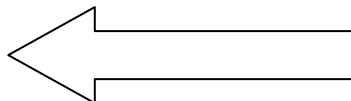
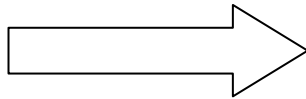


L'Avaluació d'un Orientador Professional

1484-Orientació Professional

ISMAEL ALGABA OULED-DRISS

2n curs de Psicopedagogia



Índex

DESCRIPCIÓ DEL TREBALL.....	3
JUSTIFICACIÓ I METODOLOGIA DEL TREBALL	3
INTRODUCCIÓ/MARC TEÒRIC	3
Història	3
Conceptualització	4
Objectius Principals de l'Orientació Professional.....	4
Competències de l'Orientador Professional	5
Avaluació	5
Per quin motiu és necessari avaluar? I per a qui? (Per què?)	5
Què avaluarem?	6
Com, quan i on ho farem?	6
Descripció de l'instrument	6
Creació de l'instrument	7
Com analitzarem les dades obtingudes?	8
L'Instrument	8
Simulacre (Exemple pràctic).....	10
Conclusions del treball	12
Bibliografia citada.....	12

DESCRIPCIÓ DEL TREBALL

Aquest treball consisteix en crear un instrument d'avaluació destinat als clients d'un orientador professional. Consisteix en crear una eina que l'orientador pugui lliurar als seus clients i que aquests puguin omplir amb l'objectiu de fer veure al professional quins són els seus punts forts, els seus punts dèbils, què hauria de millorar... amb la finalitat de poder augmentar la qualitat del seu servei.

JUSTIFICACIÓ I METODOLOGIA DEL TREBALL

Aquest treball ha estat sol·licitat amb l'objectiu d'aprofundir més en la temàtica de l'assignatura, així com poder optar a un augment de la nota. Va ser ideat per la professora.

Per realitzar aquest treball seguiré una estructura molt clara i completa amb l'objectiu de que no només sigui un treball per "pujar nota" sinó que també esdevingui una eina útil per a tot aquell que el vulgui consultar. És per aquest motiu que començaré fent un marc teòric introductori en relació a aquesta professió (molt breument), el motiu pel qual és necessari un instrument d'aquest tipus, parlaré sobre l'instrument en sí mateix (com ha estat creat i per quins motius), adjuntaré l'instrument en qüestió i, finalment, duré a terme un simulacre on explicaré una situació inventada en la que aquest instrument es posi en pràctica i quines serien les seves possibles conseqüències.

Per acabar faré unes conclusions.

INTRODUCCIÓ/MARC TEÒRIC

Història

L'orientació existeix des que van esdevenir els grups entre persones. Al llarg de la història sempre han existit persones dotades d'uns coneixements molt importants que empraven per poder aconsellar als seus companys. Aquestes persones els assessoraven, els orientaven en la seva vida i davant dels possibles conflictes que hi podien trobar. Reben diversos noms, segons la societat: savis a l'antiga Grècia; xamans a les tribus més primitives; sacerdots dins els grups religiosos... tots ells duïen a terme una tasca orientativa, entre d'altres. Això és una gran evidència de que les societats necessiten l'existència d'aquests orientadors, en les seves diverses variants: parlar sobre l'amor, sobre la família, sobre l'amistat, sobre el treball... amb els anys, la societat va anar avançant fins que va arribar el moment en que va ser necessària la professionalització d'aquestes persones. Aquí és quan neixen els orientadors professionals.

