

A ORIENTACIÓN PSICOLÓXICA NUN SERVIZO DE ORIENTACIÓN UNIVERSITARIA

Esperanza Bausela Herrras¹

Área de Métodos de Investigación e Diagnóstico en Educación (MIDE)

Área de Personalidade Avaliación e Tratamentos Psicolóxicos (PETRA)

Universidade de León

Resume:

Este artigo pretende ser unha síntese da nosa experiencia nun sistema de orientación universitaria, en concreto do Sistema de Orientación Universitaria da Universidade de Cantabria. Consideramos que pode ser importante coñecer un servizo de orientación, que estea actualmente en funcionamento, previo á planificación, desenvolvemento e avaliación dun servizo de orientación no noso contexto, a Universidade de León. Tendo presente que o noso obxectivo final é planificar un servizo de orientación psicolóxica, centrarémonos fundamentalmente no desenvolvemento desta actividade por parte do servizo que temos visitado.

Palabras clave; Servizo de orientación, orientación persoal, investigación avaliativa, CIPP.

Abstract;

This article seeks to be to synthesis of our experience in to system of university orientation, in short of the System of University Orientation of the University of Cantabaría. We have considered that it

¹ Bolseiraa de Investigación da Universidade de León baixo a codirección dos profesores Dr. D. Delio del Rincón Igea e Dr. D. Dionisio Manga Rodríguez da Universidade de León.

can be important to know an orientation service that is at the moment in operation, previous to the planning, development and evaluation of an orientation service in our context, the University of León.

Key words; orientation service, personal orientation, investigation evaluativa, CIPP.

1. Fundamentación teórica

A orientación é definida como un “proceso de axuda dirixido a todas as personas, con obxecto de potenciar o desenvolvemento da personalidade dun individuo en todos os aspectos” Bisquerra (1998). Este *desenvolvemento integral* da persoa conleva desenvolver unha orientación que dea cobertura a catro dimensións; orientación para o desenvolvemento da carreira, estratexias de aprendizaxe, atención á diversidade e prevención e desenvolvemento humano.

Neste marco conceptual, podemos entender a *orientación na Universidade* como un proceso de axuda continuado e dirixido a todo o alumnado con obxecto de contribuír ao seu desenvolvemento persoal, xa que como sinala Bisquerra (1998), “no mundo do mañá, ademais de técnicos, especialistas e profesionais farán falta, ante todo, persoas”.

As áreas de orientación segundo Meca y Sanz (1998), poden ser polo menos de tres tipos; académicas e de ensinanza – aprendizaxe, profesionalizadoras e de *desenvolvemento persoal*. Ao mesmo tempo, as necesidades de *desenvolvemento persoal*. Basicamente fan referencia; á toma de toma de decisións, adestramento asertivo, control emocional... e situacións individuais que afectan ao desenvolvemento dos estudos (Rincón, 2000).

Repetto (1977, cit. en Hidalgo y Hidalgo, 2000) concibe a *orientación persoal* como “... o núcleo da acción orientadora no seu conxunto, dado que se afinsa no máis profundo da persoa, aí, onde conclúen todas as eleccións e actuacións do suxeito”. Neste sentido específico compete á Orientación Persoal un modelo explícito a área dos valores e o desenvolvemento afectivo do suxeito, os desexos, as aspiracións profesionais, os éxitos e fracasos escolares, as esperanzas humanas, as actitudes, as crenzas... existindo

momentos críticos na vida do home nos que a orientación persoal debe cumprir a súa misión como actividade sintetizadora dos outros aspectos ou modalidades da orientación.

Para Maruny i Curto (1989) a *orientación persoal* refírese a detectar, xa sexan condicións de vida perniciosas para o traballo escolar (absentismo, falta de descanso, falta de condicións materiais para o estudo, etc.), xa sexan situacións de crise persoal con repercusión no traballo escolar.

Podemos dicir que a orientación persoal, consiste nunha relación directa na que o orientador axuda ao suxeito a confrontar os seus problemas persoais, integrando os fenómenos do contorno coa dinámica do propio eu. Neste sentido, a orientación persoal implica as demais modalidades de orientación, radicando nela, o núcleo de todo proceso orientador, xa que se centra no sentido que o orientado dá á súa vida e en como realizan o seu proceso de orientación. Subxace ás restantes modalidades de orientación, convertíndose así, na clave da inserción do individuo na sociedade, xa que, tratará de preparar e adecuar ao propio individuo para os diferentes aspectos que a nova sociedade demanda, procurando para ela, que dito individuo desenvolva as súas capacidades ao máximo nivel, co obxecto de que poida facer fronte aos retos que lle poida propoñer o século XXI en calquier plano.

