

Diseño de un servicio de orientación psicológica en el contexto de la Universidad de León

Design of a psychological guidance service at the University of León

Esperanza Bausela Herreras
Universidad de León

RESUMEN

En este artículo se esbozan las líneas generales de lo que podría ser un Servicio de Orientación Psicológica, dirigido a la comunidad universitaria de León, con objeto de poder una respuesta adecuada a las necesidades de orientación psicológica detectadas previamente, y teniendo como referente los diversos servicios de orientación psicológica existentes a nivel nacional e internacional en otras universidades

Palabras clave: *Orientación psicológica, servicio de orientación, orientación universitaria*

ABSTRACT

In this paper we show the principal lines of what could be a guidance service, which is lead a university community. This service have a purpose of providing an answer which is adapted a psychology needs, which has been detected previously. In order to develop this project, we have made as model the services which has been already in others both national and international university.

Key words: *Psychology guidance, guidance service, university guidance.*

1. ORIENTACIÓN EN LA UNIVERSIDAD

Iniciamos esta revisión partiendo de la conceptualización de orientación propuesta por Bisquerra (1998) como un “proceso de ayuda dirigido a todas las personas, con objeto de potenciar el desarrollo de la personalidad de un individuo en todos los aspectos”. En este marco conceptual, podemos entender la *orientación en la Universidad* como un proceso de ayuda continuado y dirigido a todo el alumnado con objeto de contribuir a su desarrollo personal, ya que como señala Bisquerra (1998), “en el mundo del mañana, además de técnicos, especialistas y profesionales harán falta, ante todo, personas”.

Si bien la incorporación y el reconocimiento de la Orientación en los niveles educativos no universitarios es un hecho, en el universitario, la Orientación tiene un trato más precario y desigual, según países y universidades (Malick, 1997; Wats y Van Esbroeck, 1997). Pero, recientemente, existe un movimiento a favor de la incorporación de la Orientación en la Universidad.

A partir de aquí podemos preguntarnos por qué no existe un Servicio de Orientación en la Universidad, quizá porque se considere que los alumnos están ya maduros, no se sabe, lo que sí es una realidad es que existen razones que justifican la necesidad de implantar un departamento de Orientación en la Universidad.

Paulatinamente en su seno se va introduciendo la cultura de la orientación, se van creando Servicios que asumen esta tarea y, desde los departamentos, surgen iniciativas de profesores sensibilizados y comprometidos con este tema, que abogan por el desarrollo de la función orientadora y tutorial en el ámbito universitario (Boronat, 2000).

En estos últimos años ha habido un considerable crecimiento de servicios de orientación psicológica en educación superior. No sólo se centran en problemas de ansiedad, sino también en otros problemas que dificultan el estudio como son los problemas de relación, depresión, desordenes de comida, pérdida y problemas de identificación sexual. Mucho trabajo está relacionado con el *asesoramiento individual*, donde se establece una relación de carácter terapéutico. También se desarrolla *counseling* con un carácter grupal, con una orientación preventiva. Desarrollándose *programas* del tipo; habilidades de estudio, habilidades de estrés, organización de tiempo y programas de habilidades de asertividad.

En general, se puede hablar de dos claros y diferenciados tipos de Servicios o Centros de Orientación que no siempre están presentes en la misma Universidad y que, si lo están, generalmente conforman unidades separadas. El primer tipo, el más generalizado, tiene funciones de información y orientación sobre aspectos de carácter vocacional o profesional, en clara conexión con el mundo del trabajo, como es el caso de los Career Services británicos. El segundo tipo, de una orientación psicológica clínica y terapéutica, que presta funciones de ayuda individualizada en la resolución de problemas personales. Son los Counseling Center con claros paralelismos con los de las universidades norteamericanas. Finalmente pueden encontrarse oficinas o secciones administrativas, más o menos orientadas, que cumplen las funciones de información sobre estudios, o atienden la problemática académica que pueda surgir.

1.1. Servicios de Orientación Universitaria

Actualmente se están implantando de forma general a nivel europeo diversos servicios de orientación, tutoría y asesoramiento psicopedagógico. Este desarrollo de la orientación en la Universidad es superior en los países del norte que en los del sur de Europa. Así, por ejemplo, las universidades británicas, han manifestado tradicionalmente una tendencia por el desarrollo personal del alumnado (Bisquerra, 1998). La expansión de la orientación ha chocado, en ciertas ocasiones con la concepción, de que la función de la Universidad se limita a la docencia y a la investigación.

La puesta en marcha del Servicio de Orientación Universitario, siguiendo por ejemplo el precedente de la implantación de las *tutorías personalizadas* desarrollado por Rincón (2001), nos sirve de referente para ser consciente de como la implantación de cualquier innovación educativa supone dinamizar *actuaciones parciales* con el fin de que la población universitaria se beneficie cuanto antes de dicha modalidad. Por otra parte, obtener resultados, aunque sean provisionales, suele ser un estímulo para los implicados. Sin embargo, conviene avanzar progresivamente hacia *planteamientos globales*, que partan de un *análisis de las necesidades*, para formular unos objetivos, unas actividades y desarrollar unos *servicios* encaminadas a su consecución y a su satisfacción.

