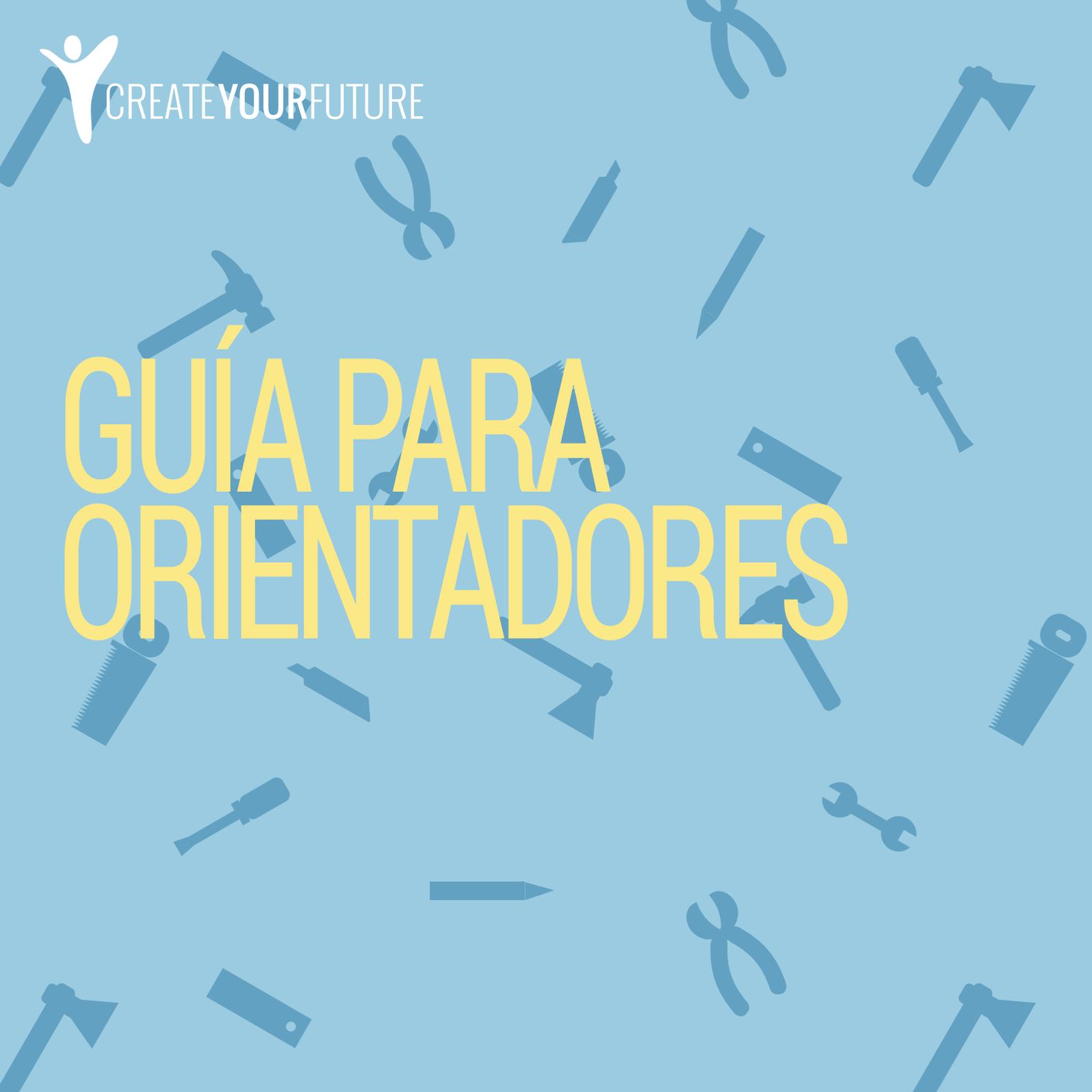




CREATE YOUR FUTURE

GUÍA PARA ORIENTADORES





Este proyecto (2014-1-BG01-KA204-001721) ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Este documento es responsabilidad exclusiva del autor y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en el mismo.



GUÍA PARA ORIENTADORES



Índice de contenidos

01. Programa Create your Future	5
02. Objetivo y alcance de la guía.	5
03. Las competencias clave del orientador Create Your Future	6
04. Perfiles y roles del orientador	8
05. Servicios de orientación	10
06. Cooperación entre instituciones laborales y grupos profesionales	12
07. Orientación al cliente	16
08. Resumen del Proceso de Asesoramiento	22
09. Información y materiales de formación	24
10. Control de calidad y evaluación	24
11. Higiene en los centros de salud	28
12. Documentación del proceso de orientación	30
13. Anexos	31



1. El Programa 'Create your Future'

El programa de orientación "Create your Future" se ha desarrollado en el marco del proyecto europeo del mismo nombre, en el Programa Erasmus+.

"Create your Future" proporciona a los adolescentes y adultos jóvenes que han sufrido un cáncer infantil apoyo individual a largo plazo para su reorientación profesional, desarrollo de perspectivas laborales, información sobre procedimientos de acceso así como orientación en relación con sobrellevar la enfermedad en su trabajo y en el proceso de solicitud de un empleo. "Create your Future" va más allá de la orientación vocacional pura -toma en cuenta tanto factores psicosociales como algunas necesidades y temas relacionados con la enfermedad. Un tema principal en "Create your Future" es el apoyo individual a largo plazo para los supervivientes de cáncer; su enfoque es sobre el cuidado y posibilidades de desarrollo de perspectivas individuales aunque realistas para el desarrollo y crecimiento profesional.

2. Objetivo y alcance de la guía

La Guía de 'Create your Future':

- Describe procedimientos de trabajo relacionado con el proyecto
- Incluye modelos de formularios clave
- Proporciona soporte a los nuevos orientadores
- Permite el cumplimiento estandarizado del proyecto 'Create your Future', y
- Contribuye a la gestión de la calidad

El objetivo es definir estructuras claras y unificadas, aplicables a todos los empleados del proyectos, teniendo en cuenta los diferentes procesos internos de las organizaciones que trabajan en proyectos.



3. Las competencias clave del orientador 'Create Your Future'

Conocimiento:

Los orientadores 'Create Your Future' contarán con conocimiento específico psicológico / educativo, así como experiencia relevante en orientación. El Curso de Formación a Formadores de 'Create Your Future' les permite obtener conocimiento práctico -técnicas, modelos y estrategias, así como conocimiento médico específico relevante para trabajar con los supervivientes de cáncer infantil.

Sin embargo, para que este conocimiento se implemente de forma efectiva, es necesario un buen nivel de motivación personal y meta-competencias personales -el procedimiento de orientación incluirá afrontar diferentes retos, el grupo objetivo será nuevo para los orientadores y estos factores podrían ser problemáticos si no se abordan adecuadamente.

Motivación:

El orientador es consciente de sus motivaciones para entrar en el proceso y apoyar el proyecto 'Create Your Future'. El orientador ha definido y hecho una lista (mejor por escrito) de los diferentes motivos por áreas - no sólo en relación con el grupo objetivo, sino también de sus beneficios personales en este proceso. El orientador ha pedido a sus colegas/amigos opiniones e ideas - "¿Qué obtengo de beneficio de todo este proceso de orientación?" ¿Por qué debería hacerlo?". Esto asegura el nivel básico de "energía motivadora", que está fuertemente ligada al nivel de esfuerzo y persistencia que el orientador trae al proceso.