Tot i que no existeix una data concreta d'aquest esdeveniment, diversos autors ubiquen el naixement de l'orientació com activitat formal a finals del segle XIX i començaments del segle XX. Distingim dues etapes successives (Valcarce Fernández, 2010):

1. Etapa Precientífica: l'orientació professional com activitat informal.
 - a. Des de l'Antiguitat fins a la Renaixença: Període Ideològic: l'orientació condicionada pels vells, xamans, la família, l'estat (com hem dit anteriorment)... formes d'ajuda vivencials i intuïtives.
 - b. Des de la Renaixença fins al segle XIX: Període Empirista: l'orientació es basa en bases filosòfiques i científiques i es produeixen canvis importants

sobre la concepció de l'home. Aquí es comença a tenir en compte l'elecció vocacional. Aquí és on surgeixen els precursors de l'orientació professional:

- i. Paracelso (primera referència al perfil del treballador en relació al lloc de feina).
 - ii. Rodríguez Sánchez de Arévalo: Primera referència als aspectes motivacionals i vocacionals.
 - iii. Lluís Vives: Primera referència sobre el significat del comportament
- c. Esdeveniments significatius que van afavorir la transcendència van ser la preocupació per les tècniques i recerca de mà d'obra especialitzada; la Revolució Francesa estableix la igualtat d'oportunitats i l'accés a través de l'educació (i aquesta afavorirà l'existència d'una vocació); la Revolució Industrial, etapa en la qual, donada la supressió de molts llocs de feina, afavoreix el sorgiment de l'Orientació Professional (necessària per adjudicar llocs de feina als desemparats).
2. Etapa científica: l'orientació professional com activitat formal.
- a. Es creu que la primera persona que va parlar sobre Orientació Professional va ser Parsons en els informes: *Oficina d'Educació Vocacional* (1908) i en l'obra *Choosing a Vocation* (1909).
 - b. L'Orientació Professional va ser institucionalitzada durant la 1ra Guerra Mundial (finals del segle XIX) degut a la falta de feina d'algunes persones i la falta de persones en algunes feines.
 - c. Per acabar, podem relacionar els orígens de l'Orientació Professional amb els condicionaments socials, econòmics, científics i ideològics de l'època, sorgint aquesta en altres àmbits d'actuació fins a la seva incorporació en les institucions educatives.

Conceptualització

Orientació Professional: procés d'aprenentatge personal pel qual es presenta una ajuda al subjecte per facilitar-li la presa de decisions vocacionals per a que s'integri socialment al món del treball. Aquesta permet a les persones de qualsevol edat a identificar en qualsevol moment de la seva vida, les seves aptituds, capacitats i interessos, adoptar decisions importants en matèria d'educació, formació i feina. També en gestionar la seva trajectòria vital individual en l'aprenentatge, treball i altres entorns.

Objectius Principals de l'Orientació Professional

- Capacitar als ciutadans a gestionar els seus itineraris.
- Ajudar a les institucions a comptar amb alumnes motivats que assumeixin amb responsabilitat el seu propi aprenentatge.
- Ajudar a les empreses a contar amb personal motivat i acceptable.
- Recolzar les economies locals i responsables polítics a aconseguir objectius d'interès públic.

Competències de l'Orientador Professional (Alonso García & Sánchez Almagro, 2011)

1. Competències Centrals: Demostrar professionalitat i comportament ètic; promoure en els clients l'aprenentatge i el desenvolupament personal i de la carrera; apreciar i atendre les diferències culturals dels clients, possibilitant la interacció efectiva amb poblacions diverses; habilitat per utilitzar el novell apropiat de llenguatge, aconseguint així una comunicació efectiva; coneixement actualitzat de la informació; habilitat per cooperar de manera eficaç amb un grup de professionals...
2. Competències Especialitzades (breument).
 - a. Diagnòstic: definir i detectar les necessitats dels clients.
 - b. Orientació Educativa: guiar als individus i grups d'estudiants en el desenvolupament dels seus plans educatius.
 - c. Desenvolupament de la Carrera: ajudar als clients a marcar els seus objectius, identificant les estratègies per a tal d'aconseguir-los i redefinir els seus rols, valors, interessos i decisions de la carrera.
 - d. Counseling: comprendre els principals factors relacionats amb el desenvolupament personal i comportamental dels clients i dotar-los de coneixements bàsics en habilitats socials, emocionals, interpersonals...
 - e. Informació: coneixement de tot allò important per a la seva feina (legislació, itineraris...) de manera actualitzada.
 - f. Consulta: consultar amb altres professionals creant així un treball en xarxa eficaç.
 - g. Investigació: conèixer les metodologia d'investigació (recollida de dades i anàlisis) per poder promoure projectes d'investigació sobre orientació.
 - h. Gestió de programes i serveis: identificar les poblacions objecte d'estudi, promoure l'interès d'aquests sobre els diversos programes i serveis...
 - i. Desenvolupament comunitari: habilitat per establir contacte amb membres de la comunitat, analitzar RRHH i RRMM de la comunitat...
 - j. Feina: assessorament en estratègies de recerca de feina.