Es importante que las primeras experiencias respondan a necesidades claras y pretendan objetivos muy concretos estando al alcance de los implicados. Por esta vía de carácter inductivo, desde la experiencia y con pequeños hitos se irá construyendo un plan de carácter global. Al mismo tiempo, se evitará el peligro de la discusión infructuosa o la planificación poco realista (Rincón, 2000).

Trazar un plan de acción según Sanz (2001) nos puede ayudar a evitar muchos escollos y supone un ahorro de tiempo a largo plazo. Un plan nos permite trazar la dirección para alcanzar un determinado norte.

El plan del Servicio de Orientación Psicológico Universitario, pudiendo ser entendido entiendo éste como un conjunto de actividades dirigidas a toda la comunidad universitaria, durante un tiempo determinado, debiendo constar siguiendo el plan que propone Rincón (2000) de los siguientes aspectos; Elementos contextuales, evaluación de necesidades, objetivos a conseguir, planificación y evaluación.

A partir del conocimiento de las necesidades de orientación psicológicas manifestadas por la comunidad universitaria de León (Bausela, 2002), y teniendo como referente los diferentes servicios de orientación y asesoramiento psicológicos existentes en el contexto nacional e internacional, nos proponemos, planificar un servicio de orientación psicológico en la Universidad de León dirigido a toda la Comunidad Universitaria.

2. OBJETIVO E HIPÓTESIS

En este marco planteamos desarrollar una evaluación continua y sistemática que contribuya al proceso de planificación de un servicio que permita satisfacer y dar respuesta a las necesidades de orientación psicopedagógica manifestadas por la diversidad de la comunidad universitaria de León.

3. METODOLOGÍA

En coherencia con el objetivo formulado anteriormente, nos hemos inclinado por un estudio de carácter eminentemente *cualitativa*. Ianni y Terry (1986) afirman que los enfoques cualitativos resultan cruciales para la evaluación.

Stufflebeam y Shinkfield (1987, p. 175) definía evaluación como “... el proceso de diseñar, obtener y proporcionar información útil para juzgar alternativas de decisión”. Para Stufflebeam “el propósito más importante de la evaluación no es demostrar sino perfeccionar” (Stufflebeam y Shinkfield, 1987, p. 175). Esta definición de evaluación recoge la finalidad de la misma, según este autor, orientar a la toma de decisiones de cambio y mejora, y menciona los distintos elementos para realizarla: la evaluación del programa en sí, la evaluación de su historia y circunstancias, de su desarrollo o proceso y de sus resultados, y con criterios de valor, entendido éste como la respuesta a las necesidades, y de su mérito o calidad. Dividía la evaluación en cuatro actividades diferentes, cada una con sus propios propósitos de toma de decisiones (Martínez, 1996).

3.1. Diseño

Hemos optado por desarrollar un *diseño evaluativo* conocido con las siglas CIPP, ya que el propósito más importante de la evaluación no es demostrar sino perfeccionar. El modelo de evaluación que proponen Stufflebeam y Shinkfield (1987) es comúnmente denominado por las siglas CIPP, es decir, contexto, entrada (*Input*), proceso y producto y en él se subraya la responsabilidad del orientador en el proceso de evaluación. Aunque el modelo CIPP representa un enfoque de evaluación global e integrador, vamos a relacionar (tabla 1) los estadios de la *planificación* de un programa con los *tipos de evaluación* que se proponen para cada uno de ellos y que conducen a los cuatro tipos de decisión enumerados anteriormente (Sanz, 1996).

Tabla 1. Relaciones entre la evaluación en la planificación de un programa y la toma de decisiones. Adaptado por Sanz (1996) de Rodgers (1979, p. 211).

ESTADIOS EN LA PLANIFICACIÓN DE UN PROGRAMA	TIPO DE EVALUACIÓN	TIPO DE DECISIÓN
1. <i>Análisis de necesidades</i>	Evaluación del Contexto	Decisiones de planificación
2. <i>Desarrollo de metas y objetivos</i>		Decisiones de planificación
3. <i>Diseño del programa.</i>	Evaluación de Entrada	Decisiones estructurales y de procedimiento
4. <i>Diseñar un plan de implementación</i>		Decisiones estructurales y de procedimiento
5. <i>Plan piloto del programa.</i>	Evaluación del Proceso	Decisiones de implementación
6. <i>Evaluar los resultados del plan piloto.</i>	Evaluación del Producto	Decisiones de reciclaje
7. <i>Adoptar, corregir, abandonar el programa.</i>		Decisiones de reciclaje
8. <i>Institucionalizar el programa.</i>	Evaluación del Proceso	Decisiones de implementación
9. <i>Evaluar el programa institucionalizado</i>	Evaluación del Producto	Decisiones de reciclaje

Seguidamente vamos a relacionar los estadios de la planificación de un programa con los tipos de evaluación que se proponen para cada uno de ellos y que conducen a los cuatro tipos de decisión enumerados anteriormente (Sanz, 1996) (ver tabla 2).

