

14

CAPÍTULO

Aproximación a la orientación profesional a través de la atención a las emociones: fundamentos y aportaciones desde una perspectiva ecológica

Approach to emotionally-oriented career counselling: basics and contributions from an ecological perspective

229

Carlos Infante Rejano

RESUMEN

En este capítulo introducimos el concepto de orientación profesional y laboral y su práctica desde tres campos de análisis diferentes: ecológico, conceptual y metodológico. A lo largo de todas ellas desarrollamos sus implicaciones para una práctica de la orientación profesional desde el trabajo de las emociones. En la primera parte ubicamos la orientación profesional en el marco de las políticas de empleo Comunitarias y Andaluzas. En ambos casos, estas políticas se presentan como escenarios claves para el trabajo de las emociones. En la segunda parte reflexionamos en torno al concepto de orientación, identificando elementos esenciales que posicionen el trabajo de las emociones en el lugar que le corresponde dentro del proceso orientador. Por último, desde una aproximación compleja y

constructivista, planteamos algunos enfoques metodológicos de intervención para trabajar las emociones en orientación.

PALABRAS CLAVE

Emociones, orientación profesional y laboral, constructivismo, perspectiva ecológica, metodologías.

SUMMARY

In this chapter we introduce the concept of career guidance and its practice viewed from three different fields of analysis: ecological, conceptual and methodological. Within these areas we develop its implications for counselling practices involving emotions. In the first part we situate career counselling within the framework of EU and Andalusian Employment Policies. In both cases these policies are presented as key settings for working with emotions. In the second part we reflect on the concept of counselling, identifying elements which are essential to situating emotions within the counselling process. Finally we lay down some strategies in counselling practice from a complex constructivist approach for working on emotions within the counselling processes.

KEY WORDS

Emotion, counselling, constructivist approach, ecological perspective, methodologies.

La orientación profesional y laboral en el marco de un contexto (re-)creado

Desde el Tratado de Roma en 1957 –constitutivo de la Comunidad Económica Europea– hasta el actual Tratado de la Unión Europea (1992)¹ las Políticas Comunitarias han evolucionado hacia unos parámetros en los que cada vez se da mayor preponderancia a la cualidad de los procesos y de las acciones. Concretándolo al ámbito del empleo, existen algunas evidencias al respecto (Infante Rejano, C. y Dueñas Cabrera, M.J., 2008: 56). Así, se ha pasado de:

- Una estrategia política económica a una estrategia política *economizada*, en la que el crecimiento no se centra tanto en el objeto (economía) como en el sujeto (capital humano), motor para promover dicho crecimiento.
- Una interrelación de los procesos y productos de las Políticas Comunitarias a una cohesión de esos procesos y productos en el marco de las Directrices Integradas para el Crecimiento y el Empleo (2005–2008)². Estas Directrices constituyen el principal instrumento político para el desarrollo y la aplicación de la Estrategia de Lisboa, desde la que se concentran los esfuerzos en la aplicación de políticas destinadas a alcanzar el «pleno empleo», considerando la mejora de la integración de las personas desfavorecidas, una mayor inversión en recursos humanos y la adaptación de los sistemas de educación y formación.

1.- Si bien en 2007 el Consejo de la Unión Europea decidió impulsar un tratado que introduce enmiendas a éste, por lo que el Tratado de la Comunidad Europea pasará a llamarse *Tratado sobre el funcionamiento de la Unión*. Este nuevo texto (llamado Tratado de Reforma) deberá entrar en vigor en 2009.

2.- Decisión 2005/600/CE del Consejo, de 12 de julio de 2005, relativa a las Directrices para las políticas de empleo de los Estados Miembros.

- Unas políticas esencialmente cuantitativas a la necesaria consideración también de políticas cualitativas. Los Consejos Europeos de Barcelona (2002) y de Bruselas (2003) vinieron, por un lado, a favorecer políticas activas de empleo orientadas a crear *más y mejor* empleo y, por otro, a revisar la Estrategia Europea por el Empleo concretando finalmente tres objetivos claves: a) Tender al pleno empleo; b) Apostar por la calidad y la productividad y c) Promover un mercado cohesionado e integrador.
- Una terminología operativa comunitaria (en términos de Regiones) a una terminología con un carácter más local, en el que se da más peso específico a lo local frente a lo globalizado a través del impulso de políticas de desarrollo local.

Traduzcamos esta evolución a partir de la práctica orientadora.

En primer lugar, una política *economizada* identifica como *meta-recurso* a la persona, por lo que resulta ser el principal eje de atención en el proceso orientador. En éste la persona es un recurso en sí misma para acceder a otros recursos. Aún más, sin su participación no hay asunción de valores ni de criterios de actuación que progresivamente hagan de ella una persona autónoma y autogestora de sus propios recursos, en pro de su inserción y/o mantenimiento en el mercado laboral.

En segundo lugar, la cohesión de procesos y productos de los recursos derivados de las políticas de empleo exige facilitar una mayor capacitación a la persona para intervenir, responder eficazmente y reaccionar tanto en su entorno más inmediato como en aquéllos otros contextos más desconocidos. Los esfuerzos de las Administraciones en la creación de sinergias alcanzan su máxima expresión cuando la ciudadanía puede rentabilizar el uso del conjunto de recursos que ponen a su disposición. Y esto requiere una labor previa de información y de formación por parte de los profesionales de la orientación, que actúan en este caso como «agentes dinamizadores de recursos».

En tercer lugar, se hace necesario un buen uso de los recursos para que la práctica orientadora pueda contribuir a crear *más y mejor empleo*. De manera previa deberemos tener siempre presente con la persona usuaria a lo largo de todo el proceso hacia dónde se quiere llegar, ya que esta cuestión facilitará la secuencia de toma de decisiones. La formación de la identidad profesional se ve siempre favorecida por procesos de toma de decisiones adecuados para la persona usuaria, lo que promoverá que su experiencia laboral responda a una *carrera profesional*³ con significado propio.

En cuarto y último lugar, atender a lo local conlleva prestar atención a lo idiosincrásico, mostrando sensibilidad en la elección del tipo de información y del método de intervención más adecuado en función del contexto. En este punto este contexto hace referencia al territorio físico.

A tenor de este acercamiento al concepto de la orientación profesional y laboral desde su marco más amplio (las políticas de empleo comunitarias), ningún contexto físico puede disociarse del modelo de mercado de trabajo a él acoplado, ni de la persona que interpreta y siente uno y otro.

De este modo, identificamos tres tipos principales de contexto de intervención en orientación: un contexto físico, un contexto (re-)creado (el laboral, con sus regulaciones y modelos

3.- Asociamos este término a la idea de que el conjunto de la experiencia laboral de una persona se caracterice por llevar un hilo conductor que lo identifique como profesional de un ámbito y sector determinados, y cuyo resultado sea una profesionalización directamente relacionada con el tiempo de permanencia en aquéllos.

de funcionamiento) y un contexto interpretado (el que se genera a partir de las personas implicadas en un proceso de orientación).

La práctica de la orientación profesional y laboral se desarrolla en un contexto interpretado, pero en interrelación con los otros dos contextos aludidos.

