo
- Conclusiones: la importancia de los mensajes no verbales en la comunicación

ACTIVIDAD PRÁCTICA: Hoja de recogida de información en tutoría individual

- Objetivos:
 - desarrollar las habilidades de escucha activa en las interacciones individuales.
 - desarrollar las habilidades de formular expresiones de acogida de alumnos/as en distintos momentos de la tutoría inicial.
- Participantes: en pares, uno hace de orientador/a y el otro de alumno/a.
- Tarea: Se les pide que realicen la entrevista inicial en lo referente a formación, experiencia y entorno social del alumno/a. Al finalizar la entrevista preguntamos: ¿Qué ha hecho el orientador/a que le haya hecho sentirse bien atendido?, ¿Qué cosas has notado que más le hayan interesado al orientador/a?, ¿Cómo lo demuestra el orientador/a

a nivel verbal y no verbal?. Posteriormente el orientador/a indicará los recursos detectados y finalizado esto se rotarán los roles.

- ❑ Evaluación: Por información del grupo
- ❑ Conclusiones: la importancia de identificar recursos en el alumno/a ya sea en la forma de competencias o de potencial.

Conseguir excepciones

Consiste en resaltar las actuaciones y/o características del alumno/a positivas para la consecución de sus objetivos y que, estando presentes, no tienen una frecuencia significativa o no son relevantes para esta persona.

“Ningún problema ocurre todo el tiempo, siempre hay excepciones a la regla”

En el desarrollo de la tutoría, las excepciones toman la forma de pensamientos, creencias, sentimientos y pautas útiles de conducta que ayudaron al alumno/a a resolver el problema en otras ocasiones.

La excepción no es algo dado, se va construyendo mediante la conversación con el alumno/a.

La finalidad de esta técnica es identificar y amplificar estas excepciones que sirven como bloques para construir la solución.

- Preguntas útiles para empezar a trabajar excepciones:

¿Qué has hecho en tu trabajo de forma distinta a lo que hacías en la última entrevista que tuvimos?

¿Qué tendrá que suceder para que... (excepción)... se produzca con mas frecuencia?

¿Qué tendrías que hacer para sentirte igual de bien como cuando han valorado tu trabajo?

¿De qué manera el que... (excepción)... hace que las cosas vayan de otra manera?

¿Quién mas advirtió que... (excepción)...? ¿Cómo puedes saber que se han dado cuenta?

¿De qué manera es diferente de la forma en que lo hubieras manejado hace tiempo?

Ejemplo:

“- Me gusta el trabajo que hago, me esfuerzo por aprender pero solo me salen bien algunas cosas.

-¿Qué hiciste para completar esas cosas?”

En las respuestas a estas preguntas podemos encontrar indicadores de cosas que se han hecho bien, el orientador/a dirige su atención a aquellos pensamientos, creencias, sentimientos y pautas útiles de conducta que ayudaron al alumno/a. Una vez encontradas, la conversación se centra en lo que se ha hecho bien para esos resultados y en la incidencia positiva que haya podido tener dentro del entorno relacional del alumno/a. Esto es lo que llamamos amplificar.

ACTIVIDAD PRÁCTICA: “Buscando excepciones”

- ❑ Objetivo: practicar la identificación y la amplificación de excepciones
- ❑ Participantes: en pequeños grupos y por parejas.
- ❑ Tarea: Un grupo construirá dificultades que presentan los alumnos/as y las irá pasando al otro grupo cuya tarea consistirá en formular preguntas que abran el camino a las excepciones. Una vez se hayan formulado 3 o 4 situaciones se distribuirán por parejas en las que uno (del grupo que formulo preguntas) hará de alumno/a y el otro (del grupo que construyo dificultades) hará de orientador/a. El orientador/a escogerá una de las dificultades planteadas y el alumno/a escogerá una de las preguntas, la contestará y a partir de aquí disponen de 15 minutos para amplificar.
- ❑ Evaluación: Se pide a los alumnos/as que indiquen aquellos aspectos que el orientador/a ha amplificado y que crean puedan servir para solucionar la dificultad. Se pide a los orientadores/as que indiquen aquellos aspectos que el trabajad@r ha dado como posible solución.
- ❑ Conclusiones: Es fácil que el alumno/a plantee un paralelismo entre las cosas que le resultaron útiles y la situación que quiere que cambie. En ocasiones encuentra soluciones en lo que ya hizo anteriormente y las aplica a la situación actual planteándolas en forma de posibles objetivos. En otros casos, cuando el alumno/a tiene expectativas de que no posee control sobre la situación puede que rechace la excepción.

Trataremos ahora algunas posibles dificultades en el trabajo con las excepciones.

