

## **UNA PROPUESTA DE ASESORAMIENTO A JÓVENES: EL RETO DE LA INSERCIÓN PROFESIONAL EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO**

Jacobo Cano Escoriaza. Departamento de Ciencias de la Educación. Universidad de Zaragoza.

Francisco Royo Más. Asesor de Estudios de la Universidad de Zaragoza y el CIPAJ (Ayuntamiento de Zaragoza).

### **INTRODUCCIÓN**

Se ofrece una visión del Servicio de Asesoría de Orientación de Estudios teniendo en cuenta tanto la fundamentación teórica del tipo de intervención que realizamos, como los aspectos más prácticos de dicha intervención desde el año 2002 hasta la actualidad. El servicio nace fruto de la colaboración del Centro de Información Juvenil del Ayuntamiento de Zaragoza (CIPAJ) y la Universidad de Zaragoza, con el objetivo de ayudar a los jóvenes a desarrollar sus propios itinerarios de crecimiento y madurez desde diversos espacios de la transición a la vida adulta y activa.

El proyecto de los dos estamentos citados, aúna junto a la Asesoría de Estudios, otras tres asesorías: la Jurídica, la Sexológica y la Psicológica. La unión de estas cuatro asesorías tan diferenciadas como complementarias, redundan en el beneficio de los jóvenes y universitarios de Zaragoza, y da lugar a un servicio con unas características especiales dentro del panorama universitario español (Sánchez y Guillamón, 2008), tanto público como privado.

El asesoramiento a lo largo de toda la vida, la prevención, la empatía, el apoyo interdisciplinar y la mejora continua, son algunos de los ejes esenciales de este servicio anónimo y gratuito, que tanto en su modalidad de atención presencial como la telemática y telefónica, se ofrece desde el apoyo profesional, con el objetivo inicial de mejorar la formación y el objetivo final de la inserción profesional, ante los retos que plantean los continuos cambios en la sociedad del conocimiento y especialmente, con las dificultades que se dan en el ámbito universitario en referencia al abandono (Cabrera et al., 2006).

En esta sociedad del conocimiento, es preciso abordar las diferentes dificultades desde distintos puntos de vista y desde variadas vías, entre éstas la telefónica, y sobre todo, por correo electrónico y el servicio web.

### **PRINCIPIOS DE INTERVENCIÓN DE LA ASESORÍA**

El proyecto de Asesorías para Jóvenes y Universitarios, nace en 1990, fruto de un convenio de colaboración entre la Universidad y el Ayuntamiento de Zaragoza para prestar, a través de diversos profesionales de cada campo un servicio que pueda ayudar a los jóvenes entre 15 y 30 años –unos 140.000 en Zaragoza- y a la comunidad universitaria – más de 30.000- a resolver todo tipo de problemas y a tomar una decisión más acertada sobre temas que, en muchos casos, van a marcar su futuro y que inciden en su grado de satisfacción en el ámbito universitario específicamente (Fernández et al, 2007). Las asesorías iniciales son la Jurídica, Psicológica y Sexológica. En mayo de 2002 se crea la nueva Asesoría de Orientación de Estudios ante la necesidad de fortalecer la orientación académico-profesional y atender dicha demanda, que

Desde las Asesorías remarcamos la importancia en que la intervención se desarrolle con los siguientes principios:

1. INFORMAR Y PREVENIR
2. EMPATÍA
3. CONFIDENCIALIDAD
4. GRATUIDAD
5. DIFERENTES VÍAS DE ATENCIÓN

6. INTERCULTURALIDAD
7. INTERDISCIPLINARIEDAD
8. DIFUSIÓN EFICAZ
9. EVALUACIÓN

### **1. INFORMAR Y PREVENIR**

En edades tempranas, adolescencia y juventud, factores como la información y la prevención, unidas en el objetivo común de alcanzar una inserción social y profesional ajustada, son vitales para muchas personas, que por diferentes motivos no han obtenido dicho asesoramiento, y que pueden beneficiarse de una información y asesoramiento profesional y cualificada en el ámbito de la formación.