La orientación profesional y laboral como contexto interpretado

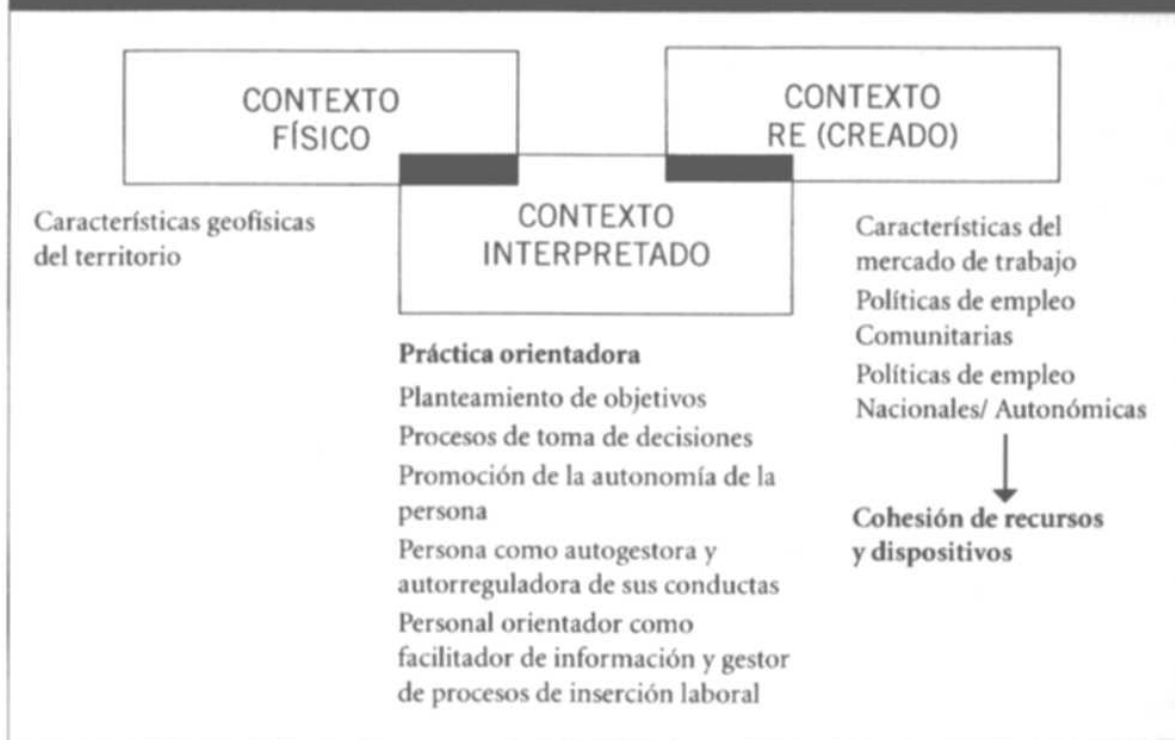
Chen, C. (2001: 327) identificó como uno de los objetivos del proceso orientador llevar a la persona usuaria a reflexionar sobre las influencias que el contexto ejerce sobre ella.

Efectivamente, desde la orientación se interpreta tanto el mercado de trabajo y las políticas que las regulan, como el contexto físico. En la frontera entre las posibilidades y las limitaciones de uno y otro respectivamente se mueve el profesional de la orientación.

Pero no son los únicos significados que el personal orientador debe indagar. Los que se derivan de la persona usuaria son –si cabe– los más importantes, ya que incluyen la percepción que se tiene tanto del contexto físico como del contexto re-creado (mercado de trabajo), así como las posibilidades de acción sobre los mismos. Desde una perspectiva constructivista diferentes autores han abordado esta cuestión (Brott, P.E., 2004; Cochran, L., 1997; Neymeyer, G., 1992).

En la siguiente ilustración representamos esta consideración tripartita y ubicamos algunos de los elementos que comprenden cada uno de los contextos sobre los cuales hemos venido haciendo alusión hasta ahora.

ILUSTRACIÓN 1. Principales contextos de intervención en orientación profesional y laboral.



Elaboración propia.

Habiendo caracterizado la práctica orientadora a partir de la evolución de las Políticas de Empleo Comunitarias, nos parece oportuno avanzar en nuestro trabajo en la misma línea ecológica. Pero en esta ocasión, lo haremos a partir de un marco más concreto, derivando en una concepción de la orientación como contexto interpretado en el marco de las políticas de empleo en Andalucía.

Estas políticas –inspiradas en las Directrices Comunitarias– crean y recrean escenarios que buscan favorecer a través de diferentes medidas la inserción laboral y la permanencia de la persona en el mercado de trabajo.

Desde dichas políticas la orientación profesional y laboral se erige como uno de los instrumentos clave que actúa como puerta de acceso al resto de recursos disponibles.

Esto no podría ser así si la implementación de las políticas de empleo en Andalucía no se caracterizase por conformar un *entramado* de recursos. Éste, en su conjunto, pretende satisfacer los siguientes objetivos generales:

1. Favorecer y potenciar la inserción laboral de colectivos concretos, atendiendo a sus necesidades y circunstancias.
2. Facilitar al empresariado la contratación de personas.
3. Promover una mayor calidad laboral de las personas trabajadoras.

Precisemos este entramado de recursos. Los Programas para la Inserción Laboral de la Junta de Andalucía aparecen en el seno de una nueva estructura que vio la luz en el año 2002, regulada por la Ley de creación del Servicio Andaluz de Empleo.

Estos Programas, así como de otros regulados en el marco del SAE⁴ y/o en el marco de las políticas de Innovación, se erigen como una macroestructura compleja mantenida por la coherencia interna que necesariamente debe existir entre todos sus elementos, así como por una progresiva operativización hacia el desarrollo de políticas aplicables a una gran diversidad de territorios.