Tabla 2. Relaciones entre la evaluación en la planificación de un programa y la toma de decisiones. Adaptado por Sanz (1996) de Rodgers (1979, p. 211).

ESTADIOS EN LA PLANIFICACIÓN DE UN PROGRAMA	TIPO DE EVALUACIÓN	TIPO DE DECISIÓN
<i>1. Análisis de necesidades</i>	Evaluación del Contexto	Decisión de planificación
<i>2. Desarrollo de metas y objetivos</i>	Evaluación del Contexto	Decisión de planificación
<i>3. Diseño del programa.</i>	Evaluación de Entrada	Decisiones estructurales y de procedimiento
<i>4. Diseñar un plan de implementación</i>	Evaluación de Entrada	Decisiones estructurales y de procedimiento
<i>5. Plan piloto del programa.</i>	Evaluación del Proceso	Decisiones de implementación
<i>6. Evaluar los resultados del plan piloto.</i>	Evaluación del Producto	Decisiones de reciclaje
<i>7. Adoptar, corregir, abandonar el programa.</i>	Evaluación del Producto	Decisiones de reciclaje
<i>8. Institucionalizar el programa.</i>	Evaluación del Proceso	Decisiones de implementación
<i>9. Evaluar el programa institucionalizado</i>	Evaluación del Producto	Decisiones de reciclaje

A través de este enfoque estructurado, comprensivo, se obtiene información de una forma continua, recogida dentro de periodos de tiempos concretos y referentes a todos los rasgos importantes del programa de orientación.

3. 2. Instrumentos de recogida de datos

Para poder contar con una información exhaustiva y variada hemos recurrido a un proceso interactivo en la utilización de las técnicas de recogida de datos. La compleja relación que existe entre la observación, la entrevista, el análisis de documentos y la aplicación de instrumentos estructurados puede esquematizarse según la analogía de misil (Werner y Schoepfle, 1987).

4. RESULTADOS

En el año académico 2002 se desarrollo una revisión o evaluación diagnóstica inicial del tipo de servicios, acciones y orientación psicológica que se ha venido desarrollando hasta ahora. Esta revisión global nos ha permitido conocer los puntos débiles de las acciones desarrolladas, conocer el potencial de la propia Universidad y priorizar sobre aquellos aspectos susceptibles de mejora. Se han analizado las necesidades de orientación psicológica manifestadas por un grupo de alumnos y alumnas de la Universidad de León, analizando las posible discrepancias existentes

entre las necesidades manifestadas por el alumnado y el tipo de servicios que oferta la Universidad (Bausela, 2002). Es partiendo de esta evaluación lo que nos permitirá desarrollar programas de intervención que traten de dar una respuesta lo más ajustada posible a las necesidades del alumnado. Finalizando con una evaluación de todo el proceso seguido (tabla 3).

Tabla 3. Fases del diseño de un Servicio de Orientación Psicológica en la Universidad de León (elaboración propia).

FASES		
EVALUACIÓN DEL CONTEXTO		
CONTEXTO INSTITUCIONAL		
SUBFASE I	Sociocultural, Ecológico, Tecnológico, Económico, Histórico, Político y Legal	
SUBFASE II	Institución	Programa / Servicio
	Vicerrectorado de Estudiantes y Asuntos Sociales	Curso “Técnicas de Estudio”
		Intervenciones puntuales
		Jornadas de acogida
	COIE	Orientación académico - profesional
CONTEXTO PERSONAL		
	Objetivos	Fuentes
SUBFASE III	Población Universitaria de León	Alumnado de ULE
SUBFASE IV		Análisis de necesidades
SUBFASE IV	Características psicológicas	Grupo de alumnos de la ULE.
EVALUACIÓN DE LA ENTRADA		
Planificación de un programa de intervención psicopedagógica, por ejemplo Ansiedad ante los exámenes		
EVALUACIÓN DEL PROCESO		
Desarrollo del programa planificado		
EVALUACIÓN DEL PRODUCTO		

Denominación

En relación a la denominación hemos optado por el nombre de Servicio de Orientación Psicológica de la Universidad de León (S.O.P.U.L.E.). Existe una confusión terminológica respecto a la utilización de diversos términos relacionados con la orientación; centros, servicios, gabinetes, equipos, departamentos. La opción de servicio responde a los objetivos para el cual ha sido diseñado dar respuesta preventiva y de orientación a las necesidades de orientación psicológica de la comunidad universitaria de la Universidad de León.

Objetivos

S.O.P.U.L.E. tendrá como objetivo el desempeño de *funciones* orientadas hacia un desarrollo óptimo de la persona ante las diversas situaciones a las que esta expuesto. Nuestra actuación se centraría en:

- *Prevenir* en el sentido más amplio de la palabra. Es decir, evitar la aparición del problema o reducir la frecuencia de nuevos casos problemáticos. Dirigida, por tanto, a toda la comunidad.
- *Orientar* para dar lugar a derivaciones, a otras formas de tratamiento o servicios profesionales.
- *Fomentar habilidades de autororientación y autoayuda psicológica* en toda la comunidad universitaria.
- *Fomentar sentimientos de competencia y autoeficacia* (Manga, Garrido, y Perez – Solis, 1997).

