



XII JORNADAS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL
Zaragoza, 20 Y 21 de Noviembre de 2012

Demandas actuales en información y sus repercusiones en la figura del orientador

A. El Perfil del/ de la orientador/a

- Misión
- Competencias
- Funciones

B. Los Riesgos psicosociales asociados al trabajo

- Trabajo cotidiano y efectos sobre sus públicos
- Factores individuales de riesgo
- Patrones específicos de conducta
- Formas particulares de estrés laboral

c. La educación emocional del/ de la orientador /a

- Las emociones
- El proceso emocional
- Las categorías básicas de las emociones
- Funciones
- Inteligencia emocional
- El /la orientador /a emocionalmente inteligente

Eva Urbón Ladrero
eurbon@aragon.ugt.org



A.1. MISIÓN DEL /DE LA ORIENTADOR /A

- Orientar a personas que **desean** incorporarse al mercado de trabajo, dándoles un **servicio de calidad** que lo haga posible.



Eva Urbón Lado
eurbon@aragon.ugt.org

A.2. COMPETENCIAS CLAVE

- Orientación al /a la usuario/a
- Flexibilidad
- Gestión de recursos y prioridades
- Comunicación (verbal y no verbal)
- Adquisición y utilización de conocimientos
- Creatividad
- Gestión de las emociones
- Integridad

Eva Urbón Ladrero
eurbon@aragon.ugt.org



A.3. FUNCIONES

- Facilitar que la persona tenga **competencias laborales y transversales requeridas** para acceder al mercado laboral
- Descubrir y evaluar los **potenciales profesionales** y personales de la persona
- Elaborar y tutorizar proyectos de **búsqueda de empleo**
- Mejorar la ocupabilidad favoreciendo el cambio y la **mejora profesional**

B. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TRABAJO



B.1. LOS/ AS ORIENTADORES/ AS LABORALES: TRABAJO COTIDIANO Y EFECTOS SOBRE SUS PÚBLICOS

Constricciones en el trabajo de orientación

- Mercado laboral.
- Derivadas de de la tipología de los / las usuarios/ as con los/las que el/la orientador/a tenga que confrontarse en la construcción de sus interacciones.
- La entidad para la que se trabaja, y más exactamente, el tipo de servicio de orientación en el que el/la orientador/a está contratado y donde realiza su función.

Evaluación de capitales y ajuste de expectativas laborales de los/las usuarios/as: Diagnóstico de la empleabilidad del/de la usuario/a.

- Inicio de la relación en el servicio de orientación
- Establecimiento de un clima de confianza
- Información sobre derechos y deberes

Categorización de los usuarios frente a personalización de las intervenciones

- ¿Empleable? ¿Necesita formación? ¿Tiene voluntad de trabajar?...
- Un indicador clave para saber si el proceso de orientación es personalizado es el **SEGUIMIENTO**

Valores que difunden los/as orientadores/as y consecuencias sobre los/as parados/as

- Tiene que trabajar en buscar trabajo
- Aceptar el trabajo sea lo que sea

Otros problemas actuales que afectan al trabajo del/de la orientador/a

- Limitación temporal con la que se trabaja
- Indefensión ante la impredecibilidad del mercado de trabajo

B.2. FACTORES INDIVIDUALES DE RIESGO

Serán más proclives a sufrir riesgos psicosociales aquellos que:

- Su **estilo de comunicación y relación interpersonal** sea más bien pasivo, que les cueste o no tengan habilidades necesarias para expresar sus ideas, emociones o reclamar sus derechos de forma adecuada (asertividad)
- La **autoestima** sea baja tanto personal como profesionalmente
- Los trabajadores/as que sean excesivamente **exigentes** consigo mismos en el desempeño de la tarea, la responsabilidad sea el valor laboral prioritario y no se permitan fallos o quedar en entredicho respecto a compañeros/as y jefes/as
- Los que tengan **antecedentes de enfermedades** psicosomáticas, o de tipo ansioso depresivo, y no hayan resuelto sus procesos de enfermedad; o bien sean más propensos a reaccionar con sintomatología de esta clase antes los conflictos
- Personalidades introvertidas, ansiosas...
- Personalidades con rasgos dependientes que necesitan que siempre haya otro que tome decisiones, se responsabilice o ejerza clara autoridad