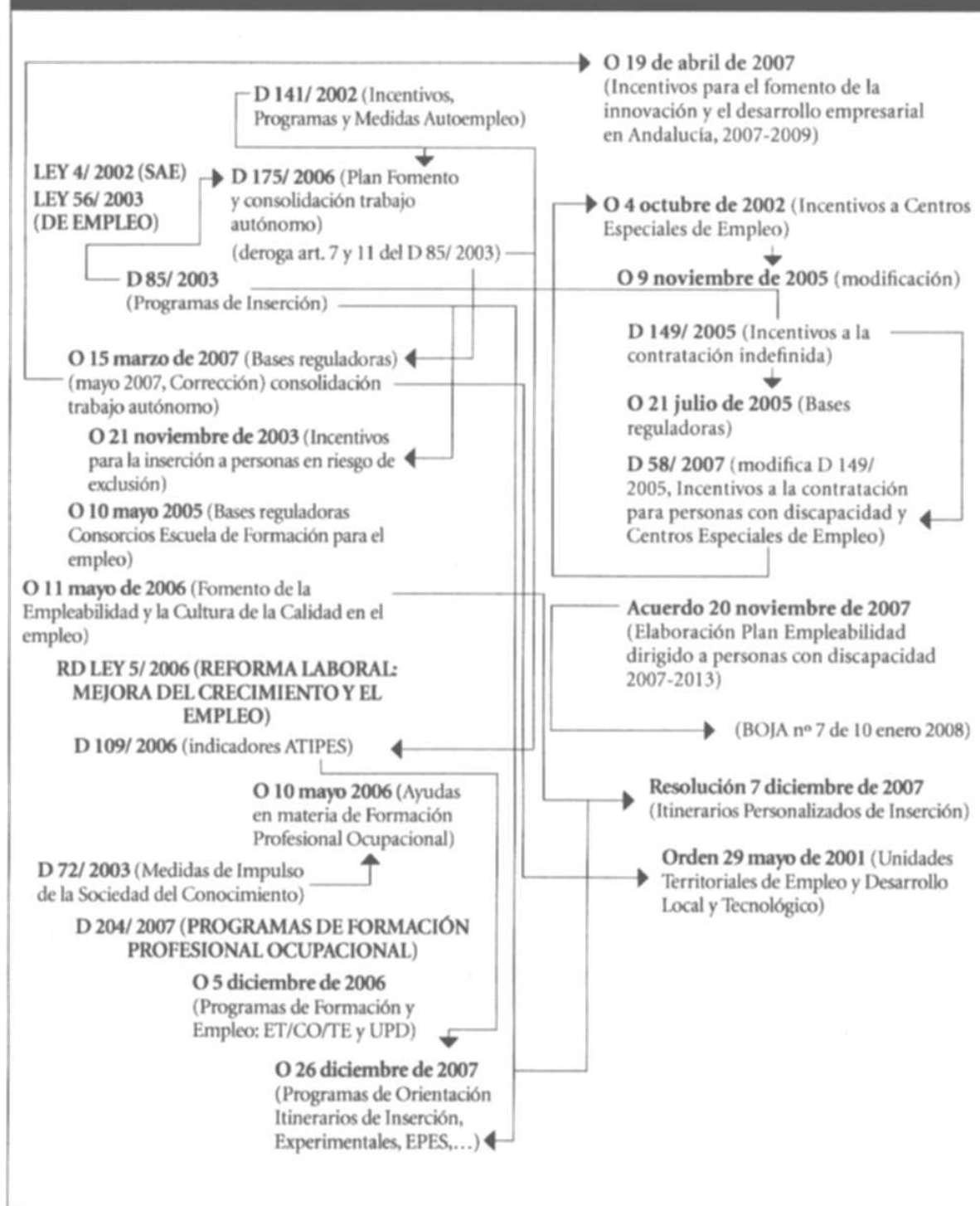
Considerándolas como un *todo*, y a partir del diseño de un proceso de orientación, es factible trazar “rutas de acceso” al mercado laboral. En la ilustración 2 se muestra un ejemplo de cohesión de los recursos aludidos en forma de Programas (Infante Rejano, C. y Dueñas Cabrera, M.J., 2008: 59).

Resulta evidente la visión *tecnicista* que puede alcanzar la práctica orientadora. Sin embargo, sin una adecuada gestión de las personas demandantes de empleo, este entramado de recursos se reduce a una disposición de elementos disociados de la población diana a la que va dirigida.

Entenderemos por una «adecuada gestión» a aquella que en el marco de un proceso orientador considera a la persona orientada desde todas sus dimensiones de desarrollo y rentabiliza los recursos que desde la Administración ponen a su disposición desde una perspectiva *compleja* de pensamiento, análisis e intervención. Así pues, el contexto de la práctica orientadora [interpretado] y el contexto de las políticas de empleo [(re)–creado] deben marchar en mutua consonancia.

4.- Por ejemplo, De Apoyo al Empleo Estable, De Formación y Empleo, De Formación (Formación Profesional para el Empleo) o referido a Centros Especiales de Empleo.

ILUSTRACIÓN 2. Entramado de recursos para el empleo, la orientación y la formación.



Elaboración propia.

Si bien esta cuestión requiere un esfuerzo por ambas partes, desde la práctica orientadora se necesita realizar un esfuerzo mayor, ya que actualmente la disposición de instrumentos y recursos que se derivan del entramado que conforman las políticas de empleo es mayor que la capacidad para gestionar en un *todo* los procesos que los enmarcan y caracterizan, así como para rentabilizar al máximo los productos que generan. Es por esto

que las prácticas de orientación profesional y laboral necesitan alcanzar un mejor ajuste a este entramado.

No obstante, si consideramos la complejidad que comportan los cambios de índole cultural y organizativo –como constituye el reglaje de pautas de intervención en orientación profesional y laboral– este desequilibrio no sólo es inevitable, sino además esperable.

De cualquier manera, resulta evidente que la presencia de un escenario institucionalizado contempla más que nunca la necesidad de desarrollar unas líneas de actuación y una práctica de la orientación profesional y laboral acordes con aquél. Como punto de partida en este aspecto, se cuenta con la herramienta–marco: el *itinerario personalizado de inserción*, ya reflejada en el corpus normativo⁵, y a partir del cual no sólo contemplan espacios y tiempos para la consideración de todas las dimensiones y potencialidades de desarrollo de la persona para conseguir su inserción laboral, sino además la posibilidad de impulsar una carrera profesional.

Nos hemos referido a la cuestión metodológica. Pero ateniéndonos a la definición que hemos señalado de “adecuada gestión”, no debemos quedarnos exclusivamente en el reglaje de pautas de intervención para abordar la orientación como contexto interpretado.

Nos referimos ahora a la cuestión conceptual. Aún cuando en los últimos diez años la progresiva configuración del marco regulador y sistematizador descrito ha contribuido a posicionar en primera línea la orientación profesional y laboral, y a destacar unos principios básicos procedimentales, es necesaria una mayor sistematización de las formas de pensar y de abordar la *compleja* realidad de la práctica orientadora, que permita resaltar lo más característico de la persona orientada, con la intención de ajustar sus necesidades a los recursos disponibles a partir de las exigencias y/o características del mercado, y de promover nuevas estructuras y formas de producir en ese mercado.

En suma, la visión de la orientación en el marco de políticas para la creación de empleo –cuestión de índole ecológica– invita necesariamente a acercarse a la orientación desde una visión teleológica y conceptual –cuestión substancialmente paradigmática– y desde una perspectiva claramente metodológica.

Apuntemos en los próximos epígrafes algunas cuestiones conceptuales y metodológicas de la orientación como contexto interpretado.

La orientación profesional y laboral como campo de trabajo para las emociones

Existe un reto principal que se desprende de la perspectiva ecológica e integral asumida desde la planificación de las políticas de empleo: la identificación de elementos esenciales de la orientación que posicione el trabajo de las emociones en el lugar que le corresponde dentro del proceso orientador.

Podríamos decir que la necesidad de trabajar las emociones en orientación ha quedado evidenciada a partir de las consideraciones que se han hecho hasta ahora en torno a la persona usuaria, la cual es contemplada desde su especificidad y potencialidad humanas en si-

5.- Por «itinerario personalizado de inserción» se entiende “la definición, la realización y el seguimiento de una secuencia concatenada de acciones de mejora de empleabilidad de las personas desempleadas inscritas como demandantes de empleo en el Servicio Andaluz de Empleo” (Resolución de 7 de diciembre de 2007).

nergia con su entorno. Ésta sería una razón *de base*. No obstante hay una razón más básica. Y es que la orientación profesional y laboral siempre estuvo llamada a acometer este requisito, desde el momento en que su “materia prima” vienen siendo las propias personas y su diversidad de trayectorias.

Aún así, consideramos que esta segunda razón no excluye a la primera, y quizás haya hecho falta una razón de base para intensificar el abordaje de las cuestiones más básicas.

