

El texto que se reproduce a continuación es la segunda unidad de la obra M^a ROSA BERGANZA CONDE y CARMEN RODRÍGUEZ ALFAGEME *Formación en igualdad de oportunidades II*. Editorial FOREM, Navarra, 2008. ISBN: 978-84-935682-8-3 (pp. 43-84)

1. LA FIGURA DE AGENTE Y DE PROMOTOR/A DE IGUALDAD

1.1. HISTORIA DE ESTAS FIGURAS EN EUROPA

Como señala el Instituto de la Mujer (2002:15-22), en Europa se habla por primera vez de agente de igualdad en Bélgica, en el año 1977, bajo la autorización de la Oficina Nacional de Empleo. A nivel local, desde el año 1988, se adoptan programas relacionados con representación, consulta, lucha contra la violencia, prevención sanitaria, tercera edad, cuidado de niñas/os y educación. Todas estas medidas se promueven desde las Concejalías de la Mujer y Agentes de Igualdad.

En 1984 en Italia se reconoce al "asesora/or para la igualdad" gracias a la Ley 863, que definía sus tareas en las Comisiones Regionales de Empleo. Eran nombrados/as por el Ministerio de Trabajo, previa audiencia del gobierno regional y de los sindicatos. Se decidió nombrar a personas con experiencia en la realización de acciones po-

sitivas. En Italia, la Ley de Acciones Positivas de 1991 da un nuevo impulso a esta figura profesional, que pasará a asesorar, en los Planes de Igualdad, a la Administración estatal, regional, provincial y local (dichos planes no se aprueban hasta 1992). Además, tendrán otra función de segunda instancia de conciliación en las demandas por discriminación en razón del sexo.

En el mismo año (1984), en Francia, la figura de agente de igualdad se reconoce oficialmente por la Dirección de Formación de Adultos del Ministerio de Trabajo galo, extendiéndose después a las Oficinas Departamentales de Igualdad de Oportunidades.

1.2. EL CASO ESPAÑOL

Tal como señalan Hernández Garrido y Aramburu-Zabala (1999), en la década de 1990 las especialistas en igualdad de oportunidades que trabajaban en España recibían nombres diversos, tales como animadoras socioculturales, educadoras de comunidad y formadoras de adultos, entre otros. El estatus de las personas que desarrollaban acciones positivas en los servicios sociales de los ayuntamientos y agencias estatales era más bien precario y globalmente se les consideraba como “trabajadores/as sociales” o “educadores/as de personas adultas”.

A lo largo de la década de los noventa la situación va a cambiar sustancialmente. Lo propiciaron una serie de investigaciones realizadas en el marco de la iniciativa comunitaria NOW (New Opportunities for Women), cuyo objetivo fue desarrollar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, especialmente en el mundo laboral. Esto permitió el reconocimiento de los perfiles profesionales de agente de igualdad de oportunidades y de promotor/a de igualdad de oportunidades. Asimismo, ha hecho posible que se abran las vías de acceso formativo a través de la Formación Ocupacional.

En concreto, como señala el Instituto de la Mujer (2002:15-22), en España este organismo realizó una experiencia piloto en 1987 dentro del Primer Plan para la Igualdad de Oportunidades. La finalidad era formar a 20 agentes o asesoras para la igualdad de oportunidades. La acción se realizó a través de un convenio entre el Ministerio de Cultura y el INEM, incluyéndola en el Plan FIP (Financiación e Inserción Profesional). El objetivo de la acción formativa se centró en capacitar a estas personas para que impulsaran, desarrollaran y evaluaran acciones positivas tendentes a lograr la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres en materia educativa y laboral.

La experiencia y la formación de agentes de igualdad en España, en sus inicios, son distintas en función de la Comunidad Autónoma en la que nos encontremos. Veámoslo a continuación:

-Comunidad Autónoma de Cataluña:

El Institut Català de la Dona viene realizando desde 1989 cursos de formación en “Técnicas para la Igualdad” cofinanciados por el Fondo Social Europeo. Estas/os profesionales trabajan en la detección e identificación de mecanismos discriminatorios en empresas y administraciones públicas. Esta Comunidad fue la primera en adoptar tal tipo de medidas.

-Comunidad del País Vasco:

“Emakunde” (Instituto Vasco de la Mujer) comenzó en 1990 a realizar acciones encaminadas a la capacitación de formadoras/es de agentes de igualdad de oportunidades.

-Comunidad de Madrid:

La figura de agente de igualdad se ha ido consolidando en diferentes ayuntamientos mediante la firma de convenios con la Dirección General de la Mujer. Gracias a estos acuerdos se consiguió la concesión de subvenciones que permitieron la contratación de agentes. En 1991 la Dirección General de la Mujer, en colaboración con la Escuela de Relaciones Laborales, organizó dos cursos para formar a 20 agentes de igualdad de oportunidades para las mujeres (con titulación universitaria) y 20 promotoras de igualdad (con titulación básica).

En el año 1992, en la revisión decenal de la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO) se presentó la propuesta de inclusión con nivel de AIOM y PIOM. En el Real Decreto 917/1994 de 6 de mayo (BOE nº 126 de 27 de mayo) se aprobó la Clasificación Nacional de Ocupaciones 1994. Ésta contempla en el Grupo Principal E a profesiones asociadas a una titulación universitaria de primer ciclo y afines, tales como agentes de igualdad de oportunidades para la mujer y otros diplomados en Trabajo Social.

Incluye igualmente en el Grupo 3 a técnicos y profesionales de apoyo a promotoras/as de igualdad de oportunidades para la mujer y otros profesionales de apoyo a la promoción social.

-Comunidad Autónoma Andaluza:

Gracias a la resolución del 13 de mayo de 1991 (BOJA 13 de abril de 1991), el Instituto Andaluz de la Mujer hizo pública la celebración de cursos de formación para “agentes para la igualdad de la mujer”. El programa se enmarcó, por un lado, en el

Plan de Igualdad de Oportunidades 1990-1992, que ponía en marcha las estrategias necesarias para compensar los desequilibrios existentes entre hombres y mujeres en Andalucía. El programa fue también fruto, por otro lado, del Acuerdo de Concertación Social suscrito entre la Junta de Andalucía, la Unión General de Trabajadores y Comisiones Obreras en 1990.

El Programa de Agentes para la Igualdad de la Mujer se realizó de forma simultánea en las ocho provincias de la Comunidad Autónoma Andaluza (Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla). Fue organizado por el Instituto Andaluz de la Mujer, financiado por el Fondo Social Europeo y la Consejería de Trabajo de la Junta de Andalucía. Los seminarios fueron impartidos por Fondo de Promoción de Empleo.

Los sindicatos UGT y CC.OO. colaboraron a lo largo del desarrollo del programa. Para el diseño del programa formativo se tuvieron en cuenta los resultados, conclusiones y evaluaciones de las experiencias que se habían realizado en los últimos años, tanto en otras Comunidades españolas como en otros países de la Unión Europea.

1.3. DEFINICIÓN DE LAS FIGURAS

Hernández Garrido y Aramburu-Zabala (1999) indican cómo, desde la década de 1980, en cada país europeo las/los agentes de igualdad reciben distintos nombres, cada uno de ellos con connotaciones distintas: “En Francia, trabajan las ‘Conseiller(e)s d’égalité’, ‘agents d’égalité’ y ‘responsables en égalité’. En Alemania las ocupaciones están, desde hace tiempo, bien definidas. Por lo general se usan dos términos: ‘Gleichstellungsberater(r)’ y ‘Gleichstellungsbeauftragte(r)’ (asesores en igualdad de oportunidades). En el Reino Unido, este trabajo se encarga a las ‘Equal Opportunity Officers’ y ‘Equal Opportunity Advisers’. En los Países Bajos se ha adoptado denominación de ‘Emanciepatiewerker’. Mientras que en España se habla, desde hace unos años, de los/las ‘agentes de igualdad’ y ‘promotores/as de igualdad de oportunidades’”.

A pesar de las variaciones terminológicas, estos autores tienen la siguiente concepción de esta figura profesional: “La/el agente de igualdad de oportunidades coordina, anima e implementa planes de acción positiva referidos a la igualdad de oportunidades en los terrenos de la educación, la formación profesional y el empleo, la cultura, el ocio, el bienestar y, en general, en todas las formas de participación ciudadana, incluida la representación en cargos públicos”.

Jato y Valcarce (2003) manejan otra definición en la que se abordan las funciones, la formación necesaria, las habilidades, conocimientos y herramientas que tienen que desarrollar las/los agentes de igualdad. Estas/os necesitarán una formación universitaria, mientras que ésta no es un requisito para las/los promotores/as de igualdad. Estos autores definen la figura de agente de igualdad de la siguiente manera:

“El/la agente de igualdad de oportunidades es aquel o aquella profesional que diseña, dirige, coordina, dinamiza, implementa, gestiona y evalúa planes, programas, proyectos y campañas de acción positiva referidos a la igualdad de oportunidades y género en diferentes áreas y escenarios profesionales. Poseerá titulación universitaria, preferentemente en las licenciaturas en Pedagogía, Psicopedagogía, Psicología y Sociología, con formación de postgrado relacionada con la igualdad de género, y será capaz de:

- Analizar e investigar la realidad en relación a la igualdad de género.
- Diseñar, implementar y evaluar programas, proyectos, acciones, campañas, normas y pautas”.

Estos autores establecen que para ejercer como agente de igualdad de oportunidades se tendrán que manejar los siguientes conocimientos:

metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa, técnicas de dinámica de grupos, técnicas de animación, técnicas de planificación, técnicas de redacción de proyectos, técnicas de evaluación, de observación y de entrevista, uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, de equipos informáticos, teléfono, fax, bibliografía, legislación e instrumentos de recogida de datos (encuestas, formularios, etc.).