B.3. PATRONES ESPECÍFICOS DE CONDUCTA

■ Patrón de conducta tipo A

- Perciben el **ambiente como amenazante** para su autoestima y para lograr sus objetivos.
- **Necesitan siempre logros** personales para reafirmarse a sí mismos y sentir que tienen el control. Esto les lleva a un estado permanente de **urgencia** en el tiempo y de **permanente lucha**.
- Son ambiciosos/as, agresivos/as e irritables.
- Todas estas características hacen que se incremente en más del triple la probabilidad de padecer una enfermedad coronaria, respecto de otros sujetos que no tienen esa características

■ Patrón de conducta tipo B

- Incluye a sujetos opuestos al tipo A, manteniéndose relajados/as, sin sufrir consecuencias negativas del estrés

B.4. FORMAS PARTICULARES DE ESTRÉS LABORAL

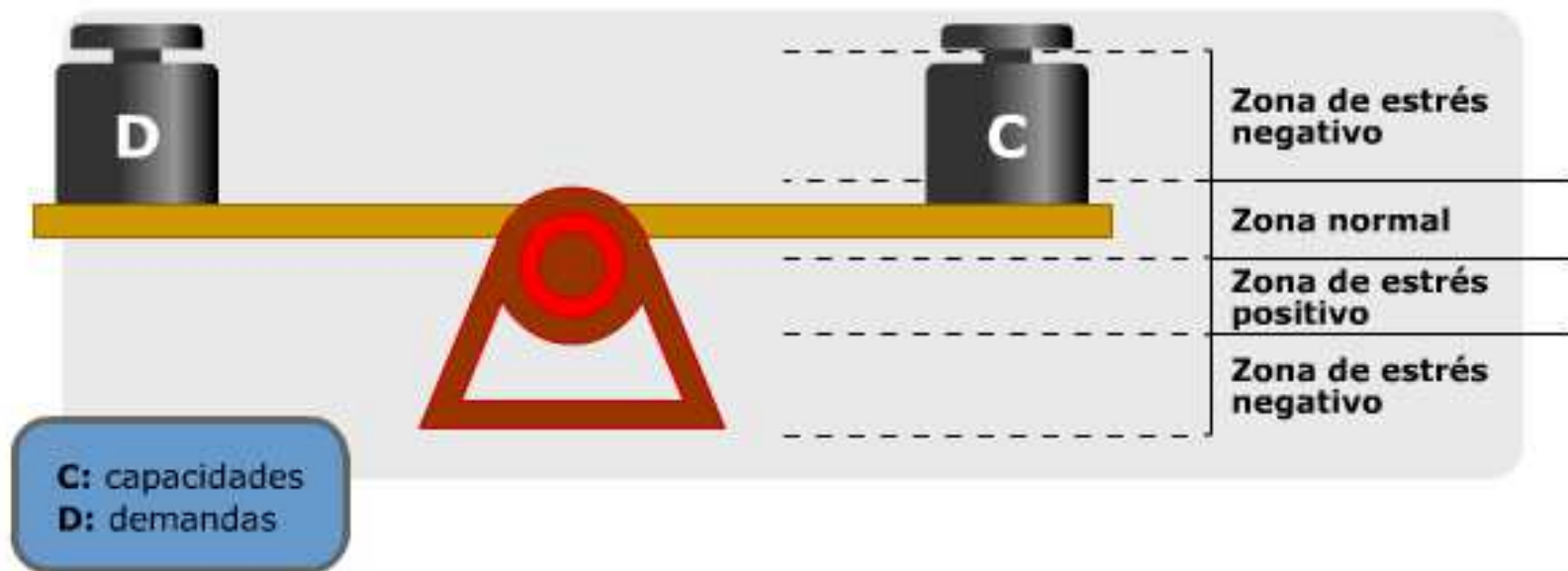
- Acoso moral o *mobbing*
- Acoso sexual en el trabajo
- Violencia en el trabajo
- **Estrés laboral**
- *Burnout*

B.4.1. ESTRÉS

- La respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento del orientador, para intentar adaptarse a los estímulos que le rodean
- **ESTRÉS NEGATIVO:**
 - Situación impredecible
 - Novedad
 - Sensación de descontrol
 - Amenaza para la personalidad

Eva Urbón Ladrero
eurbon@aragon.ugt.org





La respuesta de estrés



**Estímulo
estresor**



**Evaluación
cognitiva**



**Respuesta
de estrés**

B.4.1.1. Síntomas cognitivos, subjetivos o de pensamiento.-

- Preocupación.
- Inseguridad.
- Miedo o temor.
- Aprensión.
- Pensamientos negativos (inferioridad, incapacidad).
- Anticipación de peligro o amenaza.
- Dificultad de concentración.
- Dificultad para la toma de decisiones.
- Sensación general de desorganización o pérdida de control sobre el ambiente.