Por el trabajo de las *emociones* en orientación profesional y laboral entenderemos la consideración a lo largo del proceso de una diversidad de sentimientos (en forma de incertidumbres, temores, inquietudes, deseos, seguridades,...) que actúan como un sistema regulador que facilita, dificulta y/o posibilita en la persona usuaria una adecuada toma de decisiones y una orientación de su conducta hacia la consecución de metas realistas y favorecedoras de su inserción laboral.

Reflexionando en torno al concepto de orientación y su práctica más allá de su visión *tecnicista*, podremos identificar sus elementos más esenciales y constatar la presencia del trabajo de las emociones.

Comenzamos aportando una conceptualización amplia de la misma en el siguiente recuadro.

La labor orientadora se asocia con aquellas funciones y tareas que realiza con una *amplia variedad* de personas demandantes de empleo a lo largo de *diferenciadas intervenciones personalizadas*. *Intervenciones sistematizadas* a partir de la distinción de varias fases que canalizan su desarrollo y basadas en la una *comunicación binómica* (verbal y no verbal) como herramienta principal de intercambio de datos e información *en un tiempo que –aunque indeterminado– no deja de ser limitado en el espacio*. Efectivamente, a través del diálogo con la persona usuaria se busca comprender y analizar los *significados que encierran* sus demandas, circunstancias, inquietudes y necesidades, en los ámbitos de la formación y el empleo, *aunque es fácil en una sesión individualizada converger en temas personales*. Una vez interpretadas *las connotaciones y denotaciones* de los temas abordados (o reinterpretadas a partir de matizaciones *que traten de no alterar a través de ningún convencimiento ideológico las ideas principales de la persona usuaria*) se trata de converger en un plan consensuado, que comprenda unos objetivos *clarificados y operativos a partir de la atención de una demanda concreta*, unos recursos *disponibles o asibles por parte de los protagonistas de la intervención* y unas pautas de actuación asociadas a una temporalización adecuada. La habilidad y el saber hacer del personal orientador en la puesta en marcha de diferentes técnicas de orientación laboral y metodologías de intervención, serán determinantes para favorecer una mayor rentabilidad en la gestión de la orientación, *maximizando los recursos, potencialidades y posibilidades tanto de la persona usuaria como del propio sistema institucional*.

Los principios de voluntariedad y compromiso son los ejes vertebradores de este proceso que más directamente afectan al binomio personal orientador–persona usuaria; esto es, sin aquéllos –e independientemente de otros principios presentes en la práctica orientadora– no habría proceso orientador. De este modo, con la mutua complicidad, ese plan pactado podría desarrollarse en aras a promover la autonomía de la persona usuaria en la búsqueda de empleo, la gestión de sí misma como profesional y, finalmente, facilitar su acceso al mercado laboral atendiendo a las preferencias socio–profesionales manifestadas.

Hemos señalado en cursiva diferentes matices conceptuales sobre el proceso de orientación. Si bien todos ellos son elementos *a priori* conocidos y determinantes para el proceso de orientación, cuando entran en juego en la práctica orientadora quedan al descubierto otros *sub*-(elementos) directamente relacionados con la gestión de las emociones y que, a nuestro modo de ver, parecen pasar más inadvertidos en la práctica de la orientación. A continuación pasamos a describir cada uno de ellos en forma de premisas.

Premisa 1

[...] la labor orientadora se asocia con aquellas funciones y tareas que realiza con una *amplia variedad* de personas demandantes de empleo [...]

La complejidad de la orientación estriba en lo más evidente: en que se trabaja con *personas*. Más concretamente, desde la orientación se trabaja con emociones, ideas, inquietudes, incertidumbres (Chen, C., 2001: 524) y/o temores en un marco de situaciones que, aunque aparentemente en ocasiones puedan parecer iguales, acaban matizándose con las particularidades de la persona usuaria. En esta complejidad el personal orientador debe bregar con sensibilidad y destreza.

Premisa 2

[...] a lo largo de *diferenciadas intervenciones personalizadas*.

La particularidad que se desprende del concepto de orientación en la primera premisa descrita, permite referirnos a la idea de que cada inicio de intervención con una persona usuaria genera un "caso de orientación único", que se gestiona a través de diferentes sesiones. Una sesión personalizada sólo tiene sentido en la medida en que se enfoque desde el principio a responder a una realidad humana concreta, contextualizada en el entorno y en correspondencia con las características del Servicio de orientación. Si falla la conexión entre alguno de estos factores (persona usuaria-entorno-Servicio), estaríamos hablando de una actividad diferente a la orientación.

Premisa 3

[...] *Intervenciones sistematizadas* a partir de la distinción de varias fases [...]

La orientación llevada a cabo a través de diferentes fases se hace más operativa. Pero en tal virtud –y como puede llegar a ocurrir ante cualquier simplificación de la realidad– su práctica también se puede automatizar, generando una orientación más rígida, instrumentalista y estructurada a modo de compartimentos estancos. Y no es difícil que tenga lugar esta circunstancia. Una excesiva atención a una atomización –siempre artificial– de la interacción humana inherente en todo proceso de orientación, acaba reduciendo sus posibilidades de acción. A su vez, este aparente pragmatismo se opone a un adecuado desarrollo personalizado de la orientación, así como al uso de la creatividad

como herramienta para la resolución de los casos. La reflexión y la creatividad siempre tuvieron poco espacio en orientación (Chen, C., 2001; Crites, J.O., 1981).

Sin embargo, el personal orientador está abocado a ser creativo (Amundson, N.E., 1998). Con metodologías de intervención que son conscientes del trabajo de las emociones a lo largo del proceso, la sistematización de la práctica orientadora no tiene porqué ser incompatible con un ejercicio orientador que contemple la creatividad y la espontaneidad a través de la autorregulación de sus propios contenidos, más allá de fases preestablecidas.

Premisa 4

[...] basadas en la una *comunicación binómica* (verbal y no verbal) como herramienta principal de intercambio de datos e información [...]

La orientación es esencialmente comunicación y más: es diálogo. A través de éste se expresan datos, información y contenidos.

Los datos son de naturaleza estática y referencial, por lo que posicionan a la persona emisora frente a la persona receptora del mensaje. Por su parte, la información es de carácter dinámico y recurrente, favorecedor del cambio. Por último, en este documento entendemos por *contenido* de la orientación aquella información generada en el proceso de orientación que, tras un análisis por el personal orientador y la persona usuaria, se convierte en relevante para el desarrollo de dicho proceso. Ambos participantes no tienen porqué convenir en la relevancia de una información en concreto; basta

ILUSTRACIÓN 3. Árbol para generar diálogo en un proceso de orientación



con que uno de éstos lo considere referencial en sus ámbitos de pensamiento y acción para que deba ser tenida en cuenta, con independencia de su mayor o menor lógica.

Es necesario ser sensible a los canales a través de los cuales fluye la comunicación, evitando por parte del personal orientador que se diluyan contenidos esenciales, y promoviendo que se eludan aquellos que, en el marco de una intervención sobre empleo y formación, no se consideren optimizadores de la persona usuaria.

Premisa 5

[...] en un tiempo que –aunque indeterminado– no deja de ser limitado en el espacio [...]