2. Obxectivos do estudo

No proceso de planificación - implantación e avaliación do servizo de Orientación Psicolóxica necesitamos contar con referentes básicos que nos ofrezan orientacións xerais e que nos poidan axudar a responder algunhas das cuestións que nos xeran certa inseguridade. Partindo desta premisa, o obxectivo desta estancia é coñecer o proceso de planificación, desenvolvemento e avaliación dun servizo de orientación, que entre as súas ofertas dispón dun servizo de orientación e atención psicolóxica.

3. Metodoloxía

En coherencia co obxectivo formulado inicialmente, optamos por unha *investigación avaliativa*. Entendendo por esta “aquela que é deseñada e levada a termo para axudar a audiencia a *xulgar* e mellorar o *valor* dalgún obxecto educativo” (Stufflebeam y Webster, 1980).

Optamos por desenvolver esta metodoloxía, xa que a maioría dos autores adoitan destacar entre os *propósitos* da investigación avaliativa os seguintes; (i) Emitir un xuízo de valor e a utilidade dun programa de orientación, (ii) asistir a quen toman as decisións sobre a implementación, expansión ou supresión dos programas, e (iii) servir ás funcións políticas. Estes propósitos non son mutuamente excluíntes, nin teñen por que estar presentes no proceso da investigación.

3. 1. Deseño

Inclinámonos polo modelo de avaliación que propoñen Stufflebeam e Shinkfield (1987), comunmente denominado polas siglas CIPP (contexto, entrada, proceso e produto) xa que nel se salienta a responsabilidade do orientador no proceso de avaliación. A través deste enfoque estruturado e comprensivo, obtéñese información dunha forma continua, recollida dentro de períodos de tempos concretos e referentes a todos os trazos importantes do programa de orientación, como pode ser o dun servizo de orientación.

A estrutura básica do modelo CIPP, pode ser resumida en; *avaliación de contexto* como axuda para a designación das metas; a *avaliación de entrada* como axuda para dar forma ás propostas; *avaliación do proceso* como guía da súa realización, e a *avaliación do produto* ao servizo das decisións de reciclaxe (ou continuidade do programa ou servizo).

3.2. Procedemento

O procedemento seguido ao longo deste estudo esquematízase na figura 1. Nesta figura faise alusión á *fase de avaliación*, os *obxectivos específicos* da mesma, así como ás *técnicas de recollida de datos* e as *fontes* ás que se recorren.

CIPP	OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	TÉCNICAS DE RECOLLIDAS DE DATOS	FONTES

AVALIACIÓN	CONTEXTO	1	Coñece contexto institucional	Análise de documentos	WEBS
		2	Detección de necesidades	Cuestionario	Destinatarios
	ENTRADA (PLANIFICACIÓN)	4	Proceso de planificación do servizo	Análise de documentos	Documentos elaborados
				Entrevista semiestructurada	Responsables
		5.	Divulgación de servizos	Entrevista semiestructurada	Responsables
				Análisis de documentos	Publicacións
	Observación participante			SOUCAN	
	PROCESO	6	Actividades do servizo	Análise de documentos	Publicacións
					Cursos
					Congresos
					Feiras
				Observación participante	SOUCAN
		Análise de documentos	Notas de campo		
PRODUTO	7	Incidencias da súa actuación na propia Universidade	Entrevista semiestructurada	WEB de SOUCAN	
				Responsables	
				Outros	

		8	Perspectivas de futuro e continuidade do servizo	de de do	Entrevista semiestructurada	Responsables
--	--	---	--	----------	-----------------------------	--------------

Figura 1 Procedemento de investigación; fases e avaliación en función de obxectivos específicos, técnicas e de recollida de datos e fontes (elaboración propia).