2º Síntomas motores, conductuales u observables.-

- Hiperactividad.
- Paralización motora.
- Movimientos torpes y desorganizados.
- Tartamudeo y otras dificultades de expresión verbal.
- Conductas de evitación.

3º Síntomas fisiológicos o corporales.-

1. **SÍNTOMAS CARDIOVASCULARES:** Palpitaciones, pulso rápido, tensión arterial alta, accesos de calor.
2. **SÍNTOMAS RESPIRATORIOS:** Sensación de sofoco, ahogo, respiración rápida y superficial, opresión torácica.
3. **SÍNTOMAS GASTROINTESTINALES:** Náuseas, vómitos, diarrea, aerofagia, molestias digestivas.
4. **SÍNTOMAS GENITOURINARIOS:** Micciones frecuentes, enuresis, eyaculación precoz, frigidez, impotencia.
5. **SÍNTOMAS NEUROMUSCULARES:** Tensión muscular, temblor, hormigueo, dolor de cabeza tensional, fatiga excesiva.
6. **SÍNTOMAS NEUROVEGETATIVOS:** Sequedad de boca, sudoración excesiva, mareos.

B.4.2. BURNOUT

- La esencia básica es que trabajar durante mucho tiempo continuado con personas que son objeto del desempeño profesional, hace que se sufra un desgaste emocional, que en muchas ocasiones puede llevar a sufrir esta enfermedad.
- **Proceso transaccional de acomodación psicológica progresiva entre un trabajador estresado y un trabajo estresante (es decir, un/una trabajador/a muy estresado que continúa un trabajo muy estresante)**
- Acuña el término : Freudenberg, 1974
- Maslach Burnout Inventory: Escala de evaluación

Dimensiones

- **Cansancio físico y/o psicológico:** se refiere a la sensación de sobrecarga física y emocional (agotamiento y desgaste)
- **Despersonalización:** desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores de servicio prestado (robotización)
- **Falta de realización personal en el trabajo:** tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal

B.4.3. EL SÍNDROME DEL SUPERVIVIENTE

- Las condiciones laborales empeoran y con ellas los problemas de salud de los que se salvan del despido
- El estrés y la ansiedad se multiplican a medida que se prolonga la situación de crisis
- Los supervivientes afrontan:
 - Recortes de sueldo
 - Más carga de trabajo
 - Más presión para cumplir objetivos
 - Inseguridad sobre el futuro
- Ver marchar a un compañero provoca sentimientos contradictorios

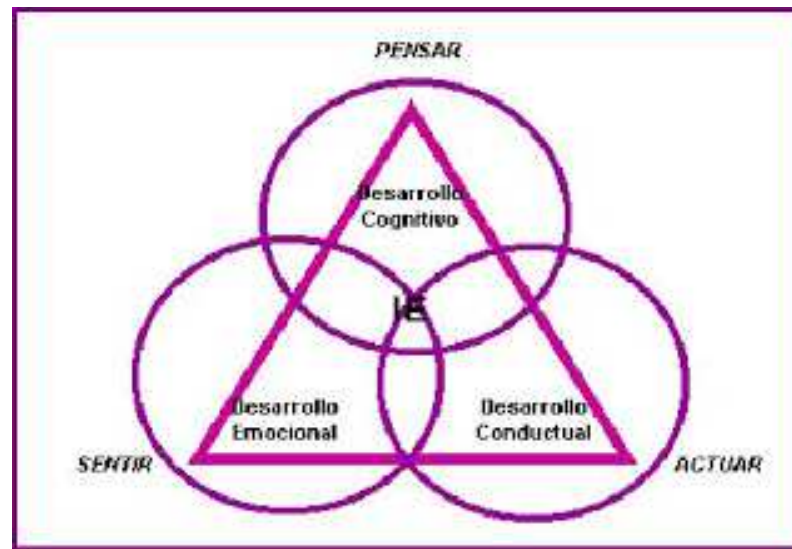
Eva Urbón Ladrero
eurbon@aragon.ugt.org



Principales reacciones de los supervivientes

- **Emociones:** ira, ansiedad, culpabilidad, estrés, temor, agotamiento emocional, depresión.
- **Cogniciones:** incertidumbre, rigidez de pensamiento, injusticia percibida, indefensión, daños en autoestima, mayor autocontrol
- **Actitudes laborales:** menor compromiso por la organización, mayor inseguridad, menor satisfacción laboral, mayor cinismo, menor motivación y confianza
- **Conductas:** disminución del absentismo, indiscrección, menor rendimiento, más retrasos, aumento de la intención de abandono.

