

UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA

Facultad de Filosofía, Educación y Ciencias Humanas



EL PROCESO DE CONSEJERÍA DESDE LA MIRADA DE LAS PERSONAS QUE HAN ASISTIDO A UN CENTRO DE ESCUCHA DE LIMA METROPOLITANA

Tesis para optar al Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presenta la Bachiller

JIMENA LUCÍA RIVAS RIVAS

Presidente: Pablo Miguel Flores Galindo Rivera

Asesor: Carlos Raúl Flores Galindo Rivera

Lector: Gabriela Gutiérrez Muñoz

Lima – Perú

Marzo de 2021

EPÍGRAFE

“Sólo puedo intentar vivir de acuerdo con mi interpretación del sentido de mi experiencia, y tratar de conceder a otros el permiso y la libertad de desarrollar su propia libertad interna, y en consecuencia, su propia interpretación de su experiencia personal”.

Carl Rogers (1981)



DEDICATORIA

A Mariella, Iván y Cecilia, que me enseñaron que con esfuerzo podemos alcanzar aquello que nos haga sentido para seguir andando.



AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a todas las personas que formaron parte de contar y reconstruir sus historias y experiencias durante su proceso de consejería; permitiéndome compartir el entendimiento y reconstrucción de éstas aquí. Asimismo, al equipo del Centro de Escucha que me abrió las puertas y me facilitó este encuentro. Finalmente, a Carlos y Liliana por poner al servicio de esta investigación su reflexión, conocimiento y experiencia.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo describir cómo es el proceso de consejería según las personas que acudieron a un Centro de Escucha de Lima Metropolitana, explorando sus ganancias subjetivas y debilidades. Así como conocer si se desarrolla autonomía como resultado del proceso de consejería y cómo ésta interactúa con su experiencia. Para ello se utilizó la metodología cualitativa bajo el enfoque constructivo interpretativo de González Rey (2006).

Según los resultados, el proceso de consejería se encuentra asociado a una experiencia integradora del sí mismo, como al uso reflexivo del pensamiento, generando en los sujetos un auto cuestionamiento y toma de consciencia de los diversos escenarios existentes al presentarse una problemática en sus vidas diarias.

Se halló que el proceso de consejería llevó a los sujetos a afrontar su motivo de consulta mediante su accionar y toma de decisiones experimentando el proceso de consejería para una toma de decisiones autónoma. Así, se infiere que incentivar un accionar autónomo como parte del proceso de consejería es un factor importante de la experiencia. Finalmente, se encontró que los consejeros propician que los sujetos experimenten confianza con el proceso, estimulando un ambiente de confianza y apertura que pueda ser capaz de soportar un vínculo íntimo.

Palabras clave: Consejería, Acompañamiento Psicológico, Proceso Terapéutico, Experiencia del Cliente, Toma de Decisiones, Autonomía.

ABSTRACT

This study aimed to describe the counseling process according to people who have attended to a Counselling Centre in Lima, exploring its subjective benefits and weaknesses. As well as knowing if autonomy develops as a result of the counselling process and how it interacts with the participants experience. This study is based on the qualitative methodology under the interpretive constructive approach of González Rey (2006).

The results show that the counselling process is associated with an integrative experience of the self, such as a reflective use of thought, generating in subjects a self-questioning and awareness of a diversity of scenarios existing in presenting a problem in their daily lives.

It was also found that the counselling process led subjects to face their reason for consultation through their action and decision-making, experiencing the counselling process as an accompaniment to autonomous decision-making. In consequence, it is inferred that encouraging autonomous action as part of the counselling process is an important factor of the experience. Finally, the results show that counselors encourage subjects to experience confidence with the process, stimulating an environment of trust and openness that may be able to withstand an intimate bond.

Palabras clave: Counselling, Psychological Support, Therapeutic Process, Client Experience, Decision Making, Autonomy.

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I: REVISIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	16
1.1. Qué es la consejería.....	16
1.2. El proceso de consejería.....	18
1.3. La autonomía en la Teoría de la Autodeterminación.....	24
1.4. La autonomía en el proceso de consejería.....	26
1.5. La motivación como impulso de la autonomía.....	27
CAPÍTULO II: OBJETIVO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
2.1. Objetivo principal.....	30
2.2. Objetivos específicos.....	30
2.3. Diseño.....	30
2.4. Participantes.....	34
2.5. Instrumento.....	34
2.6. Análisis de la información.....	36
2.7. Procedimiento.....	36
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
3.1. El proceso de consejería como una experiencia integradora del sí mismo.....	40
3.2. El uso reflexivo del pensamiento para el cuestionamiento y toma de conciencia de escenarios.....	45
3.3. El accionar y la toma de decisiones como afrontamiento al motivo de consulta...49	
3.4. Los consejeros como forjadores de confianza para con la experiencia del proceso de consejería.....	52
Conclusiones.....	56

Bibliografía.....61

Anexos.....67





INTRODUCCIÓN

En el Perú, la atención en salud afronta diversas brechas, que en su mayoría se evidencian en el difícil acceso a una atención de calidad, ya sea tanto en hospitales como en clínicas privadas. Siendo así, los factores que dificultan dicha atención son en su mayoría la pobreza y, debido a ésta, la dificultad de acceder a un servicio de calidad, ya que éstos, en su mayoría, se encuentran centralizados en la ciudad de Lima. Por otro lado, existe una gran demora en el acceso a la atención, pues la demanda en los hospitales es bastante alta debido a que para muchas personas no es posible pagar un servicio privado. Por último, otro de los factores es la baja calidad de atención, que en la mayoría de ocasiones genera malestar y demora en los servicios.

Así, los servicios de atención a la salud mental no son ajenos a dichas dificultades. Siendo representados con una menor presencia en comparación con los establecimientos de salud general. Adicionalmente a las dificultades señaladas con relación a la atención de salud física y mental, Saavedra (2012), encuentra que a ello se agrega que la pobreza se encuentra asociada a una experimentación negativa de la salud mental. Asimismo, menciona que los índices de calidad de vida de personas pobres y no pobres, se diferencian desde la experimentación de mayor calidad de vida en personas no pobres, obteniendo un mayor desarrollo a nivel de calidad de vida global, bienestar psicológico, bienestar físico, plenitud emocional, soporte socioemocional, autocuidado e independencia y funcionamiento interpersonal en personas del área urbana de ciudades de la costa peruana.

En ese sentido, se podría comprender que, en el Perú, las personas estarían viendo afectada su salud no solo por las brechas existentes a nivel de servicios de salud, sino también por la experimentación en mayor medida de las brechas sociales y económicas.

Saavedra (2012) menciona que, en Lima, cerca de una cuarta parte de las personas que experimentaron un problema de salud mental en los últimos 6 meses de su estudio recibió atención. Así también, Ministerio de Salud (2016), indica que el 90% de

la población con algún problema de salud mental no recibe atención, y esta suma se eleva si se trata de personas que experimentan pobreza o pobreza extrema.

En respuesta a las dificultades presentadas en el sistema de salud mental, el estado decidió impulsar en el año 2016 la “Reforma de Salud Mental” en el Perú, llevada a cabo por la Dirección de Salud Mental del Ministerio de Salud. Esta reforma se genera desde el enfoque del Modelo de Atención Comunitaria en Salud Mental, que según el Ministerio de Salud (2016), consiste en la reorientación de los servicios de salud mental, de manera que se logre descentralizar la atención básica en hospitales generales de sólo algunas ciudades y se pueda acceder a servicios focalizados distribuidos de tal manera que sean accesibles geográficamente; de esta forma, las personas en todo el Perú tendrían acceso a servicios especializados y de salud mental sin tener que viajar a las grandes ciudades.

De esta manera es que se crean los Centros de Salud Mental Comunitaria, Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral y establecimientos de hogares y residencias protegidas que, a la fecha, siguen siendo progresivamente implementados para cubrir todas las áreas del país.

Con relación a lo mencionado por Saavedra (2012), Ministerio de Salud (2016) y la situación de la salud mental actual en el país, se encuentra que las investigaciones a nivel nacional apuntan a la necesidad de recabar data estadística sobre los trastornos que en mayor medida afectan a la población o sobre si los servicios básicos de salud y de salud mental vienen siendo otorgados con éxito (INSM, 2004; 2005; 2006; 2007; 2011). Algo que no obtiene la atención y debida importancia actualmente es la experimentación de dichos servicios de salud o salud mental, tanto públicos como privados.

Desde la perspectiva psicológica y el trabajo que como profesionales los psicólogos y psicoterapeutas ejercen, el pensar y reflexionar sobre uno mismo constituye una de las bases de las terapias. Siendo así, el re-pensar sobre el propio ejercicio terapéutico es valioso en el sentido de no solo otorgarle un valor a un servicio de salud mental, sino en la capacidad de generar investigación sobre qué significa en la vida de un sujeto el haber pasado por un proceso terapéutico y cómo se han desarrollado estos procesos.

Gordon (2000) coloca énfasis en una brecha en la investigación orientada a explorar el punto de vista o la opinión de los clientes sobre los procesos terapéuticos. Gordon cita a McLeod (1998), quien señala que son pocos los investigadores que se dedican a explorar cuáles son las opiniones o puntos de vista de los sujetos sobre la terapia que reciben. Agrega que esto se podría dar debido a la presión profesional alrededor de la investigación en psicoterapia, donde se valoraría en mayor medida la investigación relacionada a la medición de variables objetivas derivadas de modelos o teorías apoyadas a nivel científico. El autor señala que, desde esta perspectiva, los sentimientos, pensamientos y creencias no serían temáticas legítimas a las cuáles prestar atención. Smail (1987) citado por Gordon (2000) también apoya este punto de vista al señalar que hay un mayor enfoque relacionado a la investigación estadística.

Elliott (2008), comenta sobre el porqué investigar las experiencias y procesos terapéuticos en las personas, y refiere que el indagar en dichos procesos es fundamental para avanzar en la comprensión teórica de la influencia terapéutica en el cambio positivo en las personas. En ese sentido, según el autor, la relevancia de indagar en los procesos terapéuticos también implicaría predecir resultados.

Por su parte, McLeod (2001) comenta que, además de la ganancia sobre la comprensión teórica de cómo pueden influenciar los procesos terapéuticos en la vida de las personas, existen otras formas en las cuáles la investigación de la experiencia de los clientes puede contribuir a la teoría de la consejería o counselling y psicoterapia. La primera de ellas se orienta a que el estudio de la experiencia de los clientes puede colaborar con que los terapeutas o consejeros se deslinden de entender al cliente solo desde una perspectiva teórica, y de esta manera, comprendan cómo es el proceso terapéutico desde el lado del cliente. Y la segunda, el tratar de identificar qué procesos o eventos son experimentados como útiles o no por los clientes, de manera que se genere teoría sobre qué hace una terapia efectiva.

En la línea de lo expresado por Elliott (2008) y McLeod (2001), Gordon (2000) señala que un mejor entendimiento de la psicoterapia podrá ser logrado solo si se consideran perspectivas ontológicas basadas en los puntos de vista de las personas. Agrega también que, al explorar la naturaleza de la psicoterapia, el foco de interés sería la interacción social. A su vez, Gordon cita a Greenberg (1981) quien argumenta que, en general, la investigación en psicoterapia provee poco conocimiento a los terapeutas practicantes sobre los efectos de la terapia en las personas. Rowan (1992) citado en

Gordon (2000) concluye que los investigadores deben migrar a un enfoque que no se oriente a discutir sobre variables, sino que, en vez, hable de las personas y con las personas.

Frente a ello, Gordon (2000) acota que debe ser una preocupación para los investigadores y/o terapeutas el explorar cómo los sujetos hacen sentido de su propia experiencia. Además, agrega que, al ser el objetivo de la psicoterapia el ayudar y orientar a los sujetos frente a sus problemáticas, es la responsabilidad de ambas partes, terapeuta y cliente, el sostener y crear significados a partir del encuentro terapéutico. Por ello, es necesaria la exploración de estos procesos desde ambas partes.

En ese sentido, habiendo realizado un recorrido sobre el porqué es importante conocer las experiencias de las personas en un contexto de acompañamiento psicológico, es importante agregar también lo observado por algunos autores en relación con los hallazgos sobre los procesos de consejería. Roddy (2015) indaga sobre la experiencia de la consejería desde el punto de vista de mujeres y hombres que han experimentado violencia doméstica, donde detalla que uno de los factores que ayudó al proceso específicamente de las mujeres, fue la experimentación de un sentido de ser capaces de controlar su futuro, como también un cambio en la forma que se ven a sí mismas y al mundo. Ellas puntualizaron que desarrollaron herramientas para tener capacidad de decisión y generar cambios en sus propias vidas.

Secher (2011), menciona a lo largo de su estudio, en el que observa la relación entre la autonomía y el bienestar en distintas culturas que, si una persona actúa de manera autónoma en concordancia con sus propios valores, es más propensa a experimentar mayor bienestar. Así, la autora menciona también que, durante los procesos de consejería, los consejeros son capaces de mejorar el sentido de bienestar de sus clientes alentándolos a actuar de manera autónoma, identificando y explorando sus propios valores. De esta manera, podrían reconocer la disonancia entre sus actitudes o conductas frente a sus valores, lo cual sería suficiente para generar un cambio en su comportamiento, de manera que se reduce el estrés y se incrementa su sensación de bienestar.

En ese sentido, al igual de lo hallado por Roddy (2015), estas mujeres generaron la agencia y autonomía necesarias para tomar decisiones que las representen a sí mismas, a sus valores y que, a su vez, eso les haga sentir un mayor bienestar con

relación a sí mismas. Esto representaría lo que el constructo de la Autonomía es para la Teoría de la Autodeterminación, lo cual se detallará más adelante.

Tras lo mencionado por ambas autoras, existen características similares en el proceso de consejería que ambas encuentran y que aparentemente están ligadas con los efectos del proceso en las vidas de estas personas. En este caso, como bien mencionan, un sentimiento de agencia y autonomía desarrollado en la persona para lidiar con sus problemáticas, y que, a su vez, les genera bienestar.

De acuerdo a Chirkov, Ryan y Willness (2005) citados en el artículo de Secher (2011), “la autonomía es una necesidad básica del ser humano y debe ser desarrollada para un funcionamiento óptimo y bienestar subjetivo” (p.17). De esta manera, Secher (2011), expone que la autonomía, según los investigadores de la Teoría de la Autodeterminación, “es cuando una persona representa y actúa bajo sus propios valores y creencias, sean cuales fueran sus valores y creencias, sin actuar bajo un control externo que no vaya de acuerdo a lo que ésta persona representa, esto sería actuar de manera autónoma” (p.17).

Frente a esto, podemos entender que la consejería podría promover un sentido de autonomía visto desde la Teoría de la Autodeterminación como una necesidad básica para el ser humano. A su vez, Ryan y Deci (2008) afirman en su estudio que la autonomía es un elemento principal para que la terapia sea satisfactoria. Como también afirman que, cuando la autonomía es facilitada en encuentros terapéuticos, los pacientes experimentan mejores resultados en tratamientos sostenidos en el tiempo.

En ese sentido, se considera importante observar de cerca el proceso terapéutico al que muchas personas acuden en búsqueda de cierta estabilidad y bienestar. Según los estudios mencionados y la relevancia que se ha podido encontrar entre la relación de los procesos de consejería y la autonomía, y tomando en consideración la necesidad a nivel teórico para la psicoterapia y consejería de pensar los procesos terapéuticos e identificar qué es lo que las personas se llevan a partir de estos, esta tesis plantea el objetivo de conocer cómo han experimentado el proceso de consejería las personas que han acudido a un Centro de Escucha de Lima Metropolitana.

En relación con su experiencia, se busca conocer las ganancias subjetivas que este proceso trae consigo y que inciden directamente en la organización y vida del

usuario/a, así como, de manera contraria, conocer cuáles son las debilidades de dicho proceso.

Y, en segundo lugar, pero no menos importante, se plantea que sería relevante poder indagar, además de cómo es el proceso de consejería desde la perspectiva de las personas que han acudido al Centro de Escucha, si se desarrolla autonomía como ganancia o resultado del mismo proceso.



CAPÍTULO I: REVISIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La presente sección se dedicará a describir los conceptos que forman parte de la línea de orientación de esta investigación, como también evidenciar los hallazgos de mayor relevancia y aporte a las diversas temáticas establecidas aquí, tales como la consejería en sí misma, el proceso de la consejería o experiencias terapéuticas diversas y su relación tanto con la Autonomía como con el bienestar que ambos, según diversos autores, generan en los usuarios. Asimismo, se revisa el concepto de Motivación, y cómo esta se relaciona con la Autonomía y el proceso de consejería.