Competencias:

Para implementar su conocimiento de forma efectiva, el orientador necesita las siguientes meta-competencias:

Motivar al estudiante a través de::

- Conciencia del papel de la motivación
- Autoconciencia sobre su propio nivel de motivación



- Uso de valores y motivaciones personales para la realización personal (Teoría de Maslow) así como uso de sentimientos de igualdad/desigualdad (Teoría de la Motivación de la igualdad) y su implementación en el caso de los Supervivientes de Cáncer Infantil (en adelante SCI)

Competencias de Investigación, por ejemplo:

- Cosas a hacer y a evitar durante la investigación
- Trucos de investigación
- Capacidad de recuperar de forma efectiva información sobre contactos y enlaces específicos a nivel nacional (portales de empleo, agencias de contratación, entidades financieras).

Proactividad relativa a:

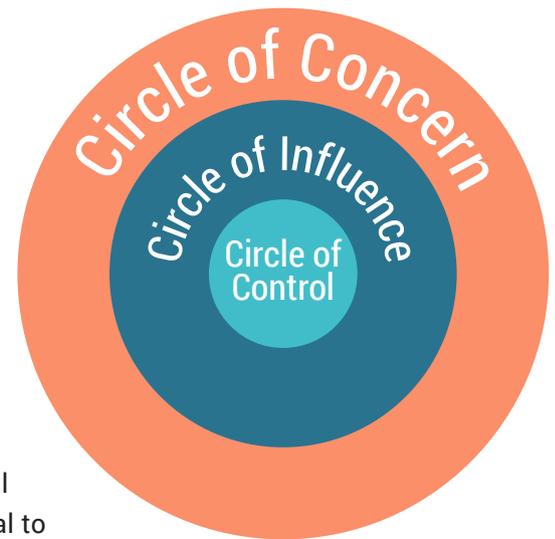
- Círculo de influencia
- El papel de la proactividad del orientador
- La proactividad del superviviente

Flexibility and effective change management, for example:

- Fases emocionales personales cuando se trata el cambio (p.ej. la curva de Kübler-Ross de tratamiento del cambio)
- Ejemplos personales durante todas las fases

It is important to mention, that all these are also applicable and beneficial for the survivors, so when a trainer has mastered them, they could serve as a role model for the survivor, encouraging the development of his/her self-reflection, self-awareness, critical thinking etc.

Finally, the 'Create Your Future' Train the Trainer Course offers foundations and food-for-thought to all groups of competences listed above, but the main task of the counsellor is to be self-reflective and to analyse his/her personal need for development in all of these areas. The 'Create Your Future' Team is at complete disposal to provide additional support and advice in terms of the Knowledge, Motivation and Competences of its Counsellors.



Circle of influence



4. Perfil y roles del Orientador

La orientación ocupacional para niños y adolescentes requiere competencias y experiencia en las áreas siguientes:

- pedagogía
- orientación
- psicología
- pedagogía social
- formación sobre orientación ocupacional y el mercado laboral

Un orientador sin experiencia difícilmente incorpora todas estas competencias. Sin embargo, es necesario que tenga la menos una formación básica en alguno de los campos mencionados antes, y al menos tres a cinco años de experiencia profesional relevante; y también contar con experiencia en las medidas del mercado laboral.

Debido a la complejidad de la situación, trabajar con el grupo objeto no es apropiado para personas que están al inicio de su desarrollo profesional. En el perfil del orientador 'Create Your Future' encontrarás información sobre los cursos que se realizan en diferentes países para obtener la cualificación necesaria para 'Create Your Future'.

El orientador 'Create Your Future' juega varios papeles:



Formador:

- Formación en orientación ocupacional
- Conocimiento sobre solicitudes de empleo
- Mejora de competencias clave
- El formador es un experto en compartir conocimiento
- Objetivo: desarrollar las competencias personales del cliente

Entrenador:

- Ayuda al cliente en fijar sus objetivos personales
- No ofrece soluciones, sino que anima el proceso de toma de decisiones independiente
- Incrementa la independencia y la responsabilidad personal
- Objetivo: buscar ayuda para auto-ayudarse

Asesor:

- Papel de experto/asesor/solucionador de problemas
- Determina el proceso y su contenido
- Resuelve problemas personales y sociales (p.ej. deudas, alojamiento)
- Tiene un papel de líder
- Objetivo: encontrar soluciones

Gestor de casos:

- Apoyo para el uso de esquemas potenciales para apoyar / mejorar el empleo
- Coordinación entre el cliente y los diferentes agentes (ver abajo)
- Creación de sinergias
- Gestión de los flujos de información entre los actores participantes
- Investigación sistemática de las posibilidades de desarrollo posterior
- Objetivo: la mejor coordinación posible, optimización del apoyo al empleo potencial.
- Clave del éxito: cooperación efectiva y relaciones

Orientador 'Create Your Future': ¡TODO EN UN EMPLEO!



5. Servicios de Orientación

El cuidado y apoyo de adolescentes y adultos jóvenes en el programa 'Create Your Future' se produce:

- En entornos individuales en el contexto de citas personales o mediante asesoramiento telefónico
- Como asesoramiento de acompañamiento y socialización, o
- En grupos en forma de apoyo entre pares.

Escenario individual en forma de entrevistas personales o asesoramiento telefónico:

- Anamnesis detallada y fase de clarificación
- Análisis de la situación y oportunidades potenciales
- Clarificar el desarrollo potencial
- Desarrollo de fortalezas y recursos personales
- Creación de un calendario diario
- Aceptación y reconocimiento de los límites personales (protección de exceso de carga)
- Refuerzo de la independencia y organización personal
- Trabajo con las familias del cliente
- Clarificar la capacidad de trabajo del cliente
- Orientación vocacional (deseos, perspectiva, talentos)
- Fijar objetivos profesionales y personales
- Preparación de un plan de desarrollo y agenda, así como comprobar la fase actual
- Monitorizar y ayudar en el período escolar o de formación continua (relación con los profesores)
- Gestionar las dificultades individuales en el proceso de búsqueda de empleo (establecer contactos con sistemas de información externos)
- Formación para la solicitud de empleo (preparación de documentos de presentación y formación para la entrevista de trabajo)
- Búsqueda de becas, formación, lugares de desarrollo de habilidades y empleo
- Formación comunicativa: ayuda en la mejora de las habilidades comunicativas ("hablo en mi nombre")



- Asesoramiento al inicio de un nuevo empleo (fase inicial) o cuando surjan conflictos laborales
- Motivar la independencia económica a través de formación de ingresos personales, costes, deudas
- Orientación, monitorización y apoyo en situaciones de crisis y ayuda debidas a problemas organizativos
- Orientación e información sobre los derechos legales de personas con discapacidad

Asesoramiento de acompañamiento y relaciones con otras instituciones asesoras y de apoyo:

- Información o contacto con organizaciones de mercado laboral (rehabilitación neurológico y social, clarificación de la capacidad personal para el empleo)
- Relaciones e intercambio con instituciones de salud (clínicas de pacientes externos)
- Visitas acompañadas a instituciones, bancos, entrevistas de trabajo
- Contactos empresariales y búsqueda de información sobre el potencial laboral del cliente
- Información o cooperación con instituciones dependientes sobre los requisitos individuales del cliente, tales como:
 - escuelas, instituciones formativas, proveedores de formación, fondos de seguros de salud, instituciones de seguros y pensiones, asesoramiento sobre gestión de deuda, vivienda, ...

escuelas, instituciones formativas, proveedores de formación, fondos de seguros de salud, instituciones de seguros y pensiones, asesoramiento sobre gestión de deuda, vivienda, ...

