

ESTHER CLAVELL DE ÁVILA, M. A.

*Facultad de Pedagogía
Universidad de Puerto Rico*

LOS SERVICIOS DE ORIENTACION EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

I. Introducción

El programa de orientación se compone de una serie de servicios personales encaminados a lograr el desarrollo integral del alumno. Los servicios que vamos a describir, debidamente organizados, ayudan a transformar en realidad los objetivos de la filosofía educativa en sociedad democrática.

Hay una gran variedad de nombres para los distintos servicios, lo mismo que hay múltiples definiciones y conceptos de orientación. Sin entrar en el campo controversial de la nomenclatura vamos a presentar una breve exposición de la naturaleza y objetivos de cada uno de los siguientes servicios.

1. Servicio de Inventario Personal o Estudio del Individuo
2. Servicio de Información (educativa, vocacional, personal y social)

3. Servicio de Orientación Individual (Counseling)
4. Servicio de Colocación
5. Servicio de Seguimiento

II. El servicio de inventario personal o estudio del individuo

A. Naturaleza

Este servicio consiste en recopilar, organizar y analizar toda la información posible concerniente al alumno. Tiene como base el principio psicológico de las diferencias individuales de que cada persona es única.

B. Objetivos

Tres objetivos fundamentales de este servicio son los siguientes:

1. Ayudar al estudiante a conocerse mejor a sí mismo (sus potencialidades y sus limitaciones)
2. Ayudar al maestro a adaptar la labor docente a las diferencias individuales de sus alumnos
3. Ayudar al personal administrativo a conocer las necesidades e intereses del estudiantado al organizar el currículo

C. Áreas de información en el estudio del individuo

Hogar, salud, aspecto socio-económico, aprovechamiento escolar, aptitudes, intereses, actitudes, valores, desarrollo emocional y social, experiencias de trabajo, planes educativos y vocacionales.

D. Medios de obtener información sobre el estudiante

1. Sistema de récords acumulativos organizado en tal forma que esté accesible a maestros, consejeros y otros especialistas

2. Observación controlada del comportamiento del alumno en las aulas y fuera de ellas
 3. Apuntes anecdóticos
 4. Uso de los resultados de pruebas de aptitudes, de aprovechamiento de intereses y de personalidad
 5. Estudio de los cuestionarios de información personal del estudiante
 6. Visitas al hogar
 7. Autobiografías
 8. Estudios sociométricos
9. Entrevistas

La eficiencia de este servicio depende en gran parte de la articulación entre los distintos niveles educativos ya que el proceso de estudiar al alumno se inicia cuando éste ingresa por primera vez en la escuela (kindergarten o primer grado).

III. El servicio de información

A. Naturaleza

A través de este servicio la escuela recopila, organiza y divulga en una forma sistemática información relacionada con los planes educativos, vocacionales, personales y sociales del estudiante.

B. Objetivos

1. Relacionar al estudiante con las oportunidades ambientales para ayudarlo en la formulación de sus planes personales y sociales
2. Proveer información realista sobre perspectivas ocupacionales, demanda y oferta de recursos hu-

manos, ventajas y desventajas de distintos campos ocupacionales, para facilitar el proceso de orientación vocacional

C. Áreas de información

Facilidades educativas, información ocupacional, información industrial, información socio-económica, información sobre agencias y recursos de la comunidad.

D. Medios

1. Contactos con agencias de la comunidad
2. Visitas a centros industriales, centros recreativos y a organizaciones juveniles
3. Organización de una biblioteca de información educativa y ocupacional con materiales clasificados bajo un sistema reconocido
4. Películas educativas y ocupacionales
5. Conferencias
6. Reuniones profesionales y sociales
7. Uso de la radio, prensa, televisión, etc., como medios de divulgación.
8. A través de las asignaturas haciendo destacar el valor de éstas en relación con las aptitudes e intereses requeridos por distintos campos ocupacionales
9. Estudios sobre las oportunidades de empleo y las dificultades encontradas por exalumnos graduados y no graduados
10. Estudio continuo de la demanda y oferta de trabajadores en el nivel local, estatal y nacional.