- a. El alumno/a no acepta el trabajo sobre excepciones y vuelve una y otra vez sobre las dificultades

Uno de los objetivos del orientador/a es ayudar a destacar los aspectos positivos para poder ampliarlos. Este supone establecer un “sesgo positivo” a la hora de procesar la información. Si el alumno/a insiste en girar la conversación sobre las dificultades, le comentaremos que nos gustará escuchar sus problemas, pero que preferimos empezar por las cosas que han hecho bien.

- b. No hay excepciones

El orientador/a puede indagar cómo es que las dificultades no están peor. ¿Cómo es que no has tirado la toalla?, ¿qué cosas te permiten seguir luchando? ¿qué te permite tener esperanzas de que tu situación va a mejorar?

También es útil preguntar si el alumno/a ha tocado fondo con sus dificultades. Si la respuesta es positiva, cabe la posibilidad de ir hacia el futuro: “De modo que ya han tocado fondo y las cosas ya sólo pueden mejorar ¿cuál es la primera señal de que...?”

- c. Las excepciones no son deliberadas

Puede ser que aunque se hayan construido excepciones, el alumno/a las atribuya a factores externos y por tanto no asuman el control sobre ellas; lo recomendable será volver atrás y “desmenuzar” qué ha ocurrido, antes de pasar a cómo los usuarios han conseguido que ocurra.

A veces es conveniente, hacer formulaciones más indirectas, en lugar de preguntar ¿cómo lo has conseguido? Es preferible preguntar ¿cómo te explicas que pudieras?

d. Las excepciones no son relevantes, no están conectadas con sus objetivos. Para saber si una excepción es o no relevante, podemos emplear la escala de avance, si después de haberla trabajado no hay avance en la escala o se da un retroceso, la excepción no va en la línea deseada.

Recursos para el empleo

Consiste en centrarse en las actividades que el trabajador realiza con frecuencia. Comprende tres etapas:

1. Localizar los recursos: Con una postura de escucha activa, aceptando todo el relato, pero prestando especial atención a los acontecimientos exitosos, lo más concretos posibles. El orientador/a invitará al alumno/a a relatar sus logros en los últimos días.

- Criterios para localizar recursos:
 - Utilizando preguntas abiertas, por ejemplo: “cuéntame que has hecho este mes”
 - Utilizando frases que den por supuesto su éxito en pasado o futuro: ¿qué cosas has conseguido hacer esta semana?, ¿Cuánto tiempo has logrado dedicar a (objetivo) que te planteabas?

1.1 Indicadores de recursos

- Logros específicos de empleo: todas aquellas experiencias que puedan interpretarse como un paso en las competencias profesionales (evaluaciones obtenidas, aprendizajes realizados, nuevos trabajos realizados...; concretar al máximo cada una de estas actividades?

¿Qué actividades hiciste para conseguir la calidad en tu último trabajo?

¿Qué pasos has dado ya para abordar nuevas trabajos?

¿Cuántas cosas has conseguido aprender esta semana?

- Apoyos sociales: personas, instituciones, asociaciones que le puedan ser útiles para conseguir los objetivos del alumno/a.

¿Qué personas conoces que te pueden ayudar a mejorar en tu trabajo / obtener mejores resultados/ apoyar tus ideas de montar empresa?

- Pensamientos de éxito: valoraciones positivas sobre los temas relacionados con sus objetivos profesionales del presente, pasado y sus expectativas de futuro (me salió bien el trabajo, soy muy tenaz en lo que me propongo, quiero superarme.)

¿Qué piensas de las actividades que te has propuesto hacer para trabajar?

¿Qué pensarás acerca de ti mismo cuando consigas que tus monitores te den más autonomía?

- Experiencias paralelas de logro: Trabajos voluntarios, colaboraciones con amigos o compañeros, actividades que requieren responsabilidad, organización de actividades, aficiones que requieren esfuerzo, cuidado de personas.

Cuéntame, ¿qué experiencias tienes en trabajos de colaboración, con familiares, amigos, asociaciones, club,...?

- Recursos personales: cualidades personales, capacidades comunicativas, habilidades, valores, convicciones.

Si yo tuviera que contratarte ahora mismo, ¿qué cualidades personales me dirás que tienes para que yo decida contratarte?

En el trabajo ¿qué dicen tus compañeros/ monitores acerca de tus cualidades como persona trabajadora?

Si yo tuviera que apoyar tu idea de empresa ¿qué cualidades personales me dirás que tienes para que yo decida apoyarte?

2 Ampliar los recursos

Se trata de recrear las situaciones exitosas o los recursos adoptando una postura de curiosa sinceridad, deteniéndonos en su descripción, preguntando cómo reaccionaron personas significativas.

3 Atribuir el control de los recursos al alumno/a

TÉCNICAS DE TRABAJO INDIVIDUAL Y GRUPAL EN EL CONTACTO CON LAS EMPRESAS

Establecer contactos con las empresas del entorno y mantener una buena relación con ellas es fundamental para el trabajo que realizamos en nuestros programas, y la importancia no sólo radica en que las consideremos como posibles empleadoras, sino porque a través de ellas obtendremos una valiosa información socio-profesional de la zona.