Avaluació

Per quin motiu és necessari avaluar? I per a qui? (Per què?)

L'avaluació és un procés continuat i necessari que es duu a terme a tots els camps professionals. Bàsicament, l'avaluació és important per dues raons:

1. Permet garantir un servei de qualitat als clients.
2. Permet l'aprenentatge dels propis professionals.

Com es pot veure, aquestes dues raons estan interrelacionades. A través de l'avaluació realitzada al professional, aquest aprèn dels seus propis "errors" i això fa que millori la seva tasca professional i, per tant, els usuaris obtindran un servei de millor qualitat. Així doncs, veiem com l'avaluació esdevé un benefici per les dues parts.

Hi ha diverses maneres d'avaluar: mitjançant l'observació, mitjançant una prova/test, mitjançant una entrevista... i des de moltes perspectives: avaluació feta per un superior, per un òrgan extern, per un usuari, per un company... en el nostre cas, l'avaluació consistirà en un petit qüestionari que avaluarà la tasca professional de l'orientador des de la perspectiva dels usuaris. És a dir, seran els propis usuaris del servei els que l'avaluaran. No cal dir que els usuaris són dels més adients per avaluar aquest servei, donat que són els destinataris del mateix.

Què avaluarem?

Ens interessa avaluar la competència professional de l'orientador, tant específiques com generals, així com la qualitat del servei en general.

Com, quan i on ho farem?

Com ja hem dit, per avaluar a l'orientador professional ens servirem d'un qüestionari amb diversos ítems que englobin tots aquells apartats rellevants per tal de poder dur a terme una bona avaluació. El qüestionari és l'instrument idoni per dur a terme aquesta funció gràcies a la seva senzillesa i rapidesa de realitzar.

Donat que ens interessa molt que els usuaris del servei avaluin la tasca professional de l'orientador, disposarem una safata a sobre de la taula del professional i convidarem als usuaris a que avaluin la seva tasca una vegada l'orientador hagi aconseguit satisfer les seves necessitats. Això ho podran realitzar allà on vulguin i en el moment que vulguin. Aquest qüestionari serà introduït dins d'una bústia establida a la mateixa taula de l'orientador/a l'entrada de les oficines/al passadís (segons les infraestructures). Per a les persones que el vulguin omplir de manera no anònima, ho podran realitzar des de casa a través d'internet (entrant en la web corresponent), si és possible.

Descripció de l'instrument

L'instrument consta dels següents apartats principals:

- Dades sociodemogràfiques, acadèmiques i professionals: del subjecte: per tal de poder tenir un control i així poder realitzar les investigacions oportunes.
- Necessitats i expectatives del servei: per tal de poder analitzar si aquestes s'aconsegueixen.
- Competències generals i específiques del professional i el servei: per tal de poder ser avaluat. Aquest apartat serà avaluat de l'1 al 5, tal com especifica l'instrument.
- Observacions generals i altres preguntes: per tal de conèixer el grau de satisfacció general de l'usuari.

Tot i que sembli absurd que s'hagin d'emplenar algunes de les dades que hi ha al qüestionari com poden ser les sociodemogràfiques, aquestes són necessàries donat que el qüestionari és anònim (no podem recórrer a la base de dades). No obstant, sempre es podrà posar el nom de l'usuari (si no desitja l'anonimat) i llavors podrà estalviar omplir alguns ítems.