1.4. OBJETIVOS PROFESIONALES

A modo resumen Hernández Garrido y Aramburu-Zabala (1999) destacan tres objetivos profesionales de las/los agentes de igualdad:

1. Asesorar a la Administración, a los agentes sociales, a las empresas y similares en materia de iniciativas y legislación sobre igualdad de oportunidades.
2. Diseñar, implementar y evaluar acciones positivas y planes de igualdad coordinando a los distintos organismos y agentes implicados.
3. Actuar como intermediario/a entre la Administración, los colectivos de mujeres y los agentes sociales en asuntos referentes a la igualdad de oportunidades.

1.5. PERFIL PROFESIONAL

Luengo Rodríguez (2002) afirma que “a partir del análisis de las funciones básicas y del ámbito donde se van a desarrollar, podemos construir un perfil básico del agente de igualdad”. Desde su punto de vista, este perfil profesional se organiza alrededor de cuatro aspectos fundamentales:

1. Formación básica de licenciatura o diplomatura.
2. Conocimientos específicos en el campo de la igualdad de oportunidades. Esto le debe permitir analizar el contexto, detectar las desigualdades y diseñar programas de acción positiva para acabar con dichas desigualdades y evaluar las medidas implementadas.
3. Una posición profesional desde la que reciba apoyos. Ya en el año 1986 el Centro Europeo para el Fomento de la Formación Profesional recomendó que ésta ha de situarse en el seno de un equipo de dirección.
4. Unas cualidades personales propias de las profesiones de servicio a la comunidad. Entre ellas se destacan las habilidades comunicativas, las dotes para la promoción y la convicción y la capacidad para unir voluntades.

1.6. DIFERENCIAS ENTRE AGENTE DE IGUALDAD Y PROMOTOR/A DE IGUALDAD

Hernández Garrido y Aramburu-Zabala (1999) señalan las diferencias entre las figuras de promotor/a de igualdad de oportunidades y la de agente de igualdad de oportunidades basándose en el trabajo de un equipo de la Escuela de Relaciones Laborales de la Universidad Complutense de Madrid que elaboró el cuestionario PAIO (Perfil profesional de Agentes de Igualdad de Oportunidades). Este equipo, tras desarrollar un estudio entre los años 1992 y 1994, confirmó la hipótesis de que dentro del campo profesional existen dos perfiles diferenciados:

El primero ellos es el de agente de igualdad, cuyas funciones son planificar, asesorar a los responsables técnicos y políticos y evaluar los programas. Para realizar este trabajo se necesitaría una formación universitaria y varios años de experiencia en el trabajo con mujeres.

En segunda lugar, el perfil de promotor/a de la igualdad tendría como funciones el contacto directo con las usuarias de servicios dirigidos a las mujeres, así como campañas de difusión, escuelas para adultas, etc. Para realizar este tipo de trabajo se considera que no es necesaria una formación universitaria.

Asimismo, entre los dos perfiles también se presentan similitudes, puesto que en ambas profesiones se realizan tanto tareas de asesoramiento a mujeres de grupos específicos como trabajo con demandantes de empleo o con mujeres maltratadas.

Ambos perfiles, como se ha señalado ya y como apuntan Hernández Garrido y Aramburu-Zabala (1999), quedaron reconocidos en el año 1994 al ser incorporadas a la Clasificación Nacional de Ocupaciones. Más tarde, en 1997 fueron aceptadas por el servicio de empleo público español (INEM).

1.7. FUNCIONES DE LAS/LOS AGENTES Y PROMOTORES/AS

1.7.1. Trabajo directo

Para Hernández Garrido y Aramburu-Zabala (1999) las funciones directas y el trato con las usuarias de los servicios de mujeres deben ser desarrolladas por los/las promotores/as de la igualdad de oportunidades para mujeres.

Por otro lado, el Instituto de la Mujer (2002:15-22) enumera las siguientes funciones de la figura de agente de igualdad:

- Investigación y análisis de la situación de las mujeres y de los recursos socioeconómicos existentes en su zona de actuación.

- Información y asesoramiento sobre políticas de igualdad en formación, empleo y relaciones laborales.

- Asesoramiento jurídico laboral.

- Orientación profesional y en técnicas de búsqueda de empleo.

- Orientación y asesoramiento en autoempleo. Promoción de programas de formación ocupacional.

- Desarrollo de acciones de sensibilización, promoción y dinamización de las asociaciones de mujeres.

- Creación de redes y coordinación con otros organismos que estén realizando labores análogas de promoción de la igualdad de las mujeres.

- Evaluación de programas.

1.7.2. Trabajo con instituciones y organismos

Hernández Garrido y Aramburu-Zabala (1999) apuntan de forma sintética las funciones que deberían llevar a cabo las/los agentes de igualdad:

Asesorar a la Administración, a los agentes sociales, a las empresas y a las organizaciones no gubernamentales en materia de iniciativas y legislación sobre igualdad de oportunidades.

Coordinar, supervisar y tomar parte en planes de pre-formación y orientación laboral, implementando acciones de formación-empleo dirigidas especialmente a colectivos desfavorecidos.

Colaborar con los departamentos locales de bienestar social, empleo, juventud, salud y otros para prevenir y corregir situaciones de desventaja o marginación de las mujeres.

Animar y promover campañas de sensibilización que tienen como objetivo la modificación de actitudes discriminatorias y estereotipos sexistas dentro de la comunidad.

Diseñar, implementar y evaluar acciones positivas y planes de igualdad, coordinando a los distintos organismos y agentes implicados.

Actuar como intermediaria/o entre la Administración, los colectivos de mujeres y los agentes sociales en asuntos de toda índole referentes a la igualdad de oportunidades dentro de la comunidad.

1.8. FORMACIÓN

1.8.1. Conocimientos teóricos y prácticos

El Instituto de la Mujer (2002:15-22) describe los distintos ámbitos de conocimiento que debe abarcar la/el agente de igualdad. Establece la siguiente clasificación:

1. Principios y políticas de igualdad.

Analizar el principio de igualdad en la sociedad española.

Conocer las instituciones, disposiciones y recursos existentes para impulsar políticas de igualdad de oportunidades.

Conocer las líneas de acción en política de igualdad de oportunidades en la Unión Europea.

2. Situación social de la mujer: metodología de trabajo para su estudio.

Adquirir los conocimientos y las herramientas implicados en el conocimiento y análisis de la situación social de la mujer en la zona de actuación de la/el agente de igualdad.

3. Situación económica y de empleo. Creación de empresas.

Adquirir los conocimientos para jerarquizar prioridades de investigación, seleccionar métodos y técnicas y valorar los resultados.

Conocer las herramientas necesarias para estudiar los recursos económicos y de empleo existentes en la zona de actuación de la/el agente de igualdad.

Aprender a impulsar y promover Iniciativas Locales de Empleo (ILES) y redes de contacto en torno al empleo.

Conocer las diferentes formas de autoempleo para poder asesorar a las mujeres en la puesta en marcha de proyectos empresariales.

4. Legislación laboral.

Adquirir conocimientos sobre derecho laboral que permita a la/el agente ofrecer asesoramiento jurídico-laboral a las mujeres que así lo demanden. Conocer la normativa aplicable y las instituciones implicadas en las políticas de empleo.

5. Orientación laboral.

Aprender a realizar procesos de orientación profesional dirigidos a favorecer la inserción laboral y mejora profesional de las mujeres.

6. Formación.

Conocer las ofertas formativas existentes en educación formal y en formación profesional ocupacional.

Adquirir conocimientos y herramientas necesarias para promover y gestionar programas de formación para mujeres.

Promover la participación de las mujeres ocupadas en los procesos de formación desarrollados en el ámbito de las empresas.

7. Asociacionismo.

Disponer de conocimientos y habilidades necesarias para promover la creación de asociaciones de mujeres.

Adquirir conocimientos y habilidades para informar y asesorar sobre la gestión de las asociaciones.

8. Sindicalismo.

Conocer los cauces de participación de las mujeres en el ámbito laboral y fomentar su acceso a los órganos gestores.

9. La acción positiva.

Conocer y analizar la fundamentación de acciones positivas en los diferentes ámbitos de actuación.

Aplicar metodologías de trabajo que permitan elaborar y evaluar proyectos de acción positiva.

10. Habilidades implicadas en la ejecución del trabajo, objetivos y tratamiento de la información.

Adquirir conocimientos y habilidades aplicadas en el acceso a las diferentes fuentes de información y su posterior tratamiento.

11. Comunicación.

Mejorar la capacidad comunicativa de la/el agente y valorar la importancia que tiene la efectividad de los procesos de comunicación en el desempeño de su trabajo.

12. Motivación y creatividad.

Conocer y analizar la importancia que la motivación y creatividad tienen en el desempeño profesional de la/el agente de igualdad.

Aplicar eficazmente técnicas de motivación de personal y estrategias creativas de solución de problemas.

13. Dirección de reuniones.

Conocer y aplicar de forma eficaz técnicas para la dirección productiva de grupos.

1.8.2. Habilidades implicadas en la ejecución del trabajo

Un gran número de autoras/es coinciden en señalar que agentes y promotores/as de igualdad, además de conocimientos teóricos y experiencia en el trato con mujeres,

deben tener una sensibilidad especial. Hernández Garrido y Aramburu-Zabala (1999) consideran “indispensables cualidades como el equilibrio, sociabilidad y empatía, además de aptitudes para la gestión de proyectos y coordinación de equipos. Una sensibilidad específica hacia los problemas de colectivos tradicionalmente desfavorecidos -en especial, las mujeres- es condición básica para el ejercicio de la profesión”.