Estos objetivos pueden ser desglosados en una serie de objetivos más específicos y operativos:

- Abrir cauces para la investigación en la orientación psicológica.
- Elaborar programas de formación y asesoramiento dirigidos a toda la Comunidad Universitaria.
- Realizar una labor de formación y asesoramiento a los alumnos del Practicum de Psicopedagogía.
- Fomentar y promover los hábitos de salud en la población general.
- Promover una mayor accesibilidad a los instrumentos preventivos.
- Dar a conocer diversos recursos humanos y materiales para la prevención y promoción de la salud mental.

Para la consecución de estos objetivos, nos planteamos como tareas:

- Fomentar el desarrollo de redes de apoyo social y redes de comunicación, como respuesta a las necesidades de orientación psicológica manifestadas por la comunidad universitaria de León.

Destinatarios

Considerando que S.O.P.U.L.E es un servicio cuya finalidad es desarrollar una *competencia psicológica y una personalidad saludable*, irá dirigido a:

- (i) Individuos o grupos de población que *no necesariamente tengan riesgo de presentar problemas de salud mental*.
- (ii) Individuos o grupos con *riesgos de problemas de salud mental*, ejemplo, programa basado en la comunidad para afrontar un duelo sano y afrontar eficazmente la pérdida de un ser querido.
- (iii) Individuos o grupos *con alto riesgo de presentar enfermedad* que en ese momento presentan signos mínimos, pero detectables, de que la enfermedad se está ya produciendo o que presentan un marcador biológico del trastorno. Sin embargo, estos individuos no se ajustan a los criterios del DMS IV TR (1995) y CIE 10 (OMS, 1974, 8º th revisión).

Son estas las razones en las que nos apoyamos para desarrollar una orientación dirigida a toda la *Comunidad Universitaria* (alumnado, profesorado y PAS), ya que las necesidades de *orientación psicológica* dependerán de los diferentes estadios del desarrollo humano, tabla 4, pueden ir unida la presencia o no de trastorno mental, aunque los índices epidemiológicos serán muy bajos, no se pueden obviar ni ignorar.

Tabla 4. Necesidades de orientación psicológica que pueden surgir en la Comunidad Universitaria dependiendo de las etapas de desarrollo vital (elaboración propia).

ETAPAS DEL DESARROLLO	DESTINATARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	NECESIDADES DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA QUE PUEDEN PRESENTAR
<p>ADOLESCENCIA Y PUBERTAD</p>	<p>Alumnado aspirantes a ingresar en la Universidad</p> <p>Alumnado de nuevo ingreso</p> <p>Alumnado que interrumpen sus estudios universitarios</p>	<p>Falta de concentración.</p> <p>Situaciones de bloqueo ante los exámenes.</p> <p>Inhibición del rendimiento.</p> <p>Tensión nerviosa excesiva.</p> <p>Miedos irracionales y desproporcionados.</p> <p>Descontentos con la propia imagen corporal.</p> <p>Cambios psicológicos y de humor.</p> <p>Sentimientos de inseguridad personal.</p> <p>Elección de carrera y de asignaturas.</p> <p>Problemas familiares.</p> <p>Abuso de drogas.</p> <p>Dificultades y falta de recursos para establecer amistades o comunicaciones interpersonales.</p> <p>Sentimientos de excesivo malestar.</p> <p>Inadaptación social</p> <p>Distancia entre el entorno familiar y el entorno universitario</p>
<p>EDAD ADULTA</p>	<p>Alumnado universitarios</p> <p>Alumnado que finalizan su carrera universitaria</p> <p>Alumnado que interrumpen sus estudios universitarios</p> <p>Profesorado</p> <p>PAS</p>	<p>Rechazo a la educación como una cadena interminable de exigencias, sin sentido</p> <p>Búsqueda del primer empleo</p> <p>Elección profesional</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Maternidad</p> <p>Manejo del estrés</p> <p>Síndrome del Bournot</p> <p>Relación con alumnado</p>
<p>MITAD DE LA VIDA</p>	<p>Profesorado</p> <p>PAS</p>	<p>Jubilación</p>

Aunque S.O.P.U.L.E. esta dirigido a toda la *comunidad universitaria* como se ha señalado anteriormente estimamos que el destinatario primordial, es el *alumnado*, por las siguientes razones:

- Porque responden sin saber como al sufrimiento sintomático, a situaciones sociales y familiares y consecuentemente, se producen disfunciones escolares y relacionales con los adultos y sus iguales.
- Porque necesitan buscar respuestas menos traumáticas ante las crisis personales, académicas y familiares.
- Porque necesitan conocer respuestas adaptativas ante las fuertes exigencias académicas.
- Porque es necesario tratar las nuevas respuestas subjetivas de esta sociedad contemporánea que aplasta el deseo individual y lo propone colectivo y uniforme.