1.1. Qué es la consejería

En primera instancia, es importante comprender qué es la consejería y qué la hace tan especial como un recurso de primera ayuda, de manera que podamos entender qué pretende generar en las personas que pasan por ésta. Según Rogers (1986, citado en Bermejo, 2011), el counselling, consejería o relación de ayuda, "...es aquella en la que uno de los participantes intenta hacer surgir de una o de ambas partes, una mejor apreciación y expresión de los recursos latentes del individuo y un uso más funcional de éstos" (p.18). Asimismo, y para tener una visión más amplia de lo que implica la consejería, Dietrich (1986, citado en Bermejo, 2011) agrega sobre el counselling que es una forma de relación interventiva y preventiva, donde el consejero intenta provocar en un lapso breve de tiempo que el sujeto que se encuentra desorientado o sobrecargado inicie un proceso activo de aprendizaje a nivel cognitivo y emocional, mejorando así su capacidad de autonomía y acción frente a las problemáticas.

En ese sentido, entendemos por counselling, consejería o la relación de ayuda, como aquella que intenta estimular en la persona que acude a pedir ayuda, la oportunidad de reconocer las disonancias entre lo que piensa, siente y hace, de manera que lo pueda poner a su propio servicio y así ejercer un cambio ante su problemática. Asimismo, en distintas situaciones o problemáticas que se presentan, Bermejo (2011), añade que "...el consejero intentará promover el máximo de autonomía de la persona a la que quiere acompañar, proporcionándole estrategias para estimular el cambio, y al

mismo tiempo que garantiza una aceptación incondicional, le comprende y se muestra auténtico en la relación” (p.12).

Cabe destacar que Bermejo (2011) menciona que el proceso del counselling o consejería, se compone de tres fases: La primera, “La respuesta del consejero y la autoexploración del cliente”, la segunda, “El entendimiento integrativo y auto entendimiento dinámico” y la tercera “El programa de acción”. Esta tercera fase es aquella donde el consejero o counsellor tiene como tarea el incitar la elaboración de un plan de acción frente a la problemática que trae la persona, en donde, además, ya ha habido un cambio desde la forma en la que la persona percibe su problemática, su contexto y sus propias relaciones (Fase 2). En ese sentido, es importante apreciar desde esta perspectiva, que el counselling o consejería, desde su propio modelo aborda distintas fases que se encuentran en la mira final de un plan de acción, en donde el objetivo es lograr que la persona genere un cambio desde sus propios anhelos, valores y emociones, algo que esté en concordancia con sí misma.

Es así como distintas investigaciones han encontrado que el proceso de consejería, y lo que la misma promueve, genera efectos positivos en la vida de las personas. Secher (2011) se preguntó por la diversidad de clientes y personas que proceden de distintas culturas y que son parte de un proceso de consejería y cómo de alguna forma el lugar o cultura del que provienen podría generar un efecto en su proceso de consejería. Debido a ello realizó un estudio teórico comparativo desde la literatura actual, en el que encontró una correlación positiva donde la autonomía o ejercer un actuar autónomo es relacionado con el bienestar percibido por la persona.

Así, Secher (2011) explica la importancia de que la consejería de orientación humanista promueva un actuar autónomo en sus clientes, afirmando entonces que el consejero tiene la tarea de hacer consciente distintas situaciones implicadas en el problema que trae el cliente, de manera que éste pueda accionar frente a aquellas problemáticas de la forma que mejor le beneficie. En ese sentido, que la consejería aliente la autonomía o el ejercicio de las propias herramientas en las situaciones de la vida diaria, y si éstas se desarrollan, generaría una percepción de bienestar propio, bienestar subjetivo o bienestar psicológico en sí mismos.

Secher (2011) cita a Kasser (2003), quien detalla también que el actuar de manera autónoma no siempre es tarea fácil, ya que los sujetos pueden encontrarse

envueltos en un modo de accionar motivado por recompensas externas que alivien sus presiones, tomando así decisiones que no reflejan sus valores y disminuyendo su sentido general de la felicidad. Secher (2011) agrega que con que los consejeros orienten a los sujetos a identificar, explorar y reconocer la disonancia entre sus valores y acciones, sería suficiente para promover el cambio, tanto en actitudes como en comportamiento, reduciendo así el estrés y mejorando su percepción de bienestar.

1.2. El proceso de consejería

Se encuentran algunas referencias académicas sobre el estudio de las experiencias de usuarios durante la consejería y psicoterapia, pero principalmente, en el Reino Unido y Norteamérica. La mayoría de estas investigaciones han sido desarrolladas en espacios en donde el acceso a servicios de salud mental es más recurrente en la escuela, como también en servicios comunitarios tanto públicos como privados.

Sobre el Centro de Escucha seleccionado para el presente estudio, se han publicado dos investigaciones con los usuarios y usuarias que han pasado por un proceso de consejería en dicha institución. Merma (2019) hace referencia a la percepción de los usuarios/as sobre el modelo de Counselling o Consejería que han recibido, así como también del bienestar emocional percibido a partir de su experiencia antes y después de la consejería. Por otro lado, Ramos Murga (2019) indaga sobre el bienestar psicológico de los usuarios/as durante su proceso de consejería a través de una escala psicométrica.

Si bien ninguno de estos estudios analiza cómo es experimentado el proceso de consejería desde los usuarios/as, es importante destacar el interés de conocer los resultados a nivel de bienestar de los usuarios/as que acuden al servicio, y cómo dichas características se relacionan con el modelo o servicio brindado.

Sin embargo, es importante señalar que Merma (2019) describe en su estudio algunas características brindadas por los usuarios/as que se relacionan con la experiencia de un proceso de consejería. Los participantes mencionan que durante el proceso de consejería han desarrollado herramientas para poder enfrentar las problemáticas que los aquejan. Así también, señalan que los consejeros promovieron la comprensión, apertura y escucha activa necesaria para generar confianza en el espacio.

De la misma forma, afirmaron que el proceso de consejería generó en ellos/as motivación para iniciar un proceso de cambio.

Por otro lado, indagando sobre otros estudios relacionados con los procesos de consejería, el estudio de Roddy (2015), centrado en la experiencia de mujeres y hombres que han experimentado violencia doméstica, tiene el objetivo de encontrar, desde la perspectiva de estas personas, cuáles son los aportes que la consejería y psicoterapia pueden generar en el proceso de recuperación de experiencias de violencia. La autora encontró que, en la experiencia de las mujeres, entre distintos otros hallazgos, percibieron la “ganancia de un sentido de ser capaces de controlar su futuro”, como también experimentaron un cambio en la forma de verse a sí mismas y al mundo, puntualizando que han ganado herramientas para poder tener la capacidad y decisión de generar cambios en sus propias vidas. De esta manera, se entiende que estas mujeres se encuentran ejerciendo sus decisiones en concordancia con sus valores, ideas y creencias.

En cuanto a la experiencia masculina de la investigación de Roddy (2015), lo que los hombres encontraron como positivo del proceso fue la oportunidad de expresar sus emociones, por más difíciles ellos consideren que eran y que no podían compartir con su círculo más cercano. Es decir, el poder recibir ayuda o ser escuchados de parte de un profesional con un punto de vista objetivo de las problemáticas en general, les generaba alivio. A su vez, a diferencia de la experiencia femenina, mencionan que el género del consejero era importante para ellos, identificándose y sintiéndose más cómodos con un consejero de sexo masculino.

El hecho de que el consejero sea de su mismo sexo, les otorgaba la seguridad de que los entendieran y, de la misma manera, podían sentirse completamente libres de contar su experiencia completa, algo que no sucedía con las consejeras mujeres. Además, refirieron que desarrollaron mecanismos de afrontamiento frente a las continuas intrusiones de sus perpetradoras en sus vidas, como también consideraron haber ganado una forma distinta de verse y pensarse a sí mismos y a su problemática. Finalmente, ellos consideraron que el proceso los ayudó de alguna manera a reconstruir su persona y, así, rehacer su vida.

En ese sentido, nuevamente, como en el caso de las mujeres de este estudio, se puede afirmar que, en la experiencia masculina, un resultado de la consejería también

fue el haber podido generar herramientas que les permitan accionar frente a su problemática y que a su vez estas vayan en concordancia con sí mismos.

Por otra parte, el estudio de Cait, Skop, Booton, Stalker, Horton y Riemer (2016) realiza una comparación cualitativa de dos tipos de procesos de consejería: la primera, consejería de una sola sesión, y la segunda, la consejería tradicional, que consta de un número determinado de sesiones a modo de una terapia breve. Luego de entrevistar a las personas atendidas bajo ambas modalidades, los autores encontraron como características positivas del proceso de consejería que un factor importante era el de la accesibilidad, debido a que consideraban que el recibir la atención rápidamente y en el momento en que lo necesitaban fue algo muy valioso y que los hizo sentir aliviados al momento de ser atendidos. En cambio, otros participantes tuvieron que entrar a una lista de espera, lo que prolongaba la ansiedad de ser atendido o atendida.

Así también, mencionan como otra característica involucrada en el funcionamiento del proceso de consejería para ellos, el percibir que fueron estimulados a desarrollar nuevas herramientas que serían de utilidad para sus problemáticas, como también el sentirse realmente escuchados y no juzgados. A su vez, los autores destacan en el discurso de los participantes, la importancia de las características acogedoras de los consejeros, dentro de las cuales valoran la sinceridad, la atención, la escucha activa y la retroalimentación recibida en cuanto a sus experiencias. Finalmente, destacan como una cualidad valiosa en sí mismos, el hecho de estar listo y motivado para comprometerse con el proceso de consejería, demostrando que, en un caso en particular, el haber estado en una sola sesión de consejería hizo que la usuaria dé cuenta de la necesidad que tenía de seguir un proceso, por lo que decidió finalmente realizar un proceso completo, dentro del cual se sentía motivada y convencida de que éste podía ser beneficioso para ella.

Por su parte, Lambert (2007) explora la percepción sobre la consejería en personas que pasan por primera vez por este proceso. La exploración se realiza en tres tiempos diferentes, antes de acceder a las sesiones de consejería, durante el proceso de consejería y al finalizar dicho proceso. A su vez, esta investigación es realizada en tres espacios de consejería diferentes, el primero, un servicio de consejería universitario, un servicio de consejería de atención primaria en salud y un servicio de voluntariado en

consejería. Dichos servicios utilizaban un abordaje psicoterapéutico distinto, el enfoque centrado en la persona (humanista), el psicodinámico y el ecléctico.

Entre los hallazgos de Lambert (2007) se encuentra que antes de iniciar el proceso de consejería, los participantes percibían un sentimiento de urgencia de ser atendidos. Siendo así, se identificó que el tiempo de espera en estos servicios era entre seis y catorce semanas. Los participantes afirman no haber tenido claridad sobre qué esperar del proceso del que serían parte al acceder a un servicio de consejería, sin embargo, todos esperaban una respuesta no prejuiciosa y objetiva de parte de los consejeros para con sí mismos y las experiencias que llevarían al espacio. A su vez, los participantes se encontraban confundidos en cuanto a los términos a utilizar sobre la consejería, siendo ésta confundida con términos como psiquiatría y psicoterapia. Finalmente, se encuentra que, en su mayoría, los participantes percibían una fuerte influencia negativa de sus pares (amigos y/o familia) sobre el beneficio y utilidad de la consejería, siendo éstos prejuiciosos sobre el servicio en sí mismo y sobre las personas que acuden a ellos, resaltando en uno de los casos, que la consejería era para personas débiles.

Durante el proceso de consejería, Lambert (2007) encuentra que los participantes aprecian la imparcialidad de los consejeros, sintiéndose no juzgados y escuchados. A su vez, perciben que, con la figura del consejero o acompañante, tienen a una persona que sí los escucha y se interesa por su bienestar. Uno de los participantes afirma incluso que creía que sus problemas provenían de no tener a alguien que lo escuche. Asimismo, algunos participantes identificaron que ciertas veces percibían que los consejeros tenían un esquema planeado para ellos durante las sesiones, como también fue identificado que en algunos momentos podría existir un conflicto entre el punto de vista del participante y su consejero/a.

Finalmente, sobre las percepciones de los participantes posteriores al proceso de consejería, Lambert encuentra que, en todos los casos, los sujetos experimentaron sentirse más felices consigo mismos y con mayor control sobre sus vidas, manifestando así también una creciente sensación de ser conscientes de sí mismos. Por otra parte, Lambert señala que no se encontraron diferencias significativas entre la experiencia de los participantes que pudiera ser asociada a la orientación teórica de los consejeros o técnicas específicas utilizadas durante la consejería.

A lo largo de estos estudios, hemos podido dar cuenta de las características que describen los distintos procesos de consejería y cómo sus participantes consideran en diferentes medidas si el proceso fue beneficioso o si hubo ciertas características que pudieron ser mejores. Cada una de las características halladas son valiosas, y a su vez, dan cuenta de distintos aspectos que podrían aparecer o no en esta investigación.

Siendo así, el proceso de consejería entendido como una experiencia subjetiva puede ser comparado con otros procesos terapéuticos y el significado que las personas le otorgan a los mismos. En ese sentido, Elliott (2008) realizó una revisión en base a seis investigaciones sobre la experiencia de los procesos terapéuticos en distintas personas. Los estudios comparados por Elliott analizan intervenciones terapéuticas diversas, entre ellas también la orientación humanista, centrada en la persona, a la cual el counselling o consejería se orienta. Algunas de las características en común de estos estudios fueron que la mayoría utilizó una metodología cualitativa o mixta, donde algunos de los objetivos generales eran identificar los aspectos positivos y negativos del proceso terapéutico y la percepción de los sujetos sobre el cambio a través de la terapia.

Elliott (2008) describe sobre los hallazgos comunes que ciertos indicadores como la relación terapéutica, la actitud empática, de escucha y validación del acompañante y las distintas técnicas o herramientas ofrecidas para afrontar las problemáticas fueron percibidos como positivos por los participantes en sus distintas experiencias terapéuticas. En contraste, en estos estudios se identificó también aspectos negativos para el proceso terapéutico, tales como la imposición de los puntos de vista de los terapeutas o consejeros sobre los sujetos, como también un prejuicio o juzgamiento percibido, como la invalidación de sus emociones.

De esta manera, el autor sugiere que los resultados de dichos estudios son evidencia suficiente para generalizarlos, de tal forma, se podría generar una línea de base en relación a qué temáticas abordar y explorar en poblaciones específicas como las de los estudios en cuestión.

Por otra parte, Gabbard & Westen (2003) mencionan que el solo hecho de tener un vínculo relacional terapéutico ya es de por sí un modo de relacionarse diferente al que una persona puede estar acostumbrada, y por ende el vínculo en sí mismo con el terapeuta podría representar un cambio beneficioso para la terapia. Asimismo, los autores explican también que el vínculo terapéutico entre paciente-terapeuta puede

contribuir a la terapia en el caso que el paciente aprenda consciente o inconscientemente a internalizar las formas en las que el terapeuta lo calma, y de cierto modo, esto sea beneficioso para sí mismo.

Si bien Gabbard & Westen (2003) pertenecen a la teoría psicodinámica, el modo en el que describen cómo la relación terapéutica puede ser en sí misma beneficiosa para el sujeto, también puede ser compartido por otros tipos de aproximaciones terapéuticas, lo que quiere decir que la relación en sí misma sujeto-terapeuta, también podría encontrarse como relevante dentro de lo que significa el proceso de consejería para los sujetos en investigación.

Por su lado, Nilsson, Svensson, Sandell & Clinton (2007) estudiaron las experiencias de cambio de 31 sujetos que finalizaron sus procesos en psicoterapia psicodinámica y cognitiva conductual en una clínica en Suecia. Este estudio se orientó en conocer las experiencias de cambio percibidas por los sujetos durante y después de su proceso psicoterapéutico, en donde también exploraron los factores dentro de la terapia que los sujetos consideraban propician el cambio.

Nilsson et al. (2007) dividieron las características de sus resultados entre aquellos sujetos que tuvieron una experiencia satisfactoria y aquellos que no. Asimismo, caracterizaron las similitudes y diferencias entre los sujetos con experiencias psicoterapéuticas con distinta orientación, como sus características propias.

Los autores encontraron en los sujetos con experiencias satisfactorias que la psicoterapia los “ayudó” en el largo plazo experimentando cambios específicos, uno de ellos, desarrollar herramientas de afrontamiento para con las problemáticas y entendiendo y sobrellevando sus sentimientos con mayor facilidad. Asimismo, un efecto agregado que los sujetos identificaron sobre su proceso psicoterapéutico fue el darse cuenta que los cambios que sucedían en un área específica de sus vidas, generaban cambios en otras áreas también. Sin embargo, este tipo de sujetos se encontraban conscientes del riesgo existente de “recaer” en un estado emocional no deseable y de la necesidad, en algún momento, de volver a la terapia.

Así también, encontraron como factores necesarios para propiciar el cambio la motivación y el involucramiento en el trabajo terapéutico tanto del terapeuta como del

cliente. Los sujetos también consideraron como un factor importante su propia responsabilidad y agencia para incentivar el cambio.

Por otro lado, Nilsson et al. (2007) hallaron en los sujetos que se encontraban insatisfechos con la terapia que, para ellos, se habían dado muy pocos cambios a diferencia de lo que esperaban, siendo esto así, agregan que hubiera sido necesario que la duración de la terapia sea más prolongada para generar cambios más profundos en ellos. Asimismo, dieron cuenta de una creciente consciencia sobre patrones en sus pensamientos y acciones y que fueron distintos factores en sus relaciones terapéuticas los que habrían propiciado estas sensaciones. Los sujetos, tanto los que habían realizado psicoterapia psicodinámica como cognitivo conductual, percibían que para ellos, hubiera sido mejor un tipo de psicoterapia diferente.

