

# Recursos técnicos para informar y asesorar

Marta Colomer y Camón

25 horas

**Marta Colomer y Camón**

Maestra de Primaria y educadora social. Experta en metodologías de inserción (orientación a demandantes de ocupación e interacción con las empresas). Coautora del modelo de ocupabilidad por competencias, claves tutoriales. En la actualidad trabaja de docente, consultora y asesora en materia de orientación, interacción y en la gestión por competencias.

## Índice

<b>Presentación.....</b>	<b>4</b>
<b>Objetivos.....</b>	<b>5</b>
<b>Competencias.....</b>	<b>6</b>
<b>Contenidos.....</b>	<b>7</b>
<b>Metodología.....</b>	<b>8</b>
<b>Planificación del aprendizaje.....</b>	<b>10</b>
<b>Actividades.....</b>	<b>12</b>
<b>Evaluación.....</b>	<b>13</b>
<b>Herramientas disponibles en el aula.....</b>	<b>15</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>17</b>

## Presentación

En una organización donde se ofrecen servicios de tipo social, cultural o sanitario, la atención a las personas usuarias es un elemento capital. Hay que asegurar una información y asesoramiento de calidad sobre aspectos relacionados con la materia, la cartera de servicios, los recursos, etc. a las personas que pueden estar interesadas, que presentan dudas, que muestran desacuerdo y otras opciones.

Un proceso de información y asesoramiento reclama que el/la profesional se prepare debidamente cada actuación que se vaya a realizar teniendo en cuenta las demandas y necesidades de la persona atendida.

El/la profesional que se encarga de ofrecer información y/o asesoramiento tiene que aprovisionarse de técnicas que favorezcan que la persona atendida ejerza la toma de conciencia, de decisión y de acción. El eje que vertebra el trabajo de informar y asesorar es favorecer que la persona pueda analizar, a partir del contraste de alternativas, la posición en la que se encuentra dentro del contexto en el que se mueve respecto a las necesidades que tiene y tome decisiones con vistas a la definición y consecución de objetivos que le permitan lograr la situación deseada.

En este módulo se presentan los ejes básicos y específicos de la orientación entendiendo la provisión de información y asesoramiento individual como los elementos mediante los cuales se facilita que la persona pueda articular la construcción de su proceso de cambio, de mejora, de crecimiento, etc. Hay que preparar con detalle cada una de las actuaciones y evitar la estandarización, porque cada persona tiene un proyecto, el suyo.

En cuanto al asesoramiento individual, se facilitan elementos para estructurar la tarea de informar y asesorar por medio de la entrevista. Y se señalan aspectos relativos a la comunicación, a las técnicas para el análisis y el contraste, la decisión y la acción, así como para trabajar la resistencia.

## Objetivos

El curso tiene como objetivo proporcionar herramientas a los/las profesionales que se encargan de informar y/o asesorar a los usuarios y a las usuarias de servicios culturales, laborales, sanitarios u otros ámbitos. Por un lado, el módulo aporta elementos de análisis sobre aspectos técnicos de la atención personalizada. Por otro, también facilita un catálogo de técnicas y recursos que pueden aplicarse para mejorar la tarea de informar y asesorar.

Así, este módulo didáctico intenta proveer a los/las participantes del curso de una serie de conocimientos y técnicas para lograr los siguientes objetivos:

- Conocer los criterios técnicos de base para la información y asesoramiento individual.
- Saber estructurar una entrevista individual (preparar, ejecutar, registrar y valorar).
- Disponer de un abanico amplio de recursos técnicos para favorecer el análisis, la decisión y la acción.

La formación se plantea de acuerdo con el concepto de competencia. Entendiendo por competencia el conjunto integrado y complejo de conocimientos, capacidades, habilidades, destrezas y comportamientos laborales, considerados en un sentido muy amplio, que se ponen en juego en la ejecución de una determinada actividad laboral.

Las competencias que se detallan a continuación son las que fundamentan el conjunto de contenidos que se presentan en el curso. Están vinculadas al perfil competencial de los/las profesionales que realizan tareas dentro del ámbito educativo.

## Competencias

Las competencias que se quieren desarrollar en este curso son:

- Conocimiento del proceso de información y asesoramiento en la atención individual a personas.
- Capacidad de preparar, ejecutar, registrar y valorar una entrevista individual.
- Conocimiento de técnicas y recursos de asesoramiento.
- Capacidad de comunicación (escucha activa y reformulación).