También va dirigido a *profesionales* tratando de responder al propósito de establecer *vías de comunicación* entre la Universidad y el ámbito de nuestra actuación.

Equipo interdisciplinar

Antes de definir los miembros o responsables directos de llevarlo a cabo, es necesario tener una conceptualización precisa de que entendemos por *equipo o grupo*, sus características, así como las fases que se siguen en su formación.

Las responsables de llevar a cabo el servicio de orientación psicológica serán:

Personal contratado; estaría configurado por un *equipo multiprofesional e interdisciplinar*, la buena coordinación *intra e inter* equipos repercutirá con seguridad en un mayor nivel de calidad de la asistencia. Constituido por:

- Un psicopedagogo
- Un trabajador social.

Otros posibles integrantes serían:

- *Colaboradores honoríficos*
- *Personal colaborador docente*
- No se descarta la posibilidad de la participación de alumnos de *5º curso de psicopedagogía*, siempre bajo la supervisión y la dirección de los miembros del equipo.

A continuación presentamos algunas de las cualidades del orientador competente, según Hough (1996) y que nosotros creemos que deberían poseer las personas que van a participar y que serán miembros de S.O.P.U.L.E.:

- Un mínimo de autoestima.
- Interesarse por los demás.
- Competencia en técnicas de orientación.
- Comprensión de la teoría y del proceso de la orientación.
- Comprenderse a sí mismo.

- Respetar la diversidad cultural, así como la propia cultura.
- Aceptar a las personas procedentes de otros grupos raciales y religiosos.
- Respetar a las personas con inclinaciones sexuales diferentes.
- Capacidad de cuidar de sí mismo.
- Creatividad y apertura de mente.
- Sentido del humor.
- Amar la vida.
- Capacidad de entablar y mantener relaciones.
- Capacidad para experimentar y comunicar empatía.
- Capacidad de enfrentarse a los propios problemas y de pedir ayuda si fuera necesario.
- Capacidad de aprender de los propios errores y de cambiar si fuera necesario.
- Considerar en un término medio la propia importancia en relación con los demás.
- Tener interés artísticos y culturales variados.
- Definir los límites afectivos con los clientes.
- No juzgar a los demás.
- Tener muy claras las metas y aspiraciones personales.
- Saber que se poseen unos valores personales que los demás no han de tener forzosamente.
- Capacidad para ser honrado y auténtico consigo mismo y con los demás.

Así, por ejemplo, para Rincón (2000) el orientador, que participa en la implantación de las tutorías individualizadas, ha de conocer entre otros aspectos las características psicológicas del intervalo de edad en que se encuentra el orientado junto con un cierto dominio de la entrevista semi – estructurada.

La *congruencia*, la *empatía* y la *aceptación incondicional* son cualidades esenciales que el orientador debe desarrollar para facilitar la relación orientadora, según Reppetto (1977). Serán necesario, además desarrollar cualidades que apuntan hacia la toma de decisiones, la solución de problemas y la elección de la alternativa de la acción futura más conveniente para el orientado. Además, es necesario, ser concretos y concisos, es decir, emplear un vocabulario específico por parte del orientador, lo que facilita que el orientado sea concreto en sus expresiones. Mediante la *confrontación* el orientador subraya las discrepancias que haya descubierto en el orientado. A través de la *inmediatez de la relación*, se logra que la orientación no se establezca en las coordenadas del pasado o del futuro lejano, sino en el “aquí y ahora” de la interacción presente. El tipo de *percepción que el orientado tenga de la interacción* con el orientador, será uno de los mejores indicadores del cambio constructivo de su personalidad a través del proceso de la orientación.

Para llevar a cabo esta tarea requiere de unas competencias mínimas y unas actitudes. El voluntarismo, no es suficiente para conseguir una labor profesional de calidad, y por tanto es necesario y oportuno, emprender *programas de formación* que incluyan espacios de sensibilización, seminarios de seguimiento, aportación de experiencias y herramientas válidas para la acción. A un nivel superior, es necesario potenciar *encuentros* entre lo diversos servicios de orientación psicológica que están

dispersos en diversas zonas de la geografía nacional e internacional revirtiendo en el perfeccionamiento profesional.

Mauri (1996) concluye, con relación a la *formación permanente de los asesores* destacando los siguientes aspectos:

- La formación permanente es una actividad profesionalizadora y debe contemplarse como parte integrante del ejercicio profesional.
- Las diferentes ofertas de formación deben desarrollarse siguiendo los modelos formación coherentes con las tareas que el colectivo de asesores desempeña.
- La necesidad de formación responde, en tiempos de cambios, a las nuevas exigencias profesionales, que se generan en el contexto donde la profesión se ejerce, pero éstas se concretan diferenciadamente en cada equipo y en cada asesor en particular.
- La formación permanente tiene como referencia el equipo en todos sus aspectos, canalizados a través de los diferentes proyectos que en él se desarrollan.
- La formación responde a la necesidad que los asesores tienden a transformar significativamente la propia práctica y los marcos teóricos y metodológicos con los que los profesionales definen los problemas nuevos e intentan elaborar una solución.
- La formación debe contribuir a cambiar la práctica.