Apoyo entre pares con presencia de un asesor:

- El intercambio de conocimiento y experiencia entre clientes jóvenes (grupo de pares)
- Red social entre clientes
- Recursos especializados sobre el asunto proporcionado por el formador

Durante el trabajo psicosocial con el cliente hospitalizado, las competencias clave, como

- Auto-percepción y gestión diaria del tiempo
- Potencial adaptivo y competencia de adaptación
- Competencias sociales, interacción social, seguridad social, gestión de conflictos en forma racional



y afectar a la regulación

- Competencias relativas al empleo

no pueden ser probadas e implementadas en la vida diaria, pero son importantes para una reintegración profesional con éxito. 'Create your Future' permite a los clientes promover y aplicar esas competencias clave y habilidades en la vida real. La condición para ello es que los clientes sean conscientes de que son parte de una red social individual (familia, pareja, entorno social) y (obstaculizando o promoviendo) toman parte en el proceso de reintegración. En este caso, el empleo de clientes en la vida real es una ventaja.

Oportunidades para la integración en el mercado laboral:

Trabajar con el cliente en el objetivo específico -mercado laboral- es posible sólo una vez que los temas mencionados antes se clarifiquen. Hay varias opciones personalizadas al cliente:

- Ser contratado (es posible comenzar una carrera sin formación laboral adicional)
- Participar en cursos de formación e instituciones formativas
- Empleo en un entorno controlado
- Participar en terapia ocupacional y cuidados diarios.

6. Cooperación entre Instituciones del Mercado Laboral y Grupos Profesionales

El punto de inicio es siempre el cliente y su reinserción a la vida laboral.

el modelo de organización de 'Create Your Future' está basado en la colaboración de al menos tres instituciones socias para el beneficio del cliente:



- Instituciones de salud
- Servicio de empleo y otras instituciones relacionados con el mercado laboral
- Organizaciones de rehabilitación médica y / o ocupacional
- Escuelas
- Otros proveedores de formación
- Fondos de seguros de salud
- Fondos de seguros de pensiones
- Autoridades estatales / autonómicas que tomen decisiones económicas y legales, según corresponda
- Otras instituciones sociales
- Y por supuesto: miembros de la familia del cliente, familiares, amigos

De acuerdo a esta cooperación interinstitucional, 'Create Your Future' también requiere actividades interdisciplinarias, p.ej. interacción estructurada entre diferentes grupos profesionales: asesores, psicólogos, profesionales de la salud, personal administrativo, abogados laboralistas, pedagogos, asesores laborales, etc.

El éxito de los resultados del proyecto depende de:

- El trabajo de asesores altamente cualificados
- Implicación de todos los grupos relacionados
- Gestión de proyecto eficiente
- Alto nivel de flexibilidad y adaptabilidad al estado de salud individual del cliente

A la persona que necesita asistencia a menudo la dirigen de un sitio a otro, donde tiene que contar la misma historia y enviar la información repetidas veces. Aquí hay un ejemplo de la vida real:



Hace tres semanas, Adolfo G. sufrió una hernia discal que necesitó una operación. Las conversaciones con su doctor mostraron que sus problemas de salud eran muy probablemente derivados de su exceso de trabajo. Por recomendación de su doctor, Adolfo G. visitó un psicólogo y le tuvo que contar su historia personal completa. El siguiente problema fue que no podía ejercer su profesión por razones médicas. Resultado: Adolfo necesita un trabajo nuevo y entra en crisis económica. Por tanto, se le remite al servicio de empleo y lo envían a un curso de reorientación laboral y le recomiendan que vaya a orientación sobre gestión de finanzas personales.



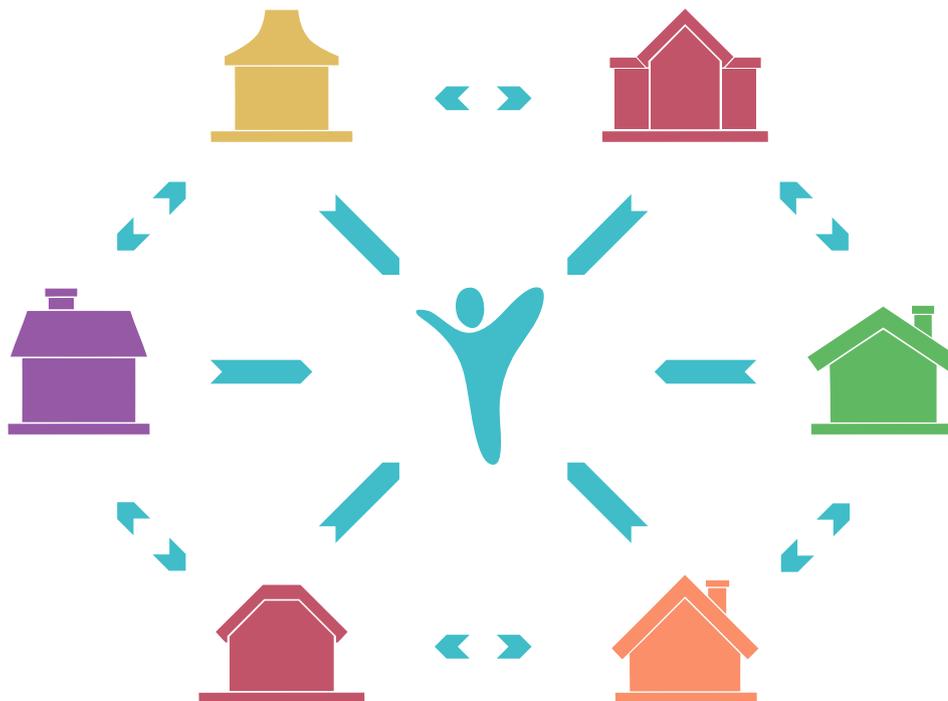
Este ejemplo muestra claramente que Adolfo G. tiene que contar su historia completa en cinco sitios diferentes, teniendo en cuenta que cada uno de estos lugares le proporciona información nueva.



En contraste, las instituciones que conforman 'Create Your Future' intercambian información entre ellas:

A María S. se le diagnosticó un tumor. Inmediatamente se le hospitalizó para seguir un tratamiento. El tumor tenía que ser eliminado mediante cirugía, seguido de varias sesiones más largas de quimioterapia. Desde el momento de su estancia hospitalaria, María recibe orientación psicológica y tanto doctores como psicólogos de la organización de pacientes con cáncer estaban en contacto constante e intercambiaban información sobre la paciente y su estado - el curso y progreso de la enfermedad. Basado en las conversaciones entre los socios y tras la implicación de la propia María S., se estableció que necesitaba un curso de reorientación laboral, porque no podía desarrollar la profesión que quería y podía realizar. Por esa razón, un orientador contactó con el servicio de empleo y de inmediato establecer el intercambio y flujo de información.





El reto en esta cooperación es la necesidad de coordinación intensiva de las actividades respectivas.