IV. El servicio de orientación individual (counseling)

A. Naturaleza y objetivos

Este servicio es el centro o espina dorsal del programa de orientación. Envuelve una relación dinámica entre el alumno y el orientador, con el propósito de ayudar al primero a hacer ajustes con relación a su aprendizaje, sus relaciones sociales dentro y fuera de la escuela, en la selección de un curso, institución u ocupación, o en la solución de algún otro problema personal.

El proceso de orientación individual se distingue por las siguientes características:

1. Es un proceso de aprendizaje
2. Es una relación dinámica entre dos personas: el consejero y el alumno
3. Existe una necesidad sentida por el alumno
4. El proceso se desarrolla en un ambiente de completa privacidad mediante una o más entrevistas.¹

B. Filosofía de orientación individual

Hay distintas escuelas de pensamiento con diversos puntos de vista en cuanto al grado de participación del consejero y las técnicas más adecuadas en el desarrollo del proceso de orientación individual. Se recomienda que el consejero de instituciones educativas esté familiarizado por lo menos con las siguientes tres escuelas de orientación que han hecho una aportación significativa en nuestro campo:

1. *Orientación centrada en el cliente*

Rogers expone brevemente la filosofía central de esta escuela

¹ Clifford E. Erickson, Edward C. Roerber and Glenn E. Smith, *Organization and Administration of Guidance Services*, McGraw Hill Book Co., New York, 1955, p. 8.

al definir la orientación como el proceso de ayudar al individuo a ayudarse a sí mismo.²

a. Premisa fundamental

Los principales exponentes de esta escuela sostienen la tesis de que el individuo posee una tendencia o impulso natural hacia el desarrollo de una personalidad bien integrada.

La presencia de temores y tensiones obstaculizan el pleno desarrollo de esta potencialidad. El orientador no-directivo ayuda al alumno a librarse de esas ansiedades y conflictos creando un ambiente de aceptación genuina, comprensión y respeto.

Al implementar esta tesis en el proceso de orientación individual, mediante el uso de técnicas adecuadas, se puede lograr que el alumno llegue a comprenderse, aceptarse, y pueda asumir la responsabilidad de hacer sus decisiones fortaleciendo así su capacidad de auto-determinación.

b. Características

- 1) Fe en la capacidad del alumno para crecer emocionalmente y en su derecho de asumir responsabilidad en una forma constructiva.
- 2) Atención a la situación inmediata y no al pasado
- 3) Gran respeto hacia el individuo quien es el centro de atención
- 4) Importancia de la madurez emocional del orientador y de sus actitudes en el desarrollo del proceso de orientación

c. Técnicas

- 1) Aceptación
Comprensión; aceptación del alumno tal como es, con sus potencialidades y con sus limitaciones.
Esta técnica no debe interpretarse como aprobación ni como absoluta permisividad.
La actitud receptiva del orientador facilita la libre ex-

² Carl R. Rogers and John L. Wallen, *Counseling with Returned Servicemen*, McGraw Hill Book Company, Inc., New York, 1946, p. 5.

presión de sentimientos negativos como la hostilidad, ambivalencia e indecisión.

El alumno, al no sentirse amenazado, se despoja de los mecanismos de defensa que no le permitían comprenderse y aceptarse.

2) Clarificación de sentimientos y actitudes

Reorganización y síntesis de los sentimientos expresados por el alumno

El orientador ayuda al alumno a reconocer y clarificar sus sentimientos. El tono emocional y la modulación de la voz son dos aspectos importantes en el uso de esta técnica. El orientador inexperto puede causar una impresión de enjuiciamiento y retardar el proceso de ajuste.

3) Adopción del marco de referencia interno del alumno

Percepción del ambiente tal como lo percibe el alumno y percepción del alumno tal como se percibe él a sí mismo³

El orientador trata de identificarse con el estado de ánimo del alumno para pensar *con* él, sentir *con* él sin formular diagnósticos ni hacer predicciones sobre su conducta.

Esta escuela generalmente rechaza el uso de técnicas como historiales de casos, récords acumulativos y pruebas psicológicas, excepto a solicitud del alumno o en los casos de investigación científica, por considerarlas procedentes de un marco de referencia externo.

d. Pasos principales del proceso

1) Catarsis

Confesión; liberación de sentimientos negativos y ambivalentes

2) Captación de la situación en su totalidad y desarrollo de mayor discernimiento

3) Reorientación a base de la nueva percepción de sí mismo como una persona adecuada y capaz de enfrentarse a la vida.