Es necesario fomentar la formación profesional permanente en todos los ámbitos profesionales, como se desarrolla con profesores de educación secundaria (ver estudios de García, 1996 y Ballenilla, 1992).

Para concluir, podríamos resumir que la finalidad básica de nuestra actuación consiste en ayudar a promover cambios, ya sea cuando intervenimos en relación a problemas que se plantean en nuestro contexto de actuación, como también cuando colaboramos para mejorar las condiciones, recursos... realizando una *tarea preventiva* que haga que disminuyan los problemas con los que nos encontramos, como señalan Bassedas y otros (1991).

Áreas de Orientación Psicológica

Serán diversas las áreas susceptibles de recibir orientación y consejo psicológico, enumeramos algunas de ellas tomando como referente las propuestas por Genovard (1986) siendo éstas adaptadas a cada momento evolutivo (ver tabla 5).

Tabla 5. Áreas susceptibles de recibir orientación y consejo psicológico (adaptado de Genovard, 1986)

ORIENTACIÓN CONSEJO PSICOLÓGICO	RELACIONADOS CON
TRASTORNOS FÍSICOS	Conductas de autocuidado Alimentación Dormir Dolor Alergias Accidentes
DOMINIO AFECTIVO FAMILIAR	Problemas de ansiedad
DOMINIO AFECTIVO SOCIAL	Experiencia de la muerte
ADDICIONES	Drogas Tabaco Alcohol Fármacos
PERSONALIDAD Y AFECTIVIDAD	Ansiedad Inseguridad Culpabilidad Depresión Suicidio
SOCIALIZACIÓN Y COMPORTAMIENTO SEXUAL	Problemas en el contexto del desarrollo sexual Problemas en el contexto de la desviación sexual
FUNCIONES SENSORIOPERCEPTIVAS	Memoria Atención

Contactos con otras instituciones

Se podrá iniciar contactos con profesionales especialistas en psicología de entidades públicas, privadas, asociaciones y fundaciones de diversa naturaleza, por ejemplo, los que se recogen a continuación:

- Centros privados de consulta, asesoramiento y tratamiento.
- Equipos de atención primaria.
- Equipos de salud mental.
- Unidades de salud mental del hospital general.
- Unidades de Psicología del hospital general.
- Unidades de Neuropsicología del hospital general.
- Unidades de rehabilitación hospitalarias o comunitarias.
- Hospitales de día.
- Hospitales psiquiátricos.

- Unidades u hospitales geriátricos.
- Hospitales Materno-infantiles.
- Unidades o centros de atención psicológica infantil.
- Unidades de dolor crónico y de cuidados paliativos.
- Centros de voluntariado o Centros de Organizaciones No Gubernamentales de atención a personas con discapacidades.
- Unidades de Salud Laboral.
- Otros dispositivos (Centros educativos, Equipos de psicología clínica en el ejército, etc.).

Cuestiones deontológicas

- S.O.P.U.L.E, es un centro de *orientación, de asesoramiento consejo o consulta psicológica*, no haciéndose responsable de las decisiones tomadas por los solicitantes tras la prestación del servicio.

- Respecto a las *cuestiones éticas* concernientes destacamos:

• Bonals y de Diego (1996) señalan con relación a la *ética y a la estética profesional* los siguientes aspectos:

- Buscar la claridad en las relaciones de asesoramiento.
- Evitar generar expectativas que sobrepasen las posibilidades técnicas y de formación del asesor.
- Evitar actuaciones que puedan dañar la imagen profesional del colectivo de asesores.
- Tener en cuenta los posibles “efectos secundarios” de las intervenciones. Necesidad de una actitud de prudencia profesional.
- Respetar las diferentes formas de intervenir de otros profesionales, que trabajan con los mismos alumnos...siempre que sean conformes a la ética profesional.
- Ser muy prudentes a la hora de obtener, usar y guardar informaciones referidas a familias, alumnos, profesores... Necesidad de confidencialidad y privacidad en la relación.
- Respetar la complementariedad de los conocimientos específicos de otros profesionales. Necesidad de relaciones de colaboración no jerárquicas.
- *Confidencialidad* en relación con los demandantes.
- *Respecto a la relación que se mantiene* con el orientado
- Consentimiento expreso y manifiesto de participación en estudios susceptibles de ser desarrollados.

5. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE ACCIÓN

Si la orientación se viene y aceptando como un derecho de todos, en los niveles preuniversitarios, debe serlo igualmente en el nivel superior, para prevenir y

actuar ante las posibles dificultades del estudiante universitario, para contribuir al desarrollo de su personalidad en todas sus potencialidades.