A esta observación se le unen otras como las realizadas por Luengo Rodríguez (2002), quienes defienden que “el/la agente de igualdad debe caracterizarse por habilidades en la comunicación como garantía de su éxito en el trabajo de equipo. Además, se tendrá en cuenta su capacidad para la concreción, cualidad resultante de un proceso de análisis y la creatividad. Asimismo, deberá tener capacidad para integrar intereses y culturas en su trabajo de búsqueda de un cambio cultural. Para ella todo se resume en los tres términos de Rogers (1957): empatía, aceptación y congruencia”.

1.9. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

La acotación más exacta de los ámbitos de actuación de las/los agentes de igualdad la encontramos descrita en documentación publicada por el Instituto de la Mujer (2002:15-22): “El ámbito de actuación de las agentes de igualdad viene definido en primer lugar por la institución en la que trabajan, ya sea un organismo público o privado, una institución de ámbito local, regional o autonómico, un centro de orientación profesional, una empresa, etc. El ámbito de actuación del organismo, así como su estrategia general de actuación. Situación coyuntural y estructura interna marcaran los límites de actuación de las/los agentes de igualdad. Las/os agentes de igualdad no pueden abarcar todos los aspectos posibles de actuación sino que, en función del organismo al que pertenezcan, se centrarán en unos campos de interés u otros”. Así queda implícita la idea de especialización de la profesión.

Los ejemplos más comunes de ámbitos de actuación de las/los agentes de igualdad de oportunidades, distinguiendo por organismos e instituciones y por campos de interés, son los siguientes:

Organismos de igualdad de oportunidades de las mujeres de las Comunidades Autónomas y del Estado u otros organismos análogos.

Campos de interés: planificación, desarrollo y evaluación de políticas para la igualdad y de acciones positivas, aplicación de la transversalidad de género.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y Consejerías de Trabajo de las Comunidades Autónomas.

Campos de interés: acceso al empleo, ocupación, formación, recualificación y evaluación de políticas de empleo, aplicación de la transversalidad de género.

Ministerio de Educación y Ciencia y Consejerías de Educación de las Comunidades Autónomas.

Campos de interés: desarrollo de acciones para una concepción de la educación que elimine los rasgos sexistas de las prácticas y de los contenidos educativos, aplicación de la transversalidad de género.

Corporaciones locales

– Diputaciones Provinciales.

Campos de interés: realización de programas de desarrollo de las políticas de igualdad; información y asesoramiento; acciones laborales con especial atención al mercado de trabajo local; acciones que incrementen la participación social y política; y atención y asesoramiento a los colectivos más vulnerables.

– Ayuntamientos y mancomunidades.

Campos de interés: acciones dirigidas a la creación de Centros Municipales de Información a la Mujer; programas de orientación y preformación; acciones referidas a la integración laboral; educación; atención social; acciones de sensibilización sobre las discriminaciones; y fomento de la participación.

Agentes sociales:

– Empresas.

Campos de interés: organización, formación y promoción para la igualdad. Especial atención al acceso de mujeres a puestos de decisión.

– Sindicatos.

Campos de interés: defensa de los derechos y deberes de las mujeres trabajadoras a través de las secciones sindicales y/o comités de empresa; acciones encaminadas a la formación e inserción laboral de las mujeres y a facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar de hombres y mujeres, incorporación de medidas para la igualdad de género en la negociación colectiva.

– Asociaciones de mujeres.

Campos de interés: desarrollo de las personas y de las asociaciones como estructura.

Otras instituciones o actividades:

Centros de formación y orientación que pueden pertenecer a diferentes organismos, universidades, asociaciones profesionales...

Campos de interés: información sociolaboral y orientación profesional.

2. AGENTES Y PROMOTORES/AS DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES: SU FUNCIÓN DE INFORMAR

Proporcionar información útil y fiable constituye una de las funciones básicas de las/los agentes y promotoras/es de igualdad. Por ejemplo, una usuaria que dice sufrir abusos sexuales por su marido puede necesitar información sobre sus derechos y

alternativas legales. Una discapacitada reciente puede necesitar información sobre posibilidades de empleo y adaptaciones del estilo de vida con las tareas domésticas o las relaciones sexuales.

Según Selby y Calhoun (1980:236), “proporcionar información sobre los cambios psicológicos y sociales que conlleva una situación problemática particular (como el divorcio) puede ser muy útil junto a cualquier estrategia terapéutica”. Selby y Calhoun aseguran que se ha prescindido de la información como parte explícita e importante del tratamiento “a pesar de las muestras que indican el valor terapéutico de la misma sobre la situación problemática del cliente” (p. 236).

Se puede definir el acto de informar como la transmisión verbal de datos o hechos sobre experiencias, sucesos, alternativas o personas, etc. El acto informativo cumple cuatro funciones. En primer lugar, la información es necesaria cuando la persona beneficiaria desconoce sus opciones. Proporcionarle información es una forma de ayudarle a identificar las posibles alternativas.

Como sugieren Gelatt, Varenhorst, Carey y Miller (1973, 1:6), “las posibilidades de una persona aumentan cuando, basándose en la información, puede crear sus propias alternativas”. Por ejemplo, se puede estar asistiendo a una mujer que asegura que va a abortar porque es su única alternativa. Aunque ella puede decidir llevar adelante su propósito, debería conocer otras opciones antes de adoptar la decisión final.

Proporcionar información es también útil cuando la persona no es consciente de los resultados de una decisión o plan de acción determinado. Facilitar información puede ayudar a evaluar las diferentes alternativas y posibles acciones. Por ejemplo, si una mujer es menor de edad y desconoce que necesita el consentimiento de sus padres para abortar, esta información puede influir sobre su elección. En los ejemplos anteriores se proporciona información para equilibrar la ignorancia. Según Egan (1990:212), esto es especialmente crítico “cuando la ignorancia es la principal causa de la situación problemática o está empeorando la situación problemática”.

Informar puede ser conveniente para corregir datos no fiables o no válidos o para deshacer un mito. En otras palabras, proporcionar información puede ser necesario cuando el/la usuario/a se halla mal informado/a sobre algún aspecto. Por ejemplo, una mujer embarazada puede decidir abortar por la falsa idea de que el aborto es una forma de controlar la natalidad en el futuro.

La última función del acto informativo es ayudar a las personas a examinar los problemas que han estado evitando satisfactoriamente (Egan, 1990). Por ejemplo, un/a cliente/a que no se ha sentido bien físicamente durante el último año puede ser ani-

mado para que diagnostique su problema cuando se le presenta información sobre los efectos de abandono del tratamiento en diversas enfermedades.

2.1. DIFERENCIAS ENTRE INFORMAR Y ACONSEJAR

Es conveniente diferenciar la información del consejo. Al dar un consejo, una persona normalmente recomienda o prescribe una solución o curso de acción particular para que el receptor/a la siga. Por el contrario, proporcionar información consiste en presentar información relevante sobre el aspecto o problema, y la decisión sobre el curso de acción final, si existe, es adoptada por la persona receptora de la información.

Dar consejos conlleva multitud de peligros que convierten a esta estrategia en un posible atolladero para quien aconseja.

En primer lugar, la persona puede rechazar no sólo esta parte de la recomendación sino también otras ideas que presenta quien aconseja con el propósito de establecer cierta independencia y frustrar cualquier esfuerzo de éste/a por influir sobre el/la cliente.

En segundo lugar, si la persona acepta el consejo y éste le conduce a una acción insatisfactoria, responsabilizará de ello a quien se lo ha dado.

En tercer lugar, si sigue el consejo y está satisfecho con la acción, puede llegar a ser excesivamente dependiente de el/la terapeuta y esperar o exigir más consejos en las futuras sesiones.

Por último, siempre existe la posibilidad de que una persona malinterprete el consejo y pueda perjudicarse o molestar a otros tratando de cumplirlo.

2.2. REGLAS BÁSICAS PARA PROPORCIONAR INFORMACIÓN

Generalmente se considera que proporcionar información es apropiado cuando la necesidad de ésta está directamente relacionada con los problemas o fines del/la receptor/a y cuando la presentación y tratamiento de la información se emplean para favorecerle en el logro de dichos objetivos.

Para introducir la información adecuadamente, se deberían tener en cuenta tres reglas fundamentales: cuándo informar, qué información se requiere y cómo informar.

La primera regla, cuándo informar, implica reconocer la necesidad de información. Si no dispone de todos los datos o los que tiene no son válidos, existe una necesidad.

Para que sea útil, la información debe contemplarse en la temporalización. La persona debe mostrar receptividad a la información antes de que ésta sea proporcionada. Como señala Lewis (1970, p. 135), una persona puede ignorar la información si ésta se introduce con demasiada urgencia en la interacción.

Por otro lado, se debe determinar qué información es útil y relevante. Generalmente, la información es útil si incluye algo que no puede encontrar por su propia cuenta y si cuenta con los medios para actuar en base a la información obtenida.

También se debe decidir si la información se presenta en secuencias para favorecer la lógica y reflexionar acerca de cómo recordarán mejor la información inicial. Presentar la información más significativa en primer lugar puede ser una buena norma al secuenciar la información.

Por último, al seleccionar la información que se va a dar, conviene no imponer ninguna información, porque en última instancia él/ella es responsable de decidir qué información desea emplear (Lewis, 1970). En otras palabras, la información no debería utilizarse como una clase magistral a través de la cual el/la agente introduce sus propios valores (Egan, 1990).

La transmisión de la información, el “cómo” informar, es también crucial. La información debería ser comentada de tal forma que sea manejable y anime a escuchar y aplicar dicha información (Gazda et al., 1984). Además, la información debería presentarse con la debida objetividad. No se deben eliminar hechos simplemente porque no resultan agradables.

Se debe procurar no sobrecargar de información. La mayoría de las personas no pueden asimilar una gran cantidad de información de un tirón. Limitar la cantidad de información presentada cada vez puede ser beneficioso. Normalmente, cuanto más información se proporciona, menos se recuerda. Se recuerda mejor la información cuando ésta se presenta fragmentada (Ley, 1976).

