

# UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA

Facultad de Filosofía, Educación y Ciencias Humanas



## EXPERIENCIAS DE COUNSELLING EN EL ACOMPANIAMIENTO GRUPAL POR DUELO, EN PERSONAS QUE ACUDIERON A UN CENTRO DE ESCUCHA EN LIMA Y EN PANDEMIA

Tesis para optar al Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presenta la Bachiller

**MAYRA SOFIA GONZALES HUAMANI**

**Presidenta: María Roxana Miranda Enrico**

**Asesora: Josselyn Mabelle Gutierrez La Cruz**

**Lector: Luis Ernesto Fodale Vargas**

**Lima – Perú**

**Julio de 2025**



**UARM**

Universidad  
Antonio Ruiz  
de Montoya

Anexo N.º 3 - Reglamento General de Grados y Títulos de Pregrado y Posgrado

Aprobado por Resolución Rectoral N° 150-2023-UARM-R

## **INFORME DE ORIGINALIDAD**

Sres.

### **CONSEJEROS**

Pte.

De nuestra consideración:

Por la presente nos dirigimos a Ustedes para saludarlos e informar al Consejo Universitario sobre el producto académico elaborado por GONZALES HUAMANI, Mayra Sofia, quien solicita la obtención de su título profesional a través de la sustentación de una tesis.

El producto académico elaborado tiene como título “Experiencias de Counselling en el acompañamiento grupal por duelo, en personas que acudieron a un Centro de Escucha en Lima y en pandemia”.

Por tanto, en nuestra condición de Asesor de producto académico y de integrante de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Filosofía, Educación y Ciencias Humanas, respectivamente, declaramos que el producto académico de GONZALES HUAMANI, Mayra Sofia ha sido examinado con el programa antiplagio Turnitin para identificar su nivel de coincidencias.

El resultado que arroja el programa es de 4% de similitud, el cual proviene de fuentes de información que han sido debidamente citadas o reconocidas utilizando las normas del sistema APA.

Sin otro particular, quedo de ustedes.

Firmado en Lima, el 12 del mes de julio de 2025

Atentamente,

Josselyn Mabelle Gutierrez La Cruz  
Asesora

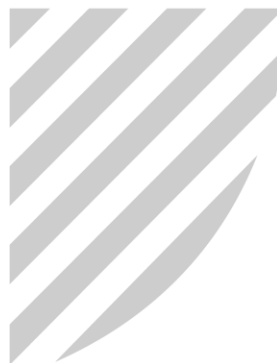
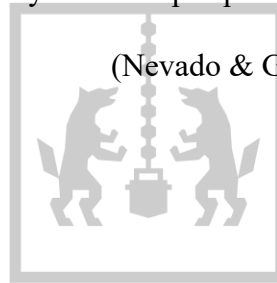
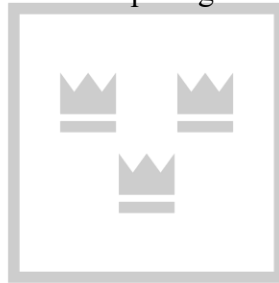
Evelyn Flor Modesto Taipe  
Secretaria técnica de la Comisión

\*Conforme a lo establecido en el documento de identidad

## EPÍGRAFE

“Miguel de Unamuno decía que si todo muere nada tiene sentido, por ello los que seguimos todavía con vida tenemos una deuda pendiente con quienes ya no pueden acompañarnos en este viaje: seguir en él e intentar perseguir sueños y fantasías porque vivir merece la pena”.

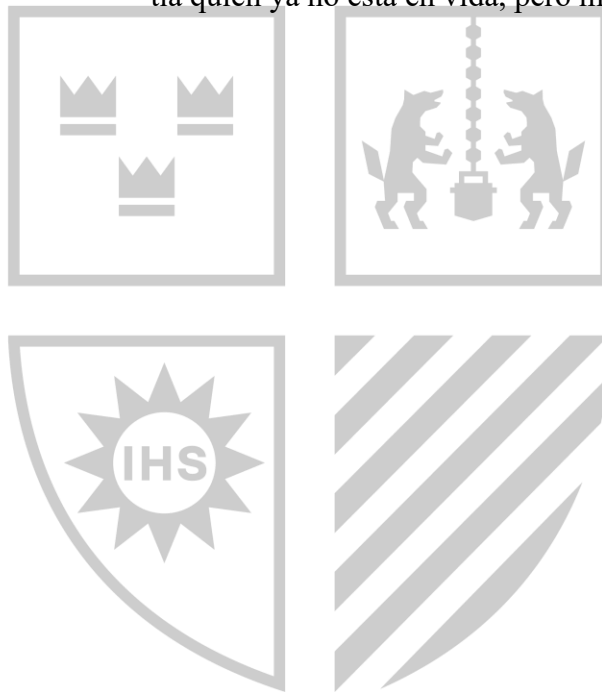
(Nevado & Gonzales, 2017, p. 15)



## DEDICATORIA

A Dios quien guía mi camino, a mi familia quienes creen en mí, a mi tía quien ya no está en vida, pero me dio la Luz para esta

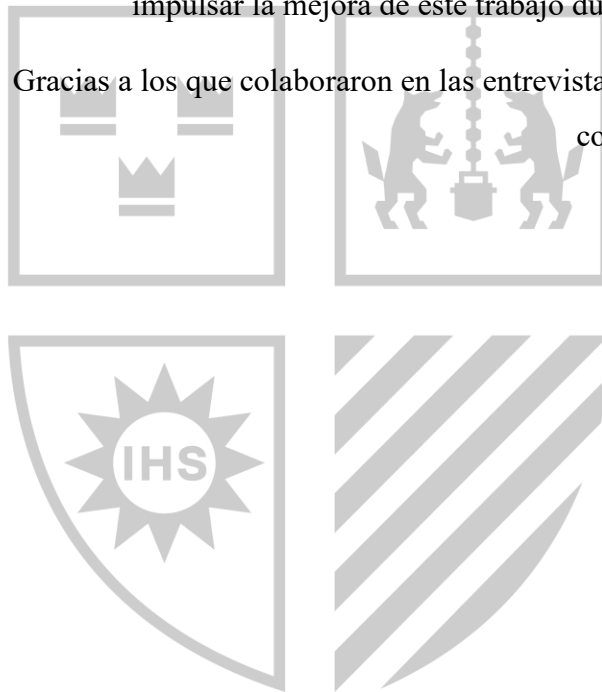
investigación.



## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a mi asesora Josselyn Gutierrez por sus aportes, paciencia e impulsar la mejora de este trabajo durante cada encuentro.

Gracias a los que colaboraron en las entrevistas, sus historias son el corazón de estas líneas.



## RESUMEN

La muerte de un ser querido constituye uno de los recuerdos más dolorosos tras la COVID – 19, un duelo atípico en el que cambiaron las prácticas habituales de despedida siendo necesaria una red de apoyo psicológico para sobrellevarlo. Esta investigación aborda las experiencias de counselling en el acompañamiento por duelo en personas que asistieron a un Centro de Escucha en Lima. El objetivo fue describir las experiencias de los participantes sobre el uso de elementos del counselling junto con herramientas artísticas. La metodología es cualitativa con enfoque fenomenológico – hermenéutico. Participaron seis personas mayores de edad que perdieron a un ser cercano entre el 2020 y 2021. Se realizaron entrevistas semiestructuradas y se aplicó el análisis temático para organizar y sistematizar la información. Los resultados destacan la importancia de la preparación de los escuchas, la empatía, la escucha activa y la expresión emocional para establecer vínculos de confianza. La experiencia grupal permitió sintonizar recuerdos y emociones del duelo, y las herramientas artísticas facilitaron la reflexión y resignificación de la pérdida. Los participantes mantienen un recuerdo agradable sobre su ser querido y sienten su presencia más allá de la ausencia física, donde la muerte comienza a entenderse como parte del ciclo vital.

**Palabras clave:** counselling, centro de escucha, consejería, arteterapia, experiencias, duelo

## ABSTRACT

The death of a loved one constitutes one of the most painful memories after COVID-19, an atypical grief in which usual farewell practices changed, necessitating a psychological support network to cope. This research addresses the experiences of counseling in grief counseling among people who attended a Listening Center in Lima. The objective was to describe participants' experiences using counseling elements alongside artistic tools. The methodology is qualitative with a phenomenological-hermeneutic approach. Six adults who lost a loved one between 2020 and 2021 participated. Semi-structured interviews were conducted, and thematic analysis was applied to organize and systematize the information. The results highlight the importance of listener preparation, empathy, active listening, and emotional expression to establish bonds of trust. The group experience allowed for the attunement of memories and emotions of grief, and the artistic tools facilitated reflection and reinterpretation of the loss. Participants retain a fond memory of their loved one and feel their presence beyond their physical absence, where death begins to be understood as part of the life cycle.

**Keywords:** counseling, listening center, counseling, art therapy, experiences, grief

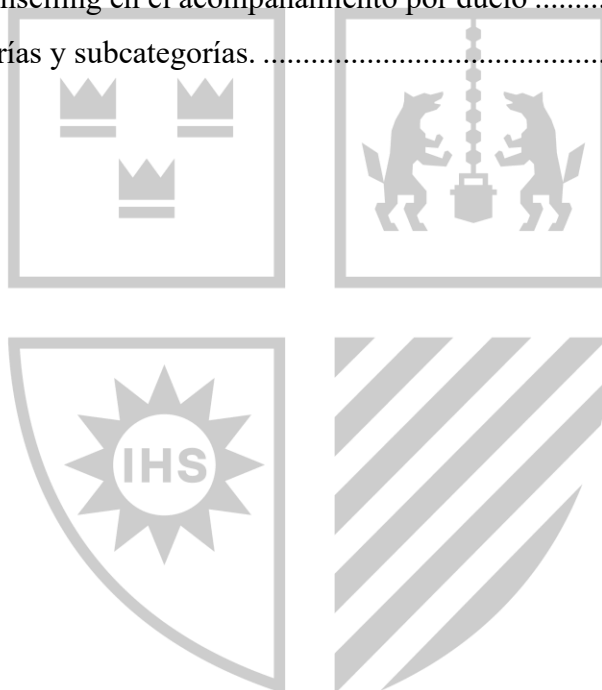
## TABLA DE CONTENIDOS

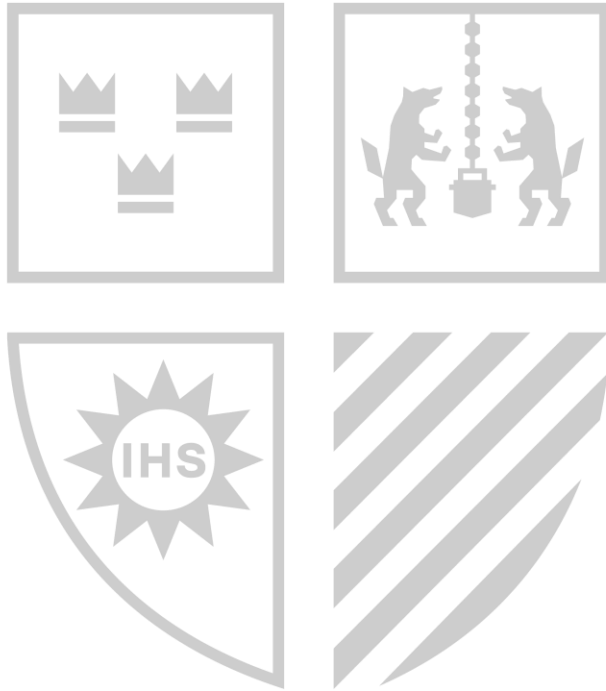
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I: REVISIÓN TEÓRICA.....	16
1.1. Counselling.....	16
1.1.1. Breve historia del counselling.....	16
1.1.2. Concepto de counselling.....	17
1.1.3. Counselling y su vinculación con la relación de ayuda.....	17
1.1.4. Fases de atención en counselling.....	19
1.1.5. Metodología del counselling.....	20
1.1.6. Objetivos del counselling.....	21
1.2. El arte en la práctica terapéutica por duelo.....	22
1.3. El grupo en la práctica terapéutica.....	24
1.3.1. Breve historia del grupo en la práctica terapéutica.....	24
1.3.2. La terapia de grupo.....	25
1.4. Concepto de experiencia.....	27
1.5. Estado de la cuestión.....	28
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	32
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	32
2.2. Participantes.....	32
2.3. Criterios de selección.....	34
2.4. Instrumento de recolección de información.....	34
2.5. Procedimiento.....	35
2.6. Análisis de información.....	35
2.7. Criterios de calidad.....	36
2.8. Aspectos éticos.....	37

CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	39
3.1. Experiencias en torno a la relación de ayuda.....	40
3.1.1. Preparación de los escuchas.....	40
3.1.2. Confianza en el proceso de escucha .....	41
3.2. Experiencias en torno al arte como herramienta del counselling .....	41
3.2.1. Presencia del ser querido .....	42
3.2.2. Oportunidad de expresar emociones.....	43
3.2.3. Oportunidad para procesar emociones.....	44
3.3. Acompañamiento y aprendizaje en la experiencia grupal .....	45
3.3.1. Acompañamiento .....	45
3.3.2. Aprendizaje.....	46
3.4. Experiencia sobre el dolor de una pérdida.....	47
3.4.1. El dolor como experiencia natural:.....	47
3.4.2. El dolor como motivador:.....	48
3.5. Experiencia sobre la muerte.....	49
3.5.1. Permanencia del vínculo tras la muerte.....	49
3.5.2. La muerte como una etapa de la vida .....	50
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....	52
Conclusiones.....	64
Recomendaciones .....	67
Referencias bibliográficas.....	69
Anexos .....	74

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Características sociodemográficas de los participantes del acompañamiento: Experiencias de counselling en el acompañamiento por duelo .....	33
Tabla N.º 2: Categorías y subcategorías. ....	39





## INTRODUCCIÓN

La ola de muertes por la pandemia de la COVID-19 constituye la consecuencia más dolorosa y relevante de la crisis sanitaria (Sánchez, 2021). Solo en Perú, hasta el mes de diciembre de 2023, el número de fallecidos ascendió a 220 mil personas mayores de 10 años (MINSA, 2024). Esta estadística muestra a su vez el impacto generado a familiares de personas fallecidas por COVID-19 quienes tuvieron que despedir a un familiar en un contexto de vulneración social, económica, política, física y emocional.