C. LA EDUCACIÓN EMOCIONAL DEL ORIENTADOR



C.1. LAS EMOCIONES

- Las emociones son adaptativas y automáticas o inconscientes
- Residen en el corazón
- Nos ayudan a evolucionar
- La cooperación del corazón con la inteligencia es necesaria para lograr una mejor adaptación al medio: **la inteligencia emocional**

C.2. EL PROCESO EMOCIONAL



C.3. LAS CATEGORÍAS BÁSICAS DE LAS EMOCIONES

- **Miedo:** anticipación de una amenaza o peligro que produce ansiedad, incertidumbre, inseguridad
- **Sorpresa:** sobresalto, asombro, desconcierto. Es muy transitoria. Puede dar una aproximación cognitiva para saber qué pasa.
- **Aversión:** disgusto, asco, solemos alejarnos del objeto que nos produce aversión.
- **Ira:** rabia, enojo, resentimiento, furia, irritabilidad.
- **Alegría:** diversión, euforia, gratificación, contentos, da una sensación de bienestar, de seguridad.
- **Tristeza:** Pena, soledad, pesimismo.

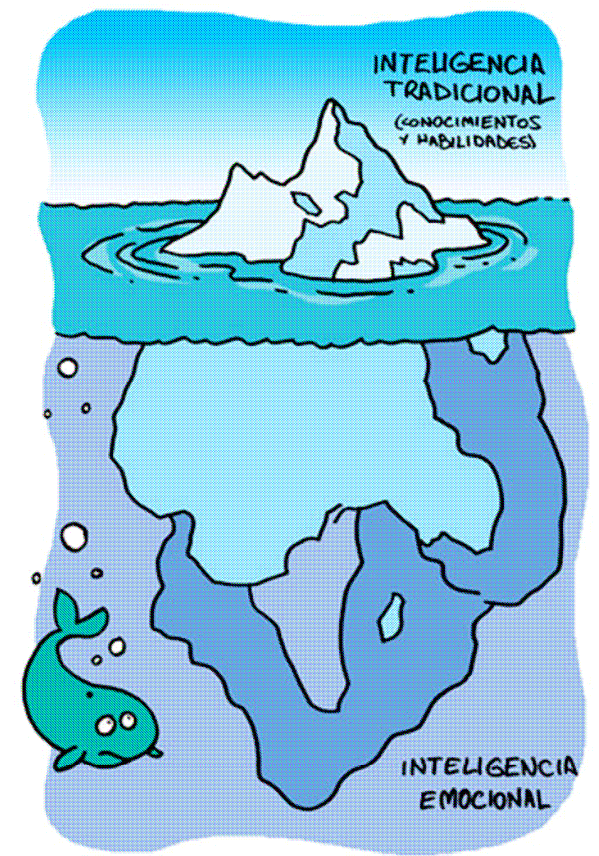
c.4. FUNCIONES DE LA EMOCIÓN

- Motivar la conducta
- Adaptativa
- Informativa: al propio sujeto o a los otros
- Social: comunicamos e influimos en los demás (Expresiones emocionales universales)
- Las emociones tienen efectos sobre otros procesos mentales: percepción, atención, memoria, razonamiento, creatividad...

- <http://www.youtube.com/watch?v=PcH2PS2-lqU>
(Los Puentes de Madison-escena de la lluvia)
- <http://www.youtube.com/watch?v=nfZKQnvm5hc>
(El intercambio – escena de encuentro con su hijo fictício)
- <http://www.youtube.com/watch?v=Q6Uo4yN7bx4>
(Gran Torino – escena del duelo final)

C.5. INTELIGENCIA EMOCIONAL

- Es una forma de interactuar con un mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos y engloba habilidades como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental...
- *La capacidad para reconocer, comprender y regular nuestras emociones y las de los demás*
- Esta capacidad de vivir y manejar las emociones se aprende desde la infancia



C.5.1.TIPOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

- **Intrapersonal.** Percibir, comprender y regular las propias emociones
 - Capacidades: autoconocimiento, autocontrol y automotivación.
- **Interpersonal.** Percibir, comprender y regular las emociones de los demás.
 - Capacidades: conocer las emociones de los demás y asertividad.