Así como Nilsson et al. (2007) encontraron similitudes entre los sujetos con orientación psicoterapéutica psicodinámica y cognitivo conductual dentro de ambos grupos, aquellos satisfechos e insatisfechos con su proceso psicoterapéutico, también encontraron diferencias. Los autores concluyen sobre las más resaltantes entre ambos grupos que, los sujetos con un proceso psicoterapéutico cognitivo conductual se sentían satisfechos con la habilidad que habían desarrollado para aplicar las técnicas aprendidas en terapia para afrontar sus problemáticas, mientras que los sujetos con psicoterapia psicodinámica se describían a sí mismos como más autorreflexivos y afirmaban haber experimentado diversos cambios a nivel de personalidad.

Se puede dar cuenta mediante lo encontrado por los autores que, si bien existen cambios específicos que se pueden identificar y ligar con las técnicas abordadas por cierto tipo de orientación psicoterapéutica, también hay factores relacionados al cambio y desarrollo del sujeto que son intrínsecos a la experiencia terapéutica en sí misma y el poder de agencia que posee el sujeto al hacerse cargo de sus emociones, pensamientos y sentimientos frente a su contexto y medio.

1.3. La autonomía en la Teoría de la Autodeterminación

Por consiguiente ¿qué es la autonomía y cómo es que la pretendemos entender desde la Teoría de la Autodeterminación? Chirkov, Ryan, Youngme y Kaplan (2003) describen la autonomía como aquella sensación de libre albedrío en cuanto a la toma de decisiones y acciones que el sujeto realiza; en ese sentido, una persona autónoma sería

aquel o aquella que sostiene eficaz y coherentemente sus propias acciones como provenientes de sus propias ideas y creencias, un actuar consciente con el sí mismo y sus valores. Así, citan también a deCharms (1968), quien describe a la autonomía como un estilo de comportamiento, donde la persona experimenta iniciativa y respaldo hacia sus propias acciones.

A su vez, es necesario entender la Teoría de la Autodeterminación en todas sus dimensiones, de manera que la autonomía sea entendida como una necesidad. En su estudio, Ryan, Lynch, Vansteen y Deci (2011), la describen como: "La teoría de la autodeterminación (SDT) es una tradición de investigación de larga data en la motivación humana y la voluntad cada vez más aplicada a los ajustes de consejería, psicoterapia y cambio de comportamiento (Lynch & Levers, 2007; Ryan & Deci, 2008; Vansteenkiste, Ryan, & Deci, 2008)" (p.230). A su vez, la Teoría de la Autodeterminación es descrita según Rudy, Sheldon, Awong y Hoon Tan (2007), como una teoría motivacional que encuentra su foco en el proceso social e intrapersonal de la persona, el cual puede promover o degradar el sentido de agencia que pueden experimentar las personas frente a sus propias acciones.

Asimismo, la Teoría de la Autodeterminación rescata tres necesidades psicológicas básicas como la base de la motivación y de la personalidad del sujeto. Williams, Deci, & Ryan (1998) argumentan que son la autonomía, la competencia y el relacionarse. El hecho de ser autónomo promueve en la persona el actuar bajo sus propias creencias y valores frente al actuar bajo presión o algún tipo de control. La competencia promueve en las personas el sentir confianza en la capacidad de uno mismo para hacer injerencia en las propias acciones. Y finalmente, el relacionarse, el cual involucra la necesidad de estar relacionado con los otros y que estas relaciones sean significativas.

Así, Vansteenkiste, Lens y Soenens (2006), afirman que, según la Teoría de la Autodeterminación, el relacionamiento y la autonomía, representan necesidades básicas universales e innatas y que, al ser satisfechas, ambas deberían derivar en una correlación positiva con el bienestar y comodidad de la persona en determinado espacio. A su vez, los autores encuentran en su estudio que las necesidades psicológicas básicas según la Teoría de la Autodeterminación, autonomía, relacionamiento y competencia, generan una correlación positiva con el nivel de bienestar, vitalidad y efectos de la depresión en

estudiantes de nacionalidad china que se encuentran estudiando fuera de su país. Por otro lado, Rudy et al. (2007), encuentran que la autonomía está asociada al bienestar psicológico en personas pertenecientes a Europa, Canadá, China y Singapur.

En ese sentido, según lo señalado por los diversos autores, se puede apreciar por qué la consejería de enfoque humanista propone incentivar que los sujetos puedan actuar en concordancia con sus propios valores y deseos para hacerle frente a sus problemáticas.

1.4. La autonomía en el proceso de consejería

Siguiendo con la línea de la consejería, su proceso y el desarrollo de la autonomía en ella, Lynch, Vansteenkiste, Deci y Ryan (2011) mencionan la importancia de que la autonomía sea promovida desde un entendimiento personal real, que debe ser intrínseco al proceso, especificando que el soporte que los consejeros otorgan debe estar orientando precisamente a examinar los propios valores y las experiencias personales, de manera que los sujetos puedan tomar sus propias decisiones integrando el entendimiento de sí mismos, sus valores y sus experiencias.

Desde esta perspectiva, los consejeros deben generar un soporte que promueva la decisión y comportamiento autónomo de las personas. Pero, a su vez, Lynch et al. (2011) valida la idea de que a mayor autonomía uno tenga al iniciar el proceso de consejería, en mayor medida se dan los cambios a lo largo del tiempo, manteniéndolos y generalizándolos fuera del consultorio; sin embargo, acudir al espacio de consejería por razones de motivación autónoma no es necesariamente un pre-requisito.

Algo interesante particularmente en el estudio de Ryan y Deci (2015) es que no solo se enfocan en que durante la consejería o la psicoterapia se pueda propiciar que el cliente desarrolle cierta autonomía como oportunidad de agenciarse con sus propios recursos y habilidades, como también con sus propias creencias o valores, sino, que también toman en cuenta la motivación inicial que se encuentra en la decisión de pasar por un proceso terapéutico o de relación de ayuda, y en ese sentido, también toman en cuenta la autonomía con la que algunas personas acuden a este proceso. Es decir, no solo se promueve desarrollar autonomía, sino, hay quienes ya vienen de alguna manera fortalecidos en esta característica, algo que sin duda también se podría hallar a lo largo de esta investigación.

Así, Ryan y Deci (2015) realizan un análisis teórico basado en los ensayos clínicos y trabajos de campo sobre la aplicación de la Teoría de la Autodeterminación, y refieren que mientras menos autónomo es el motivo por el cual las personas acuden a un proceso de consejería o psicoterapia, peor es el pronóstico de funcionamiento de la misma. En cambio, mientras más comprometida se encuentra la persona con su proceso, entonces mejor le irá en el proceso terapéutico. A su vez, los autores mencionan que esto sucede debido a la autonomía inicial de las personas para acudir a un proceso de consejería o psicoterapia. Recalcan que la autonomía es un elemento principal para que la terapia sea satisfactoria. Y cuando la autonomía es facilitada en encuentros terapéuticos, los pacientes experimentan mejores resultados en el tratamiento que pueden mantenerse en el tiempo.

Lynch et al. (2011) promueven, a su vez, la idea de que la autonomía no es solo vista como un resultado del proceso de la consejería, sino como parte del proceso en sí mismo, algo que particularmente no se había hecho consciente anteriormente. En ese sentido, se distingue que la promoción de la conducta es parte de que el consejero promueva una actitud autónoma, más allá de si la persona finalmente ejerce un comportamiento autónomo con sus creencias e ideas que pueda describirse como un resultado del proceso.

1.5. La motivación como impulso de la autonomía

Cabe resaltar la motivación como parte de la Teoría de la Autodeterminación y como uno de los motores para propiciar el cambio, donde Ryan y Deci (2015) mencionan que, “La Teoría de la Autodeterminación proporciona pautas empíricamente informadas y principios para motivar a las personas a explorar experiencias y eventos, y a partir de esa base reflexiva, para hacer cambios adaptativos en las metas, comportamientos y relaciones” (p.186). En ese sentido, la motivación podría pensarse como impulso de la autonomía, ya que, sin motivación, sería poco probable que el sujeto se desenvuelva con un accionar autónomo.

A su vez, los autores describen que la Teoría de la Autodeterminación ve orientada su investigación sobre la Autonomía y Motivación en conocer cómo los procesos y estructuras de recompensa, directivas, retroalimentación y otros factores relacionados al cambio, mejoran o disminuyen los resultados de la automotivación.

Asimismo, Ryan, et al. (2011), en su estudio sobre la motivación y la autonomía, encontraron que ambos factores son procesos claves para el enganche tanto con el proceso de la consejería como con la psicoterapia, y la efectividad de las mismas. Ellos explican que la evidencia a lo largo de distintos modelos y enfoques ha demostrado que la motivación predice la efectividad del tratamiento, incluyendo incluso los diversos enfoques que dentro de la consejería son practicados, encontrando que la motivación y autonomía son temas de relevancia.

Lynch, et al. (2011), también se encuentran de acuerdo con que la motivación juega un rol importante en la efectividad del tratamiento, como también que el cambio tiende a ser más profundo y duradero cuando este refleja los verdaderos deseos de la persona. Ellos explican que las personas cuya motivación es autónoma son más propensas a perdurar por un tiempo prolongado dentro de la terapia, obteniendo mayores beneficios; a diferencia de los sujetos cuyos niveles de motivación podrían ser igual de altos, sin embargo, se encuentran influenciados por motivaciones externas. Los investigadores explican que esta diferencia se da ya que se espera que el primer grupo tome sus decisiones en base a sus propios valores, que estas decisiones se mantengan en el tiempo debido a que se encuentran basadas en sus necesidades y puedan generalizarse en su vida fuera del consultorio.

Siendo así, otro punto importante sobre la motivación es entender cómo ésta, en algunos momentos, puede encontrarse en un pico alto de su estadía y cómo, en otros momentos, puede estar en un extremo bajo dentro de los afectos de la persona, viéndose esta evidenciada en las diversas conductas de las personas, o en qué se guían. De esta manera, Lynch, et al. (2011) describen que la motivación es un continuo y que ésta se encuentra ligada a diversos factores que pueden tanto beneficiar como perjudicar a la persona.

Así, hemos podido conocer qué busca el proceso de la consejería, cuáles son sus fases y cómo éstas se dirigen a generar un accionar frente a las problemáticas de las personas, y en ese sentido, cómo el incentivar el desarrollo de la autonomía en los clientes genera no solo la percepción de bienestar en ellos, sino, de un mayor enganche tanto con la consejería como con la psicoterapia, y qué tan necesarias son la autonomía y la motivación en el mismo proceso.

Cabe destacar que es importante tener una perspectiva amplia de la relación que se puede encontrar entre la motivación del sujeto para acudir a un proceso de acompañamiento psicológico, como en la autonomía que puede estar circunscrita en la persona, como también estimulada para generarse y que así ésta tenga un efecto positivo que repercuta en el accionar frente a las problemáticas que traiga el sujeto.



CAPÍTULO II: OBJETIVO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Objetivo principal

Describir cómo es el proceso de consejería según las personas que han acudido a un Centro de Escucha de Lima Metropolitana.

2.2. Objetivos específicos

Conocer tanto las ganancias subjetivas y las debilidades que este proceso trae consigo y que inciden directamente en la organización y vida del sujeto.

Conocer si se desarrolla autonomía en los participantes como resultado del proceso y cómo ésta podría interactuar con su experiencia.

2.3. Diseño

Se ha tomado en consideración lo señalado por Gordon (2000); McLeod (1998); Rowan (1992); Smail (1987) y Greenberg (1981) sobre la investigación en psicoterapia y la necesidad de producir investigación a nivel cualitativo orientada a comprender la subjetividad de las personas que han pasado por un proceso psicoterapéutico, para así contribuir con un conocimiento más específico sobre lo que acontece en la relación de ayuda.

Para elegir una metodología que se encuentre en coherencia con lo descrito, el diseño de esta investigación es de corte cualitativo bajo el enfoque de la metodología constructiva-interpretativa de González Rey (1997), la cual supone como foco esencial una mirada a la subjetividad de manera que se pueda construir de la mano de los participantes qué es lo que supone el proceso de consejería.

Cabe destacar como lo menciona Howe (1993) citado en Gordon (2000) que los procesos psicoterapéuticos comprenden el encuentro entre el profesional y la persona que busca ayuda u orientación. Siendo así, es lo que acontece en dicho

encuentro, lo que se verá afectado por la interpretación y entendimiento que ambas partes le otorguen al ser un proceso de ida y vuelta, en el que son subjetividades las que dan paso a esta relación. Siguiendo esa línea, es importante aclarar que la información que se pueda recoger como parte de esta investigación, comprenderá resultados singulares en relación a este grupo humano, que, si bien no podrán ser generalizados a una población específica, recogerán una caracterización de experiencias que ocurren en un espacio en común y con una misma técnica de acompañamiento psicológico.

A continuación, se desarrollarán los elementos principales que integran el enfoque constructivo-interpretativo. Barbosa, Gandolfo y Mitjáns (2016), describen los principios generales de la producción de conocimiento en el enfoque constructivo-interpretativo de González Rey (1997, 1999, 2001, 2002, 2005) en base a tres puntos generales. El primero que defiende el carácter constructivo interpretativo de dicha teoría, en el cuál hacen hincapié en que implica una comprensión del conocimiento como parte de una realidad que es presentada hacia el investigador, en ese sentido, refiere que el fenómeno observado o entendido a través de un sujeto, es comprendido e interpretado por el investigador sin necesidad de generalizar una verdad debido a la singular subjetividad de cada participante. Asimismo, en dicho proceso interviene la mirada del investigador, quien construye el fenómeno a la par, encontrando un hilo conductor que guíe el conocimiento producido, de manera que esto logre ser articulado en el proceso de conocer, por ejemplo, cuál sería la conclusión del proceso de consejería.

El segundo principio según Barbosa et al. (2016), es el del carácter singular de la verdad que se construye, señalando que este otorga un valor a lo singular como fuente de conocimiento científico, otorgando legitimidad al valor singular por su carácter único y contribución a la producción de un modelo teórico.

En el tercer y último principio que mencionan los autores, se encuentra la comprensión de la investigación como un proceso comunicativo. Este proceso comunicativo se desarrolla entre el investigador y los participantes, permitiendo un intercambio en el que los sujetos puedan implicarse en la investigación, expresando sus subjetividades a partir de las características abiertas o semi abiertas de los instrumentos que faciliten el intercambio.

Habiendo entendido los fundamentos claves del enfoque constructivo-interpretativo de González Rey (2007), es necesario comprender también los tres conceptos claves que le permiten el carácter de metodología. Estas son, la configuración subjetiva o sentido subjetivo, las zonas de sentido y la lógica configuracional; las cuáles tomarán parte en el desarrollo de esta investigación.

Según González Rey (2002, 2001, citado en Barbosa et al. 2016), la configuración subjetiva o sentido subjetivo, corresponde al contenido de la experiencia subjetiva del sujeto, expresando ésta sentidos subjetivos al ser parte de una interacción comunicativa, asimismo, se toma en cuenta que esta subjetividad se encuentra en relación con la sociedad del sujeto y su cultura.

En cuanto a las zonas de sentido, González Rey (2005, citado en Barbosa et al. 2016), explica que éstas se construyen en el proceso, refiriéndolas como espacios o variables que acontecen en el proceso de interacción comunicativa, permitiendo que el investigador se acerque al fenómeno de manera que pueda tanto describirlo como encontrar nuevas formas de entenderlo. Estos espacios no agotan su significado, al contrario, abren la posibilidad de profundizar en ellos con el fin de aportar a la construcción teórica del fenómeno explorado. El concepto de zonas de sentido posee un significado altamente epistemológico debido a su capacidad para dar cuenta de nuevos espacios de inteligibilidad que permitan la aparición de nuevas zonas de acción sobre la realidad, aportando así a la construcción de un modelo teórico en base al fenómeno estudiado.

En tercer lugar, la lógica configuracional es entendida por el autor como el proceso constructivo mediante el cual se crea teoría a partir de la configuración subjetiva junto con la intervención del investigador, es decir, es en este proceso en el que nace la interpretación y es aquel en el que el investigador se utiliza como herramienta para generar un sentido a la subjetividad expresada. Este es caracterizado como un proceso abierto y dinámico entre el marco teórico general que media el fenómeno, junto con la interrelación entre investigador, sujeto y las zonas de sentido que emergen en el proceso.

En cuanto al cierre de estos tres importantes conceptos que sirven de herramienta de entendimiento para comprender el funcionamiento de la construcción y análisis, se le suma también el concepto de indicador, que, si bien no se coloca como

principal o esencial para el entendimiento de esta metodología, es esencial sí para comprender la forma en la que uno termina construyendo sentidos entre investigador y sujeto.