3.3. Instrumentos de recollida de datos

A recollida de información efectuarase utilizando diversos instrumentos, como sinalou anteriormente; (i) A *observación participante* permítenos recoller aquelas cuestións non cuantificables, observadas na práctica, e relacionadas directamente co planificado. (ii) O *diario de campo* é un instrumento de observación menos estruturado no que recollemos toda sorte de impresións, hipóteses e deliberacións surxidas durante a fase de acción-observación. (iii) As *entrevistas semiestructuradas*, por exemplo, charlas informais ou aquelas nas que o entrevistador ten preparadas unha ou dúas preguntas iniciais, pero logo permite que a outra persoa elixa de que quere falar. E (iv) análise de documentos; foi de gran utilidade a consulta das diversas memorias elaboradas polo equipo do SOUCAN.

4. Resultados

No contexto do modelo CIPP presentamos os resultados deste estudo, centrándonos no desenvolvemento do servizo de atención e orientación psicolóxica.

4.1. *Avaliación do contexto*

SOUKAN, é un servizo creado por unha serie de persoas sensibilizadas con proporcionar ao alumnado pre e universitario unha serie de actuacións que contribúan a desenvolver de forma íntegra a súa personalidade. É un servizo da Universidade de Cantabria creado en colaboración coa Consellería de Educación e Xuventude do Goberno Rexional, que se dedica principalmente a informar aos alumnos e a orientalos para a elección dos estudos máis axeitados e prestarlles atención psicolóxica cando sexa demandada. O servizo está encadrado no Vicerrectorado de Estudiantes e Extensión Universitaria. Encóntrase situado no terceiro andar do edificio Interfacultativo da Universidade de Cantabria.

4.2. *Avaliación da entrada*

A finalidade deste servizo relaciónase coa orientación persoal e profesional dos alumnos tanto á entrada á Universidade como durante a súa estancia na mesma coa pretensión de que as súas eleccións sexan conscientes e se baseen nun axeitado proceso de toma de decisións. O sistema sévese de todo tipo de propostas informativas tanto aos alumnos preuniversitarios como aos propios alumnos da universidade (xornadas, cursos, rede de titorías).

Del ámbito de la orientación psicológica, se encarga una psicóloga contratada que forma parte del staff quien realiza una primera evaluación. Tras esta primera valoración o evaluación de despistaje es quien decide quienes son derivados, en función de la gravedad y de la naturaleza, a un gabinete psicológico, con el que tienen convenio, siendo éstos los que desarrolla la intervención.

El servicio Psicológico en su relación con el SOUCAN, se encarga de canalizar por parte de este aquellos casos individuales en los que sea necesario un tratamiento más especializado e individualizado.

4.3. *Evaluación del proceso*

El servicio de orientación psicológico se plantea como vía para dar solución a las dificultades y trastornos psicológicos y educativos entre la población de alumnos de la Universidad de Cantabria.

Se decidió que la parte de evaluación y tratamiento, la llevaran a cabo por medio de la contratación externa, profesionales del ámbito de la psiquiatría y psicología, aunque gestionado por el SOUCAN. La colaboración entre CIPSA y SOUCAN ha sido muy satisfactoria, facilitando en todo momento las herramientas necesarias para cada caso.

Desde el sistema de Orientación siempre se ha tratado que las personas que acuden a este servicio disfruten de la total confidencialidad. Una vez que la persona contacta con el SOUCAN, exponiendo su demanda de servicio se desarrolla una primera entrevista personal, donde se trata de obtener una información de la situación por la que pasa, circunstancias y una aproximación del tipo de trastorno y gravedad del problema. Con esta información se hace una primera valoración, en la que se decide o no su derivación a CIPSA.

En algunos casos con una serie de orientaciones académicas y personales, desde el SOUCAN se puede dar solución al problema planteado. Y en otros casos, conjuntamente con el alumnos, se decide por la gravedad y naturaleza del problema, derivarlo al centro psicológico.

Posteriormente, se contacta con el centro psicológico, para plantear al profesional la recepción de los casos, así como los aspectos más generales y la gravedad del problema.

Podemos concluir que los resultados que ha habido respecto al funcionamiento general del servicio, coordinación y tratamiento de los casos, han sido muy bien valorados desde el punto de vista de los profesores implicados y de los alumnos que han tenido la necesidad de utilizar este servicio.

CIPSA (Centro Interdisciplinario de Psicología y Salud) es el gabinete al que se derivan aquellos casos que por su problemática requieren la atención de un equipo multiprofesional dedicados a la Salud Mental. Permite la detección precoz, evaluación y tratamiento de un buen número de casos, con diversidad de diagnósticos y con la intervención terapéutica de especialistas que integran el equipo clínico de CIPSA.