Para ello hay que tener, previamente, las siguientes competencias:

- Conocimiento de la organización y funcionamiento de entidades de carácter social, sanitario o educativo.
- Solvencia en la comunicación aplicada a la atención personalizada de información y asesoramiento (también orientación, acompañamiento, etc.) poniendo en juego la competencia de comunicación interpersonal (escucha activa, reformulación).
- Tener identificada la necesidad de adquirir técnicas y estrategias para el ejercicio de informar y asesorar.
- Interés por los nuevos aprendizajes y disposición al cambio para la mejora de la práctica profesional.

## Contenidos del curso

### Recursos técnicos para informar y asesorar

1. Conceptos clave: informar y asesorar
2. Criterios técnicos para la atención personalizada
3. La relación entre la persona atendida y el/la profesional
4. Estructurar la acción de informar y asesorar (preparación, ejecución, registro y valoración)
5. Recursos técnicos para la acción
  - 5.1. La comunicación
    - 5.1.1. La escucha activa
    - 5.1.2. La reformulación
    - 5.1.3. La clarificación
  - 5.2. Técnicas para favorecer el análisis y el contraste
    - 5.2.1. Las preguntas abiertas
    - 5.2.2. Las preguntas motivadoras
    - 5.2.3. Las preguntas clave
    - 5.2.4. Las frases afirmativas
    - 5.2.5. La síntesis
    - 5.2.6. Mirando atrás / mirando adelante
    - 5.2.7. La recapitulación
    - 5.2.8. El análisis de un caso
    - 5.2.9. La confrontación
    - 5.2.10. La información y la sugerencia
  - 5.3. Técnicas para promover la decisión y la acción
    - 5.3.1. El balance decisional
    - 5.3.2. Los mapas mentales
    - 5.3.3. El diagrama en árbol
    - 5.3.4. La planificación por objetivos y resultados
  - 5.4. Técnicas para trabajar la resistencia
    - 5.4.1. La previsión y el apoyo
    - 5.4.2. La devolución
    - 5.4.3. Bordear el tema
    - 5.4.4. Descentralizar el foco

## Metodología

El curso se va a desarrollar de acuerdo con la metodología de la Universitat Oberta de Catalunya. En el curso destacan los siguientes elementos metodológicos:

**1) Organización del curso.** Cada curso tiene delimitadas las competencias previas, las competencias que se deben alcanzar y los objetivos de aprendizaje. Los contenidos se han elaborado basándose en esta información, por lo que los materiales didácticos y las actividades de aprendizaje planteados son las herramientas fundamentales para alcanzar los objetivos y competencias del curso. En el apartado “Planificación del aprendizaje” de esta guía podéis consultar el mapa de navegación del curso. Se interrelacionan objetivos, contenidos, actividades y temporalización, que es una herramienta que permitirá al participante organizar su tiempo con el objetivo final de superar el curso. La temporalización para el estudio se planea teniendo en cuenta el tiempo que es aconsejable dedicar a cada una de las actividades. Si bien cada persona es quien acabará marcando el ritmo de estudio, lo que aquí proponemos está pensado para que se pueda seguir adecuadamente la evaluación continua que se ha establecido.

**2) Acción de consultoría.** El aprendizaje se basa en la resolución de actividades y casos prácticos que propone el consultor (o profesores virtuales). El profesor consultor se dirige a los participantes para orientarlos y ayudarlos en las dificultades que le surgen en el proceso de aprendizaje y le aporta retroalimentación (*feedback*) de manera constante. Asimismo, comprueba que cada participante alcance los objetivos pedagógicos y desarrolle las competencias profesionales previstas y definidas en la guía de aprendizaje. Hace la evaluación formativa y personalizada del participante según la previsión del curso.

**3) Evaluación continua del aprendizaje.** Las competencias del curso se alcanzan a partir del planteamiento por parte del consultor de ejercicios o actividades de aprendizaje adaptados a las características del curso. Las actividades se basarán en la aplicación de los conocimientos a situaciones concretas de un puesto de trabajo. Las actividades propuestas serán evaluadas de forma que suponen una evaluación formativa para el participante.

**4) Material didáctico.** Los participantes disponen de material didáctico específico y de materiales de consulta y orientaciones técnicas propuestas por el consultor. Se recomienda la lectura de los materiales didácticos como base del aprendizaje y del logro de competencias específicas. Con todo, el consultor es quien orientará sobre la lectura de los materiales didácticos y el procedimiento más adecuado para resolver los problemas o casos que se propongan.