El indicador o indicadores según González Rey (2005, citado en Barbosa et al. 2016) son elementos contruidos por el investigador frente a lo expresado por los sujetos, sin embargo, estos no necesariamente coinciden con lo expresado explícitamente por lo sujetos; en vez, toman sentido desde la mirada del investigador y son interrelacionados con otras significaciones donde ganen consistencia, produciendo hipótesis del modelo teórico en desarrollo.

Dado lo expresado por los autores anteriormente mencionados, se puede comprender que los indicadores son aquellos que nos permitirán, a modo de hilo conductor, darle sentido a la verdad que es compartida por los sujetos, y son estos indicadores los que le dan al investigador la oportunidad de ser parte de esa creación de la verdad, que, como anteriormente se ha mencionado, es una verdad subjetiva única y singular.

Cabe resaltar que la hipótesis que se menciona es resultado del proceso de construcción y entendimiento del fenómeno estudiado, más no tiene relación alguna con la hipótesis establecida con anterioridad en cualquier otro tipo de investigación científica. Esta hipótesis es creada en el durante, que sirve para comprender hacia dónde se dirige la verdad obtenida, de manera que, también la misma es cambiante conforme aparezcan nuevos indicadores que puedan dirigir los significados en un sentido contrario.

Finalmente, en cuanto a cómo se entiende y percibe el control de calidad de dicha información como parte de una creación constante con el sujeto, el simple hecho de construir e hipotetizar en el camino significa también regresar con el sujeto para validar las mismas hipótesis, de manera que uno hace y deshace una y otra vez en el proceso. Gonzales Rey (2005, citado en Barbosa et al. 2016) explica que el proceso en la investigación es un acto de producción y no de recolección de información, siendo el investigador un creador y no reproductor.

Los autores anteriormente mencionados nos han dado la oportunidad de profundizar en los criterios base que son necesarios para comprender la forma en que el

enfoque constructivo-interpretativo de González Rey es una herramienta para construir y comprender diversos fenómenos. Siendo así, se considera que para conocer cómo ha sido el proceso de consejería y entender el significado singular que posee para cada uno de los participantes ese mismo proceso, el enfoque constructivo-interpretativo sucede ser la forma más abierta, libre y creativa de conocer y comprender el significado de un proceso no solo de experiencia vívida, sino de significancia subjetiva completamente diferente una de la otra.

2.4. Participantes

Los sujetos que formaron parte de la construcción de esta investigación son personas que han pasado por un proceso de diez sesiones de consejería en un Centro de Escucha de Lima Metropolitana. Estas personas fueron invitadas a formar parte de esta investigación a modo de una selección intencionada, de forma que se pueda escoger solo a aquellas que han finalizado las diez sesiones que representan el proceso completo de consejería en este centro. La cantidad de sujetos que formaron parte del estudio fueron diez personas, lo cual se determinó bajo un proceso de saturación de la información recolectada, de forma que se pueda asegurar que ya no se encuentren hallazgos que difieran en gran proporción de las experiencias ya recogidas. Todas las personas a las que se contactó para ser parte de esta investigación aceptaron la invitación.

2.5. Instrumento

Para esta investigación se diseñó una entrevista semi estructurada (Anexo 3) que pueda recoger la experiencia del proceso de consejería de los sujetos. El instrumento de entrevista semi estructurada fue elaborado desde la necesidad de una reflexión de parte de los sujetos participantes de forma libre, esto con la intención de que el instrumento no sea interpretado o sentido como un interrogatorio. En principio, este fue realizado en base a una matriz de categorías primarias construidas a priori. Asimismo, el instrumento se da conforme al enfoque constructivo interpretativo, donde el diálogo a forma de historia flotante es lo ideal para comprender y crear. Barbosa et al. (2016) citan a González Rey (2005) refiriendo que el diálogo es la estrategia central que organiza toda investigación, agregando que es la subjetividad la que emerge en la relación comunicacional y activa con los participantes.

En ese sentido, el diálogo de las entrevistas fue dirigido en base a una pregunta que buscó motivar la conversación, “¿Cómo fue el proceso de consejería que usted experimentó?”. Asimismo, las entrevistas finalizaron con una pregunta que buscaba una conclusión o cierre de lo expresado durante el encuentro, esto con el objetivo de comprender con qué es lo que se queda la persona de ese proceso, una conclusión, “Finalmente, de todo lo que me ha podido comentar sobre cómo ha sido este proceso, a modo de conclusión ¿Qué significó el proceso de consejería para usted?”.

En cuanto a la variable de autonomía, desde las diversas investigaciones que se han podido recoger, ésta se presenta como un posible resultado del proceso terapéutico o del proceso de consejería, siendo así, si ésta no se ha podido identificar en el discurso de los sujetos, se agregaría la pregunta “¿Cree que el proceso de consejería motivó en usted el tomar acción frente a sus problemáticas?”. De esta manera, realizando dicha pregunta, se podrá indagar en la estructura del accionar de la persona durante o después del proceso de consejería. Además de saber si este accionar se caracteriza o no desde el constructo de la Autonomía, permitirá entender también cómo los sujetos reaccionan frente a la experiencia de un proceso terapéutico y de qué manera esto acompaña al sujeto en su vida cotidiana.

Finalmente, desde la necesidad de validar los indicadores o hipótesis en base a la construcción de la información con el sujeto, desde lo expresado por González Rey y Barbosa et al. (2016) con anterioridad, el enfoque constructivo interpretativo sería suficiente para la validez de la información.

Sin embargo, es importante destacar lo mencionado por Flick (2014) sobre la triangulación de datos propuesta por Denzin (1970), la cual permite a los investigadores alcanzar un beneficio teórico a partir de discutir los resultados de un mismo fenómeno en momentos o lugares diferentes, como con personas diferentes, siendo este último el caso de esta investigación.

De esta manera, resaltaríamos la triangulación de datos entendida desde la triangulación entre sujetos. Flick (2014) destaca que Denzin (1970), distingue tres niveles de análisis de información en cuanto a los sujetos, dentro del cual, aquel basado en la triangulación entre sujetos es entendido como el estudio de las personas como parte de colectividades. Comprendiendo a las personas y sus interacciones como unidades en la medida que representan comportamientos derivados de la colectividad.

2.6. Análisis de la información

Posterior a la construcción de la matriz e indicadores creados para el análisis de esta investigación, la matriz fue modificada al realizar el análisis de todas las entrevistas, creando y fusionando sub categorías e identificando hilos de experiencia que se encontraban entre participantes, dando así un sentido a la experiencia de los sujetos para el desarrollo de los resultados. Los datos han sido analizados a nivel colectivo, señalando los puntos de encuentro entre sí, sin dejar de lado la importancia y singularidad de aquellos que agregan diversas perspectivas.

2.7. Procedimiento

La forma en la que la investigadora se aproximó a los sujetos fue a través de la base de datos del Centro de Escucha escogido para esta investigación. Cabe resaltar que la obtención de la base de datos con el objetivo de realizar una investigación, es avalada por los sujetos que acuden a dicho establecimiento al firmar un consentimiento informado en el que permiten ser recontactados para futuras investigaciones. La selección fue realizada intencionalmente, escogiendo a sujetos que cumplan con el criterio de haber realizado el proceso completo de diez sesiones de consejería en ese Centro.

Sobre la realización de las entrevistas piloto con el fin de asegurar la calidad y funcionamiento del instrumento, este constó de dos entrevistas con usuarios/as del Centro de Escucha elegido que compartían las mismas características que los participantes. Esto permitió la validación del contenido del instrumento, comportándose de manera adecuada con los sujetos, de forma que éste les permitiera un desenvolvimiento libre para indagar en su experiencia. Debido a ello no fue necesario realizar modificaciones al instrumento.

La investigadora se presentó como alumna del último año de psicología, interesada en realizar su tesis sobre el proceso de consejería en dicho Centro, tanto para las entrevistas piloto como para las entrevistas de campo oficiales. Asimismo, antes de iniciar las entrevistas, se les leyó a los participantes un documento de Consentimiento Informado (Anexo 1), el cual les describía cuáles era los objetivos del presente estudio y de qué manera ellos y ellas aportarían con su participación. Posterior a su lectura, los participantes podían realizar preguntas para despejar ciertas dudas antes de proceder con

la firma de dicho consentimiento. A su vez, los participantes conservaron una copia del consentimiento para disponer de él cuando lo crean conveniente.

Todas las entrevistas de esta investigación fueron grabadas en audio y transcritas posteriormente por la investigadora. Asimismo, los audios serán desechados una vez culmine la presentación de esta investigación.

Cabe resaltar que la identidad de las personas que voluntariamente aceptaron ser parte de esta investigación han sido respetadas y tratadas de manera anónima, esto, con el fin de respetar la información tan valiosa y personal que ha sido brindada. Las medidas tomadas para proteger la identidad de los y las participantes fueron las siguientes: a) Sólo la investigadora tenía conocimiento de los datos personales de los y las participantes, b) Los audios de las entrevistas y sus posteriores transcripciones fueron guardadas bajo un número de identificación que sólo la investigadora manejaba y, por último, c) Al finalizar la presentación de esta investigación, dichos audios serán desechados.

Una vez iniciado el trabajo de campo, se pudo dar cuenta que el proceso de contacto con los futuros participantes se dificultaba debido a la desactualización, con el paso del tiempo, de los datos de contacto que las personas alguna vez atendidas brindaron. Esto ocurría debido a que, para la participación en este estudio, se consideró a las personas que habían pasado por el proceso de consejería desde el año 2015 hasta el primer semestre del año 2018, tiempo suficiente para que muchos de los usuarios/as hayan podido cambiar o actualizar sus números de contacto.

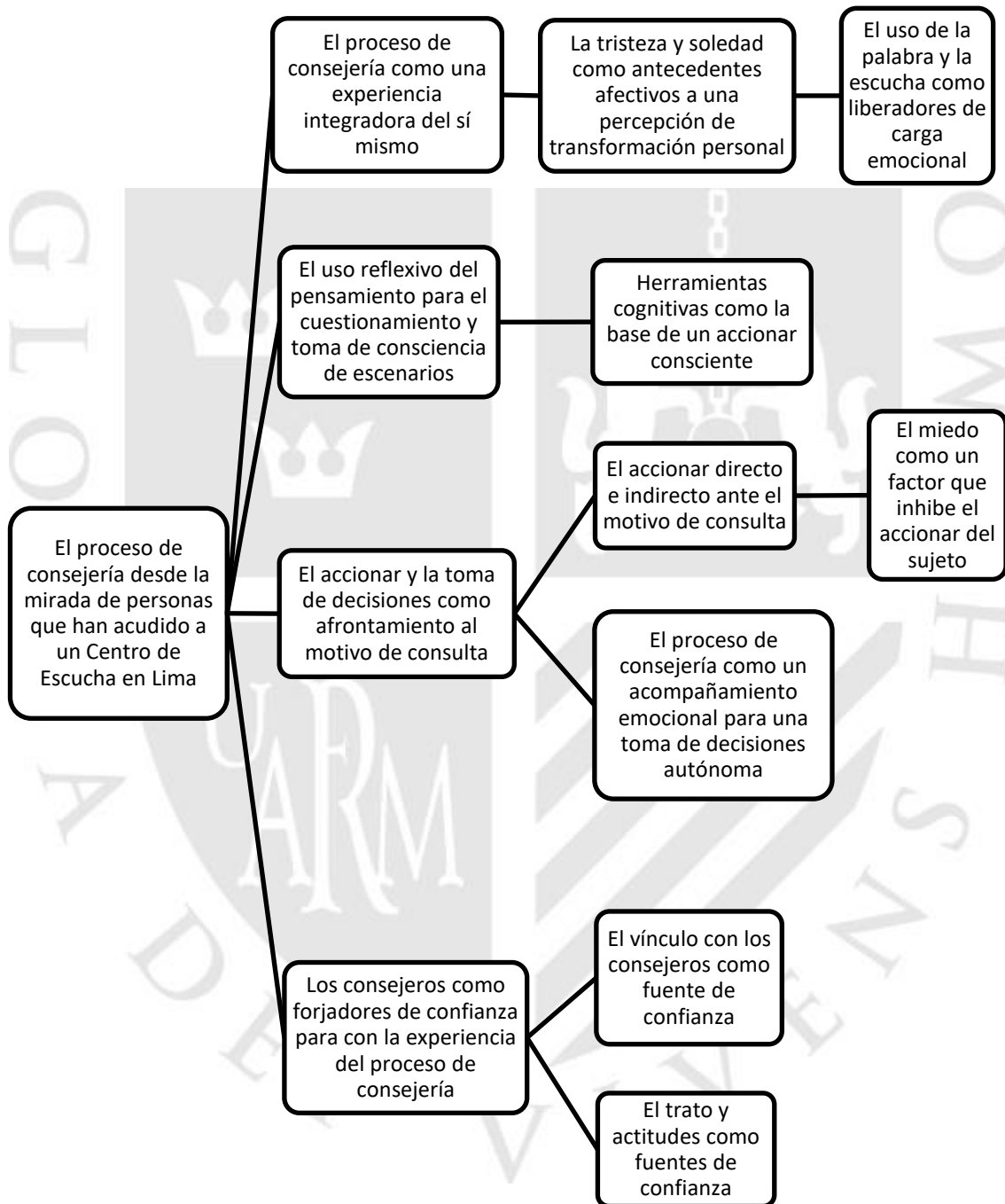
Las entrevistas realizadas se realizaron en una sola sesión y tuvieron una duración entre 40 minutos y cerca de 2 horas. Las mismas tuvieron lugar en su mayoría (6) en el espacio del Centro de Escucha, (2) de ellas en una sala de entrevistas y (2) en un café a elección de los/as participantes. En un principio se esperaba que todas las entrevistas fueran realizadas en el espacio del Centro de Escucha, sin embargo, esto se dejó a elección de los/as participantes. Los participantes no recibieron incentivo alguno para participar de esta investigación.

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Sobre el proceso de consejería se puede afirmar que se encuentra asociado a una experiencia integradora del sí mismo, un espacio de reflexión sobre sí, su problemática y sus propias vivencias, re descubriéndose para el inicio de una nueva etapa en la vida del sujeto. A su vez, se encontró que el uso reflexivo del pensamiento como parte de las sesiones originó un auto cuestionamiento en los sujetos y una toma de consciencia de los diversos escenarios existentes al presentarse una problemática en sus vidas diarias. Esto ha sido percibido como una práctica de flexibilidad ante un modo de pensamiento que se focalizaba en la experimentación negativa de la situación del sujeto; les permitió tener un espacio para pensarse y verse en el medio de sus problemáticas, pudiendo abrirse paso para pensar en distintos escenarios y ejercer un accionar consciente más orientado hacia sus necesidades que al contexto en sí mismo. También se halló que el proceso de consejería llevó a los sujetos a afrontar su motivo de consulta mediante su accionar y toma de decisiones. Se destaca en ese sentido, que el proceso de consejería es experimentado como un acompañamiento para una toma de decisiones autónoma y que el accionar de los sujetos estuvo orientado tanto a ser parte del cambio de su problemática, como a transformar la forma en la que ésta los afectaba. En ese sentido, se puede afirmar que incentivar un accionar autónomo como parte del proceso de consejería es un factor importante de la experiencia. Por último, se encontró que, mediante su actitud, trato y el vínculo que se genera, los consejeros propician que los sujetos experimenten confianza para con el proceso, estimulando un ambiente de confianza y apertura que pueda ser capaz de soportar un vínculo íntimo.

Las categorías que emergieron en los resultados fueron: “El proceso de consejería como una experiencia integradora del sí mismo”; “El uso reflexivo del pensamiento para el cuestionamiento y toma de consciencia de escenarios”; “El accionar y la toma de decisiones como afrontamiento al motivo de consulta”; “Los consejeros como forjadores de confianza para con la experiencia del proceso de consejería”. A continuación, se presentará la matriz de categorías y sub categorías para luego dar paso a detallar y discutir los resultados a través de cada una de ellas.

Matriz de categorías



3.1. El proceso de consejería como una experiencia integradora del sí mismo

De acuerdo con lo construido con los participantes, el proceso de consejería ha sido percibido como lo que se podría denominar una experiencia integradora del sí mismo, como también, de la problemática que los aqueja. Esta percepción sobre su experiencia se encuentra relacionada con la experimentación de un cambio o transformación a partir del proceso del que formaron parte.

Cinco de los participantes coincidieron en que el proceso ha sido un espacio de descubrimiento para tomar consciencia de sí mismos, mirarse, conocerse, reconocerse o redescubrirse con un fin en común, su transformación. Para ellos, el proceso estimula la reflexión del sujeto sobre sí y su problemática, así como de sus propias vivencias e historia personal, influyendo éstas últimas en quién es la persona hoy y cómo se coloca frente a diversos escenarios en su día a día. Esto mismo refiere a que no solo se atiende el motivo de consulta inicial del sujeto, sino que se intenta comprenderlo desde la acogida de su experiencia y vivencias previas como constituyentes del sufrimiento actual. En relación a esta temática se obtuvieron respuestas como:

“Yo siento que, como que fue una introspección, saque cosas que ya tenía, o sea, estaban ahí, no sabía ni cómo usarlas ni como decirlas (...) Eso era lo que me trajo acá, la paternidad, su papá, su papá, su papá. Era un vicio, para mí era una...me torturaba, y entonces, la posibilidad más tangible que yo vi, fue mirarme a mí misma, en todo aspecto, como mamá, como mujer, como amiga de otros amigos” (E2).