Beneficios del cliente de esta cooperación:

- Poderosas sinergias que, de este modo, donde la información no puede perderse y además, se evitan las actividades que se pueden puedan solapar.
- Los clientes pueden confiar completamente en las interacciones directas con los profesionales sin presión para recordar todos los hechos en orden para trasladárselos al próximo mediador.
- Son parte de una red en la que pueden confiar en situaciones extremas.
- Los clientes pueden alcanzar sus objetivos en numerosas situaciones distintas. Las instituciones por su parte los asisten y se adaptan a la situación.

La cooperación interdisciplinar y interorganizativa muestra objetivos comunes a largo plazo y cooperación coordinada hacia:



- La provisión de cuidado adicional psicosocial de niños y jóvenes con cáncer y sus familias
- La calidad de vida más alta posible, independencia y auto-determinación de los niños y los adolescentes con cáncer (supervivientes)
- Apoyo familiar en afrontar los eventos traumáticos y las posibles consecuencias de la enfermedad
- Facilitar la carga sobre las familias
- Comprender las dificultades que afectan a las familias afectadas a través de organismos especializados, guarderías, escuelas, etc. y el público general
- Información y asesoramiento para las familias afectadas
- Aumentar la conciencia de la gente sobre el tema tabú “Cáncer en niños y adolescentes” y otros efectos relacionados
- Cursos de orientación laboral después de recuperar la salud
- Mitigar las situaciones psíquicas extremas
- Contactar con personas con experiencias similares
- Aprendizaje entre pares, cara a cara y virtual

El desarrollo de la cooperación eficiente requiere reuniones frecuentes de coordinación en grupo. La cooperación entre todos los participantes es esencial. Cada personal del grupo tiene información importante sobre el cliente y esta información debe ser el eje conductor. Es posible ayudar al cliente únicamente si hay un intercambio de información regular entre la institución sanitaria (psicólogos, paramédicos y médicos), la organización de pacientes de cáncer, y la educación educativa o de asesoramiento. Para conseguir la mejor ayuda, es necesario intercambiar información sobre el progreso de la enfermedad, situación familiar, situación financiera y condiciones mentales del cliente.

7. Asesoramiento del cliente

Después del tratamiento los psicólogos envían al asesor al hospital respectivo, es posible proceder a la clarificación inicial de necesidades, mientras los clientes determinan las áreas en las que necesitan apoyo.



Las unidades de apoyo inicial resaltan los problemas que evitan que los clientes consigan un empleo. En especial el estrés psicológico y los posibles efectos a largo plazo juegan un papel importante aquí. Mientras existan estos obstáculos en el proceso de búsqueda de empleo, no es posible llevar a cabo un servicio eficiente de colocación, porque a menudo es imposible para el cliente concentrarse en su empleo debido a estos problemas.

La reintegración profesional de 'Create your Future' se centra en el Aquí y Ahora, para que el cliente pueda proceder desde el punto donde se encuentra en ese momento. El/ella determina el tema y determina el ritmo en la sesión respectiva para estimular su responsabilidad social y autodeterminación. Como cada cliente trae temas, retos y expectativas diferentes, 'Create your Future' se centra en el apoyo individual, aunque integral, alineado con las necesidades de cada cliente.

Basada en la presunción de que la larga enfermedad, teniendo en cuenta el efecto restrictivo del entorno social, ha resultado en una desorganización personal importante, comenzando por el primer contacto con el cliente, debemos de esforzarnos de eliminar toda la presión sobre el cliente.

El asesoramiento se puede dividir en tres fases:

1. **Fase de clarificación** (duración: depende del cliente)
2. **Fase de implementación** (duración: depende del cliente)
3. **Fase de seguimiento** (duración: 3 meses)

Como los objetivos de cada cliente cambian continuamente, y es posible que aparezcan otros nuevos, la vuelta a la fase de clarificación dentro de la de implementación podría llevarles al cumplimiento de su objetivo. El apoyo proporcionado por 'Create your Future' puede incluir pausas también, si fuera necesario.

Fase de clarificación

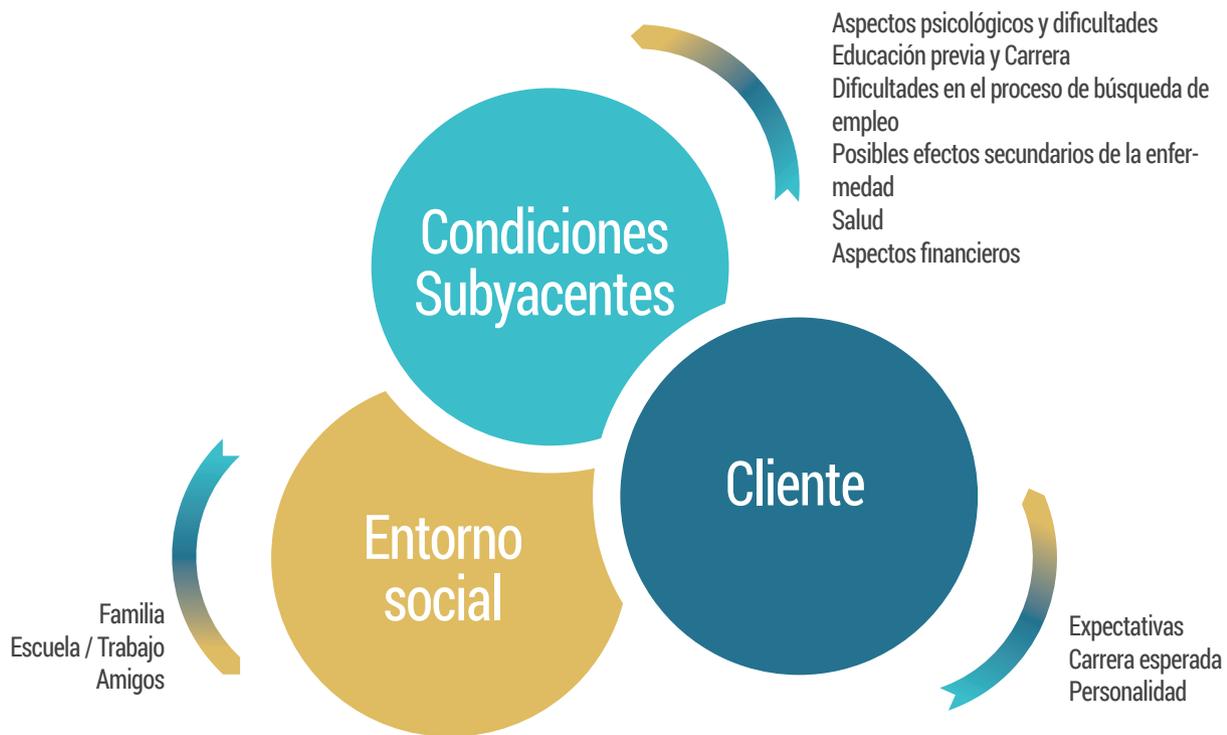
Ésta es la fase más intensiva, crítica para el logro de los objetivos a largo plazo, que requiere la elaboración clara de los pasos individuales.