³ Carl R. Rogers, *Client Centered Therapy*, Houghton Mifflin Company, New York, 1951, p. 29.

2. Orientación clínica

a. Premisas fundamentales

En la orientación clínica el mayor peso de la responsabilidad lo lleva el orientador. Su madurez, experiencia, adiestramiento especializado y conocimiento profesional, justifican que sea el orientador y no el alumno quien formule el diagnóstico y recomiende posibles soluciones.

Esta escuela acepta el derecho del alumno de hacer sus propias decisiones siempre y cuando utilice como base la interpretación y el juicio del orientador.

La aceptación de objetivos o metas (educativas, vocacionales, personales y sociales) se ve como un proceso racional: el énfasis en el aspecto intelectual más que en el ajuste emocional.

b. Pasos fundamentales en el proceso de orientación individual de acuerdo con Williamson

- 1) Análisis - Recopilación y estudio de toda la información concerniente al alumno.
- 2) Síntesis - Estudio de relaciones en la información recopilada.
- 3) Diagnósis - Identificación del problema y sus causas.
- 4) Prognosis - Predicción o formulación de posible soluciones.
- 5) Orientación individual - Procesos de ajuste con la participación activa del orientador y del alumno.
- 6) Seguimiento - Evaluación de la efectividad del proceso.⁴

c. Aportaciones

- 1) El enfoque de esta escuela en la necesidad de mejorar los métodos de análisis y diagnosis ha contribuido a profesionalizar el trabajo del orientador.
- 2) Ha señalado la importancia de desarrollar competencia en la técnica de la entrevista y en el uso de estadísticas.

d. Limitaciones

- 1) Fomenta la dependencia de parte de algunos alumnos y despierta resentimiento en otros.
- 2) Si el estudiante no está listo para seguir un plan de

⁴ E. G. Williamson, *How to Counsel Students*, McGraw Hill Book Company, Inc., New York, 1939, p. 57.

acción recomendado por el orientador, es muy probable que continúe usando medios inadecuados de resolver sus problemas sin experimentar un cambio favorable en su conducta.

- 3) El grado de responsabilidad y dirección que asume el orientador envuelve un grave riesgo de errores en la interpretación, especialmente cuando el orientador no tiene dominio de las técnicas clínicas.⁵

3. *Orientación ecléctica*

La orientación ecléctica es flexible en el uso de sus técnicas partiendo del principio de la individualidad de cada persona y de la presencia de factores ambientales que pueden intervenir en el proceso de ajuste.

La responsabilidad en el proceso de orientación debe ser mutua dependiendo la aportación del orientador de tres condiciones: la naturaleza del problema o necesidad sentida por el alumno, la habilidad del alumno para captar la situación en su totalidad y la urgencia de la situación misma.⁶

Esta escuela recalca la autodeterminación como la meta final de la orientación, pero señala que muchas veces éste es un proceso progresivo de lo autoritario a lo democrático.

a. Criterios en la selección de técnicas

- 1) Situaciones que requieren técnicas centradas en el cliente
 - a) Catarsis - Cuando el propósito es aliviar al alumno mediante la libre expresión de actitudes y sentimientos
 - b) Aceptación de sí mismo - Cuando el propósito es ayudar al alumno a comprenderse y aceptarse
 - c) Psicoterapia - El orientador ecléctico debe saber identificar síntomas de conflictos emocionales que requieren psicoterapia para poder utilizar a tiempo los recursos de especialistas que puedan asumir la responsabilidad del tratamiento.
- 2) Situaciones donde se justifica el uso de técnicas clínicas
 - a) Preparación para la entrevista - El orientador ecléctico se aleja de la filosofía no-directiva al estudiar

⁵ Jane Warters, *High School Personnel Work Today*, McGraw Hill Book Company, Inc., 1956, p. 169.

⁶ H. S. Elliott, G. L. Elliott, *Solving Personal Problems, A Counseling Manual*, New York, Henry Holt and Company, 1936, p. 215-233.

los récords y toda la información concerniente al alumno antes de la entrevista.

El análisis de los datos debe hacerse en un plano de objetividad que le permita modificar su interpretación a la luz de evidencia que pueda surgir durante la entrevista.