La crudeza de esta realidad se intensificó cuando el Ministerio de Salud (MINSA, 2020) emitió la Directiva Sanitaria N° 087-2020-DIGESA/MINSA, en la que, como parte de la prevención de más contagios, se reglamentó que el fallecido debía mantenerse en una bolsa hermética cerrada y sólo hasta dos familiares directos tenían la posibilidad de ver al occiso por última vez en una distancia no menor a los dos metros. De este modo, el contexto del fallecimiento durante la pandemia se tornó completamente diferente para los familiares, quienes tuvieron que enfrentar la imposibilidad de acompañar al ser querido en sus últimos momentos, en un escenario en el que los acontecimientos sucedían de manera rápida y los decesos no eran anticipados (Lacasta – Rervete *et al.*, 2020). Esta situación no solo afectó a quienes perdieron a seres queridos por COVID-19, sino también a aquellos que fallecieron debido a otras enfermedades, accidentes o causas ajenas, pues, en todos los casos, los protocolos sanitarios impidieron a los familiares realizar la despedida acostumbrada.

Esta situación enmarca un duelo atípico en el que las acciones comunes que se realizaban cuando una persona fallece, cambiaron, y se tuvo que asimilar, a la fuerza, el no poder acompañar a un familiar en sus últimos momentos de vida, no realizar un ritual de velatorio que congregue a las personas, no despedirse ni ver el cuerpo y otros hechos que dificultan el afrontamiento a la pérdida (Caicedo, 2022).

Alonso (2019) refiere que el duelo constituye una experiencia de sufrimiento, el cual permite que la persona tenga una oportunidad de transformación y crecimiento personal; es decir, aquellas personas que atraviesan un proceso de duelo pueden mostrar una capacidad de afrontamiento no experimentada antes. Para muchos individuos que han pasado por tal proceso, estas emociones y vivencias nuevas pueden asumirse como abrumadoras, en tanto consideren que no mantienen los recursos necesarios para adaptarse a la falta del ser querido (Ogliastri, 2020). En ese sentido, buscar y confiar en una red de soporte profesional, puede ayudar a generar los recursos necesarios para afrontar la experiencia de sufrimiento.

En los últimos años, en el marco nacional en torno a la Salud Mental (SM), se han creado diferentes Centros de Salud Mental Comunitaria. De acuerdo con la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2025) hasta el mes de enero 2025, son 288 centros ubicados en diferentes lugares del país albergando la función de brindar atención ambulatoria a personas que presentan trastornos de salud mental y problemas psicosociales graves o complejos. Ahora bien, esta propuesta comunitaria, si bien muestra un avance en cuanto a políticas públicas para atender la salud mental de la ciudadanía, deja a un lado a aquellas personas que requieren de un acompañamiento psicológico pero que no presentan trastornos o patologías graves. Esto limita el acceso de muchas personas en situación de vulnerabilidad emocional a una contención especializada en el momento adecuado, lo que puede derivar, con el tiempo, en la necesidad de un apoyo psicológico urgente.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo (2018) refiere que 8 de cada 10 peruanos requieren de algún tipo de intervención psicológica, por lo que resulta necesario concientizar sobre la detección temprana de afecciones en torno a la salud mental, pues gran parte de las enfermedades mentales tienen su génesis en la primera infancia (Irrázaval, *et al.* 2016). De modo que una intervención tardía implica el agravamiento y progresión de una morbilidad que puede ser detectada y atendida temprano.

Considerando el escenario presentado en el que se requiere más opciones para la atención psicológica de las personas, y también, dado el contexto de crisis económica durante la pandemia, se abrieron espacios con un alcance gratuito en el que organizaciones y fundaciones, ofrecieron atenciones psicológicas durante la emergencia

sanitaria que aportaron con un enfoque contingente y preventivo respecto a las consecuencias emocionales (Rodríguez – Ceberio, 2021).

Dentro de aquellos espacios de intervención psicológica, se encuentran los Centros de Escucha (CE), un servicio de salud mental gratuito que previene y promueve la salud mental integral por medio de la acogida, comprensión y orientación y responde a una demanda ante un sufrimiento o crisis personal (Centro de Humanización en Salud, 2019). Este espacio presta sus servicios desde un enfoque preventivo, de modo que permite trabajar aquellos malestares emocionales asociados a situaciones de la vida cotidiana de forma más efectiva (Gutiérrez, 2019), lo que constituye que la persona cuente con recursos personales para hacer frente a las dificultades que presenta y evitar futuras patologías o el agravamiento del estado mental de la persona.

Los servicios que ofrece un CE ponen en práctica la relación de ayuda o counselling, entendido como un acompañamiento en el que a través de estrategias comunicativas se fomenta la reflexión en las personas, facilitando la toma de decisiones de acuerdo con sus valores e intereses y priorizando su bienestar emocional (Martí-Gil *et al.*, 2013). Este acompañamiento permite encontrar un equilibrio emocional por medio de la clarificación y comprensión de las distintas posturas y decisiones, creando un ambiente de diálogo, respeto y empatía frente a la situación problemática planteada. De esta forma, se explora el contenido de lo expresado, orientado hacia el autoconocimiento y el crecimiento personal (Centro de Humanización en Salud, 2019).

En vista de la información presentada hasta el momento, la presente investigación buscará desarrollar la siguiente pregunta: ¿Cuáles fueron las experiencias de counselling en el acompañamiento por duelo en el contexto de pandemia, en personas que asistieron a un Centro de Escucha de Lima?

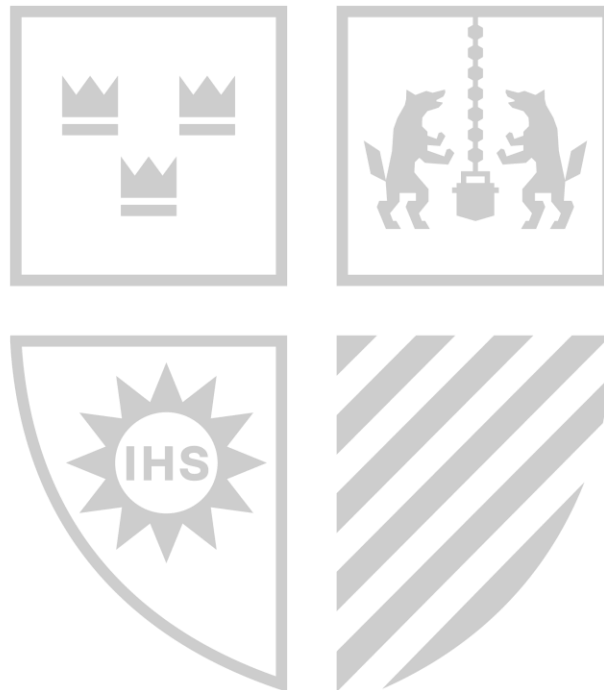
En tal sentido, se exponen el objetivo general de la investigación:

- Describir las experiencias de counselling en el acompañamiento por duelo en pandemia, en personas que acudieron a un Centro de Escucha de Lima.

Siendo los objetivos específicos:

- Describir las experiencias de los participantes sobre los elementos del counselling grupal con el uso de herramientas artísticas.

- Conocer cómo los participantes viven y entienden el proceso de counselling desde el inicio hasta el final de las sesiones.
- Analizar las experiencias de counselling en relación con el desarrollo del duelo durante el acompañamiento.



## CAPÍTULO I: REVISIÓN TEÓRICA

Como se ha mencionado, la pérdida de un ser querido constituye una de las consecuencias que dejó la pandemia. Los procesos de duelo pueden ser afrontados si se busca, entre otras alternativas, alguna red de apoyo y acompañamiento psicológico, como el que brindan los centros de escucha por medio de la relación de ayuda o counselling. Dado que cada experiencia de pérdida es única, es esencial considerar a la persona como un agente biopsicosocial, es decir, entender su vivencia desde una perspectiva integral que contemple su historia, emociones y su entorno. De esta manera, una mirada subjetiva a la persona resulta esencial para comprender y atender su necesidad durante su proceso de duelo.

En tal sentido, la presente investigación abordará el concepto de counselling, sus fases de atención y las disposiciones actitudinales para la relación de ayuda como la empatía, la validación de la experiencia del otro y la congruencia o autenticidad del escucha, temas fundamentales para entender el tema propuesto.

### **1.1. Counselling**

#### **1.1.1. Breve historia del counselling**

Para entender el término de counselling, es necesario precisar cómo surge esta práctica (Bermejo, 2011). El counselling tiene sus primeros inicios en la década de 1930 en la disciplina del Trabajo Social, caracterizada por el acompañamiento, asesoría, orientación, relación de ayuda, en el ámbito educativo y social (Bermejo, 2018). En lo social, en la mitad de los años 40, al incrementarse la demanda de psicólogos y psiquiatras para atender a soldados que participaron en la Segunda Guerra Mundial, el gobierno de Estados Unidos requirió de counsellors que apoyen en el acompañamiento a este grupo,

quienes presentaban dificultades para adaptarse a su vida profesional, familiar, social y mental. En tal contexto, los counsellors o también consejeros, fueron asistiendo a los militares en temas de orientación vocacional, metas personales, proyectos de vida y otros aspectos de desarrollo personal (Abrey, 1977, citado en Rivera, 2011), hasta ese momento, no siendo considerados dentro de la práctica psicológica.

Uno de los primeros en introducir el término counselling en la rama psicológica fue Carl Rogers, precisamente, para poner en práctica su terapia centrada en la persona (Bermejo, 2011), del cual se hablará más adelante. Así, según este autor, en la década de los 50, el counselling fue evolucionando no solo como un término en psicología, sino como una nueva forma de entender a las personas y ofrecer ayuda.

El desarrollo del counselling, tanto en término como en práctica, también fue afianzado en los años 70, cuando la American Psychological Association (APA) permitió la integración de un programa de Consejería a estudiantes con grado de Maestría en Psicología y Doctoral en Filosofía de 50 instituciones de Estados Unidos (Rivera, 2011). La autora refiere que aquello fue distinguiendo el perfil de la Consejería Psicológica respecto a la Psicología Clínica, en el que el primero se destacaría en aspectos vocacionales y de salud aliviando situaciones difíciles que afronta la persona en su día a día, mientras la segunda continuaba alineada a la intervención desde lo psicopatológico y el procedimiento médico.

### **1.1.2. Concepto de counselling**

Bermejo (2011) menciona que la traducción literal de counselling responde a consejo, no obstante, para el autor, “aconsejar” conlleva una práctica unidireccional y directiva en el que la persona que asesora se limita a proporcionar herramientas e indicaciones para abordar la situación problemática del otro, sin permitirle elaborar ni analizar su propio problema. En este enfoque, el individuo se ve relegado a un rol pasivo, sin participación en la toma de decisiones sobre la solución de su conflicto. Este modelo no se ajusta al modelo de intervención que Bermejo propone, en el cual la persona que enfrenta el problema es vista como capaz de comprender su situación y generar sus propios recursos para afrontarla, dentro de un proceso de ayuda mutua que fomente su participación y autonomía.

### **1.1.3. Counselling y su vinculación con la relación de ayuda**

El término relación de ayuda, en la literatura académica en español, se considera similar al counselling, el cual constituye la interacción de una persona con los conocimientos necesarios para prestar ayuda a otra que requiere de ayuda (Bermejo, 2011). En esta relación, se encuentra, por un lado, la persona que presenta una dificultad propia del día a día (trabajo, salud, familia, etc.) que necesita de un apoyo externo que lo acompañe en la clarificación de su situación y hacer frente a su problema. Para ello, es necesario el uso de herramientas personales obtenidas previo conocimiento y exploración de lo que le sucede.

En otras palabras, el counselling es una herramienta que permite al individuo explorar la problemática manifestada, aclarar su situación, establecer lo que desea lograr y gestionar sus recursos para solucionar su problema o de ser el caso, convivir sanamente con aquello que no se puede solucionar (Bermejo, 2011).