- Cliente



- Su entorno social
- Condición subyacente

Los clientes se perciben como individuos que están ligados de forma inseparable a sus condiciones subyacentes y su entorno social. En el proceso de asesoramiento, estas condiciones se tienen en cuenta, como los problemas actuales, carrera y formación previa, para permitir el desarrollo de aspiraciones laborales realistas y apropiadas considerando los efectos a largo plazo posibles de la enfermedad oncológica o la terapia anti cáncer. Se ha demostrado que, tras la etapa formativa, un gran número de jóvenes no tienen una idea clara de cómo continuar con sus vidas, por un lado, y por otro no tienen una formación profesional adecuada.



Al inicio del proceso, tiene que clarificarse con el cliente cuáles son sus aspiraciones y expectativas, necesitan priorizarse, dividirse en objetivos secundarios para limitar su complejidad y facilitar la consecución de dichos objetivos. Un plan realista para la consecución de objetivos debe diseñarse gradualmente. Se marcan hitos para evaluar los objetivos planeados, los pasos individuales, y su implementación por el cliente. Se muestra a los jóvenes las perspectivas de su vida laboral futura, se les proporciona como base de decisión para el futuro laboral hacia la integración ocupacional.

Se clarifica la salud mental y física con instituciones competentes. Se debe obtener información médica sobre el proceso de la enfermedad y las limitaciones físicas y mentales resultantes, y clarificarlas en una consulta con el cliente (doctor o psicólogo competente).

La fase de clarificación revela áreas que requieren apoyo individual específica y/o intervenciones. En esta fase, es una buena idea completar un formulario de anamnesis en conjunto con el cliente.

La fase de clarificación lleva de forma gradual a la formulación del plan de desarrollo con el cliente. Este plan contiene una formulación de la situación en diferentes áreas relacionadas con el mercado, así como una descripción del camino individual para la reintegración o formación adicional del cliente.

Fase de implementación

El plan de desarrollo se implementa junto con el cliente y los pasos individuales se cambian, si es necesario. La duración de la fase de implementación es individual. Los pasos hacia la consecución de los objetivos así como los hitos respectivos forman el núcleo del plan de apoyo.

Basado en los hitos marcados, la consecución de los pasos acordados y objetivos secundarios se revisan en conjunto con el cliente. La evaluación y reconocimiento de la implementación exitosa de las acciones planificadas así como la consecución de objetivos es motivadora y estimula las actividades nuevas. Se deben analizar los obstáculos o la implementación fallida y se deben buscar nuevas oportunidades y alternativas con el cliente. Esto crea la posibilidad de que se vuelva a la fase de clarificación y de adaptación de objetivos.

Una parte integral del asesoramiento del cliente y de su apoyo es la preparación para una solicitud



de empleo específica. Como parte de esta orientación laboral, será necesario realizar clarificaciones respecto al posible comportamiento en el proceso de solicitud de empleo, así como en la vida profesional en relación con el

cáncer,

consecuencias posibles y

posible discapacidad.

Para promocionar la responsabilidad personal e independencia de cada cliente, primero tienen que desarrollar los pasos y establecer los contactos por ellos mismos, y entonces implementarlos por iniciativa propia. Si ocurren dificultades en ese proceso, el formador, en coordinación con el cliente, cooperará para proporcionar el apoyo mientras realiza actividades de asesoramiento conjuntamente. Proporcionaremos asesoramiento de acompañamiento en casos en los que, debido a su situación, los clientes no puedan manejar el problema por ellos mismos.

El formador se encuentra con el cliente y le asesora en su experiencia, logros, decepciones y miedos, permitiéndole hablar sobre ellos, reflexionar y procesarlos. Junto con eso, es necesario realizar un análisis crítico en relación con la situación actual del cliente.

Las personas que hayan sido excluidas de la vida activa social y profesional durante un largo período muestran a menudo un aumento en su resignación. El peligro es que se resignen y aprendan a vivir con esa situación, y esto lleve a una falta de deseo de cambio. No participan en actividades organizadas que se les proporcionan y son necesarias para la vida escolar o profesional. Nuestros formadores experimentados ayudan al cliente a conseguir un cambio activo sacándolo de su satisfacción resignada y llevándolos hacia una insatisfacción constructiva, y desde ahí sacando su dependencia de apoyo social y resignación. Estos logros y cambios a menudo llevan mucho tiempo. Esto enfatiza la importancia de la duración del asesoramiento así como la oferta personalizada e integrada.

Fase de seguimiento

Si los objetivos marcados en el plan de desarrollo se alcanzan, hay una fase de seguimiento de tres meses, durante los que el cliente puede tener un asesoramiento en persona o por teléfono. El objetivo es mejorar la promoción o la independencia ya alcanzada, así como la responsabilidad personal.



La fase básica del apoyo proporcionada por 'Create your Future' finaliza en el momento en el que el cliente comienza a trabajar o consigue el objetivo marcado en el plan de desarrollo (p.ej. comenzar formación laboral). Desde ese momento, la fase de seguimiento de tres meses comienza. Durante ese período, el cliente recibirá ayuda en su lugar de trabajo o formación, si hubiese problemas. El período inicial requiere a menudo un trabajo intensivo con los empleadores, formadores o profesores, porque a veces encuentran difícil analizar los posibles efectos de la enfermedad. Las expectativas, fijación de objetivos, debilidades y otros problemas que podrían aparecer en el puesto de trabajo son tema de debate. El final de esta asesoría no es brusco para el cliente, porque tiene la posibilidad de adaptarse poco a poco a la nueva situación y por tanto desprenderse de la necesidad de un apoyo.

Posibles retos:

- Dificultades iniciales debido al miedo y la falta de certeza: este nivel requiere más apoyo y preparación
- Problemas en relación con la comprensión de la tarea laboral: posibilidad de pedir apoyo formativo
- Dificultades en abordar las tareas asignadas (limitaciones físicas o cognitivas en el puesto). ¿Se necesita ayuda en el puesto de trabajo?
- Rechazo en la escuela o trabajo: el asesor puede actuar como mediador y conseguir poner a todas las partes en la mesa
- Mala elección de profesión o escuela, si esto se puede valorar después de un período tan breve: posible reorientación
- El período de pruebas finaliza sin firmar un contrato de empleo permanente: el asesor debería clarificar los problemas, prestando atención al cliente y comenzando el proceso de orientación laboral de nuevo.

El fuerte lazo emocional creado entre asesor y cliente no se debe desestimar. El cliente debe cortar ese lazo y aceptar que el asesoramiento finaliza. A menudo esta fase de "cortar el cordón" es difícil y lleva tiempo.

El seguimiento puede llevarse a cabo en el propio puesto (trabajo, escuela, medidas, otras instituciones) o en forma de asesoramiento telefónico, e-mail, Facebook o Skype, y finalizar con un debate con el cliente.