C.5.2. Componentes de la inteligencia emocional (I)

Percibir: reconocer de forma consciente nuestras emociones e identificar qué sentimos y ser capaces de darle una etiqueta verbal.

Comprender: integrar lo que sentimos dentro de nuestro pensamiento y saber considerar la complejidad de los cambios emocionales.

Regular: dirigir y manejar las emociones tanto positivas como negativas de forma eficaz.

Componentes de la inteligencia emocional (II)

	Yo (competencia personal)	Los demás (competencia social)
Percepción	Consciencia emocional: <i>ser capaces de sentir y expresar la tristeza</i>	Descifrar mensajes no verbales: <i>¿Esa mirada de Lucía indica tristeza?</i>
Comprensión	Dilemas emocionales: <i>¿debo seguir con mi pareja?</i>	Empatía: <i>Identificarse con las emociones de una persona</i>
Regulación	Regulación de nuestros estados emocionales: <i>controlar la ansiedad antes de hablar en público</i>	Resolución de conflictos interpersonales: <i>lograr resolver un malentendido con un amigo</i>

C.6. EL /LA ORIENTADOR/A EMOCIONALMENTE INTELIGENTE

1. Actitud positiva

Resaltar aspectos positivos por encima de lo negativos

Valorar más los aciertos que los errores

- + las cualidades que los defectos
- + lo conseguido que las insuficiencias
- + los pequeños éxitos que los fracasos
- + el esfuerzo que el fracaso

Hacer uso frecuente del elogio sincero

Buscar el equilibrio entre la tolerancia y la exigencia

Ser consciente de las propias limitaciones y las de los demás

2. Reconocer los propios sentimientos y emociones

- “Conocerse a si mismo”
- Puede que haya sentimientos y emociones difíciles de conocer
- Imprescindible un buen autoanálisis.

3. Capacidad para expresar sentimientos y emociones

- “Da palabras y lágrimas a tus penas; si no, tu cuerpo se resentirá” Shakespeare
- Las emociones positivas y negativas necesitan canalizarse a través de algún medio de expresión
- El orientador emocionalmente inteligente sabe reconocer el canal más apropiado y el momento oportuno

4. Capacidad para controlar sentimientos y emociones

- Hay que saber encontrar el equilibrio entre la expresión de las emociones y su control
- Hay que saber esperar
- La tolerancia a la frustración y la capacidad de demorar gratificaciones son indicadores de inteligencia emocional

5. Empatía

- Ser capaz de captar las emociones del otro que no son expresadas por palabras, sino a través del lenguaje corporal
- Indicador de madurez emocional

6. Ser capaz de tomar decisiones adecuadas integrando emocionalidad y racionalidad

- En la toma de decisiones están más presentes factores emocionales que racionales
- Las decisiones adecuadas implican integrar lo racional y lo emocional
- Tomar conciencia de los factores emocionales en la toma de decisiones es lograr un mejor autoconocimiento de cara a unas decisiones más apropiadas.

7. Motivación, ilusión, interés

- Emoción y motivación están muy relacionados
- Suscitar ilusión o interés por algo o alguien es un factor de motivación que ayuda a sentirse bien
- La persona emocionalmente inteligente es capaz de motivarse, ilusionarse, interesarse en las personas y la realidad que nos rodea

8. Autoestima

- “Tener positivos hacia sí mismo y confianza en las propias capacidades para hacer frente a los retos que se nos plantean”
- Autoestima: Dimensión emocional
- Autoconcepto: Dimensión cognitiva

9. Saber dar y recibir

- Presencia, compañía, escucha, orientaciones, tiempo, atenciones...

10. Ser capaz de superar las dificultades y frustraciones

- Resiliencia: capacidad de superarse aunque se hayan vivido experiencias altamente negativas

11. Ser capaz de integrar polaridades

Integrar lo cognitivo y lo emocional

El hemisferio derecho e izquierdo

Derechos y deberes

Tolerancia y exigencia

Soledad y compañía

Compasión y felicidad

Enlaces

- <http://www.redesparalaciencia.com/1329/redes/2009/redes42-la-receta-para-el-estres>
- <http://www.youtube.com/watch?v=Xa8Dv6JTRig>

“La felicidad se alcanza cuando lo que uno piensa, lo que uno dice y lo que uno hace están en armonía” Gandhi

MUCHAS GRACIAS



Eva Urbón Ladrero
eurbon@aragon.ugt.org