3. TÉCNICAS DE ASESORAMIENTO Y CONSULTORÍA

Hoy más que nunca, el desarrollo de la capacidad de relación se ha convertido en una condición indispensable para aquellas mujeres que desempeñan tareas de responsabi-

lidad dentro de las distintas organizaciones como las/los agentes de igualdad de oportunidades.

Los problemas de relación interpersonal constituyen una constante de la vida organizacional, y en ocasiones el conocimiento de técnicas adecuadas de comunicación resulta insuficiente para resolver o prevenir los conflictos subyacentes.

Trataremos la relación en el contexto de la función que ejerce el/la agente y la/el promotor de igualdad de oportunidades cuando asesora a mujeres en situaciones de discriminación.

3.1. LA RELACIÓN EN EL ASESORAMIENTO

Cuestiones previas

Tendremos en cuenta:

Valores. Actitudes, guías de nuestra conducta. No debemos inculcar nuestros valores.

Estereotipos. Características que atribuimos a unas personas en función del grupo o región a la que pertenezcan.

Ética. Además de los principios éticos propios, como asesor/a es necesario reconocer las propias limitaciones teóricas, técnicas, personales y profesionales para saber cuándo debemos referir a una usuaria a otro/a profesional. No hay que olvidar que perseguimos el bienestar de esa persona.

Confidencialidad. Sólo revelaremos información con consentimiento de la usuaria.

Objetividad emocional. La sobreprotección no es buena.

Elementos que facilitan la relación

Actitudes que favorecen la interacción con la usuaria:

La empatía. Se entiende por empatía la habilidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra y desde ahí comprender sus emociones, pensamientos y conductas. La empatía crea un buen clima al generar en la usuaria la sensación de ser comprendida y, por tanto, incrementa su confianza y sinceridad.

El rol de la conducta. La relación usuaria-asesor/a es asimétrica. La usuaria busca ayuda mostrando de manera unilateral sus puntos débiles, su vulnerabilidad, su

conducta desajustada, sus sentimientos negativos o su malestar. El asesor/a está colocado en una clara situación de poder, puesto que es quien aconseja, ayuda, examina, interviene. Es necesario en este contexto evitar el control de la usuaria. La autorrevelación. Habilidad social de revelar los pensamientos y sentimientos propios a otras personas. Es una habilidad básica para desarrollar y mantener relaciones sociales normales. Es una forma de establecer empatía. Actitud no valorativa. Se tratará de no juzgar.

3.2. RESPUESTAS DE ESCUCHA Y DE ACCIÓN

Respuestas de escucha. Son una forma de transmitir empatía e interés. El/la interlocutor/a se sentirá escuchado y mejor comprendido/a cuando se muestra que se han visto las cosas desde su marco de referencia, se ha escuchado lo que ha dicho y se han sentido o captado sus sentimientos o experiencias.

Veremos cuatro tipos de respuestas de escucha:

Clarificación. Es una pregunta que se utiliza frecuentemente detrás de un mensaje ambiguo y que empieza con: “¿Quieres decir que...?” o “¿Estás diciendo que...?” seguido de una parte o todo el mensaje previamente emitido.

Paráfrasis. Es similar a la clarificación y se define como la repetición de la parte del contenido del mensaje que describe una situación, acontecimiento o idea con nuestras propias palabras. Diremos que le hemos entendido.

Reflejo. Es la repetición de los sentimientos o la parte afectiva del mensaje. Generalmente la parte afectiva del mensaje revela los sentimientos sobre el contenido.

Síntesis. Es una prolongación de las respuestas de paráfrasis y reflejo que implica unir y repetir dos o más partes de uno o varios mensajes.

Lo ilustraremos con un ejemplo de un mensaje y cuatro respuestas de escucha.

Una viuda de 35 años, madre de dos hijos pequeños, cuenta: “Toda mi vida se quebró cuando murió mi marido. Sigo sintiéndome muy insegura de mi capacidad para salir adelante y para mantener a mis hijos. Mi marido tomaba siempre todas las decisiones por mí. Llevo tanto tiempo sin dormir bien... Y cada vez bebo más, tanto que ni siquiera puedo pensar. Además he engordado 7 kilos. ¿Quién podría querer emplearme en el estado en que me encuentro?”.

1. Respuesta clarificación. ¿Tratas de decir que una de las mayores dificultades que debes encarar ahora consiste en adquirir la confianza suficiente en tus capacidades para adoptar decisiones tú sola?
2. Respuesta paráfrasis. Desde la muerte de tu esposo tienes sobre tus hombros todas las responsabilidades y decisiones.
3. Respuesta reflejo. Te preocupa tu capacidad para sobrellevar todas las responsabilidades familiares ahora.
4. Respuesta síntesis. Ahora que ha muerto tu esposo, te enfrentas a algunas cosas que son difíciles para ti en este momento: mantener las responsabilidades familiares, tomar decisiones e intentar cuidar más de ti misma.

En definitiva, escuchar a nuestro interlocutor/a es un refuerzo poderoso que puede potenciar el deseo de éste/a para hablar sobre sí mismo/a y sobre sus problemas. Escuchar primero puede implicar que las posibilidades de responderle con precisión sean mucho mayores.

Respuestas de acción. Reflejan la comprensión que tiene el asesor/a con su interlocutor/a.

Veremos cuatro tipos de respuesta de acción:

1. Prueba o pregunta. Es una pregunta o cuestión y puede ser abierta o cerrada. Las preguntas abiertas producirán una respuesta bastante específica, proporcionándonos de este modo información importante sobre el problema.
2. Confrontación. Es la respuesta verbal mediante la cual se describen las posibles discrepancias, conflictos y mensajes mixtos de los sentimientos o acciones del interlocutor/a.
3. Interpretación. Asociación o relaciones causales que el/la asesor/a realiza entre varias conductas, ideas o sucesos; o presentación de posibles explicaciones de la conducta.
4. Información-consejo. Es la transmisión verbal de datos hechos sobre experiencias, sucesos, alternativas o personas.

Diferenciamos estas cuatro repuestas de acción con el anterior supuesto, en el ejemplo siguiente:

1. Prueba o pregunta abierta. ¿Qué te hace pensar que no eres capaz de arreglártelas tú sola? o ¿cómo crees que podrías manejar la situación?
2. Confrontación. Parece que me estás diciendo dos cosas: primero, que no estás segura de tu capacidad para trabajar y mantener a tu familia, pero también que es-

tás dificultando la posibilidad de que alguien te vea como apta para ocupar un puesto por las cosas que tú estás haciendo, como beber y engordar.

3. Interpretación. Es posible que tu consumo elevado de alcohol y el insomnio sean las formas de continuar evitando la aceptación de la responsabilidad de adoptar decisiones por ti misma.
4. Información. Quizá no hayas superado aún el proceso del dolor. Puede ayudarte el reconocer tus sentimientos de pérdida y analizar el momento en que te hallas con respecto a los diferentes estados de aflicción.

4. LA FUNCIÓN DE ORIENTACIÓN SOCIOLABORAL

4.1. BREVE ACERCAMIENTO A LA PROBLEMÁTICA DE LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE LAS MUJERES

El primer aspecto que señalamos con relación a la discriminación aún existente hace referencia a que, a pesar de la progresiva incorporación de las mujeres al mercado laboral, la tasa de desempleo femenino es superior a la masculina.

En segundo lugar, habría que hacer referencia al aspecto cualitativo de los empleos desempeñados por las mujeres, tanto a nivel horizontal (**áreas ocupacionales**) como vertical (**nivel jerárquico**). Desde ambas perspectivas se puede afirmar que existe discriminación de las mujeres.

Desde el punto de vista horizontal debemos señalar que el empleo de las mujeres se concentra en un grupo de áreas ocupacionales cuya principal característica es que está más de acuerdo con lo que tradicionalmente se ha entendido como las “capacidades naturales”, entendidas como femeninas. Estas áreas están minusvaloradas precisamente por su feminización.

Desde la perspectiva vertical también se encuentra una fuerte discriminación. Todavía hay muy pocas mujeres entre los funcionarios públicos superiores y directivos de empresa.

Otra de las características del empleo femenino es su **precariedad**, tanto a nivel salarial como en cuanto a los tipos de contratación. Por lo que respecta al tipo de contratación femenina debemos señalar que existe una preponderancia de la de **tiempo parcial**, aspecto que no debemos considerar como de elección libre por parte de la mujer, sino que en primer lugar es una consecuencia de que la responsabilidad prioritaria que la cultura patriarcal asigna a las mujeres es la reproducción, lo que modela los términos y condiciones de su integración al mercado laboral. En ello tiene una espe-

cial incidencia el hecho de que mientras las mujeres se han ido incorporando al mercado de trabajo, los hombres no lo han ido haciendo paralelamente a las tareas domésticas, por lo que aquéllas siguen siendo las principales responsables de la familia y el hogar en la sociedad. En segundo lugar, el trabajo a tiempo parcial y el trabajo temporal son situaciones con las que las mujeres se encuentran (no las eligen) y aceptan, ya que son las opciones que mayoritariamente les ofrece el mercado laboral como forma de autorregulación de la mano de obra.