L'instrument en sí és molt senzill. Interessa que sigui flexible per tal de poder millorar-lo, és per aquest motiu que es demana als usuaris que aportin el que consideren més adient. A més, a mesura que s'analitzin, es veuran aspectes a millorar del mateix.

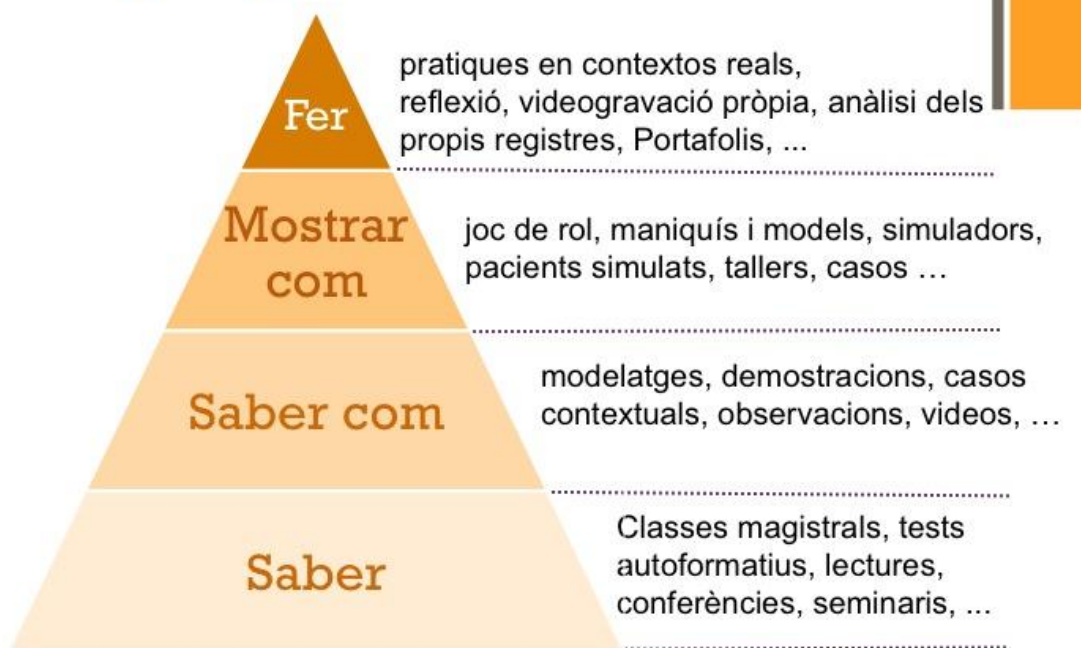
Creació de l'instrument

Per crear aquest instrument he tingut en compte dos punts principals les competències que ha detenir qualsevol professional que estigui de cara al públic i les competències que ha de tenir un orientador professional. Així doncs, m'he basat en algunes de les competències esmentades anteriorment i he intentat aconseguir extreure les preguntes concises que aconseguixin informació sobre aquest tema.

Per tal de seguir una estructura lògica, m'he basat en la Piràmide de Miller per a l'avaluació de les competències. El que pretenc fer és avaluar les competències de l'orientador donant resposta als diversos nivells de la piràmide. Explicaré breument en què consisteix aquest instrument (Martínez Carretero, 2005).

La Piràmide de Miller, creada a 1990 pel psicòleg George Armitage Miller, consisteix en una imatge que categoritza els quatre nivells (o competències bàsiques) a avaluar en un professional: En la base es situa el coneixement (el saber), per damunt trobem la competència (el saber com). A un nivell superior hi ha l'actuació (el mostrar com) i finalment i en la part superior trobem la pràctica real (el fer). Al tenir forma piramidal, ens demostra que, com més elevat es trobi el resultat de l'avaluació del professional, millor serà la seva qualificació (donat que es dóna per entès que tot el que queda per sota està assolit). Cal dir que aquest tipus d'avaluació és sempre una mica abstracta segons el tipus d'avaluador. Adjunto una imatge:

+ Tipologia d'activitats en Miller



Source: Maria Nolla, Remei Camps, 2010

1

Com analitzarem les dades obtingudes?