### **2. EMPATÍA**

La cualidad y a su vez, valor humano, de la empatía, es una característica esencial de este servicio, cuyo buen ejercicio redundará en la satisfacción tanto del que recibe el asesoramiento como del propio asesorador. El profesional debe ofrecer al usuario una información precisa y concreta, basada en las necesidades y deseos del mismo, y a su vez, tener en cuenta la situación actual y la trayectoria vital de esa persona.

### **3. CONFIDENCIALIDAD**

Es preciso ofrecer a los jóvenes, por su estadio evolutivo, espacios para la escucha y el asesoramiento, donde puedan redescubrir su propia identidad, donde tengan la libertad suficiente de expresar sus inquietudes, problemas, retos y dificultades con la suficiente perspectiva que en ocasiones no tienen en su lugar de estudios o en su vida familiar.

### **4. GRATUIDAD**

La gratuidad del servicio denota la igualdad de trato que se quiere transmitir hacia toda la población en general. Eso implica que no se hacen distinciones económicas, culturales, sociales, religiosas ni de otra índole a la hora de recibir a los usuarios. Del mismo modo, permite que algunas personas con recursos limitados, se puedan beneficiar de una atención especializada, que en ocasiones requieren unos determinados costes.

### **5. DIFERENTES VÍAS DE ATENCIÓN**

**Existen distintas vías para la atención a los usuarios, entre las que destacamos las siguientes:**

- Presencial
- Correo electrónico y página web ([www.cipaj.org](http://www.cipaj.org); [www.unizar.es](http://www.unizar.es)).
- Telefónica
- Talleres y Cursos
- Artículos
  - Sección Sin Problemas de la Revista mensual del CIPAJ)
  - Sal de Dudas. Publicación anual de la Universidad de Zaragoza.

En la sociedad del conocimiento, es preciso abordar las diferentes dificultades desde distintos puntos de vista y desde variadas vías. Es por ello, por lo que el joven no sólo puede pedir cita presencial para solucionar sus dificultades, sino que también por vía telefónica, y sobre todo, por e-mail estamos encontrando muchas consultas de personas que por limitación de sus horarios, porque les puede costar incluso abrirse en un primer momento ante un servicio que puede ser más desconocido, o por limitaciones del lugar geográfico, encuentran por la vía telemática, nuevas posibilidades y amplias perspectivas.

## **6. INTERCULTURALIDAD**

En la era de la globalización, es una cualidad importante para el asesoramiento, tener en cuenta la diversidad y riqueza cultural en la que nos hallamos inmersos. Alumnos universitarios y jóvenes residentes en la ciudad, que utilizan este servicio, proceden de diferentes comunidades autónomas, de otros países de la Unión Europea, así como de otros muchos países de todos los continentes. Semejante diversidad requiere de los asesores la comprensión de las diferentes procedencias culturales, así como de trayectorias vitales personales, en ocasiones, muy distantes a las que estamos acostumbrados. Fenómenos como la creciente movilidad geográfica de los estudiantes universitarios, o el de la inmigración creciente hacia nuestro país que se ha acentuado en la última década, no hacen sino alertarnos sobre la necesidad de adaptarnos a estos inevitables cambios.

## **7. INTERDISCIPLINARIEDAD**

En el ámbito municipal y en la propia Universidad, como distintivos de calidad en la atención, se propone actuar de forma colegiada e interdisciplinar, en la medida en que unos usuarios pueden beneficiarse de la comunicación y coordinación de los profesionales de las distintas asesorías. Qué duda cabe que muchos aspectos están entrelazados: las asesorías psicológica y de orientación de estudios; la asesoría de estudios y la jurídica; la psicológica y sexológica, etc. Otro ámbito de derivación que utiliza preferentemente la asesoría de estudios, son los diferentes recursos de formación y empleo de la ciudad y provincia de Zaragoza, como por ejemplo el Plan FIJA, centros Sociolaborales, INAEM, bolsas de empleo, centrales sindicales, confederaciones empresariales, Subdelegación Gobierno en Aragón, Universa, CIUR, etc. INAEM

## **8. DIFUSIÓN EFICAZ**

Resulta importante reforzar la promoción e información de los servicios, a través, por ejemplo de la participación en la Feria de Educación y Empleo, en la apertura del curso universitario, ofreciendo ruedas de prensa informativas, con la participación en programas de radio y la colaboración en la Información y Asesoramiento a los PíEE y las Antenas Informativas de cada uno de los Centros.