4.2. CARACTERIZACIÓN DE LA ORIENTACIÓN NO DISCRIMINATORIA

La primera premisa de la que debemos partir es la necesidad de que la **orientación profesional** sea planteada con una **finalidad transformadora**. Esta finalidad sólo es posible contemplar si la orientación es desarrollada como un **proceso educativo** y no como un conjunto de actividades puntuales. El modelo educativo implica, con relación a la perspectiva de género, lo siguiente:

- a) Entender la orientación desde la perspectiva del **desarrollo de la carrera** - conjunto de roles que la persona puede desempeñar a lo largo del ciclo vital, tanto en el ámbito profesional como en el personal y social-. Hacerlo puede facilitar la consecución de uno de los objetivos que Espín et al. (1996) proponen como esenciales en la orientación profesional para la igualdad de oportunidades: que “la orientación profesional se centre no sólo en los puestos de trabajo, sino también en las pautas de vida y los roles de vida, incluyendo el aumento en la preparación para la independencia económica de las mujeres y en la preparación de los hombres para desempeñar papeles familiares”. Por otra parte, esta concepción de la orientación permite responder a otro de los objetivos referidos por estas autoras, como es el de ayudar a las personas objeto de la intervención a comprender la relación existente entre los valores profesionales y los vitales, lo que puede ayudar a negociar la forma de desarrollar éstos, incrementando la calidad de vida a través de la relación dialéctica entre estos diferentes roles.
Esta concepción de la orientación como un proceso continuo conlleva, por otra parte, actuaciones que responden a los principios de desarrollo y prevención, superando así un modelo de intervención basado en las situaciones de emergencia (final de una etapa educativa) en las que ya es demasiado tarde para poder paliar o superar los elementos que provocan la desigualdad.
- b) La relación dialéctica que se debe establecer entre la persona orientada y la persona que orienta, ambas sometidas a sus respectivos procesos evolutivos profesionales y vitales, presupone el desarrollo de respuestas innovadoras ante las nuevas situaciones que hay que afrontar que pueden beneficiar no sólo a la orientación de las mujeres, sino a la de todas las personas.

- c) En tercer lugar, al entender que el interés profesional se crea, y no es algo innato, se está dando pie a la realización de intervenciones orientadoras cuya finalidad sea precisamente el desarrollo de este tipo de intereses y no su inhibición. De esta forma, los sueños se convierten en objeto de intervención y en un medio para llegar a crear nuevas opciones profesionales para las mujeres y a superar los estereotipos sexistas.
- d) El desarrollo de la orientación desde una perspectiva educativa no sólo debe ayudar a la persona sujeto a crearse una imagen de sí misma, sino que debe facilitar la creación de sí misma precisamente a partir de la comprensión de lo que se es en el momento presente. Esta característica del proceso educativo de la orientación puede permitir la toma de conciencia del proceso de socialización de la mujer y de cómo está condicionado por los estereotipos sexistas, como paso previo para el desarrollo de las potencialidades que dichos condicionamientos dejan inhibidas (Espín et al., 1996).
- e) Precisamente el aprendizaje del proceso para tomar las diferentes decisiones que configuran lo que es el desarrollo de la carrera (de la persona en los diferentes roles que desempeña a lo largo de su vida), es el objeto de la intervención orientadora. Este proceso, por tanto, no se detiene en el momento de la elección puntual, sino que va más allá, y se plantea como objetivo que la persona sea capaz de darse un proyecto de vida en el que se prevén las posibles limitaciones y eventuales obstáculos que pudieran inhibir el desarrollo personal, a la vez que las acciones a adoptar para superarlos.
- f) El desarrollo de un proceso de orientación que facilite las relaciones persona-entorno puede favorecer el aprendizaje de habilidades y actitudes que permitan a la persona desenvolverse en el mercado laboral (Solazzi, 1995). Pero el proceso no queda completo si no atendemos a otra de las condiciones que debe contemplar la orientación desde la perspectiva de género, como es su carácter integral: “Correspondería a los servicios para el empleo una acción más globalizada en la que quedarían integrados aspectos referidos al marco laboral, desarrollo personal, educación, formación y protección social” (Arbe, 1997).
En relación con la orientación de la mujer este carácter integral del proceso debe facilitar “por una parte, el apoyar el ingreso de las mujeres en actividades masculinas, y por otra, buscar formas de revalorizar las femeninas mediante el incremento de la profesionalidad de manera que, cada vez más, se incorporen los hombres a estas últimas. En esto deberían consistir en este campo las políticas de igualdad, y no en una adecuación de las mujeres al modelo laboral masculino”.

4.3. PRINCIPIOS PEDAGÓGICOS DEL PROCESO DE ORIENTACIÓN

El Instituto de la Mujer y el Consorcio de Entidades para la Inclusión Social (CEIS) han elaborado una “Guía metodológica para la inclusión social en los procesos de orientación desde una perspectiva de género” (www-org.mtas.es/uafse/equal/ProductosEqual/archivos/AD_254_producto_8.pdf). Esta guía fue realizada en el marco de un proyecto Concilia. A continuación reproduciremos las recomendaciones más importantes en materia de orientación laboral que deben tener en cuenta los equipos técnicos de orientación que están recogidas en esta guía:

1. Escuchar la demanda y detectar la necesidad real de la persona.

Entendemos que son las personas participantes quienes mejor conocen su situación, su recorrido, su proyecto de vida, las dificultades que encuentran. Por ello, resulta de gran importancia que atendamos a lo que nos cuentan con respeto, pues a pesar de que en algunos casos nos encontremos con personas que por diversas causas no tengan una visión muy clara de su proyecto de vida, siempre tenemos que tener en cuenta que el orientador/a cumple un rol de facilitador/a y nunca impondrá sus deseos u objetivos.

Se trabaja en constante tensión entre dos tipos de objetivos: nuestros objetivos (de resultado en el programa, de impacto, etc.) y sus objetivos. Hay que saber establecer la diferencia entre **saber** qué necesita la persona y lo que una **cree que necesita**. También es frecuente que el orientador/a se encuentre en su trabajo con personas que, a pesar de demandar, de necesitar y de vivir con las consecuencias de la exclusión laboral, den la impresión en muchos momentos de no querer realmente un trabajo. En estos casos tendremos que indagar sobre las posibles razones que le conducen a esa situación (miedo o resistencia al cambio, recibe prestaciones y no las quiere perder, etc.).

Sólo escuchando atentamente la demanda se puede trabajar la motivación, es decir, saber qué es aquello que mueve a la persona, conectar con ese impulso. Sólo atendiendo a sus motivaciones se puede construir un plan de trabajo realista y generar nuevas inquietudes.

2. Se ha de promover una actitud esperanzadora ante las dificultades, lo cual no quiere decir acrítica.

La esperanza es una actitud complementaria a la responsabilidad del orientador/a de **desocultar** cosas, hechos, explicar que hay detrás, ir a la raíz de las situaciones.

3. La visión de la persona ha de ser **integral** y se ha de flexibilizar el proceso ante este hecho. No olvidemos que trabajamos con personas y que éstas son complejas y que en muchas ocasiones pueden aflorar situaciones personales, de salud, familiares, etc. que pueden estar condicionando el proceso de búsqueda de empleo. Aunque no sea nuestra tarea la de solucionar o ayudar a solucionar esas situaciones, sí que habremos de tenerlas en cuenta en el proceso para orientar en uno u otro sentido.

4. Es esencial **creer en las personas**, lo cual nos permite aprender de ellas, dialogar y, sobre todo, poner a prueba nuestros propios valores y conductas. Si quien orienta no confía en la persona y en sus posibilidades, y deja de lado los prejuicios existentes, difícilmente se conseguirá un objetivo.

5. La defensa de un **concepto “amplio” de la inserción** que no se limita o mide exclusivamente por la contratación efectiva de las/los participantes.

Hay que reconocer el éxito en aquellos casos en los que se alcancen otros objetivos como la participación en acciones de formación, la regularización de una situación administrativa -laboral, el acceso a otros recursos sociales o a una mayor participación en la vida social-. Es decir, aprendamos a valorar y a hacer visibles los procesos y no sólo los resultados. Para ello es importante el seguimiento.

4.4. UN MODELO DE ORIENTACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA EDUCATIVA Y DE GÉNERO: EL ADVP

El modelo de Activación del Desarrollo Vocacional y Personal (ADVP) ofrece un marco válido para el diseño de intervenciones orientadoras educativas desde la perspectiva de género (Programas MAREP y Elige del Instituto Andaluz de la Mujer). Si atendemos a los postulados de los que parte el modelo, podemos observar cómo presenta unos fundamentos de partida que le hacen ser coherente con las perspectivas educativas y de género, aunque el modelo en sí no contemple esta segunda vertiente de la orientación. Teniendo en cuenta esto, los postulados del modelo son los siguientes:

- a) Si el mundo laboral está en constante evolución, la orientación debe ser continua, parte de un proceso, no puntual.
- b) El proceso debe ser de carácter educativo, en el que el alumnado se convierte en protagonista y autor del mismo. Consideramos que puede aportar, desde la perspectiva de género, los aspectos que recogemos en el cuadro 1.

Cuadro 1

1. Estrategias de comprensión de la aceleración de la evolución del mercado laboral y toma de conciencia de los recursos para enfrentarse a ella.
2. Orientación no sesgada por la visión del orientador u orientadora.
3. Autoestima personal.
4. Autonomía y reafirmación de sí misma/o (liberación de estereotipos).
5. Concepción evolutiva y abierta de la persona.
6. Participación e implicación (actividad frente a pasividad).

El elemento clave del proceso es la toma de conciencia, por parte de la persona, de su responsabilidad respecto a su propia vida. Además, para el éxito de este proceso, es necesaria su implicación. Por ello es importante lo siguiente:

- 1) Llevar a cabo un proceso de indagación sobre sí mismo/a y lo que le rodea, para adquirir un saber (saber-hacer y saber-ser) para, a continuación, afirmar su responsabilidad y capacidad de autodeterminación.
- 2) El propio proceso de orientación se convierte en el contenido de las intervenciones que tomen como fundamento el modelo ADVP. La finalidad del proceso de orientación debe ser, en primer lugar, ofrecer al alumnado un tipo de experiencias que le permitan la evolución de sus propias representaciones personales, profesionales y vitales -sin ningún tipo de sesgo-. Y, en segundo lugar, que sea capaz de elaborar su propio proyecto profesional y vital. Los contenidos a través de los cuales se pueden conseguir estos objetivos son precisamente las tareas que, según el enfoque de la orientación como desarrollo de la carrera vital -en el sentido con el que definimos el concepto de carrera anteriormente-, constituyen el proceso de orientación: exploración, cristalización, especificación y realización.