Para Curran (1952, citado en Artiles 2014), el counselling se entiende como una relación establecida en el que la vinculación de aquellos episodios del pasado y presente aportan en el entendimiento del problema actual y en la elección de las formas de manejo de la situación.

Para Rogers (1942) el counselling se configura como una relación entre el ayudador y el cliente (o ayudado) cuyo propósito es fortalecer la comprensión que la persona tiene de sí misma. Este proceso permite que las soluciones que el individuo decida aplicar en su vida sean en base a la nueva mirada adquirida a través del autoconocimiento.

Este enfoque brinda una base para el desarrollo de la propuesta de Carl Rogers, quien introdujo el counselling en su método terapéutico (Bermejo, 2011) como una forma de ayudar a quienes atraviesan sufrimiento emocional. En una relación de ayuda el counsellor o ayudador acompaña al otro permitiendo el autodescubrimiento y comprensión de su contexto, favoreciendo la conciencia de sus elecciones y la asunción de sus decisiones. De este modo, se afianza la adopción de conductas responsables, maduración de la persona, generando un aprendizaje en la vida del individuo (Repetto, 1977, citado en Artiles, 2014).

En este sentido, Rogers propone un enfoque terapéutico centrado en la persona, que invita a abordar la problemática individual desde las diversas dimensiones que configuran a la persona. Esta propuesta, que se enmarca en el counselling, será el eje

central de esta investigación, y para los fines de este estudio, se utilizarán los términos counselling y relación de ayuda como términos similares.

#### **1.1.4. Fases de atención en counselling**

La atención por medio del counselling implica un proceso en el que se establece una relación entre el consejero y ayudado a partir de diversos encuentros. Las fases, actitudes en el encuentro y las técnicas aplicadas pueden variar según los modelos que propone Gérard Egan y Robert Carkhuff, discípulos de Rogers quienes aportaron al modelo de intervención de counselling (Bermejo, 2014).

Para fines de esta investigación se enfatizará el modelo de Egan descrito por Bermejo (2011), modelo de intervención dividido en 3 etapas, el cual es ejecutado en el Centro de Escucha de la Ruiz estudiado en este trabajo:

##### **a) Etapa 1. El escenario presente:**

En esta etapa se explora el problema emergente de los ayudados a la vez que se toma en cuenta las oportunidades de la problemática, las cuales son indagadas, exploradas y clarificadas. Para ello es necesario que el escuchado identifique el problema y lo comprenda, esto se logra explorando en la historia del escuchado. Durante esta primera fase si no hay un conocimiento de los eventos que generan la dificultad o problemática, se considera que las oportunidades de mejora del escuchado no están siendo aprovechadas. Es por ello que para guiar el manejo del discurso que trae la persona, el consejero puede considerar la focalización del problema en el que se partirá de lo concreto para luego desarrollar aquellas ideas que entrelazan el problema. Al identificar la situación problemática, el counsellor ha de confrontar aquellos aspectos del discurso para desarrollar nuevas miradas frente a la dificultad expuesta.

En esta etapa, la meta del ayudante es responder de manera efectiva y reflexiva al discurso del escuchado. El consejero se dirige al cliente con empatía, respeto, creando un espacio de armonía y confianza que facilita la apertura y el diálogo. Su objetivo es acompañar por medio de la auto exploración. Por otra parte, la meta del escuchado es profundizar en su autoconocimiento, explorando las raíces de su problema, incluyendo sus experiencias, conductas y sentimientos que lo delimitan y lo afectan. El proceso se centra en que el ayudado logre

identificar y comprender los aspectos clave de su situación, lo que le permitirá empezar a generar una nueva perspectiva a su conflicto.

**b) Etapa 2. Establecimiento de metas:**

Esta fase responde a la comprensión y clarificación del problema, lo que permite que se definan las metas a seguir para abordar la situación conflictiva. En este punto se plantean preguntas clave que orientan el proceso, como: ¿Qué puedo hacer para manejar el problema de la manera más positiva posible? Es así que cuando hay una conciencia del problema y oportunidades de mejora, se da paso a tomar en cuenta las acciones que permitirán establecer las metas respecto a lo que les gustaría cambiar o mejorar.

En esta parte, como meta del ayudante, se busca un entendimiento integrante, es decir, a partir del contenido y la exploración del problema desde distintas miradas, el consejero orienta a que el escuchado analice la información expresada identificando temas, patrones y conductas, a la vez a que le ayuda a comprender dicho proceso en su presente. Por otra parte, la meta del ayudado responde al auto entendimiento dinámico, en el que se encuentra la importancia de tomar conciencia del cambio, identificar los recursos de afrontamiento, las destrezas que permitan el cambio y ver la problemática desde un panorama general.

**c) Etapa 3. Acción:**

En esta fase se enfocan las acciones necesarias para alcanzar las metas establecidas en la fase anterior. El objetivo del consejero es facilitar la acción del ayudado y orientarlo a planificar las ideas para ejecutar su acción de cambio. Esto implica brindar orientación y apoyo mientras el cliente se prepara para poner en práctica las soluciones identificadas. Por otra parte, la meta del ayudado es actuar, es decir, vivir de acuerdo con las habilidades, destrezas y recursos que ha identificado en las fases anteriores y ponerlos en práctica para generar el cambio deseado en su vida.

**1.1.5. Metodología del counselling**

Barceló (2012) menciona que la intervención de los facilitadores en el counselling tiene como base la comprensión de la persona y su experiencia para propiciar un espacio de crecimiento orientado al autodesarrollo. Las disposiciones actitudinales del facilitador que permiten la relación de ayuda, durante el encuentro, son las siguientes:

**a. Empatía:**

Constituye una actitud de comprensión al otro en cuanto a los significados personales como si fuera el propio; asimismo, requiere el saber escuchar del facilitador, y hacer presente en todo momento una escucha total y profunda para que la empatía sea reforzada. Para escuchar es necesario primero disponerse a escuchar, centrarse activamente en la experiencia y bagaje que va mostrando el otro, y tomar la palabra en momentos para repetir o clarificar el discurso de la persona. Además, para el establecimiento de empatía es preciso tomar en cuenta el contenido de la persona sin sentencias o evaluaciones, generando así una empatía real, lo cual promueve en la persona la iniciativa de profundizar la comunicación y la interacción en el encuentro.

**b. Consideración positiva incondicional:**

La validación de la experiencia del otro consiste en aceptar a la persona tal como es sin querer que actúe como *yo creo* que debería ser. Esta actitud propone acompañar a la persona en su proceso de exploración al problema, saber esperar y confiar en la capacidad del escuchado para desenvolverse y tomar sus decisiones. Durante la marcha el acompañante debe ofrecer un ambiente de calidez y disponer de actitudes y respuestas cálidas por medio del lenguaje, posturas y atenciones.

**c. Congruencia o autenticidad, permitirse ser uno mismo:**

Para Barceló (2012) la congruencia se trata de una actitud de autenticidad y transparencia en la comunicación con el cliente. Sus palabras y emociones coinciden sin contradicciones ni falsedades, haciendo honesta la relación de ayuda, lo cual permite adoptar un papel más cercano al ayudado alejándose de la figura paternalista – profesional.

### **1.1.6. Objetivos del counselling**

Según Barreto y Soler (2004), los objetivos del counselling en adultos, dentro de un proceso de duelo, responden a los siguientes aspectos:

**a. Objetivo de promoción en salud:**

Es importante tenerlo en cuenta en todos los momentos del desarrollo en el que uno se encuentra con la persona. Las acciones específicas que permiten llegar a este objetivo son:

- Fomentar el autocuidado.

- Facilitar autoeficacia, competencia y utilidad.
- Tras la muerte del ser querido y durante cualquier momento de la intervención, normalizar y desculpabilizar la expresión de emociones positivas, como el sentirse bien, reír, disfrutar y otros.

**b. Objetivo de prevención de futuros problemas:**

- Fomentar una idea de planificación del futuro; así como también reforzar la flexibilidad mental ante dificultades en el presente
- Anticipar rituales, despedidas de un modo adaptativo para la persona.
- Comprender la naturaleza de respuestas comunes como la tristeza, la impotencia y otros como parte de una reacción ante temas dolorosos para la persona. Siendo estas emociones válidas que son parte de un proceso de sanación.
- Favorecer la expresión de los afectos del duelo.
- Estimular el afrontamiento de una nueva realidad tras la pérdida.

**c. Objetivo de provisión de apoyo psicosocial:**

Durante este proceso resulta esencial promover vínculos interpersonales como una forma de soporte emocional para la persona:

- Facilitar la expresión de necesidad a personas cercanas.
- Potenciar que el entorno cercano a la pérdida también exprese sus necesidades.

**1.2. El arte en la práctica terapéutica por duelo**

A lo largo de la historia, las artes han constituido una forma de expresión de emociones, comunicar vivencias y retratar aquello que puede entenderse mejor que las palabras (Riveros, 2013). En la práctica terapéutica, estas expresiones tienen un valor esencial, sobre todo en contextos de dolor y pérdida, como en el contexto del fallecimiento por la pandemia de la COVID -19, donde los rituales de despedida se vieron limitados o anulados.

Bolwlby (1993, citado en Cabodevilla, 2007) sostiene que el duelo no es un proceso lineal ni homogéneo, sino una experiencia subjetiva que varía según factores como la historia personal, los recursos emocionales y herramientas socioculturales. En ese escenario las personas necesitan de diversas formas para transitar su dolor, siendo las artes aquel recurso personal y accesible para moldear el camino en el proceso de duelo, más aún cuando puede no existir una red de apoyo para verbalizar el sufrimiento (Cabodevilla, 2007).

Las practicas artísticas constituyen un medio seguro para trabajar la expresión emocional pues permiten externalizar sentimientos profundos como la tristeza, el miedo, la culpa o el enojo, en ocasiones contenidos o no explorados de manera verbal (Solano, 2019). Para la autora, crear implica más que el resultado de una obra artística, implica desarrollar la capacidad de análisis por medio de la selección, reflexión y resignificación de *algo* que va formándose como artístico, lo que a su vez puede ser asimilado para una mayor comprensión de uno mismo y de los acontecimientos que enmarcan la vida de la persona.

En el escenario terapéutico, el proceso creativo tiene una mayor relevancia. El arte es el corazón del producto artístico, pues permite proyectar imágenes internas, representar recuerdos, acceder a contenidos simbólicos y promueve la narrativa de lo acontecido (Solano, 2019). Para Jaramillo (2020) también implica una reconstrucción de sentido, en el que las prácticas, por medio de un dibujo, tejido, escritura, la música o la creación de objetos simbólicos permiten generar nuevas narrativas, así como un momento personal para identificar conflictos, escribir a modo de liberación emocional, y otros. En otras palabras, el uso de las artes no solo son una forma de expresar, sino son un espejo de las acciones que las personas pueden hacer en su día a día para poder enfrentar diversos escenarios en el que les toque vivir aspectos difíciles.

Dentro de la práctica terapéutica pueden integrarse diversas formas para promover el bienestar del paciente, entre las cuales se encuentra la arteterapia. Esta técnica utiliza herramientas artísticas como forma de comunicación no verbal (Covarrubias, 2006). La arteterapia no sólo se enfoca en el resultado de la elaboración artística, sino también en la forma en el que ha sido elaborado y cómo describe el proceso creativo.

A manera de síntesis, Marinovic (citado en Covarrubias, 2006) menciona los alcances de esta técnica en la práctica psicoterapéutica:

- Trabajo no verbal, en el que pueden representarse experiencias como sueños, experiencias pasadas, recuerdos por medio de representaciones expresadas sin palabras, las cuales permiten representar aquello no verbalizado.
- Proyección, al haber una consigna general que no precise la forma de representar el producto artístico, la persona puede proyectar sus experiencias según la forma y la manera que lo explica, revelando su mundo interno.

- Catarsis, la elaboración de emociones, sensaciones contenidas anteriormente son expresados mediante la representación artística, por lo que sale a flote aquello contenido y no expresado antes, generando en algunos casos, desbordes emocionales.
- Disminución de las defensas. En una elaboración artística no hay control de la vulnerabilidad (a comparación del lenguaje, en el que una persona puede “controlar” en cierto punto sus palabras), por lo que resulta un medio para conocer aspectos difíciles de mostrar en la persona.
- Integración del mundo interno y externo, la creación de los impulsos más primigenios y la realidad del mundo externo se conectan en el proceso creativo que resulta en un proceso de reconocimiento personal, y de autodescubrimiento.
- Experiencia gratificante. El proceso mismo de crear, elaborar algo, genera sensaciones positivas en las personas, lo que impulsa al paciente a ver con optimismo su proceso terapéutico.

Las artes en el proceso de acompañamiento por duelo puede ser una herramienta esencial para la autocomprensión de recursos simbólicos que las personas pueden desarrollar durante su duelo. Estas prácticas, al facilitar la expresión, la resignificación y la continuidad del vínculo aporta en contextos de pérdida, sobre todo en aquellas no ritualizadas, como los vividos durante la pandemia. En esta, el arte no solo es un medio para expresar el dolor, sino puede ser un nuevo dispositivo saludable para la memoria del ser amado y mejorar la vida emocional del doliente.