## **9. EVALUACIÓN**

El servicio de asesorías se encuentra dentro del sistema de calidad del Servicio de Juventud del Ayuntamiento de Zaragoza, y los talleres y la propia asesoría se evalúa, habiendo alcanzado recientemente más de un 95% de grado de satisfacción de los usuarios con el Servicio.

## **PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN MULTIDISCIPLINAR DESDE EL SERVICIO DE LAS ASESORÍAS**

Algunos aspectos importantes y relevantes del servicio de asesorías –con diferentes matices según se trate de la de Estudios, Jurídica, Psicológica o Sexológica- se pueden resumir en los siguientes:

- Evaluación y diagnóstico de dificultades personales en las distintas áreas que venimos señalando: psicológica, sexológica, jurídica y de orientación de estudios.

- Asesoramiento individualizado o en pareja, con o sin la familia, de tal forma que se salvaguarda la privacidad, pero al mismo tiempo se deja abierta la posibilidad de ampliar la red del joven que viene a consultar, desde una perspectiva sistémica y ecológica.

- Intervención en dinámicas grupales, para ampliar las posibilidades de socialización de los jóvenes, sus propias redes de contactos, participando así de la posibilidad de aprender de los demás, de cómo afrontan sus propias dificultades, etc.

- Seguimiento de casos, intercambio de información cuando el usuario lo precisa y lo demanda, interés por parte de los profesionales por la evolución de la consulta. Resulta un punto esencial ya que es uno de los determinantes para que posteriormente los usuarios valoren la intervención en unos parámetros de calidad óptimos.

- Diseñar proyectos para las necesidades de los potenciales usuarios, estando muy atentos de las nuevas necesidades emergentes: prevención de conductas violentas, información integral en la educación para la salud, atención a personas inmigrantes dentro del contexto social diverso e intercultural, acogida a las personas que vienen de otros países, nuevos retos de la Universidad dentro del Proceso de Convergencia, etc.

Los objetivos de las asesorías son, podríamos condensarlos en los siguientes:

A) Informar a los jóvenes para ayudarles a que adquieran criterios propios y saludables alejados de los mitos y de los pensamientos pesimistas, irreales y valores poco útiles.

B) Desmitificar la utilización de recursos de cada asesoría y especialmente la asistencia psicológica y sexológica es importante. Un chico o una chica en esta etapa de la vida es muy normal que tenga problemas emocionales, de relación o pareja., pero le cueste abrirse a otras personas o que tenga complejos por su relativo fracaso académico.

C) Prevenir es la mejor forma para evitar que un problema inicial que aún no ha surgido llegue a desarrollarse. La mejor manera de hacerlo es contribuir a la educación de las personas. Esta educación pasa por que se difunda información clara sobre temas poco conocidos, mitificados, en diferentes foros, charlas, seminarios, cursillos y publicaciones a los que tengan acceso cualquier universitario y, especialmente, para desarrollar en él las competencias precisas con las nuevas metodologías que está implantando la Universidad a nivel europeo.

- La Orientación es una forma de prevención y educación individualizada, que se realiza en la consulta directa del servicio cuando el usuario acude con una demanda puntual. La consulta de orientación es el primer contacto de un estudiante y el asesor y fundamentalmente consiste en informar y plantear opciones.

## **ANÁLISIS DE LA INTERVENCIÓN DE LA ASESORÍA DE ORIENTACIÓN DE ESTUDIOS**

En el curso 2006-07, en el CIPAJ, las áreas que más consultas han englobado corresponden a la información sobre carreras y centros universitarios (25%) y la formación profesional (21%, dato similar al 22,1% del curso anterior). La orientación académica engloba un 9% dato inferior al 19% del anterior curso, pero que no nos parece significativo. Dicha

área académica incluye consultas relacionadas con falta de motivación al estudio, estrategias de aprendizaje, intentos de cambiar de carrera y/o dudas sobre los estudios que van a realizar o que están realizando, es decir, orientación vocacional, incidiendo en la importancia de que el usuario reflexione sobre sí mismo/a, sobre sus intereses, expectativas, influencias del ambiente (familia, amistades, etc.) y posibilidades.