- b) Pruebas psicológicas - En la formulación de un diagnóstico y en la evaluación de las potencialidades del alumno como parte del proceso de orientación
- c) Historial social y recursos comunales - Cuando hay la necesidad de conocer y manipular el ambiente para facilitar el ajuste del alumno

V. El servicio de colocación

A. Naturaleza y objetivos

Este servicio está muy relacionado con los demás servicios de orientación y su efectividad depende en gran parte del buen funcionamiento de los demás servicios. Está basado en la premisa de que el alumno desde que se inicia en la escuela hasta que llega a la edad adulta pasa por una secuencia de experiencias educativas y vocacionales que deben estar diseñadas a tono con sus potencialidades y sus limitaciones.

El propósito principal de este servicio es ayudar al alumno en la transición de un curso a otro, de una institución a otra, del colegio o centro de adiestramiento al empleo, o a cualquier otro campo de actividad.

Para poder llevar a cabo este servicio eficazmente es muy necesario conocer las aptitudes, intereses y cualidades personales del alumno en relación con los requisitos de la institución o agencia en donde se va a rendir el servicio. El uso adecuado de recursos comunales es de gran importancia en este aspecto del programa de orientación.

B. Distintos tipos de colocación

1. Colocación en la escuela (curricular)

La ayuda que se le presta al alumno para matricularse en los cursos que mejor se adaptan a sus planes educativos y vocacio-

nales es un ejemplo de colocación curricular. Muchas veces los estudiantes escogen al azar sus programas de estudio; otras veces la institución matricula al estudiante en algún curso para justificar el ofrecimiento de una asignatura nueva o la continuación de una asignatura tradicional. Esta práctica es responsable muchas veces de la deserción escolar y de muchos casos de inadaptación educativa y vocacional.

2. Colocación en actividades cocurriculares

Este servicio facilita la participación de los alumnos en actividades fuera del salón de clases de acuerdo con sus intereses, aptitudes y otras cualidades personales. Cuando se desarrollan estas actividades en forma organizada y sistemática son de gran valor en el descubrimiento de talentos especiales, en el proceso de socialización y en el ajuste vocacional.

3. Colocación en otros centros de adiestramiento

El progreso del alumno a través de una secuencia de experiencias educativas se facilita si la escuela anticipa cómo aminorar los problemas de ajuste causados por un período de transición.

El desconocimiento por parte del alumno, del ambiente, las normas y requisitos de distintas instituciones o centros de adiestramiento, ocasiona frecuentemente serios problemas de adaptación.

Es una responsabilidad del programa de orientación la de proveer actividades de naturaleza individual y colectiva que faciliten el ingreso y adaptación de los alumnos a los centros de adiestramiento que mejor respondan a las necesidades individuales y sociales.

4. Colocación en el mercado de empleo

La colocación del alumno en la "fuerza trabajadora" es el punto culminante del proceso de orientación vocacional. Si la selección ocupacional y la preparación para ingresar en ese campo de actividad han sido bien encauzadas, el alumno puede encontrar en su trabajo el medio de satisfacer muchas de sus necesidades básicas y de ganar un mayor grado de seguridad y satisfacción personal.

La importancia social del ajuste ocupacional cuando el alumno ingresa en el mercado de empleo exige que nuestra escuela esté alerta para percibir los cambios socioeconómicos y las consecuentes demandas ocupacionales.

VI. El servicio de seguimiento

A. Naturaleza y objetivos

El servicio de seguimiento consiste de una serie de actividades evaluativas sobre el progreso de alumnos y exalumnos con el fin de determinar hasta qué punto el programa de orientación en particular y el currículo en general satisfacen las necesidades del estudiante y de la sociedad.

El estudio de seguimiento de exalumnos requiere una planificación muy cuidadosa tomando en consideración factores muy importantes como propósito, procedimiento, personal y costo. La continuidad es otro factor esencial, para asegurar la confiabilidad de los resultados.

El servicio de seguimiento no se limita a los estudiantes que han abandonado la escuela. Se recomienda que se desarrollen actividades de esta naturaleza para evaluar el ajuste del estudiante al pasar de un grado a otro, de un nivel educativo a otro y en distintas situaciones de su vida escolar. En esta forma los estudios subsiguientes del progreso de alumnos y exalumnos pueden constituir una fuente valiosa para la revisión continua del currículo y para el mejoramiento de los servicios de orientación.