## Planificación del aprendizaje

Objetivos	Contenidos	Materiales	Actividades	Tiempo
Aproximarse a los conceptos clave.	Concepto de informar Concepto de asesorar Definición de orientar Criterios básicos para informar y asesorar	Punto 1. Criterios clave: informar y asesorar	Lectura  Extraer las propias conclusiones	20 minutos
Reflexionar sobre los criterios técnicos que fundamentan la atención personalizada.	Criterios técnicos de la atención personalizada	Punto 2. Criterios técnicos para la atención personalizada	Lectura  Extraer las propias conclusiones	20 minutos
Reflexionar sobre en qué debe basarse la relación entre la persona atendida y el/la profesional.	Definición y pacto de las normas compartidas  Diferentes estilos de relación  Las bases de una relación transparente	Punto 3. La relación entre la persona atendida y el/la profesional	Lectura  Extraer las propias conclusiones  Debate sobre los contenidos de los tres primeros puntos	20 minutos  3 horas

Adquirir coordenadas y herramientas para estructurar la acción.	<p>La entrevista individual:</p> <p>La preparación</p> <p>La ejecución</p> <p>El registro</p> <p>La valoración</p>	Punto 4. Estructurar la acción de informar y de asesorar	Lectura y aplicación de los contenidos	3 horas
Adquirir recursos técnicos para la acción.	<p>La comunicación</p> <p>Técnicas para el análisis y el contraste</p> <p>Técnicas para promover la decisión y la acción</p> <p>Técnicas para trabajar la resistencia</p>	Punto 5. Recursos técnicos para la acción	<p>Lectura y aplicación de los contenidos</p> <p>Ejercicio práctico final</p>	<p>3 horas</p> <p>15 horas</p>

## Actividades

El consultor o consultora propondrá dos actividades, cuya resolución permitirá seguir la evaluación continuada del curso. Estas actividades han de entregarse puntualmente dentro de los periodos establecidos por el/por la consultor/a. La puntualidad en la entrega de las actividades es determinante para ir avanzando el curso con solvencia. Además de estas actividades, también se podrán realizar otras que, a diferencia de las ya mencionadas, no tendrán carácter evaluador, sino que servirán para complementar las anteriores y facilitar el estudio de los módulos.

## Evaluación

La metodología de trabajo que se sigue es **la evaluación continua**. La evaluación continua ofrece muchas ventajas en un entorno no presencial de aprendizaje:

- Permite establecer un ritmo de seguimiento y trabajo constante necesario para el aprendizaje de cualquier contenido. El hecho de ir avanzando progresivamente en el estudio, trabajo y asimilación de cada contenido contribuye a llegar, de una forma más fluida, al logro final de unos buenos conocimientos.
- Permite a cada persona ponderar el grado de asimilación del contenido que va trabajando mediante la actividad, a la vez que puede poner de relieve dudas que el estudio individual habría podido hacer pasar inadvertidas.
- Permite al consultor valorar si la persona ha alcanzado o no los conceptos trabajados en cada una de las actividades propuestas. Las actividades de evaluación continua tienen como objetivo que el alumno haga unos ejercicios prácticos que ilustren si es capaz de llevar a la práctica los conceptos que ha ido estudiando. Está claro que su seguimiento requiere un esfuerzo, pero es del todo recomendable su seguimiento y constituye un factor clave para el logro con éxito de los objetivos docentes.

La evaluación continua se basa en el desarrollo de las actividades, casos prácticos, ejercicios y debates que se llevan a cabo durante el curso y que los consultores evalúan. Hay que seguir las indicaciones y los consejos adicionales sobre el formato y la estructura en los que se tienen que resolver las actividades planteadas. También es posible que alguna de las actividades consista en un debate, donde los consultores valorarán las aportaciones y el esfuerzo de participación.

### Entrega de las actividades

El estudiante hará llegar las actividades resueltas a través del buzón de entrega de actividades del aula (y cuyo acceso de lectura es exclusivo del profesorado). Este espacio es exclusivo de entrega, NO es el espacio indicado para resolver dudas con el consultor. Para resolver dudas, podéis mandar un mensaje a su correo personal. Las actividades de evaluación continua son personales y su resolución es individual, a menos que se trate de una actividad en grupo. Esto no es obstáculo para que se dé una fase previa de discusión del contenido de la actividad en el ámbito del grupo, pero exige la entrega de una actividad individual y diferenciada. La entrega de una actividad copiada o duplicada de otra persona perteneciente al mismo grupo o a otro

comportará la consideración de la actividad como no presentada para todas las personas implicadas.

### **Calificación**

Cada una de las actividades del curso se evalúa a partir de los siguientes parámetros:

Apto: se han alcanzado correctamente los conocimientos

No apto: no se han alcanzado los conocimientos

Mediante el registro de la evaluación continua, accederéis a la nota del curso. Las calificaciones estarán introducidas en el plazo aproximado de una semana desde el cierre del plazo de entrega de la actividad correspondiente. El consultor informará en el tablón de su publicación y podrá proponer un guión de soluciones o los errores más frecuentes que se hayan detectado en la tarea de corrección de las actividades entregadas.