Los *servicios de orientación* son una respuesta a estas necesidades. Sin embargo, existen líneas de actuación sobre las que poder alcanzar por el acercamiento a una orientación de calidad en la universitaria. Una de estas líneas puede ser la creación de *sistemas tutoriales*. Otra iniciativa importante puede consistir en ampliar los objetivos y funciones de los *servicios de orientación*, a través de los cuales diseñar y desarrollar *programas de intervención psicopedagógica* con un carácter eminentemente proactivo. Deberán cobrar un papel igualmente prioritario las funciones de orientación en todas sus dimensiones (académica, profesional y personal). Una línea de mejora puede radicar también en las formas de atención a los alumnos. En este sentido, parece clara la necesidad de una atención más personalizada, evitando en lo posible la atención de ventanilla (Boronat, 2000).

Hasta estos momentos la Universidad había centrado de forma única la atención en la dimensión intelectual del estudiante en el contexto universitario, olvidado sistemáticamente aspectos tan importantes del comportamiento humano como los personales, sociales, éticos y culturales. La sociedad no demanda de la universidad, únicamente la formación de técnicos y especialistas, sino también demanda la formación de personas (Bisquerra, 1998).

Además de los *Servicios de Orientación*, como el que hemos pretendido desarrollar en este artículo, en la Universidad confluyen otras modalidades de actuación más cercanas al alumno, implicatorias, que surgen de profesores sensibilizados y comprometidos con la necesidad de contemplar la orientación en todos los niveles educativos, incluido el universitario. Una propuesta de tal alcance, conlleva un periodo previo de reflexión y que se consolide en el tiempo. Se apoya en un enfoque integral de la Orientación, avalado por una formación científica y práctica sobre este campo: se justifica a partir del análisis de necesidades; se implementa si resulta viable su aplicación; y se sustenta, en función de los logros alcanzados (Boronat, 2000).

Sin embargo, existen líneas de actuación sobre las que poder alcanzar por el acercamiento a una orientación de calidad en la universitaria. Una de estas líneas puede ser la creación de sistemas tutoriales (Rincón, 2000). Son diversas las posibilidades de orientación que Boronat (2000) proponen en el ámbito universitario: (i) La orientación, como Servicio comunitario que la Universidad ofrece a los estudiantes, (ii) la orientación, enmarcada en un programa de carácter procesual, como respuesta a las necesidades de los alumnos, (iii) la orientación y asesoramiento del estudiante, como una acción infusiva, integrada en el currículo de la disciplina troncal “orientación profesional” y (iv) la orientación, de carácter más personalizados, a través de la tutoría.

Consideramos que nuestra apuesta es ambiciosa pero posible. Se trata de incorporar la Orientación personal en el ámbito universitario no sólo como un acercamiento de la orientación a este nivel educativo, sino como un reto para lograr un cambio educativo y social. En el tránsito entre un pasado deficitario y un futuro imprevisible en cuanto a la Orientación y tutoría en la Universidad, la toma de

conciencia y la puesta en práctica de acciones como las descritas, pueden constituir el paso previo para que las autoridades académicas doten a la Universidad de los Servicios, de los recursos técnicos y materiales necesarios para responder a esta necesidad sentida por el alumnado (Boronat y Mundina, 2000).

Finalmente desatacamos la idea defendida por el profesor Bisquerra (1998) según el cual la universidad esté predeterminada a ser un importante engranaje del motor social, pero difícilmente podrá realizar su misión acertadamente si sigue contando con un alto número de alumnos y alumnas “desorientados”. Como conclusión, podemos subrayamos la necesidad de la creación de un servicio que sea capaz de aglutinar las demandas y preocupaciones de los participantes universitarios y, a su vez, que posibilite los mecanismos necesarios para dar las respuestas adecuadas, tanto para las propias carreras, la universidad en general, las residencias universitarias, los servicios de asesoramiento...(Bayot, Rincón, Racionero y González, 2000).

6. REFERENCIAS

- American Psychological Association (1999). *Publication Manual of the American Psychological Association*. United States of America: British Library Cataloguing in Publication Data.
- Ballenilla, F. (1992). El cambio de modelo didáctico, un proceso complejo. *Investigación en la escuela*, 18, 43 – 68.
- Ballesteros, B. (1996). *Análisis de las competencias del orientador y sus implicaciones formativas: un estudio en siete países de la Unión Europea*. Tesis Doctoral Inédita.
- Bassedas, E., Huguet, T., Marrodán, M., Planas, M., Rossell, M. Seguer, M. y Vilella, M. (1991). *Intervención psicopedagógica y diagnóstico psicopedagógico*. Barcelona: Paidós.
- Bausela, E. (2002). Diseño y aplicación de un cuestionario de detección de necesidades de orientación psicológica en un grupo de alumnos / as de la universidad de León en fase piloto. *Revista de psicodidáctica*, 14, 115 – 130.
- Bayot, A., Del Rincón, B., Racionero, C. F. y González, S. (2000). Resultados preliminares de un servicio de orientación universitaria en Castilla-La Mancha. En G. Salmerón y V. L. López (coords.), *Orientación educativa en las universidades*. Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Bisquerra, R. (1998). *Modelos de Orientación e Intervención psicopedagógica*. Barcelona: Editorial Praxis.
- Bonals, J. y De Diego, J. (1996). Ética y estética de una profesión en desarrollo. En C. Monereo y I. Solé. (501 – 514): *El asesoramiento psicopedagógico: una perspectiva profesional y constructiva*. Madrid: Alianza Psicología.
- Boronat, J. (2000). Enfoque comunitario y dimensión personalizada de la orientación universitaria. En V. Salmerón y V.L. López, *Orientación Educativa en las*