ACTIVIDAD: “La relación con las empresas nos facilita”

- Objetivo: Valorar la información que se obtiene de las empresas.
- Asistentes: Grupos de 3 personas.
- Tarea: ¿Sobre qué aspectos conseguimos información a través de la relación con empresas del entorno? ¿Qué aporta esa información al trabajo del orientador/a?
- Evaluación: Puesta en común del trabajo de los grupos.
- Organización del trabajo

Para que nuestro trabajo con las empresas sea útil, tendremos que organizar como vamos a realizarlo, y dirigir nuestras actuaciones a conseguir objetivos que atiendan a las necesidades de nuestros programas. Por ello es necesario que reflexionemos sobre qué criterios vamos a tener en cuenta al decidir con qué empresas vamos a trabajar

Empresas que nos interesan:

- 1.- Todas aquellas que desarrollen actividades relacionadas o afines con las realizaciones profesionales presentes en nuestros programas o en los alumno/as.
- 2.- Las que demanden perfiles profesionales que se correspondan con de los alumno/as.

3.- Aquellas en las que se prevea una posible demanda por iniciar su actividad, o ampliar la que ya realizan.

4.- Empresas proveedoras (como posibles empleadores, o como empresas que pueden ponernos en contacto con otras empresas que contraten o necesiten a trabajadores)

Planificar las visitas a empresas

Para que exista una buena comunicación y se favorezca una relación de confianza con el entorno empresarial, hay que realizar varias visitas a lo largo del programa, la frecuencia y número de ellas se decidirá en función de las necesidades y de las colaboraciones que vayan surgiendo así como de la disponibilidad y el interés que muestren los empresarios.

PRIMERA VISITA:

Objetivos: Ofrecer información del programa, de la obra o servicio que se va a realizar, hacerles saber la importancia de su colaboración y el cómo pueden colaborar con nosotros, interesarnos por sus necesidades (de formación, de contratación...)

ACTIVIDAD PRÁCTICA:

- ❑ Objetivo: Que los/as orientadores/as planifiquen la primera visita a la empresa.
- ❑ Participantes: Grupos de orientadores/as que trabajen las mismas especialidades.
- ❑ Tarea: Detalla tu actuación en la primera visita a una empresa.
- ❑ Evaluación: Retroalimentación positiva.

SEGUNDA VISITA.

Objetivos: Contrastar las competencias y realizaciones profesionales, interesarnos por formas de hacer y organizar el trabajo y por los perfiles profesionales que demandan en su empresa. Informar acerca de la evolución de las obras o servicios y de la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas de los alumno/as.

ACTIVIDAD PRÁCTICA:

- ❑ Objetivo: Que los orientadores/as planifiquen su segunda visita a la empresa.
- ❑ Participantes: Grupos de orientadores/as que estén trabajando con las mismas especialidades
- ❑ Tarea: Detalla tu actuación en la segunda visita a empresa.

SIGUIENTES VISITAS:

Objetivo: Intermediar para impulsar la contratación de los alumno/as.

Establecer colaboraciones con los empresarios

Hasta ahora nos hemos referido a las empresas:

- Como modelo de organización y entorno donde se producen situaciones, que nos resulta de gran utilidad al contrastarlo con la forma de organizar y de aprender en los Programas de Formación y Empleo.
- Como empleadores.

Pero hay otros muchos aspectos que surgen de la colaboración con el entorno empresarial, al poner en contacto a los empresarios con el ámbito de trabajo del programa creamos situaciones que pueden resultar muy motivadoras para los alumnos/as.

ACTIVIDAD PRÁCTICA

- Objetivo: Organizar actividades con los empresarios.
- Participantes: Trabajo del grupo.
- Tarea: Organizar actividades con las empresas y/o empresarios dirigidas a motivar a los alumnos en su desarrollo profesional.
- Evaluación: Retroalimentación positiva del grupo.

Las actividades que podríamos organizar serían:

- Establecer colaboraciones en materia de formación:
En ocasiones las empresas han colaborado en algunos programas ofreciendo formación en aquellas competencias que estén desarrollando en la empresa y no se estén trabajando en el Programa.
- Posibilidad de realizar prácticas con empresas.
- Organizar visitas de grupo a las empresas.
- Invitar a empresarios a que realicen una visita al Programa.
Para despertar o desarrollar interés emprendedor, motivar a la formación de alumnos/as y favorecer una actitud empleadora.

Bibliografía:

Piqueras, R. y Rodríguez Morejón, A. (1997). Orientación profesional centrada en soluciones. *Intervención Psicosocial*, 6, 317-338.

Álvarez González, M., y Bisquerra, R. (Coord.). (1996). Manual de orientación y tutoría. Barcelona: Praxis.