En el caso de que el participante haya superado el curso, recibirá la certificación de Apto. En el caso de no haber superado el curso, la calificación final será No apto.

## Herramientas disponibles en el aula

Las funcionalidades de las herramientas disponibles al aula son las siguientes:

### **Espacio comunicación:**

La interacción de los/de las consultores/se con los/las estudiantes se dará, de manera orientativa, siguiendo estas pautas:

### **Tablón del/ de la profesor/a:**

Es el espacio básico de comunicación del/de la consultor/a con los/las estudiantes, de visita imprescindible para el seguimiento del curso. Se podrán encontrar, principalmente, las siguientes informaciones:

1. Mensaje de presentación de los y las consultores/se y de bienvenida.
2. Guía de aprendizaje.
3. Planificación temporal del curso.
4. Especificación de las actividades a realizar para seguir la evaluación continuada (incluyente fechas de remisión, etc.).
5. Notas varias referentes al seguimiento del curso.
6. Puesta en común de respuestas a dudas particulares que se consideren de interés general para el grupo.

### **Debate:**

En este espacio se podrán realizar debates, siempre iniciados por el/por la consultor/a. Estos pueden formar parte de la evaluación continuada o bien, eventualmente, se pueden proponer sin que se incluyan en la evaluación. Se espera la participación activa de las personas participantes en el curso.

### **Foro:**

Este es un espacio de comunicación informal abierto a las iniciativas tanto de consultores/as cómo de los propios y propias estudiantes. Por ejemplo:

- Mensaje de presentación de los y las estudiantes.
- Problemas sobre temas de configuración y funcionamiento del entorno al aula, que pueden ser resueltos entre los propios y propias estudiantes y, en ocasiones, por el consultor o la consultora.

- Se pueden plantear dudas, comentarios y cuestiones referidas a los contenidos de la asignatura que los/las estudiantes quieran compartir con el resto de participantes.
- Explicitación de inquietudes respecto a la nueva experiencia que supone estudiar en una universidad virtual.
- Comentarios sobre temas de carácter profesional, sobre el funcionamiento de los módulos y las pruebas de evaluación continuada, entre otras.
- Permite proponer temas de actualidad relacionados con los módulos y que se quieran plantear como debate (direcciones de Internet, noticias de prensa, artículos, etc.).
- Comentarios sobre la marcha del curso.
- Comentarios, observación de errores y sugerencias sobre los materiales de los módulos.
- Y cualquier otra cosa a iniciativa de los y de las alumnas.

### **Espacio de planificación:**

En este espacio del aula se puede consultar el calendario del curso..

### **Espacio de recursos:**

En este espacio se incluye el material didáctico, la Guía de aprendizaje y otros materiales y/o recursos de consulta. Aun así se incluyen diferentes fuentes de información que se pueden utilizar durante el curso como material complementario, a requerimiento de los consultores/se.

### **Espacio de evaluación:**

En este espacio encontraréis el buzón de Prácticas, para la entrega de las actividades, y también podréis tener acceso a vuestro registro de calificaciones así como vuestro expediente académico.

### **Tablón e-formació UOC-SOC:**

En él se podrán encontrar diferentes informaciones de carácter general para el buen desarrollo del curso.

## Bibliografía

**Alemaný, C.** (1995). *El difícil arte de escuchar: un arte complejo*. Santader: Sal Terrae.

**Aros, C.** (2006). *Guía para la creación de mapas mentales*. Barcelona: Océano (“Océano Ámbar”).

**Colomer, M.; Palacín, I.; Rubio, F.** (2008). *Claus tutorials. Guia per l'acompanyament i el suport tutorial*. Barcelona: Fundació Surt / Departamento de Trabajo de la Generalitat de Catalunya.

**Colomer, M.; Fló, A.** (2008). *Proposta metodològica d'inserció laboral per a joves*. Barcelona: ECAS / Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya.

[http://acciosocial.org/wp-content/uploads/2010/11/guia-joves-completa\\_baixa.pdf](http://acciosocial.org/wp-content/uploads/2010/11/guia-joves-completa_baixa.pdf)

**Dugger, J.** (2006). *La clave de la comunicación (escucha eficaz)*. Madrid: Fundación Confemetal.

**Duran, D.** (2000). “Tutoría entre iguales. Un recurso para atender a la diversidad”. *Cuadernos de Pedagogía* (núm. 288, págs. 36-39).

**Giordani, B.** (1998). *La relación de ayuda: de Rogers a Carkhuff*. Bilbao: Desclée de Brouwer (“Serendipity”, 14).

**Miller, W.; Rollnick, S.** (1999) *La entrevista motivacional*. Barcelona: Paidós.

**Saura, P.** (1996). *Cómo educar el autoconcepto. Propuesta pedagógica*. Murcia: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.