- Universidades* (pp. 247 – 256). Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Boronat, J. (2000). Programa de Asesoramiento Vocacional del Universitario desde la disciplina de Orientación profesional. En Actas del III Congreso Internacional de Psicología y Educación. Santiago de Compostela (pp.333).
- Burnet, J.M., Van Der Mersch, F. y Fonck, P. (1991). *Directory of University Student Guidance Services in the EC*, De Boeck Universit /FEDORA.
- Burns, D.D. (2000). *Autoestima en diez días. Diez pasos para vencer la depresión, desarrollar la autoestima y descubrir el secreto de la alegría*. Barcelona: Paidós.
- Del Carmen, L. (1996). El trabajo en equipo: aspectos básicos par la innovación en los centros. En C. Monereo y I. Sol . *El asesoramiento psicopedagógico: una perspectiva profesional y constructiva* (pp. 153 – 167). Madrid: Alianza.
- Delaire, G. y Ordronneau, H. (1991). *Los equipos docentes: formación y funcionamiento*. Madrid: Narcea.
- García, S. (1996). La difícil convivencia de intereses en actividades de formación permanente. En G. Rodríguez, J. Gil y E. García, *Metodología de la investigación cualitativa* (pp. 319 – 347). Archidona: Aljibe.
- Genovard, C. (1986). *Consejo y Orientación Psicológica*. (Vol I). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Haber, J. y Billings, CV (1995). Primary Mental Health Care: A model for Psychiatric – Mental Health Nursing. *Journal of the American Psychiatric Nurses Association*, 1 (5), 154 – 163.
- Hough, M. (1996). *Técnicas de Orientación Psicológica*. Madrid: Narcea.
- Kaufman, R. (1982). *Identifying and Solving Problems: A System Approach*. San Diego, California: University Associates.
- Malik, B. (1997). *Las tareas de orientador: Su formación inicial y en ejercicio. Un estudio en España y países anglosajones de la U.E*. Tesis Doctoral Inédita. UNED, Madrid. Inédita.
- Manga, D., Garrido, I. y Pérez, M. (1997). *Atención y motivación en el aula. Importancia educativa y evaluación mediante Escalas de Comportamiento Infantil*. Madrid: Europsyque.
- Martínez, C. (1996). *Evaluación de programas educativos. Investigación evaluativa. Modelos de evaluación de programas*. Madrid: UNED.
- Mauri, T. (1996). La formación de los profesionales asesores: actualización y autoformación. En C. Monereo y I. Sol , *El asesoramiento psicopedagógico: una perspectiva profesional y constructiva* (pp. 479 – 499). Madrid: Alianza Psicología.
- Repetto, E. (1977). *La personalización en la relación orientadora*. Valladolid: Mi n n.

- Rincón Del, B. (2000). *Tutorías personalizada en la Universidad*. Cuenca: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Castilla – La Mancha.
- Rincón Del, B. (2001). *Presente y futuro del trabajo psicopedagógico*. Barcelona: Ariel.
- Sánchez, S., Pajuelo, C., Vicente, F. y Sosa, D..M. (2000). Propuesta de implementación de un departamento de orientación en la Universidad de Extremadura. En V. Salmerón y V.L. López, *Orientación Educativa en las Universidades* (pp. 321 - 325). Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Sanz, R. (1996). *Evaluación de programas en orientación educativa*. Madrid: Pirámide.
- Sanz, R. (2001). *Orientación psicopedagógica y calidad educativa*. Madrid: Pirámide.
- Stufflebeam, D.L. y Shinkfield, A.J. (1987). *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Madrid: Paidós.
- Tizón, J.L., San José, J. y Nadal, D. (1997). *Protocolos y programas elementales para la atención primaria a la salud mental*. Vol II. Atención a la infancia, técnicas grupales y programas preventivos. Barcelona: Herder.
- Vried, J. (1980). *Técnicas efectivas de asesoramiento psicológico. Autoayuda y superación*. Barcelona: Grijalbo.
- Watts, A. G. (1990). *Guidance and educational change: a cross-sectorial review of policy and practice.*, Cambridge.
- Watts, A.G. y Van Esbroeck, R. (1997). *New skills for new futures: Higher Education Guidance and Counselling Services in the European Union*. Vupress: Bélgica.
- Werner, O. y Schoepfle, G.M. (1987). *Systematic fieldwork. Ethnographic analysis and data management*, I, II. Beverly Hills: Sage.
- Williams, A. (2002). *Cómo superarse a sí mismo*. Barcelona: Grijalbo.
- World Health Organization (OMS) (1974). *Glossary of mental disorders and guide to their classification for use in conjunction with the international classifications of diseases*.