### **1.3. El grupo en la práctica terapéutica**

La intervención de varias personas en el proceso terapéutico constituye una práctica que fue surgiendo como necesaria para el conocimiento y profundización en el estudio del ser humano. Más aún, cuando el individuo aqueja de un problema, son estos espacios que pueden aportar conocimientos y reflexiones personales. A continuación, se presenta los avances, aportes y procesos de la dinámica grupal en un contexto terapéutico.

#### **1.3.1. Breve historia del grupo en la práctica terapéutica**

El inicio de las experiencias grupales tiene sus raíces en el ámbito clínico a principios del siglo XX (Guimón, 2003), en el que se realizaron tratamientos de corte “psicoeducativo” para personas con tuberculosis de la época. Más adelante, al final de los

años 20, el psicoanalista Trigant Burrow se interesó por el psicoanálisis individual por medio de grupos reducidos. El Group Analysis, fue un método en el que los pacientes analizaban sus relaciones interpersonales de manera real con otros asistentes, más que con la exploración de su historia personal. En otras palabras, como añaden Gil y Rodríguez (2022) el objetivo terapéutico de dicho análisis grupal fue la interpretación al paciente en sus actitudes hacia la terapeuta y demás miembros del grupo, actitudes que podían representar de manera inconsciente una resistencia al conocimiento personal, transferencias, o formas de relacionarse ante un problema. En este enfoque el individuo siguió siendo la unidad central del análisis.

A inicios de los años 40, la psicoterapia de grupo fue abarcando estudios relacionados a recreaciones familiares para observar el contexto transferencial de sus miembros. Por ejemplo, en un estudio realizado por Samuel Slavson por medio de un trabajo con niños, recreó un ambiente de manualidad, juegos y otros para observar la conducta espontánea de los asistentes, interrelaciones, afrontamiento de problemas, relación con los otros niños, influencia del espacio y otros. En ello, la persona - el infante siguió siendo el foco de análisis dentro de un ambiente compartido (Guimón, 2003).

Los avances de psicoterapia grupal también fueron acrecentando en el contexto de la Segunda Guerra Mundial, en el que incrementó la demanda psiquiátrica. La conformación de grupos constituyó un motivo para agudizar tiempo y dinero. A la par, se realizaron la conformación de clubes, casas de apoyo y otros espacios que aportaron en la mejora de aquellos grupos conformados.

Tras la finalización de la guerra, se dio el *boom* de la Psicoterapia de Grupo, en el que muchos psiquiatras optaron por adaptar las experiencias grupales de acuerdo con las necesidades de la persona en dicho contexto (Rogers, 1970). En los años 60 y en adelante, las prácticas grupales en el ámbito clínico han ido variando, optando por canales no psicoanalíticos (Guimón, 2003).

### **1.3.2. La terapia de grupo**

Para Serebrinsky (2012), la terapia de grupo constituye un abordaje terapéutico opcional para transformar la manera en el que las personas observan, a sí mismos, a los demás y el espacio que los rodea. Para el autor, el espacio social que se conforma permite a la persona conocer, ver y aprender nuevas conductas, de modo que fomenta un aprendizaje interpersonal. Esto guarda relación con la teoría de Bandura (1982, citado en

Serebrinsky, 2012) sobre el aprendizaje social, en el que subyace la importancia de procesos vicarios (entendimiento por observación), simbólicos, y autorregulatorios, para profundizar el conocimiento psicológico. De esta manera, en el contexto de terapia grupal se crean diversos modelos personales que se muestran ante el otro, formándose interacciones entre los miembros del grupo, así como también la conformación de habilidades grupales para aprender, escuchar, relacionarse, entenderse, etc.

#### a. El proceso de grupo

De acuerdo con Rogers (1970), la conformación de los grupos comprende una serie de sucesos que se interponen y se tejen entre sí, para dar paso a un aprendizaje personal e interpersonal por el espacio compartido. A continuación, se presentan algunos de los momentos por el que atraviesa un grupo durante un proceso terapéutico:

- **Etapa de rodeos:** en ella puede existir rodeos, interacción superficial, silencio embarazoso y discontinuidad en el discurso. Esta confusión puede inducir a cuestionarse, ¿qué puedo hacer?, ¿cuál es el propósito?
- **Resistencia a la expresión o exploración personal:** Rogers revela que, en principio, las personas pueden mostrar temor y ambivalencia ante la expresión de temas personales. Empieza a mostrar su yo público y de manera gradual, va revelando su yo más íntimo.
- **Descripción de sentimientos del pasado:** En el camino de contar cada vez más aspectos de sí, a la par que se va midiendo la confianza en el grupo y el despojo de su yo público, la persona puede enunciar, mencionar, describir sentimientos y reacciones ante otras expresiones.
- **Expresión de sentimientos negativos:** En ella la persona puede expresar sentimientos o comportamientos negativos, siendo una de las formas para conocer los límites de libertad y confianza en el grupo, para mostrarse como es.
- **Expresión de sentimientos interpersonales inmediatos dentro del grupo:** En el avance de los encuentros, se forma una iniciativa natural para expresar sentimientos hacia el otro. Iniciativas como “*esto que haces me hace recordar a...*”, “*en cambio yo creo que*”, actitudes que traslucen la confianza formada en el grupo.

- **Desarrollo en el grupo de la capacidad de aliviar el dolor:** Durante el proceso, algunos miembros pueden mostrar una respuesta espontánea y acogedora sobre la expresión del otro. Se forma una relación asistencial con el fin de sostener, ayudar el discurso del otro.
- **Aceptación de sí mismo y comienzo del cambio:** Expresarse de manera natural no solo tras lo escuchado sobre el otro, sino ser natural en la expresión del propio pensamiento o sentimiento, implica aceptarse a sí mismo y echar bases para la autoaceptación.
- **Resquebrajamiento de las fachadas:** Con el paso de las sesiones, los individuos expresan con soltura, pues para Rogers (1970), no es posible sostener por tanto tiempo alguna careta. El ambiente poco a poco exige que se hable con transparencia y, de manera intuitiva, los demás también lo hacen.
- **El individuo recibe retroalimentación:** Durante dicho proceso, la persona puede recibir la comprensión del grupo, así como una retroalimentación negativa. Según como sea la persona, se escogerán palabras cálidas, como desafiantes. Ello conforma el inicio de la naturalidad de las expresiones ante los demás.
- **La relación asistencial fuera de las sesiones de grupo:** Esta relación asistencial se forja en un ambiente de grupo, sin embargo, trasciende el espacio terapéutico. Puede darse reuniones, charlas, acercamientos a modos de apoyo tras las sesiones compartidos en el grupo. Esto refleja una dinámica entre sus miembros constituida por medio de expresiones de sostén, aunque también desafiantes, naturalidad en la preocupación hacia el otro o el tocar temas similares en la demanda psicológica.
- **Cambios de conducta en el grupo:** Los gestos, los tonos de voz se modifican y experimentan capacidad para entenderse. Estos cambios toman relevancia tras la experiencia grupal, en el que las personas modifican sus conductas en sus relaciones con los demás, siendo francos, espontáneos, empáticos en el otro. Lo grupal se vuelve exitoso en cuanto la persona no solo se acomode a estos espacios de compartir como una necesidad para estas, sino, ser por completo estas actitudes como parte de sus relaciones.

#### 1.4. Concepto de experiencia

En esta investigación, se busca comprender las experiencias vividas por las personas dentro de un proceso de acompañamiento psicológico. Por ello, se integra el concepto de experiencias como un elemento que permite interpretar los significados y aprendizajes que cada entrevistado extrajo de su vivencia, es decir, su visión tras cada entrevista. En este sentido, el concepto de experiencias es importante para entender no solo lo que los participantes vivieron, sino también cómo lo percibieron y procesaron, lo que aporta una dimensión subjetiva y personal a los resultados.

De acuerdo con Waldenfels (2017), la experiencia hace referencia al proceso en el que las cosas aparecen. Este constructo se encuentra caracterizado por la empiria, entendida como “un trato de las cosas que se enriquece paulatinamente” (p. 413) que permite que aquellas cosas que acontecen se constituyan experiencias. En ese sentido, atender la variedad de las cosas respecto a un hecho, significa mirar múltiples experiencias, en el que se observa el qué y el cómo.

Por otro lado, desde la mirada del que se compone esta investigación, las experiencias vividas, los significados que se le otorgan y la complejidad de entender la misma, son estudiados en el enfoque fenomenológico. Este enfoque, del que se hablará más adelante, permite conocer una realidad, en el que, menciona Fuster (2014), intervienen factores y actores que forman parte de un todo organizado y dinámico, cuya forma de aproximarse es por medio de una metodología cualitativo-estructural que implica el recojo de experiencias a través de relatos, cuentos, historias que traen consigo un contenido nato para ser luego entendido en aquella realidad dinámica propia de un individuo.

### **1.5. Estado de la cuestión**

Existen estudios que hablan de la importancia de asistir a un acompañamiento psicológico, más aún como parte del tránsito en el proceso de duelo. Para Barreto y Soler (2004), el counselling u otro tipo de acompañamiento afín en el duelo ha permitido desarrollar la problemática de la persona ayudándola a reflexionar en la toma de decisiones adecuadas y el establecimiento de un estado emocional saludable. Esto también es compartido por Bermejo (2019), quien refiere que el counselling en el duelo aporta en el enriquecimiento de competencias y ofrece recursos personales al individuo.

En un grupo de adultos que vivenciaron la pérdida de su familiar, se obtuvo que tras haber recibido apoyo psicológico estos experimentaron la aceptación a la pérdida del

ser querido, consciencia sobre su vivencia dolorosa, y tolerancia a la angustia suscitada tras la pérdida, demostrando así la eficacia de un programa de inteligencia emocional, realizada por Salcido-Cibrián, *et al.* (2021). Este resultado también es compartido por Sánchez (2015) quien enfatiza el uso de un protocolo de intervención psicológica para un eficaz tratamiento del duelo. En su investigación resalta que una intervención especializada mejora los síntomas de sentimientos como soledad, ansiedad, sensación de impotencia, alivio; sensaciones físicas como vacío en el estómago, opresión en el pecho o garganta, falta de aire o energía; conductas, como trastornos de sueño, aislamiento, llanto y otros.

Para Serebrinsky (2012) el encuentro grupal en una intervención psicológica permite que la persona traslade su problemática personal a un espacio en común el que subyacen diversas experiencias, vivencias y creencias, lo que diversifica las nuevas formas de mirar el mundo que rodea a la persona.

En un estudio realizado por Meléndez, *et al.* (2024) se atendió a un grupo de 12 personas que afrontaron duelo normal y complicado por la pérdida de un familiar por COVID -19. Los participantes pasaron por un tratamiento psicológico grupal basado en el modelo de tareas del duelo propuesto por Worden. Al finalizar las 10 sesiones, se obtuvo que los pacientes desarrollaron habilidades para afrontar su duelo y mostraron proactividad en favor de su bienestar. Se destacó que el grupo disminuyó su tensión emocional al compartir vivencias y sentimientos, lo que ayudó en la comprensión de que el duelo y las emociones que afloran forman parte de un proceso natural tras la pérdida.

También, en una intervención psicosocial, realizada por Ortiz, *et al.* (2021) a un grupo de adultos que atravesaron la experiencia de pérdida de familiar en pandemia, se registró que varios de los participantes desarrollaron elaboraciones como chistes, cantos y otras demostraciones para hacer frente a emociones no agradables propias del fallecimiento del familiar. Asimismo, emergieron las relaciones de ayuda entre los participantes, destacando la empatía, expresión y escucha de las emociones de los demás, así como el establecimiento de una red de apoyo al verse reflejados en las experiencias dolorosas similares, conductas compartidas y formas de vivir el duelo.

En un trabajo realizado por Reig *et al.* (2021), en el que atendieron presencialmente durante el contexto de pandemia a un grupo de personas en su tránsito en el dolor, se evidenció una experimentación de desasosiego y soledad por no poder

despedirse de su familiar por las disposiciones sanitarias, o según el caso, ver al difunto por poco tiempo. Por lo que, en esta misma intervención grupal, en la última sesión, las personas redactaron una carta de despedida, en la que, en la lectura de esta, se compartieron recuerdos, sentimientos y emociones que eran sentidas también por el resto de las personas, permitiendo acompañar y sentirse acompañados unos a otros. Esta práctica permitió a los participantes, sentirse identificados en las experiencias ajenas y mitigar el estado de soledad que referían sentir en pandemia.

De esta manera, se observa que en un acompañamiento grupal, las personas que pasan por un proceso de duelo consideran a este espacio como una oportunidad para expresar sus sentimientos y emociones, a la vez que permite la comprensión del sentido de la pérdida (Guillén, *et al.*, 2015). Además, la frecuencia de las sesiones y el conocimiento de otros casos permite identificarse con el resto de las personas y no internalizar las experiencias de duelo en solitario, contribuyendo en muchos casos a reanudar sus relaciones sociales (Guillén, *et al.*, 2015; Bermejo y Sánchez, 2007).