A medida que el servicio ha sido conocido por los alumnos, la demanda se ha incrementado por los recursos necesarios para afrontar con la máxima calidad asistencial la prestación del servicio, también se ha visto aumentado por parte de CIPSA.

- Objetivos;
- Obtener una detección lo más precoz posible de las dificultades y / o trastornos psicológicos, educativos y logopédicos de los alumnos de la Universidad de Cantabria.

- Desarrollar un programa de tratamiento psicológico, psicoterapéutico y logopédico con estrategias cognitivo – conductuales.
- Realizar un seguimiento de los cambios y objetivos terapéuticos conseguidos durante el tratamiento.
- Disponer de la asistencia terapéutica inmediata en casos urgentes.

- Metodología empleada;

- Los alumnos de la Universidad de Cantabria que llegan a Universidad de Cantabria lo hacen tras haber sido valorados previamente por el SOUCAN de la propia universidad.
- Una vez recibido el alumno es evaluado y valorado durante dos o tres consultas, tras lo cual se emite para el cliente el pertinente informe clínico, con la metodología empleada para emitir un juicio diagnóstico.
- Este proceso de evaluación, así, como, el posterior proceso terapéutico es desarrollado por el profesional especializado en esa área clínica, o bien si el campo engloba diferentes campos de intervención, por el especialista en cada uno de ellos.
- El cliente es citado semanalmente en un principio hasta ir obteniendo adecuados resultados terapéuticos en que las consultas pasan a ser quincenales o mensuales. Cada una de las sesiones tiene una hora, durante la cual se aplican las estrategias clínicas oportunas.
- Cada caso es, posteriormente, sometido a un seguimiento, control y refuerzo de los resultados obtenidos durante un periodo medio de un año, tras lo que se otorga el alta terapéutico definitivo.

- Recursos;

Los recursos clínicos utilizados, tanto a nivel diagnóstico como terapéutico, son los propios de la metodología clínica, que emplea el paradigma científico actual en psicología y psicoterapia, que es la orientación cognitivo – conductual.

Todo el equipo clínico de CIPSA se encuentra involucrado en el servicio de Asistencia Psicológica a los alumnos de la Universidad de Cantabria, lo que implica a los diferentes especialistas de los diferentes departamentos del centro.

Hasta ahora los usuarios del servicio han sido evaluados y tratados en los diferentes departamentos; psicología clínica, sexología clínica y terapia de pareja, psicología Educativa. Contando para ello con la intervención de diferentes especialistas.

4.4. Producto

La valoración de este importante servicio ha sido muy positiva, tanto por la demanda planteada como por los resultados obtenidos en los casos hasta ahora abordados.

5. Discusiones del estudio

SOUKAN, es un servicio de la Universidad de León, que viene ofreciendo sus servicios desde 1996, año en que se impulsó, a través del primer convenio de colaboración entre la Universidad de Cantabria y el Gobierno de Cantabria. Entre sus acciones, este servicio dispone de un servicio de Apoyo Psicológico, cuya finalidad es ofrecer solución a determinadas dificultades y / o trastornos psicológicos y / o educativos que necesitan de un apoyo más permanente y especializado. Así, en general, se ofrece al alumnado desde una orientación personalizada que se realiza en SOUCAN, durante varias sesiones, hasta un tratamiento terapéutico, desarrollado por un servicio externo al propio servicio, en donde varios profesionales especializados en diferentes temas abordan el tratamiento del alumno.

Los problemas de los estudiantes no son fáciles de encasillar en áreas; educativa, profesional y personal. Este modelo holístico proporciona un significado de la inadecuación y proporciona una visión de la orientación y el consejo como un todo. Así, Watts y Van Esbreck (1997) animan a que todos los servicios vean la naturaleza holística de las necesidades y problemas de los estudiantes y cómo compartir y trabajar juntos puede ayudarles a orientarles más adecuadamente.

El desarrollo de la personalidad integral del alumnado es el fin último de la educación y de la orientación. Se dirige al logro de la madurez del individuo y de un autoconcepto positivo. Se pretende ayudarle a satisfacer sus necesidades: autoconocimiento, ajuste a las exigencias y demandas de la sociedad y desarrollo de sus potencialidades. Se asume que la unidad del individuo exige una intervención globalizada. Los objetivos de la educación han de ir más allá de la simple instrucción. Esto

supone un proceso integrador en el que participan todos los componentes de la comunidad educativa y del medio en que se desarrolla el sujeto. Por esto, debemos tender a planificar que servicios dirigidos a la atención de alumno/a partiendo siempre y en coherencia con el concepto de orientación propuesto inicialmente.