El resto de participantes ha afirmado que el proceso ha significado el inicio de una nueva etapa en la cual siguen caminando hacia adelante. A su vez, es percibido como una fuente de energía personal y una entrada a un escenario con diversas posibilidades. Ante dichas afirmaciones, se podría inferir que éstas se encuentran nuevamente relacionadas con el cambio, la transformación, la elección de nuevas formas de ser, actuar y existir. Una de las respuestas que se encuentran de acuerdo con lo mencionado es la siguiente:

“Bueno, pararme y seguir caminando ¿no? yo lo defino así, pararme porque me sentía que estaba sentada, era pararme y comenzar a caminar, y seguir para adelante, sin ir a un lado u otro, te lo definiría de esa forma sencilla. Claro, no digamos, lamentándose ni bloqueándose, no, se te viene tal cosa y afróntala ¿no? de la mejor manera, has la buena batalla” (E4).

De acuerdo con Roddy (2015), los sujetos que formaron parte de su estudio experimentaron un cambio en la forma de verse a sí mismos, al mundo y sus problemáticas, puntualizando que han ganado herramientas para poder tener la capacidad de decidir generar cambios en sus propias vidas. Esto no solo se ve relacionado a una posibilidad de transformación, sino a lo que vemos reflejado en la experiencia de los usuarios del Centro de Escucha, el tener la oportunidad de conectar consigo mismos y a partir de ello poder abrirse a distintas posibilidades frente a sus problemáticas. Así, Lambert (2007) encuentra también que los participantes de su estudio experimentaron al finalizar su proceso de consejería, un mayor sentimiento de felicidad y consciencia de sí mismos, sintiéndose de esta manera más en control de sus vidas.

Este cambio va de la mano con lo que significa la experiencia de un proceso de acompañamiento psicológico o terapéutico, ya que la persona que ingresa y la que sale, es diferente, lleva consigo un aprendizaje, descubrimiento o reflexión de sí, de su momento y del significado del proceso para su momento actual. En ese sentido, es importante destacar esta diferencia, ya que muchos de los cambios se podrían experimentar como una ganancia subjetiva del proceso, sin embargo, el considerar este cambio a todo nivel personal engloba al sí mismo y no solo a partes de él. Esto lo podemos apreciar en la siguiente viñeta:

“E igual siento que estoy aprendiendo cosas y, pero me queda el recuerdo de estos momentos, que yo digo, yo los he puesto como en un cofrecito así, ¿no, de esos recuerdos que abres y dices, acá está, hay un tesoro aquí porque yo sentí que cambié mucho de ese momento hasta lo que soy ahora, mucho, mucho” (E2).

Quick, Dowd y Spong (2017) también identificaron en su estudio que, el 60.5% de sus participantes percibieron como parte de su proceso de consejería una toma de consciencia y comprensión sobre sus propias experiencias y situación de vida.

Por otro lado, si bien los sujetos son conscientes de un cambio o transformación en su vida o en la percepción que tienen ahora frente a ella, esto no se veía reflejado en ellos al inicio del proceso de consejería. Lo que precede a esta percepción de transformación personal, por ejemplo, a nivel afectivo, una de las variantes más importantes en todo proceso de acompañamiento psicológico, ha sido caracterizado por sentimientos de tristeza y soledad.

El cambio de los sujetos, tanto durante como después del proceso de consejería, responde positivamente a actitudes, sentimientos y patrones que previamente han generado que ellos experimenten una vivencia negativa de su situación. Siendo así, se considera importante evidenciar el contraste de la vivencia previa frente a lo que los sujetos consideran ha cambiado como resultado de esta experiencia.

Tristeza, soledad, incompreensión e imposibilidad de compartir las dolencias emocionales, como también miedo de no poder ser comprendidos por un otro en su contexto eran los sentimientos y emociones que envolvía a los sujetos al acudir al Centro de Escucha. Asimismo, experimentaban estados de ánimo que se caracterizan por un matiz depresivo, como, por ejemplo, sensación de desgano, falta de motivación y placer en las actividades que solían disfrutar, aislamiento de su medio, sentimientos de inferioridad en relación a los otros, frustración e inseguridad. Así, con el desborde de sus emociones, la ansiedad también los acompañaba debido a que no sabían cómo enfrentar sus situaciones problema.

De acuerdo con lo hallado, Gibson & Cartwright (2015) identifican también en su estudio como una de las categorías principales, una narrativa de transformación en la experiencia de los sujetos con su proceso de consejería. Ellos experimentaron un cambio caracterizado por una experiencia negativa de sus problemáticas al llegar a la consejería hasta sentir una transformación profunda a nivel personal como resultado de su proceso de consejería.

Así también, Merma (2019) encuentra en su estudio con participantes del mismo Centro de Escucha que, la mayoría de ellos al iniciar su proceso de consejería ya experimentaban síntomas depresivos, mientras que cuatro de ellos afirmaron haber sido diagnosticados de depresión clínica. Este hallazgo es interesante, ya que los síntomas depresivos podrían ser un factor recurrente a modo de motivo de consulta en los sujetos que acuden a este Centro de Escucha. Por lo que, en ese sentido, esta información podría ser una herramienta importante para los consejeros, de manera que puedan abordar a los usuarios/as del servicio con una capacitación focalizada en los motivos de consulta más recurrentes.

Por otra parte, al llegar al Centro, los participantes experimentaban emociones intensas que los envolvían a centrarse en su problemática, dejando de lado el escucharse a sí mismos y sus necesidades. A lo largo de su proceso, que un otro los escuche y les

refleje puntos importantes de lo expresado, los ha ido llevando a encontrar claridad y priorizar su bienestar y necesidades. Siendo así, el proceso de consejería ha estimulado una movilización de sus emociones, viéndose orientadas a un equilibrio que les permita desarrollarse adecuadamente en su medio. Uno de los sujetos, expresó lo siguiente:

“El hecho de estar aquí y hablar de mis emociones, me obliga a agarrar más confianza, luego de ese rato que estoy acá, salgo y me siento más tranquilo, ¿por qué? Porque he afrontado (...) Yo he aclarado también lo que sentía, porque, mira, a ver, el trabajo intelectual es una buena herramienta, pero las emociones, emocionalmente, es más complicado organizarlas, identificarlas, claro, pero yo las organizo así, o sea, sintiéndolas bien. O sea, yo me siento bien en un lugar y me siento que puedo hacer cosas, entonces yo las puedo hacer, las mejoro, las entiendo, las siento bien, pero de repente antes no” (E5).

Esto se interpreta como esencial, ya que, a partir de obtener una claridad emocional dentro del espacio de consejería, la persona puede colocarse en una posición de afrontamiento y toma de decisiones que refleje los deseos propios y la autorreflexión a la que ha podido llegar; a diferencia de no entender qué le sucede o por qué experimenta diversas emociones.

Tomando en consideración los precedentes emocionales con los que los sujetos acudían al espacio del Centro de Escucha, se identificó que tres de ellos, consideraban que el uso de la palabra y la escucha empática que recibían durante las sesiones, suscitaban una liberación de los pensamientos y sentimientos contenidos alrededor de su problemática actual, lo cual generaba cierta tranquilidad con sí mismos. Este “sentirse escuchados” no se da desde el hecho de tener una persona en frente que literalmente los escuche, sino, abarca que el terapeuta o acompañante ejercite una escucha empática que comunique al otro la comprensión de su situación, la validación de sus emociones y sentimientos y un pensar activo y reflexivo que sostenga y acompañe. Se detalla en la siguiente viñeta el sentir de uno de los participantes:

“Emocionalmente, sí, porque si antes sin que me puedan escuchar, sin que yo pueda expresar lo que sentía, me sentía demasiado abrumado, como que sin ganas de algo o hacer por hacer las cosas. O sea, al sentirme escuchado, como le decía, ya era diferente, salía con otro chip, entonces eso me permitía querer intentar cosas...” (E7).

En cuanto al uso de la palabra para expresar los sentimientos, pensamientos y emociones, Quick et al. (2016) encuentran como resultado beneficioso entre sus participantes que, a través del proceso de consejería y el vínculo con los consejeros, los

sujetos han podido ejercer el uso de la palabra para expresar experiencias que les son difíciles compartir al ser experimentadas como dolorosas, taboo o considerarse reprimidas al sentir que no pueden ser expresadas con otros. Sobre la escucha empática, Cait et al. (2016) destacan en el discurso de sus participantes la importancia de las características acogedoras de los consejeros, dentro de las cuales valoran la sinceridad, la atención, la escucha activa y la retroalimentación recibida en cuanto a sus experiencias. A su vez, Goldman, Brettle & McAndrew (2016) encontraron que los sujetos que formaron parte de un proceso de consejería valoraron el sentirse reconocidos, validados y escuchados con atención y comprensión en lo referido a lo que expresaban y sentían.

Barceló (2012) señala sobre la escucha empática, que ésta representa la tercera condición facilitadora de la relación de ayuda bajo el modelo rogeriano, la cual consiste en la comprensión profunda del mundo interno de la persona a través de una actitud de escucha activa y profunda, recogiendo y comunicando esta comprensión de manera adecuada. Asimismo, agrega que, al sentirse escuchadas de manera empática, las personas comprenden y asimilan sus propias experiencias de una mejor manera.

De esta manera, es claro que lo hallado en esta investigación es ampliamente compartido por sujetos que han participado de otras investigaciones en relación con sus propios procesos de consejería. Si bien las experiencias de los participantes en esta investigación son concebidas como singulares, partiendo de un proceso dado en un mismo espacio y bajo un mismo modelo, sí podríamos inferir que, se evidencian ciertas características comunes que emergen al brindar un espacio de contención, escucha y acompañamiento psicológico a las personas que se encuentran experimentando un sufrimiento o enfrentando situaciones de la vida que son experimentadas como desafiantes y difíciles de sobrellevar.

Esto ha tenido un impacto positivo en los sujetos al haber tenido la posibilidad de ser escuchados, comprendidos y al tener un espacio de reflexión que les brinde la claridad necesaria para comprenderse a sí mismos y su problemática de manera que experimenten un mayor bienestar y sentimiento de control de sus vidas.

3.2. El uso reflexivo del pensamiento para el cuestionamiento y toma de conciencia de escenarios

Lo que caracterizaba el pensamiento de los sujetos a su llegada al centro, era una visión sesgada y negativa que se enfocaba en las problemáticas que los acontecía. Junto con las emociones de baja frecuencia que los sujetos experimentaban, tales como, soledad, tristeza, ansiedad y frustración, la posibilidad de evaluar su situación sin enfrascarse en lo negativo y evaluar un panorama amplio, eran bajas. A su vez, esta situación ocasionaba que se les dificulte el poder pensarse a sí mismos, sus necesidades, sueños y deseos. En ese sentido, se encontró que los sujetos desarrollaron un pensamiento reflexivo que les permitía cuestionarse y cuestionar los sucesos externos, de forma que puedan tomar consciencia de los distintos escenarios posibles dentro de su contexto y cómo su respuesta ante situaciones específicas altera en mayor o menor medida su situación actual.

El estilo de pensamiento que los sujetos tenían, enfocado en un matiz negativo, no permitía que los sujetos tomen consciencia de su día a día, colocando su energía en un pensamiento rumiante sobre el problema, quitándole energía a las actividades de su cotidianidad. En este se destaca también la falta de cuestionamiento a sí mismos, como el poco entendimiento de la procedencia de sus emociones y sentimientos. Esto refiere que a los participantes se les dificultaba el hecho de pensarse y a su vez, pensar sobre lo que piensan. El no cuestionar su momento actual, decisiones o a sí mismos en general, alimentaba que los sujetos se rehusaran a enfrentar las problemáticas por lo difícil que parecía llegar a resolverlas. El no saber cómo proceder y de qué manera iniciar a hacerlo, lograba finalmente estimular la vivencia negativa de su situación, por lo que tendían al padecimiento y sufrimiento pasivo.

Frente a este panorama a su llegada al Centro de Escucha, la característica funcional más llamativa como parte del proceso de consejería en la mayoría de los sujetos, ha sido el uso reflexivo del pensamiento para el cuestionamiento y toma de conciencia de escenarios ante situaciones contextuales y cómo la respuesta ante estas situaciones altera en mayor o menor medida la situación del sujeto. Este –ejercicio- ha sido percibido como una práctica de flexibilidad ante un modo de pensamiento que se focalizaba en la experimentación negativa de la situación actual de la persona.

La vivencia negativa con la que llegaban al centro y los pocos o nulos espacios y personas con las cuales compartir su sufrimiento, generaban en los sujetos una sensación de descontrol frente a su situación y, a su vez, un abandono de sus propias necesidades, lo que les hacía sentirse vulnerables frente a su contexto. Esto se ve expresado en la siguiente reflexión:

“No, yo siempre he sido consciente de los problemas, la cosa era que no sabía cómo salir de ellos (...) era como que me había bloqueado. Había estado tanto en el meollo del problema que me quedé ahí, me bloqueé (...) yo me di cuenta que todo ese tiempo, prácticamente como que sobrevivía. Aceptaba de una manera conformista, hasta mediocre (...) Decía, -Ah bueno, la vida es así, esto así-, pero no era feliz” (E4).

La mayoría de sujetos, expresa haber experimentado que el proceso de consejería les permitió tener un espacio para pensarse y verse en el medio de sus problemáticas, como también de apreciar las cosas y situaciones pequeñas del día a día. Uno de los sujetos expresó lo siguiente:

“Seguía en el mismo lado, seguía dando vueltas, lo que me ayudó fue escucharme, tomar consciencia, yo no soy una mujer súper poderosa, no voy a poder siempre sola, tengo que empezar a tomar decisiones (...) darme tiempo, espacio, soñar, ¿no?, que no lo hacía, este...eso, eso fue para mí y me cambió de ese momento en adelante” (E2).

El verse a sí mismos y reencontrarse con quienes son, como iniciar dicha búsqueda, les permitió abrir paso a comenzar a pensar en distintos escenarios y alternativas donde las soluciones se encontraban orientadas más hacia sus necesidades que al contexto en sí mismo.

“No es cómo tomo decisiones, sino, cómo me presento yo frente a situaciones. Entonces es, o sea, busca tus alternativas ¿no? y eso es algo en lo que me ayudó -Terapeuta 6- (...) Es como si te acostumbraras a pensar en todas las alternativas habidas y por haber, como una forma de enfrentar, digamos, las diversas problemáticas del día a día, estas tareas” (E6).

Merma (2019) encuentra también como parte de su estudio en el Centro de Escucha, que algunos participantes aprendieron como parte de su proceso el ejercicio de auto cuestionarse, tanto a nivel personal, como el cuestionar las problemáticas que enfrentaban, organizando de una mejor manera sus pensamientos y emociones. Uno de ellos agrega también que, esta reflexión lo incentivaba al cambio.

Goldman et al. (2016) encuentra también en los sujetos que formaron parte de su estudio, que a través del proceso de consejería aprendieron de sí mismos, identificando y clarificando problemáticas propias de manera que puedan hacer cambios provechosos en sus vidas. Ellos experimentaron que el proceso los empoderó y fortaleció.

Asimismo, Leedom, Andersen, Glynn y Barone (2019) hayen en su estudio sobre las intervenciones efectivas e inefectivas en la consejería en personas que han sufrido de abuso de pareja, que, en uno de los grupos de participantes, quienes habían experimentado un proceso de consejería con resultados positivos frente a los otros grupos, que además de considerar el proceso de consejería como útil, consideraron que los consejeros estimularon el cuestionamiento en sí mismas para incentivar una mayor comprensión de su propia experiencia y vivencias personales, en este caso el abuso por el cual ellas habían pasado.

Lo encontrado en esta investigación, que a su vez es compartido en los resultados de Merma, 2019; Goldman et al., 2016 y Leedom et al., 2019 se ve reflejado en lo que Secher (2011) menciona sobre el consejero y su labor con el cliente, teniendo la labor de acompañar el hacer consciente distintas situaciones implicadas en el problema que trae el cliente, de manera que ellos puedan accionar frente a aquellas problemáticas de la forma que mejor les beneficie.

En el presente estudio, los participantes han asumido como propio un estilo que se basa en la reflexión, análisis e interpretación de sus ideas como de las situaciones de su vida diaria. Así, se ha manifestado el esfuerzo por erradicar el pre-ocuparse, estimulando a su vez el ser conscientes de lo que sucede y sienten en el momento actual. Esta conciencia de pensamiento, también los invita a enfocarse en las cualidades positivas de los momentos difíciles, estimulando el ver la salida y no quedarse entrapados. Una participante refiere:

“(…) Me preocupaba, pensaba en el problema, pensaba en el problema y le daba vueltas al problema (...) o sea, pero no salía de eso, entonces eso me angustió obviamente y me hizo entrar en crisis. Pero después ya siento que no me quedo en esa idea, o sea, siento que la analizo. O sea, siento que analizo más si pasa algo, canalizo con más calma y menos miedo. O sea, realmente, mi miedo bajó bastante. Porque, además de la preocupación, yo sentía que había mucho miedo en mí” (E1).