Asimismo, investigaciones refieren que, en una intervención grupal por duelo, se producen cambios en el estilo de vida y pensamientos. Las personas, en mayor medida, empiezan a cuidarse físicamente, restablecen sus relaciones sociales, abandonan sus sentimientos de culpa, comprenden su derecho a vivir sin sentirse mal (Bermejo y Sánchez, 2007; Curiel, J., 2011; Espinosa, *et al.*, 2015). No obstante, en otro grupo de personas, en un caso de duelo, aún se asumen emociones intensas de rabia, culpa, congoja, llanto, ansiedad, al visitar a su familiar o tener cerca las cenizas de su ser querido (Bermejo y Sánchez, 2007).

El afrontamiento al duelo resulta ser una experiencia diferente si en el proceso se vinculan herramientas de arte. Coronel (2022) menciona que incorporar técnicas de arte permite el conocimiento de emociones poco conscientes que durante la vivencia de la pérdida no salen a flote. Así, por medio de herramientas liberadoras como el dibujo, pintura, música, etc., la persona desarrolla nuevas ideas, valida emociones, los cuales, al final, logra representar y explicar. No obstante, para Barbosa y Garzón (2020), resulta necesario diversificar las herramientas de intervención y tomar en cuenta el problema expuesto para poder tratar a la persona, de modo que pueda vivenciar conscientemente la realización de su trabajo artístico, viviendo a su tiempo, control y ser el mismo en el proceso.

Por su parte, Castro (2019) desarrolla que el arte en el afrontamiento del duelo conduce la participación de la persona como agente en su propio tránsito en la pérdida, adquiriendo autonomía e independencia para su propia mejora. Esto también es compartido por Dumas y Araguren (citado en Barbosa y Garzón, 2020) al explicar que la arteterapia aporta en el crecimiento personal de la misma. De esta manera, al estar enriquecido a nivel cognitivo, emocional, físico, etc., el individuo puede asumir nuevas miradas, actividad que lo lleva a un sentido de vida dentro de su proceso de sanación al duelo.

Asimismo, las investigaciones también refieren que, para los acompañados, una intervención psicológica que tenga las características de empatía, veracidad y aceptación sin juicios de valor, permite sentirse contenidos en el espacio y afianzar la relación terapéutica (Barreto y Soler, 2004; Espinosa, 2015). Sumado a ello, también resultan importantes los conocimientos técnicos en cuanto a acompañamiento y, más aún ser consciente de la relación y la vulnerabilidad en el que se encuentra el otro (Romero, 2013; Barreto y Soler, 2004).

Los trabajos académicos mencionados líneas arriba son evidencia de la variedad de intervenciones psicológicas por duelo realizadas en un contexto por COVID-19. Sin embargo, se ha encontrado que la mayoría de las intervenciones no parten desde la técnica del counselling, sea individual o grupal. Esta observación le otorga un valor teórico a la justificación del presente proyecto de investigación, ya que buscará aportar a la literatura académica en torno al tema de experiencias por duelo desde el counselling.

Por último, esta investigación también aporta al conocimiento de los estudiantes de psicología, docentes y personas que se encuentren interesados en abordar o solicitar un acompañamiento grupal desde la relación de ayuda en la modalidad de counselling, pues permitirá profundizar en los alcances y ventajas de esta intervención.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Este apartado describe el tipo de investigación, así como también la justificación del diseño elegido. Se presenta el número de la muestra y los criterios de inclusión y exclusión. Asimismo, se da a conocer el proceso de recolección de información durante las fases de prueba piloto y la aplicación de las entrevistas tras la validación de jueces. Por último, con la información recogida sobre las experiencias de los participantes, se explica el desarrollo de la sistematización de ideas, tomando en cuenta los criterios de calidad y los aspectos éticos

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

Con el objetivo de conocer cuáles fueron las experiencias de counselling en personas que acudieron a un Centro de Escucha, esta investigación es de tipo cualitativo (Rodríguez, Gil y Jiménez, 1999). De esta manera, se buscó ahondar en las experiencias de los participantes por medio del estudio de los fenómenos de la persona en su contexto y en su cotidianidad. Más adelante, se buscó encontrar un sentido a los significados de las prácticas vivenciadas.

El diseño es fenomenológico hermenéutico, pues permitió conocer el mundo interno de las personas y su significado a partir de la experiencia vivida en un contexto particular de pandemia (Van Manen, 2003). Además, este enfoque, por medio del lenguaje y la descripción, aportó en la profundización de los significados de experiencias vivenciadas, de modo que permitió el acercamiento a la realidad cotidiana del proceso vital de la persona.

### 2.2. Participantes

La muestra de esta investigación estuvo constituida por 6 personas mayores de 18 años que han asistido a un Centro de Escucha de Lima, entre los años 2020 y 2021, participando en las sesiones grupales virtuales de acompañamiento. De un total de 8 personas que cumplieron con el perfil para ser entrevistados entre mujeres y hombres, 6 accedieron a participar siendo todas mujeres. El número de participantes representa más de la mitad de la población objetivo, siendo de carácter representativo en el grupo. La cantidad de participantes se determinó a partir de la saturación de resultados, lo que indica que la información obtenida fue adecuada para identificar aspectos relevantes en la experiencia del acompañamiento grupal.

La naturaleza cualitativa del estudio permite que un número reducido de participantes proporcione información profunda sobre el fenómeno investigado. Asimismo, factores como la accesibilidad, la disposición emocional de los participantes y las dificultades propias del contexto de pandemia influyeron en la disponibilidad para participar. Cabe mencionar que la muestra fue relativamente homogénea, pues todos los participantes compartían experiencias similares dentro del Centro de Escucha de la Ruiz, lo que facilitó la identificación de tendencias y permitió que los hallazgos fueran significativos dentro del estudio.

**Tabla N° 1**

*Características sociodemográficas de los participantes del acompañamiento*

<b>Participante</b>	<b>Sexo</b>	<b>Edad</b>	<b>Tipo de acompañamiento</b>	<b>Año de la pérdida</b>	<b>Año del acompañamiento</b>	<b>Vínculo con la persona fallecida</b>
Participante 1	Femenino	35	Grupal	2021	2021	Padre
Participante 2	Femenino	40	Grupal	2020	2021	Padre
Participante 3	Femenino	28	Grupal	2020	2021	Padre
Participante 4	Femenino	55	Grupal	2020	2021	Ahijada
Participante 5	Femenino	27	Grupal	2021	2021	Hijo/a
Participante 6	Femenino	39	Grupal	2021	2021	Esposo

*Nota:* Esta tabla presenta los datos sociodemográficos de los entrevistados

### **2.3. Criterios de selección**

Se incluyeron a aquellos participantes que experimentaron duelo por la pérdida de un familiar en pandemia y solicitaron ser escuchados en el CE en la modalidad grupal. Sobre este punto el tema de duelo fue el principal motivo de consulta durante el acompañamiento. Además, se incluyó a quienes culminaron la experiencia de acompañamiento.

Se excluyeron a aquellos potenciales participantes que se retiraron del proceso de escucha, pues en este estudio explora las experiencias completas, y el abordaje, al ser fenomenológico, busca que los participantes hayan vivenciado de manera íntegra las sesiones. También, aquellos que se involucraron en un proceso terapéutico paralelo no fueron considerados, pues este estudio busca preservar la especificidad del abordaje recibido en el Centro de Escucha, por lo que pudo dificultar la identificación del aporte del counselling y herramientas artísticas en el grupo.

### **2.4. Instrumento de recolección de información**

Para la investigación se realizaron entrevistas semiestructuradas, debido a que se buscó describir una situación a partir de la perspectiva de los participantes (Rodríguez, 1999). Asimismo, este tipo de entrevista, al centrar su objetivo en el conocimiento de experiencias, permite el cambio del orden y forma de las preguntas (Álvarez-Gayoy, 2013), lo que resultó vital para realizar repreguntas, tener una conversación más fluida y realizar nuevas consultas en base al contenido de lo que los participantes fueron respondiendo.

Para la construcción del instrumento, se elaboró una matriz de categorización (Anexo 1) dividida en tres dimensiones, las cuales también corresponden a las fases del proceso de counselling (Bermejo, 2011): Escenario presente, Establecimiento de metas y Etapa de acción. Estas categorías al ser tomadas en cuenta para la elaboración de la guía de entrevista fueron sometidas a una validación de jueces, personas expertas cuyo perfil son psicólogos conocedores de la teoría y aplicación del counselling.

Antes de ser aplicada, dicha guía pasó por la fase de dos entrevistas piloto. Para ello, se realizó una búsqueda de participantes por medio de un flyer y la publicación en grupos de Facebook como “Tanatología, Duelo y Pérdida” y “Duelo y Crecimiento”, sobre el cual se obtuvo respuestas afirmativas de colaborar con el estudio. La aplicación

de ambas entrevistas piloto se realizaron en el mes de diciembre de 2022, con una duración aproximada de 45 minutos cada una. Ambas participantes se mostraron dispuestas en colaborar en el estudio y la conexión fue mediante la plataforma Google Meet sobre el cual no hubo interferencias de señal. Para determinar la participación del colaborador en la prueba piloto, se envió un formulario de preguntas filtro en el que se confirmó que estos cumplían con los criterios de inclusión. Luego de ello, se realizó el contacto con las personas explicándoles el sentido de la entrevista piloto, enviándoles un consentimiento informado (Anexo 2) y respondiendo alguna duda antes de la entrevista. Esta fase aportó en la modificación de algunas preguntas en el modelo de entrevista.

Sobre la validación de jueces, las observaciones se dieron en torno a la claridad de la pregunta, principalmente porque algunas de ellas se plantearon de forma cerrada y no permitían la exploración fenomenológica sobre el que está propuesto el estudio. También, se observó la importancia de tener un orden temporal de las preguntas siguiendo el análisis temático de categorías y subcategorías, explorando los procesos de duelo de los participantes.

## **2.5. Procedimiento**

Luego de la fase piloto, para la aplicación del instrumento previamente corregido y aprobado, se solicitó al Centro de Escucha de este estudio, la data de personas que solicitaron y llevaron un acompañamiento psicológico entre los años 2020 y 2021 en la atención grupal por duelo. Para ello, se realizó una reunión virtual en el que se expuso el tema y objetivos de la investigación, información que también se envió por correo mediante un documento. Luego de tener la aprobación del CE para iniciar la investigación con la población que atendieron y luego de obtener el contacto de los participantes, se realizó un acercamiento por medio del correo electrónico y/o mensaje por el WhatsApp. Se les comunicó el objetivo de esta investigación y se les explicó el Consentimiento Informado el cual firmaron. Las entrevistas se llevaron a cabo entre los meses de abril y mayo del 2023.

## **2.6. Análisis de información**

Para el análisis se siguió el modelo temático, un método para la organización, sistematización y el reporte de patrones de la información recogida tras las entrevistas (Braun y Clarke, 2006). Dicho modelo también permitió revelar las experiencias, significados y conocer las circunstancias de las realidades vivenciadas por los

participantes (Mieles, *et al.*, 2012). Para ello, se tomó en cuenta las seis fases propuestas por Braun y Clarke (2006):

La primera corresponde a la familiarización con la información, en el que se realizó la transcripción de la entrevista, así como la lectura y relectura de esta, a fin de hallar patrones, significados y estructuras. Esta lectura minuciosa fue base para la segunda fase, en el cual se generaron categorías o códigos iniciales por medio del agrupamiento de información, para luego dar paso a la tercera fase en el que se realizó la búsqueda de temas, en la que se identificó la información que aporta directamente al análisis de la pregunta de investigación.

En la cuarta fase correspondiente a la revisión de temas, se observaron los temas realizados y se delimitó aquellos que se repiten o no expresaban una utilidad para el objetivo del estudio. Ello ayudó en la quinta fase de definición y denominación de temas, que estableció la dirección de los temas de la investigación. Por último, se generó la compilación de los argumentos que sobresalieron para el análisis en el presente trabajo, lo que Braun y Clarke (2006) denominan el informe final.

## **2.7. Criterios de calidad**

Se tomó en cuenta los siguientes criterios de calidad, aspecto importante para evaluar la credibilidad del estudio y entender la estructura de la investigación presentada (Blesa, *et al.*, 2014).

En primer lugar, este trabajo se caracterizó por el criterio de reflexividad, entendido como la conciencia autocrítica del autor respecto a su propio estudio. En tal sentido, para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta la teoría y metodología, siendo reflexivos y críticos de aquellos elementos que permitirán el alcance o no del estudio. Asimismo, se observó la transparencia del proceso realizado en la investigación, respecto al sentido del enfoque y diseño del trabajo, y la pertinencia del procedimiento de esta.

Por último, la investigación guarda una relación con el criterio de autenticidad, referido como el intento de representar del modo más realista posible el contexto social a analizar (Blesa, *et al.*, 2014). Por lo que, en tal sentido, tomando en cuenta la relación de participantes en las experiencias de counselling de ambos acompañamientos, la muestra

no dista de la población general, por lo que se tuvo una representatividad cercana al fenómeno del estudio siendo cercana a las experiencias y vivencias de los participantes.