Una vegada al mes, cada quinze dies, etc. segons el nivell de clients que tingui l'orientador i la seva rotació, es recolliran les dades obtingudes i es buidaran en un sistema informàtic d'anàlisi de dades com podria ser l'SPSS (Statistical Product and Service Solutions) per tal d'emprar les Noves Tecnologies, que han esdevingut imprescindibles en l'actualitat. D'aquesta manera, l'orientador podrà obtenir les gràfiques adients sobre la seva qualificació a nivell general i en funció de les diverses característiques dels seus clients (estat civil, experiència, camp professional, sexe...) i, d'aquesta manera, s'afavorirà la vessant investigadora de la seva professió (podrà iniciar projectes de millora, per exemple) i podrà conèixer com pot millorar davant els diversos perfils de clients (així com conèixer les seves necessitats).

Cada X temps (respectant intervals de temps lògics segons la demanda), l'orientador farà un anàlisi de la seva avaluació per tal de poder actuar segons hem dit anteriorment (millorar el seu servei, la seva formació, les seves habilitats socials, iniciar algun projecte...). Tot això ho farà mitjançant cursos autodidactes i de reciclatge (en el cas de que fallin les bases) o millorant la seva atenció als usuaris (en el cas que siguin qüestions d'atenció al client). Pel que fa al nivell de l'organització, l'orientador farà un informe i el comunicarà com si es tractés d'un informe DAFO (evidentment, molt més senzill), ressaltant tot allò que s'ha de millorar.

L'Instrument

Amb l'objectiu de millorar el nostre servei, et demanem que responguis a aquest qüestionari. Els ítems que estan en cursiva no s'hauran de contestar en el cas de que es posi la identificació.	
Posa el teu nom i el teu identificador en el cas de que vulguis respondre el qüestionari de forma no anònima. Si no ho poses, serà anònim i hauràs de respondre a tots els ítems.	
Nom:	Identificador:
Dades Sociodemogràfiques:	
<i>Edat:</i> <i>Sexe:</i> <i>Estat Civil:</i> <i>Fills:</i> <i>Classe social/Nivell econòmic:</i>	
Dades acadèmiques i professionals:	
<i>Nivell d'Estudis (Sense estudis, Primària, ESO, Estudis superiors...):</i> <i>Camp professional (Educació, Sanitat, Hosteleria...):</i> <i>Temps en atur:</i> <i>Experiència laboral (i temps):</i>	
<i>Necessitats (trobar feina, assessorament, avaluació...):</i>	

Expectatives inicials del servei:

Temps transcorregut fins obtenir resultats (aconseguir feina, un curs...): Aquest apartat es durà a terme al final de tot el procés.

Marca amb una creu segons el teu grau de satisfacció amb el professional assignat i el servei en general (1=molt poc satisfactori, 2=poc satisfactori, 3=normal, 4=satisfactori, 5=molt satisfactori)

Competències generals	1	2	3	4	5
El llenguatge del professional ha estat entenedor i comprensible					
El professional demostra interès cap a la tasca a seguir					
El professional demostra professionalitat i un comportament ètic					
El professional actua amb empatia i assertivitat (tracte correcte i amb respecte)					
El professional ha incentivat la meua motivació cap a l'aprenentatge i el desenvolupament de la carrera					
La organització treballa de manera organitzada i cooperativa					
El professional exposa els seus arguments d'una forma clara i entenedora (no només a nivell de llenguatge)					
El professional actua tenint en compte els possibles canvis futurs en el sistema					
El professional actua demostrant el seu interès per la meua continuïtat acadèmica i professional en el futur					
Estic satisfet amb els recursos materials existents					
Estic satisfet amb el personal					
El temps d'espera estimat ha estat l'obtingut					
El professional ha satisfet les meves necessitats					
El professional no només ha satisfet les meves necessitats, sinó que m'ha aportat encara més					
Competències específiques					
El professional ha sabut detectar correctament les meves necessitats					
El professional m'ha guiat correctament durant tot el procés tenint en compte les meves necessitats					
El professional m'ha informat correctament afavorint el meu aprenentatge					
El professional m'ha donat les estratègies necessàries per tal d'assolir els meus objectius (en relació a estratègies per aconseguir una feina, per exemple).					