Es comúnmente aceptada la idea de que se sabe cuándo comienza un proceso de orientación, pero no cuándo termina. La idea que subyace a esta afirmación es la de transmitir un mensaje de permanente disponibilidad para las personas usuarias en el marco de un proceso. No obstante, técnicamente la orientación es limitada en espacio y tiempo. Y evidentemente no nos referimos sólo a los casos de finalización de un proceso por inserción laboral, sino además a aquellas circunstancias en las que un itinerario se da por concluido por consecución de los objetivos planteados. ¿De qué depende esta decisión, siempre compartida entre personal orientador y persona usuaria? De los *contenidos* que ambos participantes generen y desarrollen a lo largo del proceso, y vayan quedando posteriormente operativizados en un plan de acción. Por el contrario, ante una ausencia de *contenidos* las opciones de orientación y/o de asesoramiento quedan agotadas o estancadas, y el proceso tan sólo queda reducido a una reproducción de datos e información, cuya naturaleza posicional (en el caso del dato) y asistemática (en el caso de la información) acaban provocando la ruptura del itinerario.

Así pues, la ausencia de contenidos equivale a una ausencia de espacios de intervención. Y sin espacios de intervención no hay tiempo para la orientación. De que no se produzca una ausencia de contenidos depende la relación entre dos factores: (1) la habilidad del personal orientador para generar contenidos a partir de la relación de los datos y la información; y (2) la disposición e implicación de la persona usuaria ante el proceso orientador.

Contenidos y tiempo son inevitablemente dos caras de una misma moneda. Considerando algunos referentes temporales señalados por Romero Pérez, C. (2000) podemos obtener pistas de la dirección que pueden tomar los contenidos abordados con la persona usuaria. En el siguiente cuadro mostramos esta estrecha relación.

Del cuadro anterior se pueden deducir diferentes perspectivas desde las cuales es posible abordar el proceso orientador. Analizar la forma de percibir el tiempo por parte de la persona usuaria permite prever ciertas actitudes y posicionamientos que ésta puede acabar adoptando en relación a los contenidos que se planten.

Concluimos esta premisa con dos ideas claves: (1) reforzamos la premisa 4, referida a que la orientación implica mucho más que el manejo de datos e información; y (2) el tiempo en orientación y la generación de *contenidos* mantienen una estrecha relación de equilibrio.

CUADRO 1. Espacios y tiempos de los contenidos en orientación.

Referente temporal	¿Dónde se centra principalmente la orientación	Dirección de los contenidos en orientación
<ul style="list-style-type: none"> - Presente de presente⁶ - Futuro de presente 	En la acción orientada a la búsqueda de oportunidades de empleo y/o formación	Se orientan al futuro que sólo se puede prever de acuerdo con una realidad presente que no se pretende transformar radicalmente, sino perfeccionarla y mejorarla, apoyándose para ello en análisis de tendencias deducibles en el momento actual.
Futuros presentes	En la planificación del plan de intervención en particular, y del proceso orientador en general para generar el cambio	Se apoyan en el presente, pero éste no es sumativo, sino disruptivo. Se trata de anticipar un futuro deseado. El presente es de espera hacia una situación diferente a lo que existe. El tiempo no pasa para la persona, sino que es ésta la que lo trata de condicionar con un fin específico.
Presentes extensos	En las relaciones entre el personal orientador y la persona usuaria	El tiempo no es externo a la persona; al contrario, se configura a partir de ésta. Se trata de un tiempo vivido, experimentado e imaginado por la propia persona. Los contenidos son fruto de una interpretación de la persona de cómo entiende una realidad determinada.
Presente de pasado	En los métodos que subyacen del conocimiento adquirido	Los contenidos se generan a partir del pasado, adoptando un posicionamiento de carácter conservador hacia la realidad. El futuro se contempla como amenazante, hecho que otorga más importancia a la forma de aplicar las ideas y/o conductas establecidas a la realidad.

6.- Inspirado en el pragmatismo de James, W. y Whitehead, A.N. (en Romero Pérez, C., 2000). El tiempo es captado con independencia de que sea o no percibido o pensado por la persona. El presente se ve como un estado transitorio hacia algo diferente a lo existente.

Premisa 6

[...] con la persona usuaria se busca comprender y analizar *los significados que encierran* sus demandas, circunstancias, [...]

Con anterioridad señalamos que el personal orientador y la persona usuaria trabajan a lo largo del proceso con contenidos. Introduciendo ahora otro concepto, podríamos decir que realmente el personal orientador recoge significados “disfrazados” de datos e información. Como expresa Sullivan, E.V. (1990) la persona está en un proceso continuo de creación y exploración de significados. Con el término “significados” nos referimos a las connotaciones que subyacen de los datos y las informaciones manejadas entre la persona orientadora y la persona usuaria.

Considerando esta precisión, sólo cuando la persona orientadora ha analizado los significados implícitos de esta información, se pueden generar contenidos. Tomar conciencia de la recepción de datos e información llenos de connotaciones y, en consecuencia, de que no se debe estar ajeno a ello, disminuye la probabilidad de generar argumentos no significativos, por lo que la interacción queda reducida en el espacio y limitada en el tiempo. Y la reducción del lenguaje conlleva siempre una reducción de la acción.

Premisa 7

[...] aunque es fácil en una sesión individualizada converger en temas personales.

Hemos comenzado este epígrafe refiriéndonos a la persona usuaria como eje central del trabajo orientador. Pero ésta no es ningún objeto de intervención, sino un medio para alcanzar unos fines. Así pues, nos enfocamos *hacia y para* las personas. A través de nuestro lenguaje y comunicación debemos dar respuestas que se encaminen a solucionar circunstancias y/o situaciones de la persona usuaria. Para ello debemos considerar varias cuestiones:

1. Dichas circunstancias y/o situaciones representan las ilusiones, las inquietudes, los temores, las limitaciones, o las posibilidades percibidas y –en mayor o menor medida– asumidas por la persona usuaria, por lo que son en algún grado elementos definidores de sí misma, bien con un sentido limitador o bien optimizador.
2. Estos elementos definidores acaban personalizando la demanda o demandas de la persona usuaria, por lo que éstas nunca son asépticas. Es fácil, pues, que en una sesión individualizada se canalicen temas personales a través de una demanda. Estas alusiones personales son inevitables, pero se deben limitar en el espacio y el tiempo de la orientación y minimizar sus efectos cuando puedan generar dificultades a lo largo del proceso orientador.
3. En último lugar, y contrarrestando la presencia de temas personales, una demanda debe ser lo más explícita, clara y objetiva posible para que pueda ser viable. Los elementos definidores de la persona se canalizarán en una demanda en la medida en que ayuden a concretar una línea de acción viable y favorecedora para aquélla.

En suma, si bien una intervención en orientación se concreta en una atención personalizada, debemos evitar que elementos particulares de la persona usuaria deriven el proceso en un «diálogo personalista». Y esta cuestión requiere una adecuada gestión de las emociones.

Premisa 8

[...] interpretadas las *connotaciones y detonaciones* de los temas abordados (o reinterpretadas a partir de matizaciones *que traten de no alterar a través de ningún convencimiento ideológico las ideas principales de la persona usuaria*) [...]