En ese sentido, para los sujetos, esta forma de aproximarse ante sus problemáticas o situaciones conflicto eran entendidas como herramientas que les proporcionaban alternativas hacia sus situaciones problema, esto quiere decir que, cada que los sujetos quedaban, de alguna manera, entrampados en una situación que les generaba malestar, tomaban acción desde lo trabajado y reflexionado en el espacio de consejería. Como se mencionó con anterioridad, la práctica de las distintas alternativas y escenarios en cuanto a las situaciones problema, ha sido una de las herramientas básicas de colocar en práctica, ya que eso les permitía dar un paso más allá de su situación actual, ideando así un accionar consciente.

“Eh... cuando íbamos conversando con la señorita, íbamos este...me decía, -qué cree usted que sucedería si toma esta decisión ¿no? me daba alternativas ¿no? de yo proceder, por un lado, o si no sucede algo bueno por ahí, intentar de otra manera y todo eso, entonces, eso fue lo que me ayudaba (...) o sea, había opciones y la que yo creía conveniente según lo que iba pasando, yo decía, -Puede ser esta ¿no? a ver, vamos a intentar por aquí-, y todo eso” (E7).

De la misma manera, el estudio de Cait et al. (2016) sobre procesos de consejería de distintos modelos, encontró que los clientes percibieron que también fueron estimulados en desarrollar nuevas herramientas que les serían de utilidad para afrontar sus problemáticas.

Por otro lado, una de las participantes, destaca el hecho de poder poner en práctica el cuestionarse a sí misma como una herramienta. Para ella, la experiencia del proceso y el estímulo de preguntarse y cuestionarse que el acompañante ejercía, despertó en ella el hábito de hacerlo fuera del espacio de consejería, siendo éste útil en su día a día. Ella explica lo siguiente,

“Era como que, lo que me gustaba era como, me hacía preguntas, y a veces, de las mismas preguntas yo luego me preguntaba a mí misma durante la semana. O sea, no era que me dijera, haz esto, no, pero me hacía preguntas como que despertó en mí el chip de hacerme preguntas, de yo seguir haciéndome preguntas (...) Yo no sé por qué yo misma no me hacía preguntas en general en mi vida, ¿no? (...) Era como si tuviera una parte de mi cerebro que estaba dormida, o sea, que hay un lóbulo chiquitito, que yo no sabía que existía, que era que tú misma te puedes preguntar y tú misma te puedes analizar, no, jamás usé esa herramienta hasta que vine acá. Incluso, dije, pucha, y le comenté a ella, -esto me hubiera ayudado a tantas cosas en mi vida, hace varios años con tal y tal cosa-” (E1).

Es claro a partir de lo señalado, tanto por los participantes del presente estudio, como los diversos investigadores citados que, si bien los procesos de consejería son una

experiencia singular que responde a la subjetividad de cada participante, se encuentran puntos en común relacionados a quizá parte del modelo brindado por los establecimientos, que ejercen o incentivan de alguna forma, un estilo de pensamiento orientado a la reflexión y al cuestionamiento no solo de uno mismo, sino de las problemáticas que se presentan en el día a día y cómo el ejercicio de observar las distintas probabilidades o escenarios posibles, pueden ser ejercicios positivos para afrontar con un mejor manejo y claridad, un accionar y toma de decisiones consciente. Esto último se desarrolla con mayor detalle en el siguiente acápite.

3.3. El accionar y la toma de decisiones como afrontamiento al motivo de consulta

Al llegar a un espacio de acompañamiento psicológico, en este caso, un Centro de Escucha, los sujetos traen consigo un motivo de consulta, una razón que los moviliza a pedir ayuda y a ser acompañados. En ese sentido, muchas personas recurren a un espacio como éste a recibir respuestas ante sus dudas, experiencias y problemáticas. Sin embargo, se topan con un espacio que los invita a reflexionar, pensarse y encontrar respuestas en ellos mismos.

Fue el proceso de consejería que experimentó cada uno de los sujetos el que los llevó a afrontar su motivo de consulta en modo de toma de decisiones y acciones. Ellos mencionan que el proceso ha impactado en su accionar tomando consciencia de las situaciones que suceden a su alrededor, para así, modular sus actitudes y respuestas para con los otros. Asimismo, el impacto en su accionar se ve reflejado en cuanto a los objetivos y metas trazadas desde la finalización de su proceso de consejería hasta el día de hoy. Si bien el tomar acción es algo que ellos mismos estimulan en su actitud, consideran también que hay momentos de temor e inseguridad, pero que logran llegar a encontrar el equilibrio con más calma.

El accionar de los sujetos ante su motivo de consulta ha sido comprendido desde dos vertientes, el accionar directo y el indirecto. El accionar directo, refiere a que, en algunos casos, el motivo de consulta y el afrontamiento del mismo dependía más del accionar del sujeto, mientras que, en el accionar indirecto, el motivo de consulta y su resolución estaba supeditado a factores externos e independientes del sujeto, sin embargo, su accionar influiría en la vivencia de su problemática y el esfuerzo por generar una mejor calidad de vida para sí mismo.

En cuanto al accionar directo, este se encontraba constituido por un accionar que genere cambios en la situación actual del sujeto. Por ejemplo, en ellos se evidenció, trazarse metas y objetivos a corto plazo, explorar distintas alternativas o recursos que le puedan funcionar y cuestionarse a sí mismos y sus pensamientos a modo de reflexión y entendimiento personal. A su vez, han puesto en práctica el expresar su disconformidad ante situaciones que los vulneran, como también mostrar firmeza ante sus decisiones, de manera que éstas no se vean doblegadas. Por último, se dio cuenta de la práctica de la asertividad en sus relaciones interpersonales, como también el arriesgarse a dar el primer paso para retomar una comunicación importante.

Por otro lado, el accionar indirecto de los sujetos los beneficiaba subjetivamente en cuanto a la vivencia personal de su problemática. Los cambios que realizaron se orientaban hacia retomar el contacto y soporte de sus grupos de apoyo, tanto a nivel amical como familiar, de forma que puedan representar un sostén emocional. A su vez, aprender poco a poco a comenzar a relajarse, evitar las expectativas y presiones sobrevaloradas, dándose un espacio para disfrutar los pequeños momentos. Asimismo, el retomar actividades de disfrute, recordando qué es lo que les hacía sentir felicidad y gusto con sí mismos, priorizarse. Esto último se veía influenciado por el hecho de tomar las cosas con calma, escuchar las propias emociones, sentirlas, expresarlas y actuar de acuerdo a eso para sentirse mejor.

“Entonces, cuando ya comencé a asistir seguidamente, conforme fue pasando el embarazo, yo ya le ponía un alto a mi pareja ¿no? Ya le hacía frente, ya no me quedaba, y eso era lo que me hacían dar cuenta ¿no? Yo le contaba a ella (consejera), ahora he hecho esto y el otro, y ella me decía, -¿Ves? Te das cuenta que ahora tienes un poco más de carácter, pesa más un poco tus decisiones, lo que tú quieres y todo eso y ya...” (E7).

Sobre la toma de decisiones, ésta se encuentra vinculada, en su mayoría de veces, a un accionar desde la búsqueda de cambio en cuanto a la situación que atraviesan actualmente los sujetos. En ese sentido, la toma de decisiones va de la mano con el accionar previamente descrito, actuando así en función de ello.

Como se aprecia, los sujetos han encontrado diversas formas de hacerle frente a su motivo de consulta. Pero ¿de dónde nace esta toma de decisiones? ¿A quién escucha y frente a qué responde? Como se ha mencionado con anterioridad, se encontró en diversas investigaciones la variable de la Autonomía como un resultado de los procesos de consejería, ésta, intrínsecamente relacionada con el accionar y la toma de

decisiones a partir de las propias ideas, creencias y valores de la persona; y que, a su vez, generaría cierto nivel de bienestar percibido. En ese sentido, se halló que, dos de los sujetos participantes, encontraron en el proceso de consejería un espacio en el cuál descubrieron que para accionar frente a su problemática era esencial que la decisión que tomen tenga coherencia con sí mismos y sus propósitos, re-descubriendo también sus propias necesidades y valores en el proceso.

“Yo ya quería tomar decisiones, pero no salía, no salía de lo mismo, porque mi objetivo hacia la decisión no era el correcto, mi objetivo en ese momento no era mirarme a mí, sino, al papá, pero cuando pasó todo esto ya...entendí sobre la base de qué tenía que tomar decisiones, sobre mis deseos, mis posibilidades, y eso es lo que, o sea, lo tengo ahí como consigna de vida” (E2).

Sin embargo, en cuatro de los sujetos, se evidenció que ellas y ellos llegaban ya al espacio de consejería con una situación en mente, de la cual ya habían reflexionado y ya tenían en consideración que necesitaban de un cambio, sabiendo incluso cuál era éste. Siendo esto así, el espacio de consejería es buscado con el objetivo de sentirse sostenidos a lo largo de su proceso personal, como también orientados en cuanto a la búsqueda de herramientas personales para aprender a identificar, comprender y reflexionar a partir de sus propios afectos, en su mayoría desbordados. La siguiente viñeta describe la reflexión de los participantes.

“(…) no a tomar la decisión, porque la decisión ya la había tomado yo, pero apoyar en el proceso ¿no? Entonces, es como, creo que, al fin y al cabo, el centro de escucha, lo que me ayudó, es como, ver las posibilidades, considerar, este...como me decía –Consejero 6-, -Cada acción que tú hagas, tiene una consecuencia, sea positiva o sea negativa- (...) considerar al fin y al cabo las posibilidades más certeras, digámoslo así, eh...y manejarlo mejor, si yo tenía una decisión, sea buena o sea mala, eh...qué es lo que debería seguir y con qué actores o apoyos, digamos, no sé si morales, de alguna forma sí, podía hacer yo esto, qué decisión tomar” (E6).

En relación a lo hallado en esta investigación frente a otros hallazgos, Merma (2019) afirma que sus participantes señalan que el proceso de consejería les ha permitido tomar consciencia de sus problemáticas para tomar acción sobre ellas. Señalando a su vez, que las respuestas a sus problemáticas se encuentran en ellos mismos. Es decir, se hacen cargo de aquello que los aqueja para encontrar un mejor saber hacer con ello.

Gibson y Cartwright (2014) encuentran a su vez que la consejería es percibida como un espacio de soporte y sostén durante etapas difíciles. Siendo así, las distintas

vías de toma de decisión descritas, concuerdan con lo que Ryan y Deci (2015) afirman en su estudio, señalando que no necesariamente la autonomía es desarrollada como parte de las actitudes que promueven los consejeros, sino que hay sujetos quienes ya vienen de alguna manera fortalecidos por esta característica. Es importante agregar que el miedo ha sido un factor común en los sujetos, ya que es éste el que colocaba la incertidumbre a las consecuencias que podrían tener su accionar y la imposibilidad de poder manejar circunstancias externas.

Dicho aquello, se podría inferir que el proceso de consejería más que promover que las personas actúen de determinada manera, es un acompañamiento emocional a una toma de decisiones autónoma y consciente. De esta forma, el proceso de consejería funcionaría como un vehículo para la reflexión de circunstancias de la vida personal como de sí mismos, el cual despeja, aclara, sostiene y promueve el accionar consciente en las personas, más no asegura que esto se pueda dar de la misma forma en todos los sujetos que acuden a este servicio.

Goldman et al. (2016) concluye también que el proceso de consejería influye de diversas formas en los sujetos y que en ese sentido es impredecible lo que algunos sujetos puedan llevarse del proceso y lo que otros no. En ese sentido, es importante también tomar en consideración otros factores que influyen en cómo el proceso de consejería puede ser experimentado.

Un ejemplo de ello es lo encontrado por Ryan, et al. (2011) y Lynch, et al. (2011) sobre la motivación en los procesos de consejería: mientras que los sujetos se sientan motivados en relación al proceso de consejería, éste será un predictor para la efectividad y los beneficios de la misma en el día a día del sujeto. Mientras que aquellos que no mantengan cierta motivación para con el proceso, obtendrán resultados menos alentadores. Siendo así, dependerá mucho del sujeto y su actitud para que el proceso de consejería sea experimentado de manera positiva.

3.4. Los consejeros como forjadores de confianza para con la experiencia del proceso de consejería

A lo largo de las entrevistas, algunos de los participantes mencionaron la importancia de ciertos atributos que encontraban en la figura del consejero, resaltando que han sido un agregado en su proceso de consejería para sentirse en confort. Entre ellos, ha resaltado la actitud tranquila, pacífica, cálida y de apertura demostrada por los

consejeros. A su vez, mencionan que el trato que brindan les ha transmitido un interés real por ellos y su situación, estableciendo de esa forma la confianza necesaria para entregarse al espacio. Frente a este hallazgo, se puede señalar que Goldman et al. (2016) encontraron también que los sujetos en su estudio sintieron que lo que caracterizaba a los consejeros era una actitud de calma y un sentido genuino de interés por ellos y su problemática, influyendo a que se sintieran apoyados en su proceso.

Por otro lado, los resultados muestran que el entendimiento de las problemáticas de los sujetos a lo largo del proceso ha sido vivenciado como objetivo, sin prejuicios o creencias que provengan del consejero en el Centro de Escucha. Esto otorga en la mayoría de sujetos un ambiente de confianza y apertura de su intimidad subjetiva. En consecuencia, ellos otorgan valor a la necesidad de ser escuchados por un agente externo y ajeno de su problemática, esto muchas veces como búsqueda de imparcialidad y por la necesidad de validar sus emociones y sentimientos.

Merma (2019) encuentra en su estudio en el mismo Centro que, todos sus participantes afirmaron que el acompañante o consejero generó con su actitud una relación de comprensión, acogida, apertura y motivación, lo que incentivó la comodidad de los participantes para con el espacio y su proceso. Este hallazgo es importante, ya que da cuenta de un patrón de acogida y atención percibido por muchos de los usuarios/as de la misma institución. Asimismo, tres de los participantes percibieron que el acompañante los escuchaba de manera activa, percibiendo que éste se encontraba dispuesto y atento, lo que les proporcionaba mayor confianza para con el espacio y sentirse en la libertad de poder expresar sus emociones y pensamientos.

Por otra parte, Roddy (2015) también encuentra como parte de su estudio que para sus participantes de género masculino el poder recibir ayuda o ser escuchados de parte de un profesional con un punto de vista objetivo de las problemáticas, les generaba alivio frente a haber sentido que no encontraban el mismo soporte con sus pares.

Sobre las características anteriormente señaladas, Barceló (2012) agrega sobre la escucha y el reflejo de ésta que, “la sensación que suele producir el sentirse auténticamente reflejado es la de un gran alivio y al mismo tiempo la de una fuerte incitación a continuar en la búsqueda de lo que hay dentro de uno mismo y a expresarlo” (p.135). Asimismo, Cait et al. (2016) y Goldman et al. (2016) también resaltan que sus participantes valoraban como aspecto positivo del proceso el haberse sentido

escuchados y no juzgados. Quick et al. (2017) encuentran también que del total de sus participantes un 6.6% se identificaba con sentirse comprendidos y un 15.8% aliviados de poder expresar sus emociones y pensamientos.

De acuerdo a los resultados de esta investigación y frente a lo que la literatura muestra, se puede inferir que la imparcialidad y la escucha activa son elementos importantes para generar confianza y soporte en los sujetos que acuden a un proceso de consejería o proceso terapéutico. Asimismo, también podría desprenderse el valor de la escucha activa y la objetividad de los consejeros como un factor necesario para que la experiencia de un acompañamiento psicológico pueda ser, en cierta medida, experimentada como positiva.

Por otro lado, ha destacado el vínculo desarrollado entre dos de los sujetos participantes y sus consejeros en dos vertientes: La primera, viéndose el vínculo desarrollado reflejado en los vínculos previos y saludables que el sujeto había forjado con anterioridad con otras figuras en su vida. Y la segunda, el vínculo desarrollado sirviéndose como herramienta para re elaborar los vínculos previos que hacían complejo el desarrollo del participante. Apoyándose ambos en la imagen del consejero para transformar sus propios procesos. Uno de los sujetos refiere que su consejera fue una de las herramientas para afrontar su motivo de consulta, ya que éste se encontraba relacionado con una dificultad para con el vínculo que establecía con personas del género femenino, aportando este vínculo a su confianza personal y comodidad.

Otro de los sujetos refiere que la consejera fue para ella una figura que representaba su formación espiritual, haciendo también referencia a una cualidad espiritual del vínculo que compartían. Desde lo que la participante afirma de su vínculo con la consejera, se podría entender esta cualidad espiritual como una conexión intrínseca al proceso que vivió, ya que al identificarse hizo del proceso una vivencia positiva y de bienestar para sí misma.