Una de las principales aportaciones del modelo ADVP es que ofrece una perspectiva operatoria de este proceso, al relacionar cada una de estas tareas con los tipos de pensamiento que, de acuerdo con Guilford, puede desarrollar la persona: pensamiento creativo, pensamiento categorial, pensamiento evaluativo y pensamiento implicativo. Cada uno de ellos está relacionado con un conjunto de habilidades y actitudes cognitivas detalladas en el cuadro 2, que se configurarían en el modelo ADVP como el contenido concreto de cada una de las actividades que hay que diseñar y desarrollar en la intervención. Por ejemplo, si se pretende desarrollar el pensamiento creativo, se

deben plantear actividades en las que el alumnado tenga, por ejemplo, que imaginar o hacer descripciones, mostrar su curiosidad, etc. El aprendizaje de cada una de las tareas del desarrollo vocacional puede ofrecer una importante aportación desde la perspectiva de la orientación no discriminatoria, como recogemos en el cuadro 3.

Cuadro 2

Habilidades y actitudes implicadas en el desarrollo vocacional			
Tareas del desarrollo	Habilidades intelectuales Modalidades	Habilidades vocacionales	cognitivas- Actitudes
Exploración	Creativo	Observar	Apertura
		Describir	Sensibilidad
		Preguntar	Curiosidad
		Descubrir	Tolerancia
		Definir	Imaginación
		Imaginar	Elaboración de hipótesis
		Reducir	Interés
Cristalización	Categorial	Asociar	Autoestima
		Reagrupar	Organización
		Clasificar	Orden
		Resumir	Coherencia
		Comparar	Continuidad
		Jerarquizar	Apreciación
		Eliminar	Confianza
Especificación	Evaluativo	Elegir	Responsabilidad
		Examinar	Discriminación
		Evaluar	Sentido crítico
		Deducir	Tendencia a la reflexión
		Prever	Certeza
		Aplicar	Implicación
		Generalizar	Eficacia
Realización	Implicativo	Planificar	Determinación
		Elaborar	Perspicacia
			Sentido práctico

Adaptación de D. Pelletier et al., 1984

Cuadro 3

<p>Pensamiento creativo</p> <p>Búsqueda activa de opciones formativas y laborales no tradicionales. Imaginación -"ir más allá"-. Autonomía personal.</p>
<p>Pensamiento categorial</p> <p>Identidad personal - identidad profesional. Comprensión de los estereotipos sexistas. Mejora del autoconcepto y la autoestima.</p>
<p>Pensamiento evaluativo</p> <p>Comparación proyecto - limitaciones. Toma de conciencia de las ataduras.</p>
<p>Pensamiento implicativo</p> <p>Anticipación a las dificultades. Responsabilidad respecto a: <input type="checkbox"/> Sí misma/o. <input type="checkbox"/> Al proyecto de vida.</p>

Por lo que respecta a la metodología que propone el modelo, es de carácter experiencial, entendiendo que dicho carácter supone un "contexto de aprendizaje que descansa sobre el orden de la vida social y no de la intimidad. No es discurso sobre sí mismo, sino a partir de sí mismo" (Pelletier, 1997:39), en interacción con los demás. La tarea del/la profesional de la orientación es ofrecer situaciones experienciales grupales al alumnado para que las trate cognitivamente, utilizando para ello las habilidades y actitudes implicadas en cada una de las tareas del desarrollo vocacional que analizamos anteriormente y las integre en su propio proyecto de vida.

Se introduce así una dimensión subjetiva en el proceso de orientación que debe permitir a la persona explorar sus propias vivencias, sus deseos, sus necesidades, sus valores pasados y presentes para poder proyectarse hacia el futuro donde "lo esencial descansa sobre la intencionalidad, sobre una atención activa hacia las oportunidades, desde la que el sujeto puede convertirse en autor de su propia vida. Es una intención de querer partir de sus propias potencialidades, de las cosas que se quieren, a través de lo cual será posible la realización de sí mismo. El proyecto es como el trabajo de

escritura (...) Es preciso clarificar, reunir las ideas, clasificarlas y convertirlas en ideas directrices” (Pelletier, 1997).

Finalizaremos esta exposición con una frase que podría expresar la síntesis de enfoques a la que hemos venido haciendo referencia:

“Me parece deseable, aunque difícil, proponer la ayuda de orientadores capaces de recoger las representaciones del trabajo deseado, incluso las que parezcan actualmente poco realistas, como expresión de una aspiración a un trabajo efectivamente diferente. Fijaríamos, por tanto, como objetivo, ayudar a que estas utopías parciales se conviertan en proyectos -no animándolas graciosamente-, sino ayudando de forma crítica a las personas a que se motiven en un momento dado a organizarse colectivamente para evitar o derribar los obstáculos que se levantan en su ruta, analizar las situaciones en las que se encuentran o se van a encontrar, para aprovechar todas las oportunidades favorables a sus proyectos sabiendo esperar, a veces, o dar rodeos, sin abandonar una lucha actualmente larga y difícil” (G. Latreille, 1984).

5. LOS SERVICIOS DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES

A continuación, citaremos una selección de servicios de atención a las mujeres existentes y los dividiremos por categorías.

1. Asociaciones de mujeres

Las asociaciones de mujeres surgen para recoger las inquietudes, las motivaciones y los problemas de las mujeres que las forman. La Constitución Española reconoce el derecho de asociación en el artículo 22, dentro del capítulo 2 del título I “De los derechos fundamentales y libertades públicas”.

La Plataforma para la Acción de la IV Conferencia Mundial de las Mujeres apuesta por la consolidación de un movimiento asociativo plural como medida necesaria para la participación del colectivo femenino en los ámbitos social, político, económico, cultural, etc.

El asociacionismo en la mujer ha supuesto y supone un instrumento de cambio de la situación social de este colectivo, sobre todo porque actualmente se constituyen como uno de los recursos más importantes de atención, ayuda y servicio a otras mujeres, puesto que son conocedoras de sus problemas y de sus inquietudes.

Las asociaciones de mujeres existen en el ámbito nacional, regional y en los niveles locales y provinciales.

Dirección web www.nodo50.org/mujeresred.

2. Servicios de atención a mujeres en el ámbito nacional

El organismo de más relevancia que presta servicios de atención a mujeres en el ámbito nacional es el Instituto de la Mujer. Es un organismo autónomo dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, a través de la Secretaría General de Políticas de Igualdad, cuya finalidad es promover las condiciones que posibiliten la igualdad social de ambos sexos y la participación de la mujer en la vida política, cultural, económica y social. Por tanto es el organismo del Gobierno que promueve las políticas de igualdad.

Dirección web www.mtas.es/mujer.

3. Organismos responsables de igualdad de oportunidades de ámbito regional

En las distintas Comunidades Autónomas existen organismos responsables de promover la igualdad de oportunidades entre los hombres y mujeres de sus distintos ámbitos territoriales.

Por ejemplo, en la Comunidad de Andalucía la dirección web es www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/.

4. Servicios de información y asesoramiento a las mujeres y/o en igualdad de género en las corporaciones locales

Son servicios específicos que cuentan con un gabinete jurídico y psicosocial dotados con psicólogo/a, abogado/a y asistente social. Existen en los ayuntamientos de las capitales de provincia y en las diputaciones de cada provincia.

Podemos distinguir los siguientes.

1. Servicios de información y asesoramiento a la mujer, familia y convivencia.

Están ubicados en los ayuntamientos y en las diputaciones provinciales y dotados de un equipo de profesionales de la psicología, abogacía y asistencia social y llevan a cabo las siguientes funciones:

- Ofrecen información sobre recursos existentes, prestaciones sociales, derechos que les asisten, ofertas de empleo, etc.
- Resuelven problemas específicos o dificultades producidas en el contexto sociofamiliar (separaciones matrimoniales, problemas de convivencia, malos tratos, etc.).
- Orientan a las mujeres en la participación de actividades o programas culturales, de ocio, de empleo, etc.

2. Centros de servicios sociales (CEAS).

Prestan servicios básicos dirigidos a toda la comunidad en general, pero son las mujeres las que más acuden a estos servicios específicos según la necesidad demandada.

3. Consejos municipales de la mujer.

En los últimos años se están creando concejalías de la mujer en distintas corporaciones locales, y éstas a su vez crean los denominados consejos municipales de la mujer.

Las asociaciones de mujeres están representadas en los consejos municipales de la mujer (en los municipios donde éstos se han creado).

Suponen una fórmula de participación de las mujeres en la actividad de los organismos públicos, en los asuntos que afectan directamente a la calidad de vida o al bienestar de las mujeres.

Se fundamentan en el artículo 9.2 de la Constitución Española: “Los poderes públicos deben facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”.

5. Secretarías o departamentos de mujer en las organizaciones sindicales

Sus objetivos se refieren sobre todo al ámbito sindical y laboral, pero también son promover una igualdad real entre mujeres y hombres en todos los ámbitos de la vida.

Dentro de los sindicatos, las secretarías de la mujer trabajan para incrementar la implicación de las mujeres, promover su participación y su presencia en los órganos de dirección y garantizar un mayor conocimiento de la realidad laboral y social de las mujeres en el interior del sindicato, además de incorporar medidas y planes de igualdad en los ámbitos de interlocución sindical (negociación colectiva, diálogo social),

así como para impulsar la aplicación de la transversalidad de género en la política sindical.