El professional m'ha assessorat correctament en relació a les meves necessitats a nivell interpersonal (habilitats socials, emocions...)					
El professional demostra tenir un coneixement ampli i actualitzat sobre tota la informació disponible (legislacions, ofertes de feines i cursos, altres organitzacions, programes i serveis...)					
El professional aprofita les Noves Tecnologies existents					
Competències professionals de l'orientador (respon al marge de les anteriors)					
Aprenentatge continuat					
Autonomia en el treball					
Capacitat analítica					
Capacitat de compromís					
Capacitat de concreció i planificació					
Capacitat de col·laboració					
Capacitat empàtica					
Capacitat analítica i flexibilitat					
Capacitat de negociació i iniciativa					
Puntua del 0 al 10 el professional:					
Puntua del 0 al 10 el servei rebut:					
Puntua del 0 al 10 el funcionament de l'organització:					
Tornaries a recórrer a aquest servei? Per quin motiu?					
El recomanaries? Per quin motiu?					
Consideres útil aquest qüestionari? Com el milloraries?					
Observacions (què consideres sobre el nostre servei, professional, com podria millorar...):					

Simulacre (Exemple pràctic)

Ens trobem amb 3 persones amb tres necessitats diferents:

1. En Joan té 45 anys, està casat i té dos fills. Vol aconseguir un treball, li és igual quin sigui donat que no té cap formació acadèmica. Sempre ha treballat dins l'àmbit de la construcció i actualment està en atur. Voldria aconseguir una feina qualsevol.

2. La Fàtima té 23 anys, és soltera i viu amb els pares. És graduada en turisme i l'hi agradaria trobar una feina d'acord amb el seu camp professional.
3. En Sishogn té 28 anys, està casat i té tres fills. Vol aconseguir alguna feina (sense preferències) donat que sempre ha treballat al camp. Viu a Palma amb la seva família des de fa alguns anys, però controla perfectament l'idioma. Vol aconseguir una feina qualsevol.
4. En Miquel té 30 anys i és solter (viu amb el seu pare). És llicenciat i doctorat en filosofia i no té feina. Voldria aconseguir feina dins del seu àmbit professional.

Aquestes tres persones van al SOIB i, després d'haver-se apuntat, se'ls assigna un orientador determinat. Aquest té l'entrevista inicial amb ells, recull el seu C.V., enregistra totes les seves dades... al cap d'un temps les tres persones reben la següent resposta:

1. En Joan ha aconseguit accedir a una empresa de construcció gràcies a la seva llarga experiència laboral dins del camp.
2. La Fàtima ha aconseguit una feina dins d'un hotel com a recepcionista durant la temporada d'estiu.
3. En Sishogn no ha aconseguit feina, però sí que ha estat assessorat sobre com ha d'accedir a les possibles entrevistes de treball i se l'ha posat en llista d'espera per assistir a un curs d'hostaleria que, si el supera amb èxit, podria optar a entrar a treballar dins d'aquesta branca professional.
4. En Miquel ha aconseguit feina com a netejador d'apartaments durant l'estiu. No obstant, es continua estudiant el seu cas.

Arrel d'aquestes quatre situacions, podem analitzar les possibles impressions que hauran tingut aquests subjectes (parlem de resultats finals):

1. En Joan està molt content. Aspirava a qualsevol tipus de feina, però li han aconseguit una bona feina que correspon amb la seva vocació.
2. La Fàtima també està molt contenta, donat que l'orientador ha satisfet exactament les seves necessitats (les quals no corresponien amb les seves expectatives perquè pensava que no seria possible)
3. En Sishogn no es pot queixar, no ha aconseguit feina, però pot aprendre en el curs i optar a una feina més endavant.
4. En Miquel ha quedat molt disgustat. Volia una feina dins del seu camp i ha li han trobat una feina digne d'algú que no té cap mena d'estudis.