El personal orientador no debe caer unilateralmente en el convencimiento sobre algo o alguna acción, puesto que la toma de decisiones no sería de la persona usuaria. Se espera que sea ésta la que tome mayor responsabilidad en su desarrollo profesional (Brott, P.E., 2004) y no adoptar una posición pasiva en el proceso (Goldman, L., 1990). Por tanto, más bien se debe justificar y fundamentar cada idea o propuesta y, en su caso, ofrecer alternativas. La exploración de los significados y la respuesta a éstos con rigor y respeto contribuyen a realizar esta labor. Aún así, esta cuestión encierra cierta dificultad, ya que la relación entre el personal orientador y la persona usuaria es de carácter horizontal y simétrica, pero desde el momento en que existe una demanda ante la que hay que responder, el intercambio de información y la puesta en marcha de estrategias de planificación para la intervención puede ser vertical y asimétrica. No en vano, la persona usuaria a veces “se deja llevar”, dejando de asumir ciertas responsabilidades ante el hacer profesional del personal orientador. Así pues, y para evitar un estancamiento promovido por un proceso orientador unilineal, es necesario disociar los elementos ideológicos que puedan dificultar dicho proceso de aquellos otros elementos técnicamente fundamentados.

243

Premisa 9

[...] converger en un plan consensuado, que comprenda unos objetivos *clarificados y operativos a partir de la atención de una demanda concreta*, [...]

Una demanda explícita, clara, objetiva y corroborada a través de una clarificación mutua de los primeros contenidos abordados en el proceso de orientación, facilita la concreción de objetivos abordables. La cuestión, en este caso, estriba en mantener como valores constantes esa clarificación y operativización a lo largo del tiempo, no sólo mediante una retroalimentación inmediata, sino además a través de la actualización sistemática de los contenidos del proceso.

En consecuencia, un plan de intervención no tiene sentido si no se considera permanentemente en su contexto, situación⁷ y temporalidad. La actualización de una demanda adscrita a un plan pasa por una continua evaluación de su racionalidad y coherencia. Por este motivo, un plan no es bueno en sí mismo; es una “herramienta viva” que necesita estar ligada –antes que a cualquier otra fuente– a su fuente primaria: la propia persona usuaria.

7.- Con el concepto «situación» hacemos alusión a las circunstancias sociales, psicológicas y culturales que atraviesa la persona usuaria en un momento determinado. Por su parte, «contexto» hace referencia a las características físicas y ambientales en las que aquélla se encuentra inmersa.

Por último, y por las diferentes implicaciones que generan sobre el proceso de intervención en orientación nos parece necesario distinguir qué entendemos aquí por demanda y necesidad. Por lo general, la persona usuaria se suele mover por la satisfacción de necesidades que por la concreción de una demanda y su posterior planificación para conseguirla. Pongamos un ejemplo. A criterio del profesional de la orientación, la persona usuaria puede necesitar actualizar su cualificación, pero esta circunstancia sólo debe confirmarse cuando se convierta en una demanda, esto es, cuando quede expresado como tal por parte de la persona usuaria.

La necesidad, por tanto, es un nivel más básico que la demanda, que se ubica en un nivel más complejo. Podría decirse que en el ámbito de la orientación profesional, la necesidad no es una demanda hasta que no se hace operativa.

La persona usuaria será más protagonista del proceso orientador y de su resultado desde la co-gestión del proceso junto al personal técnico y la satisfacción de una demanda o una serie de demandas manifestadas, que desde la expresión de una necesidad que desea satisfacer, pero que no llega a elevarse a demanda en el contexto interrelacional propio del proceso de orientación.

Premisa 10

[...] unos recursos *disponibles o asibles* por parte de los protagonistas de la intervención [...]

Actualmente en orientación existe una gran disponibilidad de recursos muy variados. Experimentamos también una notable accesibilidad hacia los mismos gracias a las tecnologías de la información y la comunicación, a los procesos de modernización de los servicios (públicos y privados) y a las facilidades que a nivel de infraestructuras comunicativas y de redes viarias permiten una mayor movilidad geográfica.

No obstante, finalmente estos avances y progresos –en más ocasiones de las deseadas– acaban enfrentándose a las barreras originadas en o por la propia persona usuaria, llegando a limitar su disponibilidad a la inserción laboral.

En consecuencia, se debe ofrecer un recurso que sea *asible* y accesible por la persona usuaria, y esto implica no sólo la existencia del mismo (en el sistema) y su lógica correspondencia con la satisfacción de las necesidades de aquélla, sino además la clara convicción por parte del personal orientador de que la persona usuaria “lo hace suyo”.

De cualquier manera, se trata de una actividad con la persona usuaria que va más allá de la mera comprensión, ya que la posibilidad de no identificarse con los recursos disponibles, puede implicar la no apropiación de las alternativas implícitas en el plan de intervención.

Necesidad de intensificar el trabajo de las emociones en orientación profesional y laboral: algunos enfoques metodológicos

A partir de la conceptualización de la orientación descrito ha quedado evidenciado que los procesos de orientación profesional y laboral que emprende una persona no deben desarrollarse únicamente bajo un orden finalista o de prestación de servicios, sino con

un sentido de maduración socio-personal y profesional constantes, en el que el trabajo de las emociones resulta ser vital e inevitable.

Y esta optimización humana desde la orientación profesional y laboral implica un desarrollo consciente, voluntario y progresivamente autónomo de los recursos exógenos y endógenos de la persona, la cual debe ser consciente del proceso constructor y constructivo de sí misma. Así, a través de evoluciones e involuciones su identidad profesional y personal va (re-)estructurándose mediante subprocesos *complejos* de adaptación-desadaptación, sincronía-asincronía y aprendizajes-desaprendizajes, sobre la base del principio de *recursividad organizacional* (Morin, E., 1995).

En esta labor la personalización del proceso orientador, el compromiso mutuo necesario para su constitución, el diálogo que necesariamente es preciso mantener entre los participantes, la apropiación de los pensamientos y de las acciones que se emprendan, o la capacidad para la toma de decisiones, son condiciones que hacen de la orientación una práctica en la que la gestión de las emociones cobran un papel muy importante.

Asumir esta gestión conlleva un "co-hacer" entre los participantes desde posiciones constructivistas (Brott, P.E., 2004), que superan las clásicas aproximaciones en torno al desarrollo profesional basadas en una orientación excesivamente centrada en la correspondencia de rasgos personales con los atributos derivados del mercado laboral (Bright, J. y Pryor, R.G.L., 2005).

Algunas líneas de trabajo se orientan en este sentido apuntado: la negociación de significados (Wilden y La Gro, 1998); la aproximación narrativa (Savickas, M., 1993); y las aproximaciones constructivistas (McMahon, M., 2002, Collin y Watts, 1996).

Sobre tres perspectivas apuntamos el trabajo de las emociones en orientación profesional y laboral:

1. La teoría de la complejidad y del caos.
2. El enfoque constructivista.
3. El «posicionamiento discursivo» de Davies, B. y Harré, R. (1990) (en Winslade, J.M., 2005).

En relación al primer punto, recientemente algunos autores (Drodge, 2002; Prior, R.G.L. y Bright, J., 2003) han empezado a investigar el potencial que tiene la teoría de la complejidad y el caos para la comprensión del desarrollo profesional. En base a la teoría del caos, existen dos conceptos claves que deben introducirse en los planteamientos metodológicos en orientación: (a) el de no-linealidad, esto es, ser conscientes de que, como seres humanos, nos erigimos como sistemas abiertos y por ende, debemos bregar con el azar y la incertidumbre en el proceso de intervención; y (b) considerar por tanto nuestras acciones en orientación desde la recursividad.