8. Resumen del Proceso de Asesoramiento

Aquí resumimos los principales objetivos y retos de las tres fases del proceso de asesoramiento laboral, con algunas recomendaciones prácticas para la fase de implementación en el Proyecto "Create your Future":

Fase de clarificación	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Formulación de objetivos• Análisis de fortalezas y áreas que necesitan desarrollo• Establecimiento de plan individual• Recogida de información del marco global e información del historial médico
Retos y dificultades posibles	<ul style="list-style-type: none">• Ganarse la confianza de la familia• Falta de motivación del• Esperanzas limitadas• Resistencia interior• Experiencia negativa previa con tareas similares
Ideas, consejos, trucos útiles, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Se puede encontrar material útil en el formulario Anamnesis – aunque no se implemente el formulario en su totalidad• Es muy recomendable la cooperación cercana con los especialistas médicos y psicólogos del hospital



Fase de implementación

Objetivos	<p>Objetivo global: Orientación profesional y desarrollo de habilidades cara a la búsqueda de empleo y entrada exitosa en el Mercado laboral.</p> <ul style="list-style-type: none">• Búsqueda y recopilación de información de diferentes empleos.• Motivar la investigación y la reflexión crítica para la elección del trabajo deseado.• Indagar para buscar posibles prácticas u ofertas de empleo u oportunidades laborales• Desarrollo de habilidades de búsqueda de empleo<ul style="list-style-type: none">- Preparación de documentos de solicitud de empleo- Preparación de entrevistas• Consultas e información sobre cuestiones legislativas• Clarificación y si es relevante, preparación para la vida profesional con posibles secuelas <p>Habilidades necesarias y motivadas en esta fase: conocimiento personal, auto descubrimiento, reflexión individual, auto-organización y automotivación, habilidades comunicativas, independencia, asertividad</p>
Retos y dificultades posibles	<ul style="list-style-type: none">• Un reto en esta fase podría ser conservar la independencia del superviviente frente a su asesor. El asesor debería permanecer en el rol de apoyo, mientras que la parte activa debería ser liderada por el superviviente.• Otro reto es la “activación” del superviviente en caso de comportamiento pasivo.• Un último reto puede ser que el proceso de asesoramiento aparezcan otras tareas importantes que requieran una atención total y tiempo por parte del superviviente, lo que puede dañar la efectividad del proceso.
Ideas, consejos, trucos útiles, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Materiales útiles en esta fase: Grupo de Asesores en la Comunidad Online (Módulo 3: Aspectos de mercado laboral, consejos, técnicas de investigación, canales de búsqueda de empleo, ejercicios de autoreflexión, trucos) y Módulo 4 (fijación de objetivos, preparación para la entrevista, preguntas frecuentes de RRHH, juegos de roles, etc.)• Al comienzo del proceso de asesoramiento se firma un contrato no escrito con el superviviente en el que se tienen que definir los roles de asesor y superviviente, la frecuencia de las reuniones (teniendo en cuenta la dedicación del superviviente a otras tareas : educación / empleo / familia y establecer prioridades de acuerdo a ellas), un lugar adecuado para estos encuentros, duración, etc.



Follow up phase

Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Motivación continua del desarrollo de la independencia, auto-organización y responsabilidad• Apoyo en el análisis y clarificación de diferentes situaciones laborales• “dejar marchar” (finalización del proceso)
Retos y dificultades posibles	<ul style="list-style-type: none">• Determinar la duración de la fase de seguimiento es un reto y es muy individual
Ideas, consejos, trucos útiles, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Este remate podría incluir, por supuesto, algún contacto esporádico por teléfono o en persona – para pedir ayuda o compartir algún aspecto.• Utiliza a tus colegas asesores, registrados en la plataforma online, para pedir consejo en el caso de que esta fase de “cortar el cordón” sea muy complicada.

9. Materiales de Información y Formación

La plataforma web (<http://createyourfuture-eu.org>) proporciona al asesor ‘Create your Future’ una variedad de materiales sobre los temas siguientes:

- cáncer y sus efectos
- mercado laboral y formación adicional
- orientación laboral y solicitud de empleo

Los materiales no tratan de ser exhaustivos. Solo sirven de fuente de información para los asesores ‘Create your Future’. Se recomienda vivamente utilizar materiales personales, verificados e intercambio de herramientas entre asesores.

10. Control de calidad y evaluación

La formulación clara de objetivos individuales con el cliente en la fase de clarificación es un aspecto importante del concepto de ‘Create your Future’. El grado de consecución se monitoriza en base a los hitos marcados, donde los objetivos se adaptan y la planificación del objetivo se ajusta. Es más, es importante revisar la calidad del propio proceso de asesoramiento.



La evaluación del proceso por el que pasa el cliente durante el asesoramiento, mediante feedback al asesor puede ser beneficiosa y motivadora para el propio cliente. Por tanto, una evaluación continua y sistemática puede ayudar al asesor a proporcionar un asesoramiento óptimo en cualquier momento. Además, por el proceso evaluativo, el cliente tiene la oportunidad de reflexionar sobre su propio desarrollo personal y clarificar si los temas deseados por el cliente se tratarían y si el cliente siente la ayuda real del asesoramiento.

Como el apoyo proporcionado por 'Create your Future' se alinea de forma individual con las necesidades de cada cliente, la propia responsabilidad y la autodeterminación en el proceso de asesoramiento son claves, y el proceso de evaluación también puede personalizarse, y adaptarse metódicamente al cliente. Es importante saber si la organización de apoyo u otros socios cooperadores (por ej. instituciones sanitarias) les gustaría obtener feedback y por ejemplo, si existen cuestionarios de evaluación o documentación para el control de calidad.

Las siguientes preguntas pueden servir como puntos de referencia para la planificación de proceso de evaluación viable:

- ¿Qué información tengo que obtener como asesor?
- ¿Cuáles son los objetivos del asesoramiento?
- ¿Cómo puedo determinar la calidad del proceso de asesoramiento? ¿cómo saber "cuándo va bien" el proceso?
- ¿Cuáles son los métodos de recogida más adecuados (entrevista, cuestionario, observación)?
- ¿Momento del asesoramiento (continuo / a intervalos regulares/ al final del proceso)?
- ¿Qué grupos participarán en la evaluación? ¿Quiénes deberán proporcionar feedback (cliente, otros asesores, padres, otros participantes)?
- ¿Para qué se usarán los resultados (mejora de la calidad, comparación de logros, presentar a superiores)?

Por tanto es apropiado tener una panorámica de los posibles efectos de la oferta de 'Create your Future'. Donald Kirkpatrick ofrece un modelo útil para diferenciar los posibles efectos en cuatro niveles estructurales (citado por Egger-Subotitsch/Liebeswar/Schneeweiß (2016): Seguimiento profesional del asesoramiento educativo y orientación laboral, p.11):



Nivel 1 - reacción:

en este nivel, se destaca la experiencia ganada por el participante en el proceso de asesoramiento (p.ej. cuestionarios de evaluación o de satisfacción).

Nivel 2 - experiencia:

Se analiza la en este contexto la experiencia de aprendizaje: la extensión a la que los participantes aprenden algo nuevo en el proceso de (p.ej. asesoramiento autónomo o test de medidas antes y después del asesoramiento).

Nivel 3 - actitud:

este nivel implica el registro de cambios emocionales, tales como el aumento de confianza o la disminución de la sensación de miedo (p.ej. por tests de actitud específicos antes y tras el asesoramiento o por un asesoramiento subjetivo de los participantes).

Nivel 4 - comportamiento:

este nivel destaca si el comportamiento del participante ha cambiado, cómo se expresan - por ejemplo, en la participación en un curso, en la búsqueda de un nuevo empleo, al comenzar un empleo, etc. Por tanto es apropiado medir el comportamiento a la vista del asesoramiento realizado. Además, es necesario informar de la diferencia entre el comportamiento real y el reportado.