“Pero me sentía muy a gusto, es como creo que, eh...yo la vi a (terapeuta 2) como... yo estuve en un colegio de monjas que no me han caído bien, sí que la rebeldía... y me hacía acordar a... O sea, me veía yo también en ella, así también, en mi educación tan así, tan pacífica, tan tranquila, con su mirada que no cambiaba, pero que no cambiaba porque estaba pensando en otra cosa, me estaba escuchando, anotaba, y -háblame más de esto-, ah ya. Esos detalles, esas sutilezas, esas interrupciones tan a tiempo. Eran unas preguntas, para mí era Dios, era la pregunta correcta en el momento correcto. Para mí es como, tal vez ahora no te creo tanto en Dios, pero era como decir,

mi referente en Dios es como, esa cosa azarosa que no la entiendes pero que está ahí, entonces, eso era ella para mí. Estoy eternamente agradecida” (E2).

Ambas experiencias se encuentran alineadas a lo que Gabbard & Westen (2003) afirman sobre que el vínculo relacional terapéutico ya es de por sí un modo de relacionarse diferente al que una persona puede estar acostumbrada, y por ende el vínculo en sí mismo con el acompañante podría representar un cambio beneficioso para la terapia o acompañamiento.

Si bien no se ha encontrado en la literatura utilizada experiencias similares significativas en relación con el proceso de consejería, se infiere que la experiencia vincular con el otro, en este caso el consejero, podría ser parte de las ganancias subjetivas adquiridas como parte de la experiencia del proceso de consejería.

CONCLUSIONES

En este apartado recorreremos algunas conclusiones gestadas a partir del entendimiento de la experiencia del proceso de consejería desde las categorías que hemos podido repasar en la sección anterior. Así también se podrán repasar algunos aportes que se considera esta tesis puede brindar al estudio de los procesos de consejería o procesos psicoterapéuticos en general, como a la teoría del Counselling. Finalmente, se detallarán algunas limitaciones que el estudio presentó.

Se puede afirmar que el proceso de consejería es un espacio que ha permitido que los sujetos tomen una mayor consciencia de sí mismos para poder mirarse, conocerse, reconocerse o redescubrirse en el proceso. Esta toma de consciencia ha generado que los sujetos experimenten el proceso de consejería como una experiencia integradora de sí mismos, dando paso a interactuar consigo, sus deseos y su medio de manera que prioricen sus valores y necesidades al momento de actuar. Esta diferencia o cambio, se origina debido a que, al salir del proceso de consejería, los sujetos llevan consigo un aprendizaje, descubrimiento o reflexión de sí, de su momento y del significado del proceso para su momento actual. Estos resultados, si bien no son cuantificables, no tratan de caracterizar un más o menos en el sujeto, sino, caracterizar lo diferente que él o ella representan en el ahora; modificando y reemplazando sus propias concepciones.

Asimismo, se encontró que en algunos sujetos el uso de la palabra y la escucha activa del acompañante suscitaban la liberación de sus pensamientos y sentimientos contenidos alrededor de sus problemáticas; lo cual les generaba tranquilidad con sí mismos. Esto es un punto importante, ya que los sujetos afirman de esta manera que el hablar y expresarse con un otro sobre los propios conflictos, genera un sentimiento de calma y en cierta forma, bienestar frente al malestar. De la misma manera, al sentirse empáticamente escuchados y comprendidos, se genera una conexión similar de sostén y acompañamiento ante el sufrimiento. Ambos hallazgos han emergido también en el

estudio de diversos procesos psicoterapéuticos (Quick et al., 2016; Cait et al., 2016; Goldman et al., 2016).

Por otro lado, se evidenció que el proceso de consejería de los sujetos promovió lo que ellos identifican como una herramienta: el uso reflexivo de su pensamiento estimulando su auto cuestionamiento y toma de conciencia de diversos escenarios ante situaciones contextuales; dando cuenta de cómo la respuesta ante diversas situaciones altera en mayor o menor medida la situación del sujeto. Este – ejercicio- ha sido percibido por los sujetos como una práctica de flexibilidad frente a su concepción de sí mismos y su contexto, dándose, de esta manera, espacio para encontrar soluciones orientadas más hacia sus propias necesidades que a lo que espera su medio.

Este hallazgo se encuentra en la línea de lo que Secher (2011) menciona sobre la labor del consejero, la cual es acompañar y hacer consciente al sujeto de las situaciones implicadas en sus problemáticas, de manera que ellos puedan accionar frente a ellas de la forma que mejor les beneficie. Asimismo, es importante señalar que el efecto de toma de conciencia de escenarios, visto como una herramienta funcional que estimule el actuar de los sujetos también ha sido un hallazgo en otros estudios (Goldman et al., 2016; Merma, 2019; Leedom et al., 2019).

Así también, se evidenció que durante el proceso de consejería todos los sujetos respondieron hacia su motivo de consulta en forma de dos tipos de accionar: El primero, el accionar directo, que refiere a acciones que los sujetos tomaban para cambiar su situación o problemática de manera directa, ya que el cambio de éstas dependía de ellos y ellas. Por otro lado, los sujetos de los que no dependía el cambio de su situación optaban por tomar un accionar indirecto, el cual refiere a generar estrategias que les permitieran vivenciar su problemática de una mejor manera, reduciendo su malestar por la situación.

Por otro parte, sobre el objetivo propuesto de conocer si es que el proceso de consejería genera un accionar autónomo, se puede afirmar que solo dos sujetos descubrieron en el espacio la importancia de tomar acción frente a su problemática en base a sus propios deseos, necesidades y valores. En contraste, cuatro participantes evidenciaron ya llegar al espacio de consejería sabiendo la importancia y necesidad de tomar decisiones que los coloquen en primera instancia a ellos mismos. Sin embargo, buscaban el espacio de consejería con el objetivo de sentirse sostenidos a lo largo de su

proceso. Siendo así, se podría validar lo que Ryan y Deci (2015) afirman en su estudio, que la autonomía no necesariamente es promovida por los consejeros, sino que hay sujetos quienes ya vienen fortalecidos por ella.

En ese sentido, se puede afirmar que el proceso de consejería más que promover que las personas actúen de determinada manera, es un acompañamiento emocional a una toma de decisiones autónoma y consciente. De esta manera, funcionaría como un vehículo para la reflexión de circunstancias de la vida personal como de sí mismos, el cual despeja, aclara, sostiene y promueve el accionar consciente en las personas, más no asegura que esto se pueda dar de la misma forma en todos los sujetos que acuden a este servicio.

Esta investigación también ha elucidado características afectivas previas de los sujetos al llegar al Centro de Escucha, las cuáles abarcan sentimientos atribuibles a sintomatología depresiva como, por ejemplo, tristeza, soledad, falta de motivación y placer en las actividades que solían disfrutar, aislamiento de su medio, sentimientos de inferioridad en relación a los otros, frustración, inseguridad, entre otros. Merma (2019) afirma en su estudio en el mismo Centro que algunos participantes también evidenciaban indicadores de depresión, mientras que algunos otros afirmaban haber sido diagnosticados en algún momento de su vida. Este hallazgo es interesante, ya que, al ser características identificadas en un número importante de clientes del mismo Centro, otorga consistencia a la idea de que son síntomas comunes en el tipo de clientes que el Centro de Escucha en cuestión recibe.

Siendo así, y en cuanto a los objetivos del enfoque constructivo interpretativo sobre comprender y construir teoría a partir de ciertos fenómenos estudiados, es que dichos hallazgos pueden contribuir a la formación teórica y práctica de los consejeros del Centro de Escucha; esto en el sentido de que, a partir de lo encontrado, los consejeros podrán orientar su formación con un especial énfasis en el acompañamiento de personas que se encuentran experimentando procesos similares.

En relación al vínculo compartido entre los consejeros y los clientes, se puede afirmar que la objetividad de los consejeros y su escucha activa han sido elementos principales para generar confianza y soporte en la relación acompañante-cliente. Estos hallazgos se respaldan a su vez en lo encontrado por diversos investigadores en distintas experiencias de procesos de consejería (Roddy, 2015; Goldman et al., 2016; Cait et al.,

2016; Quick et al., 2017; Merma, 2019). A su vez, estos factores podrían considerarse como necesarios para que la experiencia de un acompañamiento psicológico pueda ser, en cierta medida, experimentada como positiva.

Por último, en el discurso de los participantes no se encontró características que hagan referencia a una experiencia negativa del proceso de consejería. Durante las entrevistas, al percibir que los participantes no señalaban experiencias de este estilo, se optó por preguntar si es que a lo largo del proceso habían tenido una experiencia negativa o encontrado algo con lo que no se sintieran cómodos, sin embargo, aun así, las respuestas eran negativas. Se podría inferir que los sujetos optaron por no otorgar críticas debido a que el servicio de dicho Centro era gratuito y ellos habían encontrado en él un soporte y acompañamiento. Además, las entrevistas en su mayoría, 6/10, se condujeron en las instalaciones del Centro de Escucha, lo cual también podría haber interferido en sus respuestas.

Aportes

Este estudio permite seguir contribuyendo con la investigación sobre lo que representan los procesos de consejería, tanto a la teoría del Counselling, como a la teoría y práctica de la consejería en el Perú; una práctica aún austera. Así también contribuye a la teoría sobre las cualidades de los procesos psicoterapéuticos en general y lo que emerge dentro de ellos.

Esta información es valiosa, ya que permite de cierta forma que los psicólogos, psicoterapeutas y consejeros terapéuticos en formación puedan tener una impresión sobre qué posibles acontecimientos esperar dentro de la relación terapéutica, como también podrá orientar la práctica clínica de quienes actualmente se encuentran laborando en este Centro. Asimismo, se espera que fomente e incentive la curiosidad en investigar las subjetividades alrededor de las relaciones terapéuticas y lo que consideran los sujetos que aporta en el desarrollo del bienestar.

Limitaciones

Sobre las limitaciones de este estudio se encuentra, en primer lugar, la naturaleza del mismo, una investigación de carácter cualitativo, que representa y caracteriza solo al grupo de sujetos que formó parte de ella.

Una segunda limitación fue el reducido número de participantes. Esto debido a cinco factores. El primero de ellos refiere a que hacia el momento en el que se realizaron las entrevistas eran pocas las personas que habían finalizado las diez sesiones de consejería que ofrecía el Centro. A su vez, un segundo factor que contribuyó fue la desactualización de los datos de contacto de los ex clientes del Centro, ya que, al pasar el tiempo, muchos de ellos cambiaron de número telefónico por diversas razones. Esto generaba que se redujera una vez más el número de personas disponibles a contactar. Asimismo, un tercer factor fue que, al momento del campo de este estudio, otro proyecto de investigación se encontraba realizando entrevistas, por lo que se optó por no contactar a algunos participantes. El último factor incluyó la exclusión de algunos otros participantes que habían sido ex clientes de la investigadora en el año que formó parte de los consejeros de dicho Centro.

Como última limitación se encuentra que al ser el modelo de Consejería o Counselling poco utilizado en el Perú como un medio de atención primaria en salud mental, existe un número reducido de espacios o Centros que lo practiquen y, en ese sentido, existe una falta de investigación a nivel local que permita un reconocimiento teórico contextual a los resultados aquí plasmados; tomando así como referentes investigaciones realizadas principalmente en Reino Unido, Europa y Estados Unidos.

Finalmente, se considera importante abordar en futuras investigaciones una mirada más amplia sobre lo que implica un proceso de acompañamiento, tomando en consideración otros momentos del mismo proceso. Así, se podría incluir el proceso previo al inicio de las sesiones de consejería, como también incluir las reflexiones durante el proceso, finalizando con una exploración posterior a la finalización de las sesiones de consejería. Se considera que de esta manera, se podría indagar sobre distintas concepciones alrededor de iniciar un proceso de acompañamiento, acompañando de esta forma al sujeto en un camino de reflexión y autoconsciencia de los procesos emocionales y personales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barbosa, A. Gandolfo, M. Mitjáns, A. (2016). Epistemología Cualitativa de González Rey: Una forma diferente de análisis de “datos”. *Revista Tecnía*, Vol. (1:1), pp. 17-31.
- Barceló, T. (2012). Las actitudes básicas rogerianas en la entrevista de relación de ayuda. *Miscelánea Comillas. Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, Vol. 70(136), pp. 123-160.
- Bautista, C. (2011). Proceso de la investigación cualitativa: epistemología, metodología y aplicaciones. Recuperado de: <http://ebookcentral.proquest.com>
- Bermejo, J. (2011). *Introducción al Counselling*. Primera edición. España: Editorial Sal Terrae
- Bhola, P. Raguram, A. (2016). *Ethical Issues in Counselling and Psychotherapy Practice - Walking the Line*. Primera edición. Singapore: Springer Nature
- Burnard, P. (1994). *Counselling Skills for Health Professionals*. Segunda Edición. Cardiff, UK: Springer–Science+Business Media.
- Cait, C. Skop, M. Booton, J. Stalker, C. Horton, S. Riemer, M. (2016). Practice based qualitative research: Participant experiences of walk-in counselling and traditional counselling. *Qualitative Social Work*, Vol. (0:0), pp.1-19. DOI: 10.1177/1473325016637910
- Chirkov, V. Ryan, R. Kim, Y. Kaplan, U. (2003). Differentiating Autonomy from Individualism and Independence: A Self-Determination Theory Perspective on Internalization of Cultural Orientations and Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. (84:1), pp. 97 –110. DOI: 10.1037/0022-3514.84.1.97
- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, Vol.12, pp. 180-205.
- De Charms, R. (1968). *Personal causation*. New York: Academic Press.
- Díaz Bravo, L. Torruco-García, U. Martínez-Hernández, M. Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *El sevier*. Vol. (2:7), pp. 162-167.
- Díaz Gómez, A. González Rey, F. (2005). Subjetividad: Una perspectiva histórico cultural. *Conversación con el psicólogo cubano, Fernando González Rey. Universitas Psicológica La Revista*, Vol. (4:3), pp. 373-383.

- Díaz Gómez, A. González Rey, F. Arias Cardona, A. (2017). Pensar el método en los procesos de investigación en subjetividad. *CES Psicología*, Vol. (10:1), pp. 129-145.
- Elliott, R. (2008). Research on client experiences of therapy: Introduction to the special section. *Psychotherapy Research*, 18(3), 239–242. doi:10.1080/10503300802074513
- Flick, U. (2014). *La gestión de la calidad en Investigación Cualitativa*. Ediciones Morata, SL.
- Gabbard, G. Westen, D. (2003). Rethinking therapeutic action. *Int J Psychoanal*, Vol. 84, pp. 823-841
- Gega, L. Smith, J. & Reynolds, S. (2013). Cognitive behaviour therapy (CBT) for depression by computer vs. therapist: Patient experiences and therapeutic processes. *Psychotherapy Research*, Vol (23:2), pp. 218 – 231.
- Gibson, K. Cartwright, C. (2014). Young clients narratives of the purpose and outcome of counselling. *British Journal of Guidance & Counselling*, Vol (42:5), 511–524. doi:10.1080/03069885.2014.925084
- Goldman, S. Brettle, A. Mc Andrew, S. (2016). A client focused perspective of the effectiveness of Counselling for depression (CfD). *Counselling and Psychotherapy Research*, Vol (16:4), pp. 288 – 297. doi: 10.1002/capr.12088
- González Rey, F. (2005). Subjetividad, cultura e investigación cualitativa en psicología: la ciencia como producción culturalmente situada. *Liminales - Escritos sobre psicología y sociedad*, Vol. (1:4), pp. 13 -36.
- González Rey, F. (2013). La subjetividad en una perspectiva cultural-histórica: avanzando sobre un legado inconcluso. *CS*, Vol.11, pp. 19-42.
- González Rey, F. Mitjás, A. (2016). Una epistemología para el estudio de la subjetividad: Sus implicaciones metodológicas. *Psicoperspectivas, Individuo y Sociedad*, Vol (15:1), pp. 5-16.
- González Rey, F. Patiño, J. (2015). La epistemología cualitativa y el estudio de la subjetividad en una perspectiva cultural histórica. *Conversación con Fernando González Rey. Revistas Uniandes*, Vol.60, pp. 120-127
- Gordon, N. S. (2000). Researching Psychotherapy, the Importance of the Client's View: A Methodological Challenge. *The Qualitative Report*, 4(3), 1-20. Recuperado de: <https://nsuworks.nova.edu/tqr/vol4/iss3/2>
- Greenberg, L. (1981). Advances in clinical intervention research: A decade review. *Canadian Psychology*, 22(1), 25-34.