En el mercado de trabajo, los departamentos o secretarías de la mujer intentan detectar y luchar contra las discriminaciones hacia las mujeres en la vida laboral, como por ejemplo el acceso, la promoción y el mantenimiento del empleo. Denuncian y promueven una igualdad salarial y de condiciones de trabajo de las mujeres con respecto a los hombres que desempeñan tareas de igual valor; desarrollan iniciativas para prevenir y acabar con problemas específicos a los que se ven expuestas las mujeres en el trabajo (como el acoso, dificultades en el acceso a la formación, salud laboral, etc.).

Fuera del marco estrictamente laboral, las áreas de la mujer de los sindicatos mantienen relaciones con grupos de mujeres y distintos organismos responsables de la igualdad de oportunidades, trabajando para conseguir cambios legales y cambios de actitudes que supongan un avance en la situación de las mujeres.

Las actividades que realizan como entidades que prestan servicio a la mujer pueden agruparse en:

- a) Asesoramiento y orientación en los temas relativos a la discriminación de la mujer.
- b) Campañas de afiliación y participación sindical.
- c) Estudios, campañas y cursos sobre diversos temas (legislación, salud laboral, dirigidos a los/as representantes sindicales para detectar y eliminar discriminaciones de género en las empresas, etc.).
- d) Edición de publicaciones que sirven como material formativo y orientativo para promover cambios de actitud hacia las mujeres.
- e) Establecimiento de criterios para la negociación colectiva encaminados a eliminar las discriminaciones laborales.
- f) Elaboración y participación en campañas para promover cambios sociales y transformaciones en las actitudes de las mujeres.

Es una labor muy importante, sobre todo porque desde las organizaciones sindicales se puede incidir en la situación de las mujeres en el mercado de trabajo y se pueden tener en cuenta sus necesidades, además de ampliar los recursos de las personas trabajadoras para tomar decisiones sobre sus trayectorias formativas y laborales. Ejemplo de ello es la siguiente web:

<http://www.ccoo.es/cscceo/menu.do?Áreas:Mujeres>.

6. Órganos judiciales y policiales que atienden temas de mujer

Han tenido un gran desarrollo en los últimos años. Citaremos sólo algunos:

a. Servicios de atención a víctimas.

El Ministerio de Justicia, según lo preceptuado en la Ley 35/1995 de 11 de diciembre de ayudas de asistencia a víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual, puso en funcionamiento el Servicio de Atención a Víctimas, dependiente de los decanatos de los juzgados de las capitales de provincia.

Este servicio tiene una doble finalidad.

- a.1. Asistencial. Prestar atención psicológica, jurídica y social a las víctimas de todo tipo de delitos, canalizando sus necesidades y atendiendo a las más perentorias.
- a.2. Informativa. Sobre el sistema de ayudas a las víctimas directas o indirectas de los delitos dolosos y violentos contra la libertad sexual cometidos en España.

El personal que realiza este servicio es:

- una médica forense y un equipo psicosocial (psicólogo/a y asistente social).
- un/una oficial de la administración de Justicia.

b. Servicios específicos de cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.

La Secretaría de Estado de Seguridad, dependiente del Ministerio del Interior, para dar un servicio adecuado a las mujeres víctimas de la violencia y atenderlas con una asistencia integral, personalizada y especializada, protegiendo sus derechos desde el mismo momento que presentan la denuncia ya para investigar los casos, ha creado en algunas provincias los siguientes servicios:

- b.1. los servicios de atención a mujeres (SAM) en el ámbito de la Policía Nacional.
- b.2. los equipos de mujeres y menores (EMUME) en la Guardia Civil.

También existen servicios similares en algunas policías municipales.

Es muy importante la existencia de estos servicios en las capitales de provincia, así como su difusión, puesto que ello provoca un aumento de las denuncias. Pero para que funcione este servicio, al igual que todos los demás, debe estar en constante relación con el resto de las instituciones.

El trabajo que desarrollan los SAM, en las capitales de provincia donde existen, se complementa con el realizado por los EMUME, cuyo ámbito de actuación es toda la provincia. También integrado por mujeres profesionales especializadas, intervienen en situaciones de maltrato familiar.

Los ámbitos territoriales están bien definidos, pero ambos cuerpos mantienen una relación estrecha que les permite un intercambio continuo de información.

c. Servicios de asistencia jurídica gratuita.

Éste no es un servicio específico de mujer, sino que lo es para toda la población en general, pero merece la pena citarse dada la importancia que tiene para la gran mayoría de mujeres que, como consecuencia de la violencia de género, física o psíquica, necesitan acudir a un profesional del derecho pero carecen de recursos económicos.

La Ley 1/1996 de 10 de enero reconoce el servicio de asistencia jurídica gratuita a aquellas personas físicas cuyos recursos e ingresos económicos computados anualmente por todos los conceptos y por unidad familiar no superen el salario mínimo interprofesional vigente en cada momento.

Se presenta información sobre este servicio y se solicita este derecho en los Colegios de Abogados de cada provincia.

Existe también un servicio jurídico gratuito sobre malos tratos durante las 24 horas, que pone a disposición el Colegio de Abogados en colaboración con el Ministerio de Justicia.

7. Centros de documentación y bibliotecas para la mujer

Estos centros, concebidos como servicios para la mujer, tienen como objetivos fundamentales los siguientes: recoger, tratar técnicamente y difundir documentación (libros, revistas, ponencias, informes, etc.) orientada a fomentar la igualdad de oportunidades, la promoción de la mujer y su participación en todos los ámbitos de la sociedad.

Todos los documentos existentes en los centros de documentación están al servicio de cualquier usuario/a que esté interesado en la temática de las mujeres.

Los fondos documentales, de forma general, pueden ser consultados en bibliotecas y otros centros de documentación de la mujer que quieren intercambiar información.

También en instituciones, entidades y asociaciones implicadas en la orientación e inserción de las mujeres.

Existe en el ámbito nacional la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres. Esta red se creó para promocionar y difundir la labor de los centros integrantes de la misma, ubicados en el territorio español; no depende de ningún organismo administrativo. Los centros que pertenecen a la Red están especializados en documentación sobre temas de género e igualdad entre mujeres y hombres, son de uso público y cuentan con personal especializado.

8. Servicios de formación y educación para la mujer

La educación es elemento básico para la consecución de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, y un elemento indispensable para la autonomía de las mujeres, para poder elegir conforme a su propio juicio y tener acceso a los derechos que les corresponden.

Características históricas y culturales han dado lugar a acusadas diferencias educativas entre mujeres y hombres, dado el papel que ha jugado la mujer dentro de la sociedad. Así, en el sistema educativo para personas adultas, aproximadamente dos tercios del alumnado son mujeres.

Con la finalidad de contrarrestar déficits educativos o de cualificación de algunos grupos de mujeres, han existido una serie de programas formativos para las mujeres. Citaremos algunos, a modo de ejemplo:

- a. Programas de formación para la mujer.
 - a.1. Programa ALBA (Junta de Castilla y León).
 - a.2. Programas de formación profesional y ocupacional en Castilla y León.
 - a.3. Cursos de Formación Innovadora para mujeres (Programa NOVA).
 - a.4. Programa de creación de empresas y gestión de PYMES.

- b. Centros educativos con programas educativos para investigar o impartir docencia sobre temas de género, feminismo o estudios sobre las mujeres.
Seminarios universitarios de estudios de mujer. Realizan trabajos de investigación sobre las mujeres. Pueden estructurarse de forma diferente, según las universida-

des (seminarios universitarios, cátedras, centros de estudio interuniversitarios, etc.).

6. RESUMEN

1. La figura de las/los agentes y promotores/as de igualdad de oportunidades nace en los años setenta en Europa y a finales de los ochenta en España.
2. Las funciones del/la agente de igualdad son fundamentalmente planificar medidas y acciones para la igualdad de género, asesorar a responsables técnicos y políticos y evaluar los programas, así como aplicar la transversalidad de género. Para realizar este trabajo se necesita una formación universitaria y varios años de experiencia en el trabajo con mujeres.
3. El/la promotor/a de la igualdad tiene como funciones el contacto directo con las usuarias de servicios dirigidos a las mujeres, así como campañas de difusión, escuelas para adultas, etc. Para realizar este tipo de trabajo se considera que no es necesaria una formación universitaria.
Entre los dos perfiles también se presentan similitudes, puesto que en ambas profesiones se realizan tanto tareas de asesoramiento a mujeres de grupos específicos como trabajo con demandantes de empleo o con mujeres maltratadas.
4. El ámbito de actuación de la figura profesional de los/las agentes de igualdad de oportunidades viene definido, en primer lugar, por la institución en la que trabajan, ya sea un organismo público o privado, una institución de ámbito local, regional, autonómico, un centro de orientación profesional o una empresa.
5. La eficacia de la labor de estos/as profesionales está en que sus funciones contribuyen a dinamizar el conjunto del organismo o institución. Serán éstas las que lleven adelante una estrategia de igualdad de oportunidades.
6. A la hora de facilitar información adecuadamente hay que tener en cuenta tres reglas fundamentales: cuándo informar, qué información se requiere y cómo informar.
7. La función que ejercen los/as agentes de igualdad de oportunidades cuando asesoran a mujeres en situaciones de discriminación ha de tener en cuenta diversos factores, como son la empatía, el rol de conducta, las respuestas de escucha y de acción, entre otras.
8. El modelo de activación del desarrollo vocacional y personal es una propuesta válida de intervención para facilitar el desarrollo de una intervención orientadora, educativo-profesional, alejada de estereotipos sexistas y promotora del principio de igualdad de oportunidades.
9. Servicios de atención a mujeres.
 - Servicios de atención a mujeres en el ámbito nacional.
 - Organismos responsables de igualdad de oportunidades de ámbito regional.