Ejemplo 1: Evaluación continua del proceso

La evaluación podría ser muy fácil: por ejemplo, tras cada sesión de asesoramiento puede preguntar si el apoyo reciente fue útil para el cliente y si ha notado algún progreso en la consecución de objetivos personales. (Se podría usar una escala del 0 al 10, donde 0 sería "nada" y 10 "totalmente") Las siguientes preguntas podrían ser útiles para obtener una mejor comprensión. "¿Qué fue lo más útil de hoy?" "¿Qué es lo que te gustó / no te gustó de hoy?" o "¿Qué deberíamos cambiar para la próxima vez?".

Además de la evaluación realizada por el cliente, el asesor podría pedir de forma regular a sus padres evaluar el proceso de asesoramiento (¿han notado cambios en su hijo/a? ¿Ha hablado de sus nuevos objetivos? etc.).

Ejemplo 2: "Descripción de la ruta" - reflexión mutua

Este método de control de calidad es apropiado para proporcionar feedback detallado y es útil en la



revisión del proceso de apoyo, en la identificación de logros y errores así como en la activación de la autoreflexión del cliente (ver Steiner/Kerler/Gutknecht-Gmeiner (2014): QualiTools, p. 83).

Necesitas un papel grande y pinturas. Se le pide al cliente que dibuje en un papel el proceso de asesoramiento basado en la metáfora del “viaje conjunto”. Se recogen el calendario temporal del asesoramiento, los eventos importantes, se desatacan los efectos positivos y negativos “por el camino” mediante dibujos, palabras o símbolos. Además se preguntan varias preguntas preliminares, que deberían responderse de forma simbólica en el dibujo:

- ¿Qué objetivos hemos conseguido juntos? (¿Dónde queremos llegar?)
- ¿Qué ha demostrado tener éxito? (¿Cómo y mediante qué hemos llegado allí?)
- ¿Qué ha facilitado nuestro viaje? (¿Dónde se ha progresado?)
- ¿Qué dificultades nos hemos encontrado? (desvíos, carreteras cortadas, obras, calles estrechas, callejones sin salida, curvas, rampas, etc.)
- ¿Qué falta aún por hacer? ¿Qué nos espera más adelante? (¿Dónde estamos ahora? ¿Cómo va a continuar nuestro viaje?)
- ¿Cómo va el trabajo conjunto? (¿Qué tipo de vehículo hemos utilizado? ¿Quién era el conductor? ¿Qué estilo de conducción hemos usado para el vehículo?)
- ¿Qué objetivos hemos olvidado o no hemos llegado a alcanzar? (¿Qué ha quedado sin hacer o está oculto? ¿En qué hemos fallado?).

Por último, el dibujo se analiza conjuntamente y se refleja el proceso.

Ejemplo 3: Cuestionario de feedback del Cliente (tras el proceso de asesoramiento)

En relación con el cuestionario, es importante determinar qué tipo de datos se va a recoger con regularidad y si -y cómo- se va a usar posteriormente. (¿Deberemos hacer posteriormente comparaciones / análisis agregados? ¿Deberíamos hacer afirmaciones basadas en esto sobre el efecto del apoyo? ¿Los datos de salud o la medición de la calidad de vida son de interés?).

Los cuestionarios de cliente ‘Create your Future’ proporcionan información sobre el proceso de asesoramiento y sus resultados, así como sobre la satisfacción del cliente y los posibles efectos de asesoramiento sobre su situación profesional.



Ejemplo 4: Cuestionario de feedback de los padres (tras el proceso de asesoramiento)

La integración de los padres en el proceso de evaluación puede ser útil para reflejar el asesoramiento desde su punto de vista y para compartir su experiencia en la mejora del apoyo al cliente.

11. Higiene en los Centros de Salud

Dependiendo de la situación de salud actual del paciente respectivo, parte del proceso de asesoramiento de 'Create your Future' puede tomar parte en una institución sanitaria. Por tanto, es necesario cumplir con dos medidas de higiene:

- Higiene diaria personal: limpieza y pulcritud (en la ropa, herramientas)
- Medidas para prevenir infecciones: gorros, máscaras, cubre zapatos, guantes, batas, etc.

Es fundamental conocer y cumplir con las reglas de higiene en centros sanitarios; tales normas pueden obtenerse en el servicio de enfermería. Las reglas de higiene se determinan de acuerdo al tipo de centro de salud, y a veces, de acuerdo con la unidad y/o el paciente.

Las medidas de prevención para proteger al paciente de posibles infecciones son indispensables, por ejemplo incluso en caso del resfriado más leve es conveniente evitar la presencia en una reunión planificada y sustituirla -si es posible- por una reunión online.

Normas generales de higiene:

Hay unas reglas de higiene generales que son aplicables a todas las instituciones sanitarias y todos los grupos de pacientes:

1. Ropas adecuadas: evita zapatos ruidosos, ponte ropa que no desprenda sustancias u olores, no utilices productos corporales que puedan afectar a la respiración del paciente.
2. No traigas comida a la habitación del hospital y no comas allí.
3. Sigue las indicaciones del personal hospitalario, cumple con los procedimientos rutinarios y horarios,



y ten cuidado con el material médico (sistemas de infusión, bancos, etc.)

4. Evita el ruido innecesario - no levantes la voz

5. Evita el contacto con los pacientes, si te sientes mal o crees que estás enfermando.

6. No le des al paciente ninguna información médica o recomendaciones médicas. Si tiene alguna pregunta, recomiéndale que la haga al personal hospitalario.

También hay pacientes que están en un aislamiento estricto o en unidades con restricciones específicas (unidad de resucitación cardiaca, unidad de diálisis, etc.).

Normas de higiene en habitaciones estériles

Si te admiten en una habitación estéril (habitación aislada) el/ella debe cumplir unas estrictas normas de higiene y tanto visitantes como asesores deben respetarlas. En general, las normas son las siguientes:

1. Rigurosa higiene personal

2. Deberías entregar de antemano al personal del hospital todos los materiales de aprendizaje y equipamiento necesario para trabajar con el paciente (lápices, libros, portátil, accesorios tales como webcams, tablets, accesorios como joystick, ratón, teclado, etc.) para que sean esterilizados. El uso de plataformas de e-learning facilita el intercambio de documentos en su portátil y trabajar con ellos sin riesgo de infección. También es posible tener contacto virtual con el asesor.

3. Utiliza herramientas de prevención de la infección y facilitadoras del contacto entre asesor y paciente: limpieza con antisépticos, incluido frotarse manos y brazos antes de entrar en la habitación puede ser tan necesario como ponerse los guantes, bata, gorro, máscara y cubre calzado proporcionados por el hospital.

4. Deshacerse de los materiales sanitarios usados (guantes, bata, gorro, máscara y cubre calzado...) en los contenedores proporcionados para este propósito tras dejar el área aislada.



12. Documentación del Proceso de Asesoramiento

Uno de las obligaciones más importantes de cada asesor es documentar su trabajo con los clientes. En aras de la trazabilidad, el control de calidad y el informe económico, se deben recoger principalmente el tipo, resultados y duración de los contactos. Se recomienda crear una base de datos apropiada. Aún más, es responsabilidad de cada asesor el mantener un registro de datos, que no reemplaza a esta base de datos.

En el anexo se muestra una sugerencia sobre la posible estructura de estos documentos.