Bajo estas premisas, el papel del profesional orientador sería el de promover el desarrollo profesional desde el campo de opciones y probabilidades reales de la persona orientada –lo que Chen (2002) denomina "zona de alternativas aceptables"– y realizar una labor conjunta de prospección de aquellas cuestiones o "temas" potencialmente factibles (Savickas, M.L., 1997). No se trata, pues, de una aproximación a la orientación que trate de buscar causas, sino de favorecer desde la labor orientadora y en un marco ecológico, que el cliente comprenda sus patrones de conducta y los procesos que lo erigen para actuar sobre ellos.

Con respecto al enfoque constructivista, queremos resaltar una cuestión sobre la que se debe hacer énfasis en intervención. Nos referimos al trabajo de los "significados" de los clientes a través de aproximaciones narrativas (Brott, P.E., 2004: 189). Desde este enfoque, se presta especial atención a la interacción fenoménica entre sistemas, ya que a través de las historias planteadas por las personas orientadas, se bosqueja un mapa de interrelaciones que permite de manera holística generar nuevos planteamientos de cambio. Brott P.E. (2004: 189) define metodológicamente la orientación como "un proceso a través del cual se ayuda a los clientes a descubrir los "temas" y significados de su historia personal con objeto de que puedan actuar en la dirección adecuada".

Esta forma de fundamentar la intervención orientadora favorece un papel más activo de la persona usuaria y una mayor involucración en el proceso, haciendo propio el proyecto de optimización humana que señalábamos anteriormente, y en el que se apelaba a un desarrollo consciente, voluntario y autónomo de los recursos exógenos y endógenos de la persona. Es una metodología que se aleja de posiciones psicométricas, esencialmente subjetivadora, que lejos de recoger datos, genera información para nuevas experiencias y que trata de favorecer el autoconocimiento para la búsqueda de un empleo. En definitiva, es una forma de conocer(-se) antes de actuar sobre la realidad objeto, esto es, ante el mercado laboral. En este proceso de construcción narrativa, el cliente acentúa patrones de conducta y/o pensamiento que considera deseables de desarrollar, al mismo tiempo que se aleja de aquellos otros que trata de minimizar o eliminar.

Desde esta "aproximación historiada" se cuenta con algunas técnicas de carácter cualitativo que, aunque requerirían de un espacio más amplio para su desarrollo, queremos al menos mencionarlas para que consten como técnicas a desarrollar en esta línea metodológica. Así, podemos referirnos a la "línea vital" (Brott, P.E., 2001), a la "clasificación de tarjetas", al "Círculo de roles de vida" (Brown y Brooks, 1991) o al "mapa conceptual de metas". Todas, en su conjunto, pretenden proveer oportunidades de desarrollo para una relación orientadora colaborativa con un enfoque integral de los clientes a través de sus propias narrativas.

Por último, el «posicionamiento discursivo» de Davies, B. y Harré, R. (1990) se basa en la subjetividad negociada de Foucault. Con la premisa de que toda persona orientada "lleva consigo" sus preocupaciones vitales al proceso de orientación, ofrece una gestión del mismo a través de la interrelación de tres fases: reconstrucción (en la que se aborda el pasado del cliente), co-construcción (sobre el presente) y construcción (en la que se trazan líneas futuras de actuación). Guarda en común con el enfoque constructivista la negociación de significados, la correlación de «temas vitales» planteados por el/la cliente, la consideración de sus problemas/ dificultades desde un punto de vista ecológico y *no personalista*, y el fomento de su toma de decisiones, lo que permite dimensionar sus opciones de desarrollo profesional/ laboral.

Podríamos decir que ésta es una línea metodológica afín a las dos anteriormente presentadas. La teoría de la complejidad y del caos vendría a ser el marco epistemológico de las líneas metodológicas que se desprenden del enfoque constructivista y del «posicionamiento discursivo». No obstante, creemos que bajo ese prisma epistemológico se encuentra una forma de pensar directamente ligada al "saber hacer", y por ende, al "hacer". Y en este sentido, diferenciamos "hacer" de "aplicar", más éste último en la línea tecnicista de intervención, que si bien no lo denostamos creemos que previo a las técnicas debemos considerar previamente las líneas metodológicas que las inspirarán.

La práctica de la orientación profesional y laboral desde una racionalidad tecnológica

El fuerte basamento en la interacción humana de la orientación profesional y laboral hace que el desarrollo de los itinerarios de inserción se fundamente en un saber pragmático. Es fácil, pues, asociar la práctica de la orientación a una racionalidad tecnológica.

Siguiendo a Romero Pérez, C. (2004: 66) la racionalidad tecnológica incluye tres tipos de racionalidad:

1. La epistémica, referida al saber que proporciona la ciencia.
2. La instrumental, referida al saber de la técnica.
3. La teleológica, que remite al conocimiento de los fines que orientan la acción.

El saber tecnológico de la orientación no es exclusivamente un saber instrumental, dissociado de los principios teóricos y de los fines que caracterizan la acción orientadora. Toda tecnología, en el sentido epistémico que este término conlleva (acción orientada al logro mediante la concreción de unos objetivos, fines, metas,...) implica que no sólo atendemos a cómo actuar (uso de técnicas), sino además a saber porqué actuar como lo hacemos. Identificar la orientación con un saber tecnológico implica definirlo como un sistema tecnocientífico, en el que la teoría no es sólo conocer, ni la tecnología es exclusivamente aplicar.

Desarrollar itinerarios de inserción a partir de los enfoques descritos en el epígrafe anterior requiere de un modelo metodológico operativo. La consciencia metodológica asociada a un saber tecnológico, aporta al proceso orientador:

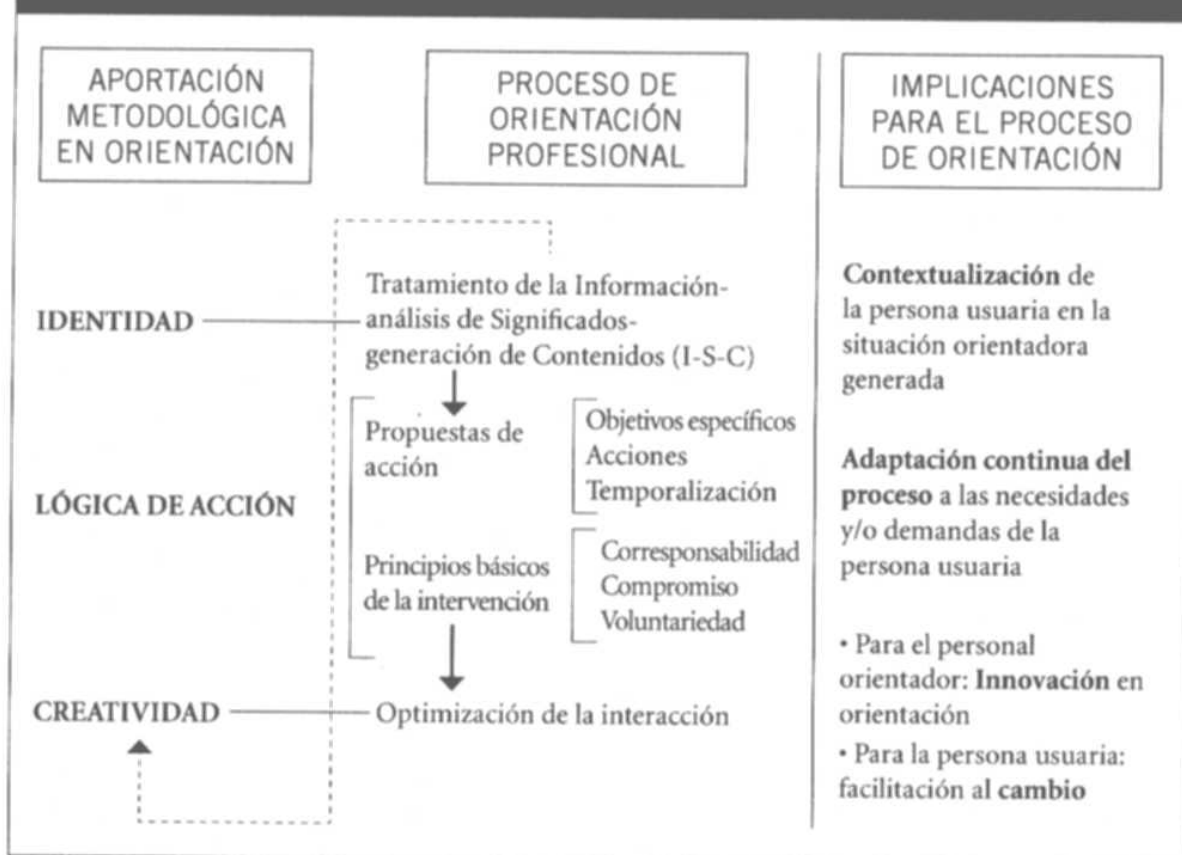
1. Una **identidad** definida a partir de la generación de *contenidos* a lo largo del proceso comunicativo;
2. La apuesta por una **lógica de acción** determinada, de la que subyace un plan de intervención;
3. La apertura a un **enfoque creativo** de la orientación, en el momento en el que asumimos en la interacción orientadora trabajar los significados de la persona usuaria para generar *contenidos* que ayuden a trazar un plan de intervención diseñado desde el consenso. Esta circunstancia enriquece la lógica de acción adoptada, contrarrestando el aporte tecnicista y/o metódico que pueda tener el plan de intervención.

A continuación matizamos en la siguiente ilustración esta aportación metodológica aplicada a la orientación.

Siguiendo el recorrido de la línea discontinua se puede apreciar gráficamente la conexión de los tres puntos señalados. El empleo de técnicas y procedimientos para el desarrollo de las propuestas de acción (parte sombreada) no debe quedar aislado del resto de elementos del proceso orientador. Es más, son todos ellos, en su conjunto, los que conforman un plan de intervención.

Trabajar la identidad del proceso implica contextualizar a la persona usuaria en la situación orientadora iniciada. Se trata de elevar la realidad específica de la persona

ILUSTRACIÓN 4. Aportaciones metodológicas al proceso orientador.



Elaboración propia.

248

usuaria (de la que subyacen los significados que le dan sentido) a una realidad más amplia y global (características del Servicio de orientación, recursos disponibles, contexto socioeconómico, perspectiva de análisis de la persona orientadora en relación con las opciones posibles).

Sin un adecuado tratamiento de la identidad del proceso (I-S-C) la lógica de acción que sirve de "motor" del proceso orientador se concreta en propuestas de acción descontextualizadas y en una regulación incorrecta del proceso orientador en general, y de la comunicación en particular. Esta circunstancia dificulta una adaptación continua del proceso a las demandas de la persona usuaria.

Por este motivo, a la cuestión de CÓMO actuar ante un caso de orientación concreto no sólo se responde una vez recogida suficiente información sobre la persona usuaria para poder intervenir, sino que su respuesta ya se va configurando nada más comenzar el proceso orientador, esto es, desde la constitución de su identidad (I-S-C). En este sentido, la práctica de la orientación es más que la sucesión de una serie de fases⁸. Es un continuo

8.- La Resolución 7 de diciembre de 2007, de la Dirección General de Intermediación e Inserción Laboral del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se definen los itinerarios personalizados de inserción [...], contempla las siguientes fases: (1) Recepción y acogida; (2) Recogida de información y análisis; (3) Diseño del itinerario de inserción; (4) Desarrollo y seguimiento del itinerario; Finalización y evaluación del itinerario.

QUÉ y CÓMO IR PENSANDO en actuar, una apuesta tecnológica que contribuye a no instrumentalizar la orientación, ya que contempla la recursividad en el desarrollo de sus acciones, la retroalimentación y la empatía como reguladores comunicativos y el análisis sistémico de los factores que entran en juego en el proceso orientador.

Este pensar sobre cómo pensar favorece el ejercicio de la abstracción, salirse de los cánones técnicos y procedimentales de la ciencia y la cultura, y de los planteamientos que están determinando la situación de la persona usuaria. Promueve, en suma, la creatividad, y a través de ella, nuevas alternativas de intervención.

Bibliografía

- Amundson, N.E. (1998). *Active Engagement: enhancing the career counselling process*. Richmond. Ergon Communications.
- Bright, J. y Pryor, R.G.L. (2005). The Chaos Theory of careers: a user's guide. *The Career Development Quarterly*, Vol. 53, 4 (291-306).
- Brott, P.E. (2004). Constructivist Assessment in career counselling. *Journal of Career Development*, 30, 3 (189-200).
- Brown, D. y Brooks, L. (1991). *Career counselling techniques*. Needham Heights, M.A.: Allyn y Bacon.
- Chen, C. (2002). *Integrating the notion of chance in career development*. In NATCON papers 2002. Ottawa, Canada. Human Resource Development Canada.
- Chen, C. (2001). Career Counselling as Life Career Integration. *Journal of Vocational Education and Training*, Vol 53, 4 (523-542).
- Chen, C. (2001). On exploring meanings: combining humanistic and career psychology theories in counselling. *Counselling Psychology Quarterly*, Vol 14, 4 (317-330).
- Cochran, L. (1997). *Career counselling: a narrative approach*. Thousand Oaks, CA. Sage.
- Crites, J.O. (1981). *Career counselling: models, methods and materials*. New York. McGraw-Hill.
- Davies, B. y Harré, R. (1990). En Winslade, J.M. (2005). Utilising discursive positioning in counselling. *British Journal of Guidance and Counselling*, 33, 3.
- Goldman, L. (1990). Qualitative assessment. *The Counselling psychologist*, 18 (205-213).
- Infante Rejano, C. y Dueñas Cabrera, M.J. (2008). Mercados de trabajo de calidad en el marco de políticas para la creación de empleo. *Revista de Empleo*, 17 (56-60).
- Morin, E. (1995). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona. Gedisa.
- Neimeyer, G. (1992). *Constructivist assessment: a casebook*. Newbury Park, CA. Sage.
- Resolución de 7 de diciembre de 2007, de la Dirección General de Intermediación e Inserción Laboral del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se definen los itinerarios personalizados de inserción, y se establece el procedimiento de cuantificación y cómputo de objetivos de las Unidades de Orientación en el desarrollo de los mismo.
- Romero Pérez, C. (2004). *Conocimiento, acción y racionalidad en educación*. Madrid. Biblioteca Nueva.
- Romero Pérez, Cl. (2000). *El conocimiento del tiempo educativo*. Barcelona. Laertes.
- Sullivan, E.V. (1990). *Critical psychology and pedagogy*. New York. Bergin and Garvey.