- Servicios de información y asesoramiento a la mujer en las corporaciones locales.
- Secretarías de la mujer en las organizaciones sindicales.
- Órganos judiciales y policiales que atienden temas de la mujer.
- Centros de documentación y bibliotecas para la mujer.
- Servicios de formación y educación para la mujer.

7. EJERCICIOS

6.1. Ejercicio 1

Lectura del supuesto.

Realizar el asesoramiento a través de cuatro respuestas de escucha y cuatro respuestas de acción.

Texto

Lucía acude al servicio jurídico del Centro de la Mujer de Albacete. Es una joven de 16 años, acude asustada, indecisa y temerosa. Primero pregunta qué es lo que hace ella en el Centro de la Mujer. Después dice que está harta de las peleas entre sus padres. Su madre pega a su padre y el padre a la madre, y como éste tiene más fuerza la madre sale más perjudicada. Su madre no quiere denunciarlo ni separarse, porque ella también comete agresiones, aunque dice que a veces se le pasa esa idea por la cabeza. A ella y a su hermano no les tocan, pero manifiesta que está harta y que no sabe qué hacer.

8. CUESTIONARIO

1. De las siguientes funciones, elija cuál no correspondería realizar al/el agente de igualdad:
 - a) El desarrollo de acciones de sensibilización.
 - b) La orientación y asesoramiento en autoempleo.
 - c) La información y asesoramiento sobre políticas de medio ambiente.
 - d) La promoción de programas de formación ocupacional.

2. ¿Qué organismo o institución de los siguientes no sería ámbito propio de actuación del agente de igualdad?
 - a) El Ministerio de Trabajo y las consejerías de trabajo de las Comunidades Autónomas.
 - b) Los ayuntamientos.

- c) Las asociaciones de consumidores y usuarios.
- d) Los sindicatos.

3. ¿Cuáles son los elementos que facilitan la relación en el asesoramiento? Elija la opción no válida.

- a) La actitud valorativa.
- b) La empatía.
- c) La autorrevelación.
- d) El rol de conducta.

4. Elija la afirmación incorrecta.

- a) La orientación profesional ha de ser planteada con una finalidad transformadora.
- b) La intervención orientadora ha de ser considerada como un proceso educativo.
- c) La intervención orientadora educativo-profesional debe estar alejada de estereotipos sexistas y debe ser promotora del principio de igualdad de oportunidades.
- d) El proceso de orientación debe contemplarse como un conjunto de actividades puntuales.

5. Indique cuál es la respuesta incorrecta: la orientación no discriminatoria implica:

- a) El desarrollo de la orientación, desde una perspectiva educativa, debe facilitar la creación de sí mismo/a, a partir de lo que se es en el momento presente.
- b) La orientación desde la perspectiva de género debe tener un carácter integral.
- c) En la orientación no discriminatoria ha de entenderse el interés profesional como algo innato.
- d) El carácter integral del proceso de orientación debe facilitar el apoyar el ingreso de las mujeres en actividades masculinas.

6. Elija la afirmación incorrecta.

- a) El modelo de Activación del Desarrollo Vocacional y Personal ofrece un marco válido para el diseño de intervenciones orientadoras desde la perspectiva de género.
- b) La finalidad del proceso de orientación debe ser ofrecer al alumnado un tipo de experiencias que le permitan la evolución de sus propias representaciones personales, profesionales y vitales, sin ningún tipo de sesgo.
- c) El aprendizaje de cada una de las tareas del desarrollo vocacional no significa una importante aportación desde la perspectiva de género.
- d) La tarea del/la profesional de la orientación es ofrecer situaciones experienciales grupales al alumnado para que las trate cognitivamente.

7. Elija la respuesta incorrecta: el pensamiento evaluativo está relacionado con un conjunto de habilidades y actitudes cognitivas:
- a) La actitud de apreciación.
 - b) La habilidad de imaginar.
 - c) La actitud de sentido crítico.
 - d) La habilidad de elegir.
8. ¿Qué es el EMUME?
- a) El servicio de atención a mujeres en el ámbito de la Policía Nacional.
 - b) El servicio de atención a mujeres en la Guardia Civil.
 - c) Los servicios de asistencia jurídica gratuita.
 - d) Los servicios de atención a víctimas.
9. ¿Cuál de las siguientes funciones que cumplen los/las agentes de igualdad de oportunidades no es correcta?
- a) Planifica, desarrolla y evalúa políticas para la igualdad.
 - b) Investiga y analiza la situación de las mujeres en su zona de actuación.
 - c) Promociona y dinamiza las asociaciones de mujeres.
 - d) Colabora en la evaluación de programas de acción positiva.
- Soluciones:
1c; 2c; 3a; 4d; 5c; 6c; 7b; 8b; 9a

9. GLOSARIO

Aconsejar: Recomendar una solución o curso de acción particular para que siga el receptor.

Acto de informar: Transmisión verbal de datos o hechos sobre experiencias, sucesos, alternativas, personas, etc.

ADVP: Activación del Desarrollo Vocacional y Personal.

Ámbito de actuación: Ambito de actuación de las/los agentes de igualdad de oportunidades que viene definido en primer lugar por la institución en la que trabajan, ya sea un organismo público o privado, una institución de ámbito local, regional, autonómico, un centro de orientación profesional, una empresa, etc.

Autorrevelación: Habilidad social de revelar los pensamientos y sentimientos propios a los/as demás. Es una habilidad básica para desarrollar y mantener relaciones sociales normales. Es una forma de establecer empatía.

Clarificación: Pregunta que se utiliza frecuentemente detrás de un mensaje ambiguo del tipo de: “¿Quieres decir que...?” o “¿Estás diciendo que...?” seguido de una parte o de todo el mensaje previamente emitido por nuestro/a interlocutor/a.

Confrontación: Respuesta verbal mediante la cual se describen las posibles discrepancias, conflictos y mensajes mixtos de los sentimientos y/o acciones del interlocutor/a.

Empatía: Habilidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra y, desde ahí comprender sus emociones, pensamientos y conductas.

Informar: Presentar información relevante sobre el aspecto o problema; la decisión sobre el curso de acción final, si existe, es adoptada por el cliente

Interpretación: Asociación o relaciones causales que quien asesora realiza entre varias conductas, ideas, sucesos o presentación de posibles explicaciones de la conducta.

Paráfrasis: Pregunta, similar a la clarificación, que se define como la repetición de la parte del contenido del mensaje que describe una situación, acontecimiento o idea con nuestras propias palabras.

Prueba: Pregunta o cuestión que puede ser abierta o cerrada. Las preguntas abiertas producirán en general una respuesta bastante específica proporcionándonos de este modo información importante sobre el problema.

Las preguntas cerradas son importantes cuando buscamos hechos particulares o estamos interesados en una cuestión específica. Suelen empezar de las siguientes maneras: “¿Cómo estás...?”, “¿Has...?”, “¿Puedes...?”, etc., y se pueden responder con un sí, un no, una respuesta muy breve.

Reflejo: Repetición de los sentimientos o la parte afectiva del mensaje. Generalmente la parte afectiva del mensaje revela los sentimientos sobre el contenido.

Respuesta de acción: La que refleja la comprensión que tiene quien asesora con su interlocutor/a.

Respuesta de escucha: Una forma de transmitir empatía e interés. El/la interlocutor/a se sentirá escuchado y mejor comprendido cuando se muestra que se han

visto las cosas desde su marco de referencia, se ha escuchado lo que ha dicho y se han sentido o captado sus sentimientos o experiencias.

Síntesis: Prolongación de las respuestas de paráfrasis y reflejo que implica unir y repetir dos o más partes de uno o varios mensajes.

10. BIBLIOGRAFÍA

Arbe, F. (1997), *Orientación para la mujer*, en congreso de AEOEP “La orientación educativa y la intervención psicopedagógica integradas en el currículo”, Valencia.

Caballo, V.I. (1995), *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta*, Siglo XXI, Madrid.

Cormier, W. H, y Cormier, L. (2000), *Estrategias de entrevistas para terapeutas*, Desclée de Brouwer, Bilbao.

Espín, J. V. et al. (1996), “Mujer y orientación: por una orientación para la igualdad de oportunidades”, *Revista de Orientación y Psicopedagogía*, 7, (11) pp. 59-78.

Hernández Garrido, Julio y Aramburu-Zabala Higuera, Luis (1999), “Formación profesional para especialistas en el área de la igualdad de oportunidades para mujeres”, *Formación Profesional*, 23, pp. 73-79.

Instituto Andaluz de la Mujer (1997), *Programa Elige*, Junta de Andalucía, Sevilla.
Instituto de la Mujer (20 de noviembre de 2002), dossier “Agentes para la Igualdad”, Curso de Agente de Igualdad, Madrid.

Jato Seijas, E. y Valcarce, M. (2003), “Axente de Igualdade de Oportunidades: ámbitos de actuación e competencias profesionais”, en E. Jato y L. Iglesias (coord.), pp. 79-97, *Xénero e educación social*, Laiovento, Santiago.

Junta de Castilla y León (2000), Dirección General de la Mujer e Igualdad de Oportunidades, *Agentes de igualdad*, Junta de Castilla y León, Valladolid.

Luengo Rodríguez, Tomasa (2002), “Formación de agentes de igualdad: una propuesta metodológica de diseños de contenidos”, en Luengo Rodríguez, Tomasa, *Agentes de igualdad de oportunidades para las mujeres, acciones positivas en el marco de la cooperación*, pp. 17-29, UNED, Madrid.

Malanchuk, M. (1997), Información: habilidades para organizarla y mantener el control, Prentice Hall, México.

Romero Rodríguez, Soledad (1998), Hacia una orientación profesional no sexista, Gobierno de Navarra, Pamplona.