13. Anexo

Formulario de Anamnesis

Información Personal		
Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/>	Apellidos	Nombre
Calle		
C.P, lugar		
Teléfono		
Lugar de nacimiento		Edad
Nacionalidad		Estado civil
Lengua materna		Otros idiomas

Educación y formación		
	completada	Si fue abandonada: causas
Educación primaria	<input type="checkbox"/>	
Educación secundaria	<input type="checkbox"/>	
Formación profesional	<input type="checkbox"/>	
Prácticas laborales	<input type="checkbox"/>	
Cursos de formación	<input type="checkbox"/>	
Estudios	<input type="checkbox"/>	
.....	<input type="checkbox"/>	



Historial reciente de empleo/formación		
Empresa/escuela	Actividad/educación	Duración De - hasta

Profesión deseada:

Habilidades informáticas y de formación continua (por favor, marcar la caja apropiada)				
TIC:	Sin habilidades <input type="checkbox"/>	Uso teclado <input type="checkbox"/>	Internet <input type="checkbox"/>	Word <input type="checkbox"/> experimentado <input type="checkbox"/>

Educación continua/cursos/formación profesional:



Enfermedad	
Curso:	Tratamientos previos:

HALLAZGOS DIAGNÓSTICOS	
	Personas de contacto:



RECUPERACIÓN/ESTADO DE SALUD

Estado de salud actual

Médicos/terapéutas responsables

Detalles de Contacto:

Quejas físicas actuales

Forma de tratamiento / terapia

Medicación

¿Cómo te sientes físicamente en una escala del 1 al 10?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Muy mal

Muy bien



Enfermedades en la familia:

Relaciones específicas en la familia:

Condiciones de vivienda

alquiler piso propio piso cedido/compartido

otros

Problemas relacionados con las condiciones de vivienda:

Otros compañeros de piso	Edad	Relación	Información adicional



Situación financiera

--

APOYO FINANCIERO

--

Fechas

--

Expectativas sobre el programa 'Create Your Future'

--



¿Motivación en una escala de 1 a 10?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Muy débil

Muy fuerte

Notas

Empty box for notes.

Fecha

Firma:



Cuestionario de Satisfacción para el Cliente (tras finalizar el proceso de asesoramiento)

Nombre del asesor/a	
---------------------	--

¿Cuáles fueron los beneficios de la asesoría para ti?				
	<i>sí</i>	<i>poco</i>	<i>bastante</i>	<i>no</i>
Gracias al asesoramiento, algunas cosas cambiaron en mi situación.				
Ahora sé mejor lo que quiero conseguir.				
Sé cuáles son los siguientes pasos.				
Estoy motivado a conseguir mis objetivos profesionales /educativos.				
Sé cómo resolver posibles problemas para lograr mis objetivos.				
Creo que tendré beneficios a largo plazo del proceso de asesoramiento.				

Por favor, indica dos de los objetivos que son más importantes para ti del asesoramiento. ¿Cómo evalúas el logro de tus objetivos personales? (0%: ningún logro de objetivos; 100%: logro de los objetivos completo)

1. _____	_____ %
2. _____	_____ %



Pensando en tu futuro profesional / formación adicional, eres...

- muy confiado/a
 bastante confiado/a
 ninguno
 bastante pesimista
 muy pesimista?

Cooperación con mi consejero/a

	<i>sí</i>	<i>poco</i>	<i>bastante</i>	<i>no</i>
...desde el principio se hizo una idea clara de mi situación.				
... me ayudó mucho y mostró comprensión.				
...me dio la oportunidad de mostrar mis fortalezas y mis debilidades.				
... me ayudó a establecer mis objetivos.				
... me ofreció ofertas de empleos/ posibilidades de formación adicional				
... me pidió mi opinión con regularidad.				
... preparó bien el final del proceso de asesoramiento.				

¿Qué críticas / sugerencias tienes en cuanto a la cooperación con tu asesor/a?

¿Qué puntuación pondrías a tu asesoramiento de acuerdo a una escala de 5 puntos (1 mala, 5 muy buena)?

- 1
 2
 3
 4
 5



¿Te gustaría compartir algo más?

¡Muchas gracias por tus comentarios!



Cuestionario de Satisfacción para Padres (tras finalizar el proceso de asesoramiento)

Cliente

Estimados padres, para mejorar continuamente nuestros servicios de asesoramiento, les pedimos que nos deis vuestra opinión sobre algunos aspectos del asesoramiento. Sus respuestas se tratarán de forma anónima y no se enviarán a terceras partes.

¿Cómo calificarías la calidad de vida actual de su hija/o?

- 1 (muy mala)
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10 (muy buena)

Según su opinión, afecta la búsqueda de empleo la calidad de vida de su hijo/a?

- sí
 no

En caso positivo: ¿Cómo en su opinión afectó el asesoramiento su calidad de vida?

- 1 (empeoró considerablemente)
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10 (mejoró considerablemen

Por favor, opina sobre los siguientes aspectos del asesoramiento:

	<i>sí</i>	<i>poco</i>	<i>bastante</i>	<i>no</i>
El asesor me explicó el tipo de cooperación que se espera de mí.				
El asesoramiento ayudó a mi hija/o a apreciar mejor sus fortalezas y límites.				
Creo que mi hija/o tiene más clara su situación.				
Creo que la búsqueda de trabajo / estudios es menos pesada para mi hija/o.				
El asesoramiento ha mejorado la autoestima de mi hija/o.				
Gracias al asesoramiento, mi hija/o está motivada/o para encontrar un trabajo o conseguir sus objetivos.				



Creo que el proceso de asesoramiento será beneficiario para mi hija/o a largo plazo.

Recomendaría este asesoramiento a otras personas.

¿Qué críticas / sugerencias de mejora se le ocurren?:

¿Qué puntuación daría al proceso de asesoría (de 1 a 5, donde 1 es la peor y 5 la mejor)?

- 1 2 3 4 5

¿Hay algo más que desearía compartir?...

¡Gracias por su cooperación!



Documentación del Proceso de Asesoramiento

Detalles personales del cliente		
D. <input type="checkbox"/> Dña <input type="checkbox"/>	Apellidos	Nombre
Calle		
C.P. Lugar		
Teléfono		
E-mail		

Personas de contacto del cliente (padres, miembros de la familia, pareja, compañeros de piso...)		
D. <input type="checkbox"/> Dña <input type="checkbox"/>	Apellidos	Nombre
Calle		
Teléfono		
E-mail		

Otros cuidadores implicados (doctor, psychologist, social worker, labour lawyer, teacher...)		
D. <input type="checkbox"/> Dña <input type="checkbox"/>	Apellidos	Nombre
Institución		
Título		
Teléfono		
E-mail		



Objetivos acordados del proceso de asesoramiento

Objetivo	Grado de logro en %	¿Logrado?
Preparación de documentos de solicitud de empleo		
Beca laboral encontrada		
Desarrollo de una agenda diaria estructurada		
Desarrollo de expectativas		
...		



Registro de actividades realizadas

Tipo de encuentro	Fecha	Consejero/a	Duración
Asesoramiento en persona			
Asesoramiento online			
Formación			
Reunión de coordinación			
Conversación telefónica con un/a empleador/a			
...			





CREATEYOURFUTURE



Lifelong
Learning

Este proyecto (2014-1-BG01-KA204-001721) ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Este documento es responsabilidad exclusiva del autor y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en el mismo.

www.createyourfuture-eu.org