Constatamos, que en las Universidades Españolas, cada vez más, se están haciendo más eco de la demanda de los jóvenes universitarios en materia de asesoramiento y orientación profesional, creando unos organismos que atiende a sus necesidades. Si bien este tipo de iniciativas es loable, consideramos que los gestores de la Universidad deben ser conscientes del alcance de las mismas y proporcionar los recursos materiales y humanos necesarios para consolidar actuaciones de ésta índoles, así, como ampliar y diversificar la oferta a tenor de las necesidades de los estudiantes.

De esta breve estancia en SOUCAN destacaría como la unión entre todos los miembros del equipo es lo que ha permitido la expansión, progresión y consolidación de este servicio en la propia Universidad.

6. Agradecimientos

Mi gratitud a todos los miembros del *Sistema de Orientación de la Universidad de Cantabria* (S.O.U.C.A.N.), por permitirme desarrollar esta estancia de forma desinteresada en este servicio y al personal de la biblioteca, en concreto a su director, del Interfacultativo, por todas las facilidades prestadas en el acceso a la diversas fuentes documentales.

7. Referencias Bibliográficas

BISQUERRA ALZINA, R.(1998).*Modelos de Orientación e Intervención psicopedagógica*.

HIDALGO DÍEZ, E. & HIDALGO HERNÁNDEZ, V. (2000). La orientación persal como una síntesis de la orientación familiar, escolar, universitaria y profesional. En V. SALMERON & V.L. LÓPEZ (pp. 153 - 157): *Orientación Educativa en las Universidades*. Granda: Grupo Editorial Universitario.

MARUNY I CURTO, L. (1989). La intervención pedagógica. *Cuadernos de pedagogía*, 174.

- MECA RODRÍGUEZ DE RIVERA, R. & SANZ IBARRA, M. (1998). Instrumentos y técnicas de orientación en la secundaria obligatoria. *Comunidad Educativa*, 248, 25 – 31.
- REPETTO TALAVERA, E. (1999). Orientación y Sociedad. *Revista de Investigación Educativa*, 17, 2, 581 – 586.
- RINCÓN IGEA, B. (2000). *Tutorías personalizada en la Universidad*. Cuenca: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Castilla – La Mancha.
- STUFFLEBEAM, D.L. & SHINKFIELD, A.J. (1987). *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Madrid: Piados – MEC.
- STUFFLEBEAM, D.L. & WEBSTER, W.J. (1980). An analysis of alternative approaches to evaluation. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 2 (3), 5 – 20.
- WATTS, A.G. & VAN ESBRECK, R. (1997). *New skills for new futures: Higher Education Guidance and Counselling Services in the European Union*. Vupress: Bélgica.

CIPP		OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TÉCNICAS DE RECOGIDAS DE DATOS	FUENTES	
EVALUACIÓN	CONTEXTO	1	Conoce contexto institucional	Análisis de documentos	WEBS
		2	Detección de necesidades	Cuestionario	Destinatarios
	ENTRADA (PLANIFICACIÓN)	4	Proceso de planificación del servicio	Análisis de documentos	Documentos elaborados
				Entrevista semiestructurada	Responsables
		5.	Divulgación del servicios	Entrevista semiestructurada	Responsables
				Análisis de documentos	Publicaciones Participación en congresos
				Observación participante	SOUCAN
	PROCESO	6	Actividades del servicio	Análisis de documentos	Publicaciones Cursos Congresos Ferias
				Observación participante	SOUCAN
				Análisis de documentos	Notas de campo
				Observación participante	SOUCAN
				Análisis de documentos	Notas de campo
PRODUCTO	7	Incidencias de su actuación en la	Entrevista semiestructurada	WEB de SOUCAN	

			actuación en la propia Universidad	semiestructurada	Responsables
					Otros
		8	Perspectivas de futuro y de continuidad del servicio	Entrevista semiestructurada	Responsables

Figura 1 Procedimiento de investigación; fases e evaluación en función de objetivos específicos, técnicas y de recogida de datos y fuentes (elaboración propia)