- Gurdián-Fernández, A. (2007). El paradigma cualitativo en la investigación socio-educativa. Costa Rica: Colección Investigación y Desarrollo Educativo Regional (IDER).
- Helwig, C. (2006). The development of personal autonomy throughout cultures. *Cognitive Development*, Vol.(21), pp.458–473. doi:10.1016/j.cogdev.2006.06.009
- Howard, A. (1996). *Challenges to Counselling and Psychotherapy*. Primera edición. UK: Macmillan Press Ltd
- Howitt, D. (2016). *Introduction to Qualitative Research Methods in Psychology*. Third Edition. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Husserl, E. (1992). *Invitación a la fenomenología*. Primera edición. España: Ediciones Paidós.
- Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” (INSM). (2004). Estudio Epidemiológico de Salud Mental en la Sierra Peruana 2003 - Informe General. *Revista Anales de Salud Mental*, Vol 19 (1-2), pp. 1 – 197.
- Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” (INSM). (2005). Estudio Epidemiológico de Salud Mental en la Selva Peruana - Informe General. *Revista Anales de Salud Mental*, Vol 21 (1-2), pp. 1 – 212.
- Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” (INSM). (2006). Estudio Epidemiológico Salud Mental en Fronteras 2005 - Informe General. *Revista Anales de Salud Mental*, Vol 22 (1-2), pp. 1 – 227.
- Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” (INSM). (2007). Estudio Epidemiológico de Salud Mental de niños y adolescentes en Lima Metropolitana y Callao.
- Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” (INSM). (2011). Estudio Epidemiológico de Salud Mental en la ciudad de Abancay 2010. *Revista Anales de Salud Mental*, Vol 27, pp. 110 - 111.
- Kasser, T. (2003). *The high price of materialism*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Kim, B. (2011). Client motivation and multicultural counseling. *The Counseling Psychologist*, Vol (39:2), pp. 267-275. DOI: 10.1177/0011000010375310
- Lambert, P. (2007). Client perspectives on counselling: before, during and after. *Counselling and Psychotherapy Research*, 7(2), 106–113. doi:10.1080/14733140701345919
- Leedom, L. Andersen, D. Glynn, M. & Barone, M. (2019). Counseling Intimate Partner Abuse Survivors: Effective and Ineffective Interventions. *Journal of Counseling & Development*. Vol. (97) pp. 364 – 375. DOI: 10.1002/jcad.12285

- Lund, K. Argentzell, E. Leufstadius, C. Tjörnstrand, C. & Eklund, M. (2017): Joining, belonging, and re-valuing: a process of meaning-making through group participation in a mental health lifestyle intervention, *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, pp. 1-13. DOI: 10.1080/11038128.2017.1409266
- Lynch, M. Vansteenkiste, M. Deci, E. Ryan, R. (2011). Autonomy as process and outcome: Revisiting cultural and practical issues in motivation for counseling. *The counseling Psychologist*, Vol (39:2), pp. 286-302. DOI: 10.1177/0011000010388424
- McLeod, J. (1998). *An introduction to counselling* (2nd ed.). Bokingham: Open University Press.
- McLeod, J. (2001). Introduction: Research into the client's experience of therapy. *Counselling and Psychotherapy Research*, 1(1), 41-41. doi:10.1080/14733140112331385238
- Merma, E. (2019). *Percepción sobre counselling y bienestar emocional de las personas atendidas durante los años 2016 - 2017 en un centro de escucha de lima metropolitana (Tesis de pregrado)*. Universidad Antonio Ruiz de Montoya, Lima - Perú.
- Ministerio de Salud (2006). *Salud Mental Comunitaria- Nuevo Modelo de Atención*. Boletín de gestión - 2016.
- Myers, J. Sweeney, T. (2008). Wellness counseling: The evidence base for practice. *Journal of Counseling & Development*, Vol. (86), pp. 482 -493.
- Nilsson, T., Svensson, M., Sandell, R., & Clinton, D. (2007). Patients experiences of change in cognitive-behavioral therapy and psychodynamic therapy: a qualitative comparative study. *Psychotherapy Research*, 17(5), 553-566. doi:10.1080/10503300601139988
- Neimeyer, R. (2000). Searching for the meaning of meaning: Grief therapy and the process of reconstruction. *Death Studies* (24:6), pp. 541-558. DOI: 10.1080/07481180050121480
- Pybis, J. Saxon, D. Hill, A. Barkham, M. (2017). The comparative effectiveness and efficiency of cognitive behaviour therapy and generic counselling in the treatment of depression: evidence from the 2nd UK National Audit of psychological therapies. *BMC Psychiatry*, Vol. (17:215), pp.1-13. DOI 10.1186/s12888-017-1370-7
- Quick, E. Dowd, C. Spong, S. (2017). Revisiting a meta-analysis of helpful aspects of therapy in a community counselling service. *British Journal of Guidance & Counselling*, DOI: 10.1080/03069885.2017.1340582
- Reis, H. Ryan, R. Sheldon, K. Gable, S. (2016). Daily Well-Being: The Role of Autonomy, Competence, and Relatedness. *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol. (26:4) pp. 419 -435.

- Roddy, J. (2015). *Counselling and Psychotherapy after Domestic Violence: A Client View of What Helps Recovery*. Primera edición. Sunderland, UK: Palgrave Macmillan
- Rowan, J. (1992). In a response to, Mair, K. . The myth of therapist expertise. In W. Dryden & C. Feltham (Eds.), *Psychotherapy and its discontents* (pp. 160-166). Buckingham: Open University Press.
- Rudy, D. Sheldon, K. Awong, T. Hoon Tan, H. (2007). Autonomy, culture, and well-being: The benefits of inclusive autonomy. *Journal of Research in Personality*, Vol. (41), pp. 983 –1007. doi:10.1016/j.jrp.2006.11.004
- Ryan, R. Chirkov, V. Willness, C. (2005). Cultural Context and Psychological Needs In Canada And Brazil: Testing a Self-Determination Approach to the Internalization of Cultural Practices, Identity, and Well-Being. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, Vol. (36:4), pp. 423 –443. DOI: 10.1177/0022022105275960
- Ryan, R. Deci, E. (2008). A Self-Determination Theory Approach to Psychotherapy: The Motivational Basis for Effective Change. *Canadian Psychology*, Vol. (49:3), pp. 186 –193. DOI: 10.1037/a0012753
- Ryan, R. Deci, E. (2006). Self-Regulation and the Problem of Human Autonomy: Does Psychology Need Choice, Self-Determination, and Will?. *Journal of Personality*, Vol. (74:6), pp. 1557 –1585. DOI: 10.1111/j.1467-6494.2006.00420.x
- Ryan, R. Lynch, M. Vansteenkiste, M. Deci, E. (2011). Motivation and Autonomy in Counseling, Psychotherapy, and Behavior Change: A Look at Theory and Practice. *The Counseling Psychologist*, Vol. (39:2), pp. 193 –260. DOI: 10.1177/0011000009359313
- Saavedra, J. (2012). Situación de la salud mental en el Perú, Lima, Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado Hideo Noguchi, Recuperado en: <http://www.insm.gob.pe/investigacion/archivos/SSMP/2012-SSMP/index.html#/0>
- Scheel, M. (2011). Client common factors represented by client motivation and autonomy. *The Counseling Psychologist*, Vol (39:2), pp. 276-285. DOI: 10.1177/0011000010375309
- Scheel, M. Davis, C. Henderson, J. (2012). Therapist Use of Client Strengths: A qualitative study of positive process. *The Counseling Psychologist*, Vol (41:3), pp. 392-427. DOI: 10.1177/0011000012439427
- Secher, S. (2011). Self-Determination Theory: The Importance of Autonomy to Well-Being Across Cultures. *Journal of Humanistic Counseling*, Vol. (50), pp. 16 –26
- Smail, D. (1987). *Taking care: An alternative to therapy*. London: J. M. Dent and Sons.
- Stalker, C. Riemer, M. Cait, C. Horton, S. Booton, J. Josling, L. Bedggood, J. Zaczek, M. (2015). A comparison of walkin counselling and the wait list model for

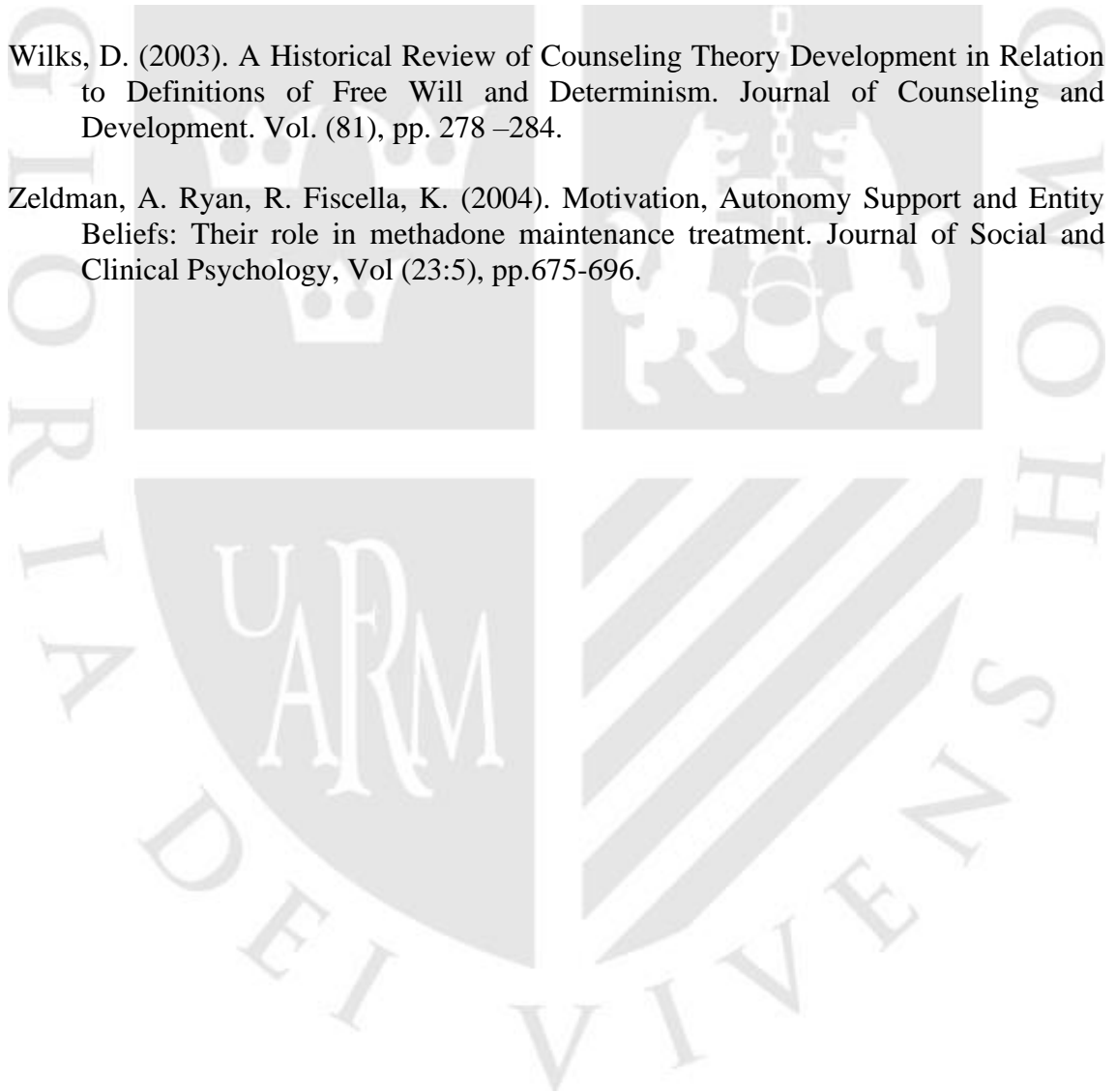
delivering counselling services. *Journal of Mental Health*. DOI: 10.3109/09638237.2015.1101417

Torras, E. (2014). *El counselling, la profesión de ayudar*. Valencia, España: Universidad de Valencia.

Vansteenkiste, M. Lens, W. Soenens, B. (2006). Autonomy and Relatedness among Chinese Sojourners and Applicants: Conflictual or Independent Predictors of Well Being and Adjustment. *Springer Science Business Media*, Vol. (30), pp. 273 – 282. DOI 10.1007/s11031-006-9041-x

Wilks, D. (2003). A Historical Review of Counseling Theory Development in Relation to Definitions of Free Will and Determinism. *Journal of Counseling and Development*. Vol. (81), pp. 278 –284.

Zeldman, A. Ryan, R. Fiscella, K. (2004). Motivation, Autonomy Support and Entity Beliefs: Their role in methadone maintenance treatment. *Journal of Social and Clinical Psychology*, Vol (23:5), pp.675-696.





ANEXOS

ANEXO N°1: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente actividad es conducida por **Jimena Lucía Rivas Rivas**, de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya, en el marco del curso **Seminario de Tesis II**. El objetivo de esta actividad es

Actualmente la alumna se encuentra realizando su tesis titulada “El proceso de consejería desde la mirada de las personas que han asistido a un Centro de Escucha de Lima Metropolitana”. Si usted accede a participar en esta actividad, se le pedirá responder preguntas a forma de un par de entrevistas, lo que le tomará aproximadamente **60** minutos de su tiempo por sesión.

La información que se recoja será registrada a través de una grabadora de audio. Asimismo, la información compartida es confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los del curso. Sus respuestas serán identificadas con un código y por lo tanto, serán anónimas.

Su participación en esta actividad es voluntaria y puede dejar de participar en el momento que desee sin que esto lo perjudique de ninguna forma. Si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Adicionalmente, si alguna de las preguntas le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al estudiante o de no responderla.

Tratándose de una actividad formativa no será posible obtener resultados de esta actividad pues su único fin es la formación del estudiante.

Si tiene preguntas adicionales sobre su participación en esta actividad puede contactar a Patricia Cabrerizo al correo patricia.cabrerizo@uarm.pe o al teléfono 7195990 anexo 117

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta actividad a cargo de la alumna Jimena Lucía Rivas Rivas de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya. He sido informado(a) del objetivo, duración y otras características de la actividad.

Reconozco que mi participación es voluntaria y que la información que yo provea en el curso de esta actividad es confidencial.

De tener preguntas sobre mi participación en esta actividad, puedo contactar a Patricia Cabrerizo al correo patricia.cabrerizo@uarm.pe o al teléfono 7195990 anexo 117

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que el presente trabajo es un ejercicio para capacitación del alumno, por lo cual no se contempla la entrega de resultados.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

ANEXO N°2: CONSENTIMIENTO INFORMADO A LA INSTITUCIÓN

Yo _____ identificado/a con DNI N° _____ en mi calidad de coordinadora del Centro de Escucha de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya, autorizo la utilización de la base de datos de personas que han sido atendidas por el centro. Esto, en calidad de la investigación realizada por Jimena Lucía Rivas Rivas, alumna de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya (UARM), identificada con DNI N° 75830743, con el objetivo de realizar su tesis titulada “El proceso de consejería desde la mirada de las personas que han asistido a un Centro de Escucha de Lima Metropolitana”

La presente investigación es totalmente confidencial. La investigadora se compromete a no revelar la identidad de el/la participante en ningún momento durante el proceso de investigación ni al finalizar con la misma. Asimismo, el/la participante tiene la posibilidad de retirarse en cualquier momento durante de realización de la investigación.

Firma de la Representante

Firma de la alumna

Fecha

ANEXO N°3: GUÍA DE ENTREVISTA

1. Presentación

Me gustaría agradecerle por participar en este estudio. El objetivo es conocer cómo fue o experimentó usted su proceso de consejería o escucha. No existen respuestas correctas e incorrectas, lo importante es conocer su opinión. Su participación debe ser totalmente libre y voluntaria. Además, toda la información de esta entrevista es anónima y será tratada con total confidencialidad. Si en algún momento de la entrevista no desea contestar a alguna de las preguntas por cualquier motivo no dude en decirlo. Por favor, le pido firmar esta autorización.

1.1. Consentimiento informado

2. Datos generales de la entrevistada.

2.1. Nombre (Edad):

2.2. Ocupación actual:

2.3. Grado de instrucción:

3. Preguntas de familiarización.

4. **Pregunta principal de la entrevista (Ésta busca guiar toda la entrevista):** Me gustaría conocer cómo fue su proceso de consejería o escucha, ¿Qué le gustaría contarme?

4.1. Preguntas secundarias

4.1.1. Conclusión o autoevaluación del proceso. ¿Qué opina, o qué se lleva usted del proceso de consejería-escucha que vivenció?

5. Repreguntas sobre el proceso

En la conversación la entrevistadora prestará atención a si los siguientes temas, aparecen en el discurso del entrevistado(a). Si no fuera así, se interrogara directamente por ellas al final de la entrevista:

5.1. Impacto del proceso de consejería en sí mismo

5.2. Herramientas ganadas en el proceso

5.3. Cómo describiría su actuar después de la consejería, ¿Ha cambiado en algo a diferencia de cómo usted llegó al espacio? Esto puede ser en distintos aspectos de su vida

6. Repreguntas sobre el proceso

Bueno, eso sería todo. (Hacer un resumen de los elementos centrales de la entrevista, terminando siempre en cosas que ayudaron o fortalecieron).

6.1. ¿Hay algo más que le gustaría agregar?

Muchas gracias por su participación, la información que me ha brindado es muy útil.