Veient aquesta petita situació podem deduir que aquestes persones realitzaran el qüestionari d'avaluació segons el que hem presentat als ítems, avaluant la tasca de l'orientador i del servei en general i l'objectiu final. Com és d'esperar, potser tot estarà bé menys les expectatives dels subjectes (per exemple les d'en Miquel) evidentment, es controlarà que la decisió presa estigui relacionada amb l'oferta existent. Així doncs, potser aquest orientador ho ha fet molt bé tot i no aconseguir satisfer totes les necessitats dels usuaris, a causa d'una manca d'oferta i de demanda laboral.

Amb les avaluacions dels subjectes (i de molts altres que hi haurà), l'orientador podrà saber què és el que haurà de millorar.

Conclusions del treball

Com ja he dit, l'avaluació és molt necessària en tots els camps professionals. És de gran ajuda per les dues parts. Sé que podria haver optat per un altre metodologia d'avaluació, però si intento posar-me dins de la pell d'un orientador, considero que aquesta és la més còmode i eficient.

Considero que a nivell purament teòric aquest instrument podria funcionar i que la metodologia proposada és l'adient. Evidentment, el dia que em posi a treballar i em trobi la realitat existent, segurament el meu treball hauria agafat un altre camí. Això ho he dit perquè m'he guiat per la informació trobada en articles, llibres i experiències de persones particulars i no en la meua pròpia experiència com a professional o com a usuari d'un servei d'aquest tipus (jo mai vaig conèixer a l'orientador/a del meu centre).

Mitjançant aquest treball he après molt més en relació a aquesta temàtica donat que m'he hagut d'informar molt per poder realitzar el qüestionari i tots els demés apartats del treball. També he après molt elaborant el qüestionari perquè he hagut de reflexionar molt i això és una tasca d'aprenentatge i aprofundiment molt important.

He gaudit molt fent aquest treball i m'ho he passat d'allò més bé, donat que m'he permès el luxe d'anar més enllà de fer un simple qüestionari i ho he emmarcat tot com si es tractés d'un petit projecte transcendent. Guardaré aquest treball per poder veure, en un temps, el meu progrés en quant a aprenentatge (si en un futur n'haig de realitzar un, podré apreciar el camí recorregut) i faig comptes aprofitar-lo.

Reconec que m'he deixat una cosa que considero important: al qüestionari no he utilitzat un vocabulari pels dos sexes, és a dir, he parlat tota l'estona en masculí. Considero que és important utilitzar un llenguatge normalitzador, però jo no ho he fet per raons de disseny (però reconec que es podria cercar la manera).

Espero que t'hagi agradat el treball i que em facis una retroalimentació per saber com el podria millorar. Gràcies per donar-me l'oportunitat de fer un treball extra.

Bibliografia citada

Sánchez Almagro, M^a Luisa, & Alonso García, P. (2011). Competencias profesionales del asesor y orientador profesional. *COPOE* (p. 1-10). Zaragoza: COPOE.

Martínez Carretero, J. M. (5 / Septiembre / 2005). *Los métodos de evaluación de la competencia profesional: la evaluación clínica objetivo estructurada*. Consultat el 5 / Juny / 2013, a Educación Médica: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1575-18132005000600007&script=sci_arttext

Valcarce Fernández, M. (2010). *Orientación Profesional y Género*. Vigo: Universidad de Vigo.

Altres fonts consultades, però no citades:

Pàgina web del SOIB <http://www.caib.es/govern/organigrama/area.do?lang=ca&coduo=1464>
Consultat el 06/Juny/2013.

Álvarez, Manuel (1998) *Orientación Profesional*. Barcelona: Cedecs.

Rodríguez Moreno, M^a Luisa (1998) *La orientación profesional*. Barcelona: Ariel