Finalmente el área de la búsqueda de empleo engloba un 11,4% similar al anterior curso.

En la Universidad durante el curso 2006-07, las áreas que más consultas han englobado corresponden a la formación que ha englobado la oferta de talleres y cursos prácticos, que recoge todo lo relativo a los dichos talleres prácticos que se han organizado en diferentes facultades acerca de cómo mejorar la conducta de hablar en público, la preparación de debates, estrategias para superar el miedo escénico, etc.; y, posteriormente, información sobre carreras y centros universitarios.

Los contenidos esenciales de los Talleres de Hablar en público, con una metodología muy práctica de grabaciones en vídeo y posterior visionado y análisis, han sido los siguientes:

1. Afrontamiento de miedos y ansiedad al hablar en público
2. Lenguaje verbal y no verbal (gestos, mímica, mirada, cuerpo, etc.)
3. Pautas para estructurar el discurso
4. Estrategias para dirigir eficazmente un debate.
5. Técnicas para realizar presentaciones orales de forma eficiente.

Finalmente, se ha propuesto varios talleres encaminados a mejorar y desarrollar la inteligencia con las siguientes temáticas específicas:

1. Taller de mejora de la atención y la concentración.
2. Taller de mejora de la comprensión lingüística.
3. Taller de mejora del razonamiento lógico-matemático.
4. Taller de Preparación de Exámenes
5. Taller de Relajación para Exámenes
6. Curso y Taller de Búsqueda de Empleo
7. Curso y Taller de Entrevista de Selección

Uno de los retos del futuro será seguir incrementando y mejorando los materiales ofrecidos a través de la red así como ofrecer más posibilidades de consulta vía telemática, a través de cursos especializados.

## **CONCLUSIONES**

La información, la prevención, la educación, la orientación y el asesoramiento han de considerarse como elementos inseparables de un esfuerzo de conjunto para alcanzar un nivel óptimo desarrollo personal e inserción profesional en los jóvenes.

Los jóvenes precisan de espacios para la comunicación, para la resolución de sus dilemas, para la toma de decisiones, y la asunción de los nuevos retos que se les presenta en la sociedad del conocimiento: ser felices, desarrollar sus capacidades formativas, profesionales, emocionales y relacionales. Las asesorías especializadas pueden ser un punto de referencia y una respuesta a estas necesidades.

En la sociedad del conocimiento, en medio de los retos de innovación y cambios metodológicos en la Enseñanza Superior, las asesorías están llamadas a asumir el reto de reforzar la atención telemática y a través de las tecnologías de la información y la comunicación, para favorecer la igualdad de oportunidades entre todos los usuarios, manteniendo los niveles de satisfacción y calidad descritos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Cabrera, L., Tomás, J., Álvarez, P. y Gonzalez, M. (2006): “El problema del abandono de los estudios universitarios”. RELIEVE, 12, 2, 171-203.

[http://www.uv.es/RELIEVE/v12n2/RELIEVEv12n2\\_1.htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v12n2/RELIEVEv12n2_1.htm)

Fernández Rico, J.E., Fernández Fernández, S., Alvarez Suárez, A. y Martinez Cambor, P. (2007): “Éxito académico y satisfacción de los estudiantes con la enseñanza universitaria”. RELIEVE, 13, 2, 203-214. [http://www.uv.es/RELIEVE/v13n2/RELIEVEv13n2\\_4.htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v13n2/RELIEVEv13n2_4.htm)

Sánchez, M<sup>a</sup>F. y Guillamón, R. (Coord.) (2008): “Situación actual de los servicios de orientación universitaria: estudio descriptivo”. Madrid: UNED: Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE). Revista de Educación, 345. Enero-abril, 329-352.