## **2.8.Aspectos éticos**

Van Manen (2003) refiere que los estudios fenomenológicos permiten acercarse a la persona y la experiencia vivida, de modo que supone una inmersión al bagaje personal reflexionando, cuestionando, articulando, etc. Por ende, ser parte del mundo interno del individuo exige el respeto del entrevistador por el espacio y el contenido experiencial compartido.

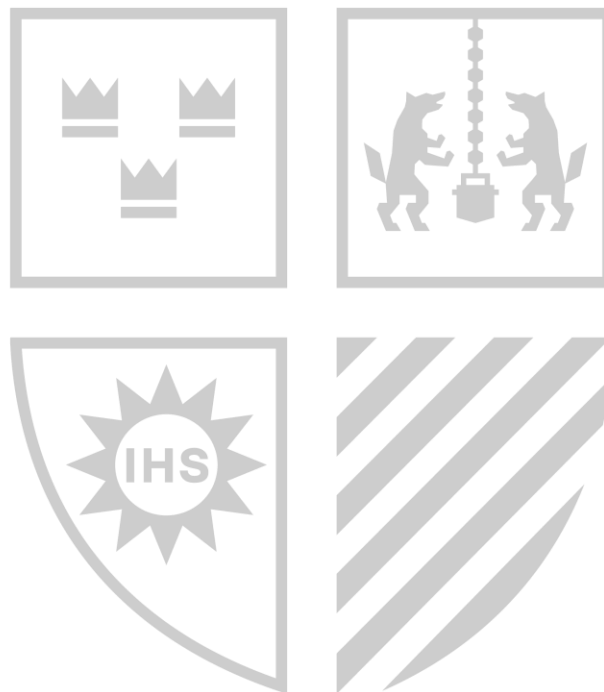
Como parte de los aspectos éticos, en primer lugar, se otorgó el consentimiento informado antes de iniciar la entrevista, este aspecto permite ofrecer un control a la persona sobre su participación en el estudio y la opción de retirarse (Ramírez & Moreno, 2016). Además, este documento pone al tanto a la participante el respeto a sus creencias, valores e intereses durante la entrevista.

En línea con lo anterior, como parte del cuidado a la persona, se priorizó la confidencialidad de los datos; esto con relación al manejo de la información proporcionada y la identidad del individuo. Romero (2019) refiere que, al realizar una entrevista, como parte del rapport generado, la persona puede evocar sentimientos, recuerdos, vivencias íntimas, por lo que, a manera de respeto, esta información debe mantenerse en privacidad.

Es por ello, tomando en cuenta el aspecto subjetivo de lo que cada participante comparta, el estudio mantiene una línea de la objetividad respecto a la revisión de la información brindada, para ello, se transcribieron entrevistas, de modo que no se transgirse o no se asuma alguna idea. Para Ramírez y Moreno (2016), este aspecto es importante pues permite dar validez a la interpretación que va dando el investigador y evita ambigüedades en el discurso del entrevistado, por lo que propicia un trabajo de investigación sin ningún tipo de sesgo.

Dada las características de los participantes quienes atravesaron un proceso de duelo, este estudio puede generar recuerdos, y aflorar sentimientos. Al respecto, Viorato y Reyes (2019), refieren la importancia de establecer un compromiso con el participante al aportar con sus vivencias para salvaguardar su integridad. En el caso de la presente investigación, se comunicó a los participantes que, ante un desborde de las emociones, se

les orientará con un directorio de ayuda psicológica a costo social, de modo que puedan recibir atención psicológica a fin de evitar una afectación emocional. Al final de las entrevistas no se utilizó este recurso planificado pues no reportaron ningún malestar emocional. Por último, manteniendo este cuidado, fue importante hacer hincapié en la diferencia entre el objetivo de la investigación y el fin terapéutico, de modo que se aseguró la observación y registro de la experiencia, mas no una intervención en los participantes.



## CAPÍTULO III: RESULTADOS

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos en relación con las experiencias de los participantes en el proceso de acompañamiento psicológico por duelo durante la pandemia, quienes asistieron a un Centro de Escucha de Lima. El análisis se centró en cómo las personas vivieron y comprendieron el proceso de counselling, así como en la influencia de las herramientas artísticas empleadas en las sesiones grupales. Por medio de los resultados se exploran las percepciones de los escuchados sobre el impacto del acompañamiento en su desarrollo emocional y en el manejo de su duelo, destacando los aspectos clave que sobresalieron durante las distintas fases del proceso de acompañamiento.

Fuster (2014) menciona que, para el estudio de las experiencias en la fenomenología, resulta esencial entenderlo desde un abordaje holístico, en el que cada detalle, cada descripción, cada peculiaridad ayuda a comprender el mundo subjetivo de la persona. En tal sentido, los temas obtenidos luego de las entrevistas no se encuentran aislados, sino articulados. Estos permiten entender las experiencias “desde su propia lógica de organización” (p. 204).

De acuerdo con lo anterior, se obtienen los siguientes temas expuestos en la siguiente tabla:

**Tabla N.º 2**

*Categorías y subcategorías: Experiencias de counselling en el acompañamiento por duelo*

<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>
3.1. Experiencias en torno a la relación de ayuda	3.1.1. Preparación de los escuchas
	3.1.2. Confianza en el proceso de escucha
3.2. Experiencias en torno al arte como herramienta del counselling	3.2.1. Presencia del ser querido
	3.2.2. Oportunidad de expresar emociones
	3.2.3. Oportunidad para procesar emociones

---

3.3. Acompañamiento y aprendizaje en la experiencia grupal	3.3.1. Acompañamiento 3.3.2. Aprendizaje
3.4. Experiencia de una pérdida	3.4.1. El dolor como expresión natural 3.4.2. El dolor como motivador
3.5. Experiencias sobre la muerte	3.5.1. Permanencia del vínculo tras la muerte 3.5.2. La muerte como una etapa de la vida

---

*Nota: Este esquema presenta la distribución de categorías y subcategorías de esta investigación.*

### **3.1. Experiencias en torno a la relación de ayuda**

#### **3.1.1. Preparación de los escuchas**

Cuando los participantes cuentan sus primeras impresiones al iniciar el acompañamiento, resaltan la preparación académica de los escuchas en cuanto al manejo de herramientas y el criterio para elegir un abordaje diferente a lo largo de cada sesión; luego, se destaca una preparación más profunda, de desarrollo personal y emocional del escucha en el trato de cada intervención en el acompañamiento.

Así, por un lado, los participantes destacaron la preparación académica de los escuchas. Se entiende preparación por la capacidad para poder planificar las sesiones a partir de conocimientos profesionales, pero también acorde a los diferentes momentos en el que se hallaban en el abordaje del duelo.

Ellos (los escuchas) preparaban todo. Si bien sabemos más o menos que cada sesión estaba preparada, era como una expectativa y la verdad yo decía “qué acertados que son al haber escogido esta sesión” (...) Ellos siempre estaban dispuestos y atentos a cada uno de nosotros (Participante 2).

De esta manera, los contenidos de cada sesión tuvieron un matiz diferente, pues se tomaban en cuenta los momentos atravesados por el grupo. Por otro lado, se entiende la preparación de los acompañantes a nivel personal quienes tuvieron destrezas personales para intervenir en determinado tema. Así, los entrevistados en su mayoría destacan las siguientes habilidades de los acompañantes: escucha activa, atención, confidencialidad, empatía, compasión, cuidado de la vulnerabilidad, paciencia, precisión en la intervención, etc., las cuales permitieron que sea una experiencia diferente por las habilidades de los especialistas para tratar cada situación presentada en el encuentro:

Me sentía sostenida, acompañada, escuchada, no juzgada. Creo que contar con facilitadores así suman (...) Fueron empáticos y también protegen tu intimidad, tus dolores tus desafíos y eso es especial porque es como ese paso frágil, que te cuidan y eso es precioso, porque no es

simplemente un taller así que uno hace, sino sus adicionales le dan un matiz diferente (Participante 4).

### **3.1.2. Confianza en el proceso de escucha**

La pertinencia de cada sesión propuesta junto con las disposiciones personales de los escuchas al intervenir, permitieron una construcción de confianza entre los asistentes: “(Con relación a los escuchas) ellos me generaban mucha confianza, me daban ganas de seguir contándoles todo porque sabía que ahí estaban escuchando, que de una manera tenía las palabras correctas para decirme” (Participante 5).

Asimismo, la confianza depositada por los participantes en el proceso fue importante para que las sesiones se percibieran como un espacio seguro.

Me hacía sentir acogida, acompañada, que era entendida del todo porque es difícil comprender este dolor si es que no lo has pasado (...) Eran muy empáticos y tocaban el tema con mucha delicadeza también, hasta podría utilizar la palabra “desde la compasión” como llamamos, fueron muy delicados con este tema (...) me sentí segura (Participante 3).

Este sentimiento de confianza sumado a las intervenciones con atención y escucha de los especialistas, aportó de manera significativa para promover un clima cálido y respetuoso en el acompañamiento. Los participantes también destacaron que, gracias a este clima de comprensión, se sentían motivados para comprometerse en las sesiones de escucha, ello gracias a un entorno en el que los participantes se sintieron valorados con sus aportes:

Me acuerdo de que eran los miércoles a las 6 de la tarde en el que tenía que conectarme a la sesión y fue algo para mí demasiado bonito porque sentía que ya llegaba el miércoles y estaba ansiosa de que llegara (...) porque quería contarle lo que me había pasado (Participante 5).

### **3.2. Experiencias en torno al arte como herramienta del counselling**

Los participantes, en su mayoría, comentaron que fue novedosa la propuesta de la consejería por medio de expresiones artísticas (como la elaboración de poemas, canciones, collages, etc.), ya que era la primera vez que se encontraban en un espacio que les permitía crear diversas manifestaciones de arte relacionadas a una situación de su vida, como lo era su proceso de duelo.

Entre los temas que resaltan se encuentra la vinculación de las artes con la presencia del ser querido, oportunidad de expresar las emociones y oportunidad para procesar y elaborar su duelo.

### 3.2.1. Presencia del ser querido

Los participantes refieren que las sesiones constituyeron momentos para crear *algo* con los elementos a su disposición, sesiones en las que recordaron a su persona al elaborar un producto con una prenda de la persona, cantar una canción, etc., actividades que permitieron traer nuevamente a presencia a su familiar.

(la almohada) se había quedado justamente porque él fallece en el cuarto en el que yo estaba (...), había puesto en mi cama una almohada para echarse. Y todas las noches no me había dado cuenta de eso, pero lo abrazaba, abrazaba esa almohada y era que sentía que abrazaba a mi papá (Participante 3).

Este relato denota cómo el contacto físico con un objeto relacionado al ser querido permite revivir sensaciones sensoriales. La almohada no solo era un objeto físico, sino un medio en el que la participante conectaba emocionalmente con su padre. De esta manera, se observa cómo el contacto con algunos objetos permite la evocación de recuerdos a través de estímulos sensoriales, como el tacto.

El pensar de manera colectiva en los objetos facilitó la representación simbólica de estos. Así, a partir de la actividad propuesta, los participantes hablaron de objetos que les hacían pensar en protección, consuelo, protección y cercanía.

Recuerdo que en la tercera sesión solicitan una prenda que para nosotros podría ser muy importante, (...) Lo único que se me ocurrió es poder utilizar una chalina que para mí como le expliqué en el grupo: “utilizo la chalina porque siento que nos protegemos, porque cuando tenemos frío la chalina nos abraza” y yo decía “a través de este de esta prenda simbólica quiero pensar que tengo el abrazo de mi papá” (Participante 2).

Este ejercicio realizado por la participante permite comprender cómo el uso de un elemento común, como una chalina, puede ser un recurso simbólico en el acompañamiento para establecer una conexión emocional con el ser amado. La interrelación de las actividades propuestas y la disposición de los participantes, permitieron la elaboración de pensamientos, como se expresa al simbolizar el significado de los objetos.

Por otra parte, la experiencia de los participantes se desarrolló en pandemia, un contexto en el que muchas despedidas ocurrieron en condiciones de distanciamiento social limitando el contacto físico y las oportunidades de realizar rituales de despedida tradicionales. En este sentido, prendas significativas se convierten en un sustituto de apoyo y consuelo ayudando a completar el ritual de despedida.

### 3.2.2. Oportunidad de expresar emociones

El uso de las herramientas artísticas en el proceso de counselling no solo permitieron el recuerdo de los participantes, sino también se utilizó como forma de expresión de emociones.

Para la mayoría de las asistentes, este acompañamiento representó una oportunidad para permitir que emergieran sentimientos que en algunos casos no fueron expresados antes debido al temor, vergüenza o la falta de un espacio adecuado para expresarlo. La siguiente participante describe cómo las actividades de expresión artística fueron esenciales en su proceso para liberarse de aquellas emociones:

Y ahí en medio de eso alborotados, todos, vas sacando, (...) había momentos en el que teníamos que hacer movimientos libres, sueltos y no estás en el tema de que “me están viendo, que roche”. Esas cosas ahí si te sueltas, lo vives (...) hasta yo misma me sorprendía porque tanto de lo que uno pudo haber tenido contenido (Participante 4).

De esta manera, las actividades artísticas ofrecieron un medio para exteriorizar emociones que, al principio, eran difíciles de expresar. A través de la exploración de emociones y sentimientos, apoyados de los ejercicios artísticos, los participantes encontraron un espacio para que sus emociones afloraran. Como se señala a continuación, el arte se convirtió en un canal de expresión profunda y de liberación:

Entonces, cuando nos habían dado la indicación que uno podía plasmar a través del arte, en el presente era como decir “siempre estarás viva por el recuerdo”. Y pude hacer mi poema, yo decía el poder combinar colores, texturas, puse el alma y entonces era corazón, ser pleno, entrega y claro, el hecho de poder entregar todo eso hace que uno pueda fluir. Y con eso uno se permite hacer uso de varias formas, colores, entonces para mí eso fue muy especial, importante y ver cómo los demás y no que uno era Picasso, pero el ponerle corazón el ser y tener esa libertad permitía aflorar emociones sentimientos mensajes que quedaron en el camino (...) (Participante 5).

Siendo las artes un canal de expresión, sus elementos como las texturas y los colores dieron forma a nuevas expresiones. Desde esta mirada, la persona no solo tiene la libertad para expresar lo que pasó, sino de elaborar el recuerdo en el presente. Las actividades artísticas ofrecieron un espacio para poder explorar sensaciones que, en muchos casos, habían sido limitadas por la pandemia, como la imposibilidad de realizar contacto físico, abrazos o besos. Si bien el confinamiento restringió este tipo de interacción, también impulsó la valoración de utilizar los recursos disponibles en ese momento para mantener la expresión de emociones, como la creación de poemas, dibujos o hacer movimientos libres.

### 3.2.3. Oportunidad para procesar emociones

En otros participantes, las actividades vinculadas al arte no solo permitieron aflorar emociones y expresarlas a través de un gesto, movimiento corporal, escritura etc., sino también procesar la emoción y transformarla en algo nuevo. Tal como lo expresa una de las participantes, quien con una canción permitió vivir la tristeza de su duelo, y al mismo tiempo, resignificar esa emoción, dando lugar a una nueva expresión: la esperanza.

(...) para las diferentes actividades que hicimos es todo un proceso y uno va pensando si la canción que escoges o la frase que escoges era la indicada. En mi caso escogí, por ejemplo, la frase que era “color de esperanza” de una canción porque yo decía “no puedo quedarme sola en la tristeza, como que me puede llevar a tener una esperanza y no perder la fe” porque cuando entramos, todos estábamos como que esto no tenía salida, como que estábamos muy tristes y como uno no razona, no piensa y solo está inmerso en su tristeza y cree que ahí se acaba (Participante 2).

En ese sentido, la elección de la canción no solo implicaba una interpretación literal de la letra, sino también respondía a un ejercicio previo de comprensión y reflexión, en el que se dejaba de lado la literalidad de la palabra para dar paso a la creatividad del pensamiento y a su libre expresión. Las frases se transformaron en un estímulo para repensar la experiencia personal del duelo y de sí mismos.

También, reconocer y aceptar emociones complejas, como la tristeza, permitió a los participantes enfrentar aquellos sentimientos propios de la pérdida de una manera más abierta, sin temores, ni tabúes. Este proceso de aceptación facilitó la revalorización de creencias y pensamientos previos. Una de las participantes, lo describe de esta manera:

Para mí eso me permitió mirarme, “qué pasa conmigo y qué pasa con los otros que alguno sí con mucha facilidad podía abrir el alma”, y en mi caso tenía esa figura de la valentía equivocada. Entonces me decía, “yo puedo ser valiente y el hecho de llorar no me hace menos valiente”, pero bueno, uno tenía que ir remirando, reevaluando, remirándose profundamente, (...) Entonces, me permitió poder enrumbar con más facilidad porque iba soltando y es como un aprendizaje de baile, paso a paso, algunos requieren más pasos y otros no mucho, pero en ese sentido, a mí me costó un poquito más que algunos (Participante 4).

El espacio no solo ayudó en el tránsito en el dolor, sino a ser un entorno de aprendizaje y reconstrucción de significados personales, en el que se explora nuevas formas de afrontar sucesos de la vida y emociones. Asimismo, se observa la importancia de ser parte del proceso, no sólo como el protagonista, sino como persona que dirige su duelo, reformulando y reevaluando su propio ritmo y avance. El carácter del counselling,

de otorgar las herramientas para que la persona asuma sus malestares, colaboró en estar pendiente del propio proceso personal.

### **3.3. Acompañamiento y aprendizaje en la experiencia grupal**

Las sesiones de acompañamiento grupal por duelo constituyeron un espacio para compartir aspectos propios de la pérdida y de conocer la historia del otro. Por un lado, los participantes perciben la experiencia grupal como compañía en el que valoran la presencia del grupo como sostén para sus propias experiencias. En este contexto, a esta forma de ver el grupo se le denomina *acompañamiento*. Por otro lado, los participantes perciben al grupo como un espacio de *aprendizaje*, en donde la interacción genera reflexión y nuevos pensamientos sobre su proceso de duelo. Esta valoración que se le otorga al proceso vivenciado en el Centro de Escucha: *acompañamiento y aprendizaje*, no se encuentran aislados uno del otro, sino más bien se conectan entre sí.

#### **3.3.1. Acompañamiento**

Las sesiones permitieron a los participantes compartir experiencias dolorosas de manera liberadora. La interacción con personas que tenían experiencias similares no solo hacía que se sientan acompañados, sino que era una ventana para conocer diferentes puntos de vista sobre la pérdida, y encontrar consuelo en la solidaridad del grupo. Una de las participantes resalta el encuentro grupal como una oportunidad para no sentirse sola:

Sí, yo me sentí acompañada. Justo en ese tiempo nos encontramos en la etapa de pandemia. Había videoconferencias y ya no me sentía sola (...) De alguna manera recordar lo doloroso que era la pérdida era difícil y el encontrarme en ese grupo con personas totalmente distintas fue mucho más sencillo para quitarme esa carga y a la vez expresar y compartir experiencias que la sentía dolorosa como pérdida, pero no era mía, entonces sentía un poco más de libertad, algo que no sentía en casa, en el que tocar esos temas aún eran dolorosos para ellos (Participante 3).

Este relato de la participante denota que el acompañamiento no solo se refiere a la presencia física de los demás, sino también a un apoyo emocional sentido en el grupo. El espacio permitió que los participantes puedan expresarse, manifestarse y escuchar los testimonios.

Además, se valoró el grupo y la compañía, sobre todo en un contexto de distanciamiento social y en donde se podía sentir que la familia no podía ser ese soporte que necesitaban, ya que estaban pasando por el mismo proceso de pérdida. Sin embargo, en las sesiones grupales, tratar el tema de la pérdida se podía sostener, pues no se centraba

en una sola persona, sino en varias a la vez, lo que permitió percibir el dolor de una forma compartida y menos aislada.

### 3.3.2. Aprendizaje

Por otro lado, los participantes percibieron el acompañamiento grupal como un espacio de aprendizaje conjunto, donde, a través de la interacción con los demás, pudieron conocer diversas perspectivas y descubrir nuevas maneras para abordar sus emociones y procesos internos.

Cuando fue grupal yo creo que fue bastante mejor porque sé que lo que me ha pasado de repente lo vivió otra persona. Podemos en conjunto encontrar otra alternativa, algún camino para poder encontrarnos con esa tranquilidad en nuestra alma. Yo creo que fue mejor el aprendizaje, si bien fue un proceso grupal, sí considero que fue importante el acompañamiento de las demás personas a través de sus expresiones, lo que nos contaban. Considero que eso también le dio un valor agregado a mi proceso (Participante 1).

Esta afirmación resalta cómo el aprendizaje se dio no solo en el acto de escuchar, sino también en la capacidad de los participantes para compartir sus propias experiencias. Interrelacionar la escucha con el compartir historias y perspectivas, constituyeron una forma para enriquecer el proceso de duelo. De esta manera, el grupo no sólo es un espacio de contención, sino una plataforma para aprender de las experiencias del otro, en el que escuchar lo que tenían que decir u opinar sobre una historia expuesta, ayudó a cada integrante ver la pérdida desde otra perspectiva.

Asimismo, se observa una valoración al grupo no solo desde la mirada común de haber perdido a un ser querido; sino de una valoración a partir de las diferencias, en el que encontraron el valor de las sesiones al compartir y conocer nuevas vías de entender y reflexionar el duelo de los demás.

Para mí fue mucho aprendizaje porque es mirar la diversidad del ser humano que a la par, eso me invitaba a mirarme y escuchar los aportes de cada uno, y cómo podían ir conectando este tema con sus propias realidades (...) Entonces creo que, por este lado, sí contribuye desde mi perspectiva. Creo que hay mucho, mucho aprendizaje y desde mi opinión el escuchar al otro y el mirar al otro y a la otra en sus vivencias, en sus desafíos, aún en sus momentos en los cuales están propios obstáculos personales, es valioso (Participante 4).

A través de la mirada, de prestar atención a las expresiones y de escuchar las intervenciones, los participantes pudieron conocer la historia de su par, lo que generaba reflexiones en su propia vivencia. El aprendizaje se afianzó por medio de habilidades mencionadas antes como la escucha activa y la comprensión al otro. Cabe resaltar que,

inicialmente, estas constituyeron competencias propias de los moderadores, pero con el tiempo los participantes también las tomaron en cuenta y empezaron a aplicarlas.

Esto sugiere que se generaron aprendizajes, por un lado, a partir de la observación; y por el otro, a partir de un ambiente caracterizado por la empatía, que, junto con otras habilidades esenciales, fue internalizado, asimilado y puesto en práctica por ellos mismos en el grupo.

### **3.4. Experiencia sobre el dolor de una pérdida**

En las entrevistas realizadas, se observa cómo la pérdida de un ser querido trajo consigo emociones reportadas como difíciles de procesar. Al inicio del acompañamiento, los participantes tuvieron la sensación de no poder superar la pérdida, sentirse inmersos en su tristeza o tener vergüenza al hacer movimientos libres dentro de las actividades propuestas. Esto conllevaba en algunos casos a evitar hablar sobre la pérdida, experimentar culpa, soledad y desesperanza, aunque también sobresalió la necesidad de poder exteriorizar sentimientos.

#### **3.4.1. El dolor como experiencia natural:**

Para los participantes, las sesiones brindaron la oportunidad de hablar, escuchar y recibir retroalimentación, sea por parte de los moderadores o los mismos compañeros. En este contexto, los participantes resignifican su mirada sobre el dolor de la pérdida.

Y creo que eso (pérdida) me ha ayudado a entender, porque no lo había pensado, uno siempre se sorprende por ese tipo de eventos y creo que estas sesiones me ayudaron mucho. Nos ha enseñado a vivir nuestro duelo, saber que como nos reímos, también podemos llorar o sentirnos tristes y que tenemos derecho a eso y que muchas veces nos negamos a hacerlo (Participante 2).

A partir del acompañamiento, los participantes consideran el dolor y la tristeza como formas de expresión que pueden sentir y atravesar; también, reconocen que estas fueron emociones que anteriormente se habían negado experimentar. Se observa cómo el proceso les permitió ampliar la gama emocional y entender cómo estas son posibles y naturales, a pesar de ser emociones poco agradables de experimentar.

Las sesiones de acompañamiento permitieron deconstruir la noción de que sólo hay una forma de vivir el dolor del duelo. A través de este espacio, se facilitó un proceso donde los participantes pudieron explorar y aceptar sus emociones sin la imposición de “tener” que ser de una forma preestablecida.

En principio, a mí me costó, porque como te decía, tenía la figura... esa figura de ser valiente, de poder ser fuerte, de que “tú sostienes a otros”, “tienes que ser así”, “no puedes quebrarte”,

“no puedes derrumbarte”. Entonces, creo que eso no hacía que pudiera ver al inicio: que uno era un reinicio, era un desmorone y tenía que aflorar (Participante 4).

Para algunos participantes, al inicio del proceso, el dolor se intentaba controlar por medio de pensamientos auto impuestos sobre cómo vivir el duelo. Algunas de estas ideas de ser “fuerte”, “valiente” o “no puedes ser así”, como la participante refiere, provenían de sí mismos. El enfoque en las emociones de las sesiones ayudó a entender que las sensaciones y sentimientos no pueden ser controlados o decididos, sobre todo en un proceso de duelo, en el que hay que sentir para avanzar.

También, este espacio permitió cuestionar aquellas ideas y obtener una propia mirada de cómo vivir el dolor. Dicho de otra manera, se enfatizó la importancia de reconocer la vulnerabilidad sin una apariencia de fortaleza para poder ser. En esta parte, también se observa cómo el CE actuó como un entorno terapéutico que condujo al cuestionamiento de pensamientos iniciales de los participantes sobre su imaginario en torno al dolor.

#### **3.4.2. El dolor como motivador:**

Las experiencias personales de sufrimiento inspiraron a los participantes a buscar maneras de transformar ese dolor en algo positivo, ya sea ayudando a otros en procesos de duelo o acompañando a personas en situaciones difíciles con comprensión y empatía. Se observa cómo las propias experiencias de dolor pueden ser motores para el crecimiento personal y para ayudar a otros:

Para los participantes, las experiencias vivenciadas en las sesiones no sólo ayudaron a gestionar su duelo personal, sino que también facilitaron un proceso de aprendizaje profundo sobre compartir y apoyar a otros en sus experiencias emocionales dolorosas:

Y también aprendí el compartir mi vivencia, compartir lo que viví con otras personas que les ha tocado pasar por un duelo, (...) que uno no se va a quedar en el mismo proceso de duelo. Eso es lo que aprendí para mostrarlo a otras personas, esa tristeza es convertirla en recuerdos bonitos, en recuerdos positivos, eso es lo que yo he aprendido (Participante 6).

Las experiencias vividas durante el counselling grupal sirvieron como un motivador para que los participantes decidieran seguir un camino de acompañamiento y apoyo emocional hacia otros. Este proceso muestra cómo el dolor, al ser compartido y comprendido, puede transformarse en una herramienta valiosa para ayudar a los demás, otorgando sentido a la experiencia personal y convirtiéndola en un recurso para el bienestar colectivo. En este contexto, el aporte hacia los demás también representó un

beneficio personal, ya que fortaleció la motivación para avanzar en el propio proceso de duelo y no permanecer anclado en el sufrimiento inicial. Por ejemplo, algunos lograron resignificar la tristeza transformándola en buenos recuerdos positivos que permanecen como un legado emocional.

Por otro lado, se observa que en esta práctica compartida se priorizaron aspectos propios de los escuchas, como el cuidado, el no juicio o la resiliencia, aspectos que los participantes asumieron en su cotidianidad para tratar sus propias experiencias emocionales, pero también para prestar atención en las personas con quienes se vinculan. Este aspecto es de resaltar, pues implica un aprendizaje no sólo comprendido en cuanto a conocimiento, sino en cómo poco a poco estas se convierten en prácticas que las personas internalizan en su vida misma.

Y también cuando miro a otros, desde lo que aprendí, cómo acompañar con ese respeto, con ese cuidado, sin juzgar, sin estar ahí siendo el que uno le da solución a la vida. Sino dejando que fluya, con los aprendizajes que uno tuvo (...) En mi caso me ayudó para poder acompañar de esa forma a las familias con las cuales uno tiene el vínculo, con eso es que estoy en este camino (Participante 4).

De esta manera, se observa que, a partir del aprendizaje de su propia experiencia, la participante reconoce que ha aprendido a acompañar a las personas con respeto y cuidado, en lugar de tratar de resolver los problemas de los demás, utilizando sus aprendizajes personales para guiar a otras personas y familias.

### **3.5. Experiencia sobre la muerte**

A lo largo de las sesiones, los participantes mencionan haber entendido que, aunque la partida de su ser amado fue un proceso doloroso, este fue un acontecimiento que es parte del ciclo de la vida del que todas las personas serán parte alguna vez. En un principio, los escuchados señalaron creencias sobre la partida del ser querido como eventos que los descolocaban o que no esperaban ser ellos quienes lo vivenciaran. En el proceso lograron aprendizajes sobre su duelo, en el que rescataron que la persona no desaparece por completo, sino que aquellos momentos compartidos, las anécdotas y experiencias con esas personas, se preservan.

#### **3.5.1. Permanencia del vínculo tras la muerte**

Las sesiones de acompañamiento ayudaron a darle un sentido a la pérdida. Los participantes manifestaron encontrar consuelo al sostener el vínculo emocional y espiritual con aquellos que partieron físicamente. Para ellos, si bien físicamente su ser

querido ya no estaba, son los recuerdos los que permiten que continúe en vida, es decir que después de la muerte permanece lo intangible, como emociones, sentimientos y recuerdos:

Entendí que no era el final, que a veces cuando perdemos a alguien entendemos que es el final, que ya no hay más, que, si ya no está, su presencia en físico desaparece también su esencia; pero al final no es así, la esencia se mantiene, los recuerdos en los espacios que compartimos, en las cosas (...) (Participante 3).

Esta percepción reconfortante sugiere que, tras la muerte, la presencia de la persona no desaparece por completo, sino que por medio de la verbalización de los recuerdos y el compartir la experiencia, la memoria del fallecido continúa. Asimismo, se observa que este vínculo emocional que mantiene la persona por medio del recuerdo refuerza que el duelo no significa el final de *algo*.

Comprendí que, en esa etapa de la muerte, lo importante es dejar atrás esos recuerdos de conflicto y de molestia, y solamente recordar lo positivo, lo positivo de la etapa de felicidad que pasé yo en pareja, antes, y recordarlo con gratitud porque recordarlo así te da paz y tranquilidad. (...) Y como siempre, hablar de esa memoria a mis hijos. Ese sentimiento me quedó para contarles lo bonito y lo positivo para que ellos también tengan en sus recuerdos y en su memoria y en sus sentimientos lo bueno a pesar de su partida (Participante 6).

En el acompañamiento, los participantes optaron por la evocación y expresión de recuerdos positivos como forma de afrontamiento del duelo. Además, dejaron de lado los recuerdos de conflicto o de molestia hacia las personas que perdieron. En este sentido, la persona elige quedarse con lo bueno y transmitirlo a otros como forma de enfrentar la pérdida.

### **3.5.2. La muerte como una etapa de la vida**

En cuanto a los aprendizajes sobre la muerte, obtenidos en el acompañamiento, los participantes mencionaron que, durante el proceso, entendieron la muerte como una etapa de la vida.

Justo meses antes yo perdí a mi mejor amiga, y después pasó lo de mi hija, yo estaba súper mal. Ahora es como que ya no me afectaría tanto la muerte de alguien porque son cosas que pasan como parte de la vida que yo no puedo evitar, a veces me gustaría evitar muchas cosas, pero no podemos. Ahora estoy mucho más fuerte mentalmente en ese aspecto del duelo, siento que sí me dolería, pero ya no me tiraría al abandono como antes, siento que puedo lidiar con ello y avanzar (Participante 5).

Los participantes resaltan que esta manera de ver la muerte fue una herramienta para luego lidiar con otras posibles pérdidas. Además, comprender su naturaleza aminora

la sensación de control que se cree tener sobre estos eventos, en el que en ocasiones existe la idea de poder haber hecho algo antes de la pérdida. De esta manera, los escenarios de muerte y el dolor experimentado pueden pasar a ser pensados no solo desde la vulnerabilidad sino también desde la resiliencia o fortaleza.

Sumado a lo anterior, los participantes reflexionaron que una pérdida constituye un evento inesperado no sólo por enterarse de la muerte de alguien, sino porque ahora fueron ellos quienes lo vivenciaron de manera personal. Se entiende esto, en un contexto donde a pesar de que los decesos se multiplicaban día a día, las personas continuaban conmovidas por estas noticias que aparecían de manera súbita:

El nacimiento es un momento que muchas veces esperamos, pero preparamos para despedirnos, no, como lo que pasó en pandemia. La sociedad o nosotros los seres humanos no estamos preparados para despedir, creo que las sesiones me ayudaron a entender que hay inicio y final de nuestra vida (Participante 2).

En este sentido, este espacio de counselling fue una oportunidad de aprendizaje para afrontar la muerte a pesar de no tener una preparación previa. En el acompañamiento se dio la oportunidad de entender este proceso de la ausencia a partir de las reflexiones, la experiencia de relacionarse con las artes, las otras personas, la guía de los escuchas y su disposición personal para dejarse ayudar.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo por objetivo describir las experiencias de counselling en el acompañamiento por duelo en pandemia. Los resultados evidencian un cambio favorable en los escuchados, en el que se reforzó la expresión emocional, cuestionar creencias sobre su forma de vivir el duelo, escuchar las vivencias de los demás, ser espontáneos en sus expresiones, entre otros. A continuación, se presentan investigaciones previas que serán puntos de partida para discutir y analizar sus experiencias relatadas.

Los participantes resaltaron que los profesionales que moderaron las sesiones de acompañamiento grupal se caracterizaron por su preparación académica y habilidades personales. Las competencias individuales de los escuchas enriquecieron su experiencia en las sesiones, así como también permitieron una intervención precisa y adaptada a sus dificultades emocionales y psicológicas. Guarnizo y Romero (2021), mencionan que los acompañantes psicológicos en un proceso de duelo deben ser empáticos y estar orientados a las necesidades específicas de cada individuo. Además, al tratar directamente con las personas, deben demostrar actitudes de escucha activa y respeto.

Asimismo, para los escuchados, los acompañantes mantuvieron la disposición de escucha y criterio para diseñar las sesiones. Esto fue un aspecto clave, lo cual es reafirmado por García y Navia (2022) quienes subrayan la necesidad de comprender el estado del grupo al atender, los factores de riesgo y el tipo de duelo que enfrentarán. El espacio de contención y de acompañamiento, aumentaba la confianza de los participantes en el proceso de escucha. La atención y cuidado al abordar cada tema y en general las sesiones, fue una potente habilidad valorada por los asistentes.

En un estudio de Arredondo & Jiménez (2021) sobre las experiencias de duelo perinatal, los padres que afrontaron la pérdida de su bebé expresaron que los encargados de brindar asistencia psicológica y sanitaria se caracterizaron por una falta de preparación para abordar el acompañamiento a los dolientes. Actitudes como falta de escucha activa, presencia y acompañamiento, o también, falta de preparación al no saber qué decir ni

cómo actuar, los llevaron a precisar que no se sintieron acompañados cuando les brindaron la noticia de la pérdida. Por su parte, autores como Chacón y Ramírez (2020), confirman que entre los factores que mantienen la problemática de casos no resueltos de duelo están la falta de confianza en el proceso, vergüenza al relatar vivencias, privación emocional y otros.

Es por ello que el abordaje de duelo requiere de una técnica que priorice la expresión de emociones y relatos, de modo que la persona sienta que es escuchada y que su discurso es respetado. Esto permitirá la continuidad del compromiso en las sesiones y que se siga compartiendo la experiencia, lo que significa un camino hacia la elaboración del duelo (Camacho, 2020). Las características de los escuchas, antes mencionadas, son importantes, ya que, como García, *et al.* (2020) mencionan, es fundamental tener un cuidado adecuado en la intervención de modo que se asegure la continuidad de la asistencia de las personas a seguir recibiendo orientación profesional. Esto, además, considerando que las dificultades emocionales que trae la pérdida, pueden agravar el motivo de solicitud de ayuda y limitar su acceso a un espacio de salud mental, bueno y de calidad.

Con estas atenciones y características durante el acompañamiento, los escuchas van siguiendo las etapas del *counselling* propuesto por Bermejo (2011). Se centran en el *escenario presente*, en el que por medio de su escucha activa y otras habilidades, profundizan en la historia del doliente. La continuidad de la expresión fue promovida por la exploración de preguntas guiando la apertura y reflexión de los participantes.

Dichos aspectos de escucha y de reconocimiento a la historia de la persona, resultaron importantes, pues frente a la ausencia de rituales de despedida por la emergencia sanitaria, vivenciaron lo que Camacho (2020) refiere como “falta de reconocimiento social”, en el que no expresaron ni vivenciaron de forma “común” su duelo, como una misa, ceremonia, etc. La importancia a estos rituales radica en que, cuando en un espacio de acompañamiento no se brindan las oportunidades de expresión y más bien se refuerzan actitudes como falta de cuidado, inexperiencia, desinformación y otros, puede dar lugar a un “duelo no autorizado” (Kelley & Trinidad, 2012; como se cita en Camacho, 2020). En este duelo la importancia de la pérdida puede percibirse como mínima, al no brindar un adecuado sostén a la persona, lo que puede conllevar a respuestas tales como una poca participación en el entorno terapéutico, falta de motivación, abandono del proceso psicológico y en algunos casos, creación de patologías de duelo.

Es importante mencionar que las características propias de los escuchas y la relación de ayuda se mantuvieron y gestionaron en un espacio digital. Esto coincide con Arenas *et al.* (2022) al señalar que el uso de herramientas digitales para abordar demandas psicológicas fue una competencia esencial durante la pandemia. Las diferentes intervenciones psicológicas usando la tecnología, en su gran mayoría, fueron efectivas para el abordaje del duelo proporcionando un apoyo continuo y estructurado (Jáuregui, *et al.* (2024); Hernández y Rodríguez (2023); Vargas, *et al.* (2023)). Es probable que actitudes mencionadas anteriormente como, la empatía, escucha activa y la precisión de elegir el tema en cada sesión, hayan contrarrestado la distancia física que implica un entorno virtual. Esto subraya la relevancia del manejo de las tecnologías en el contexto pandémico, pues la adaptación de los escuchas a aquellas plataformas contribuyó a la experiencia positiva de los participantes y hacer más cercano el encuentro terapéutico.

Durante el proceso de acompañamiento, las prácticas artísticas fueron el recurso esencial para el afrontamiento del duelo. Los participantes mencionaron que los objetos que elaboraban en las sesiones contenían significados e historias. En otros casos, tener cerca ese elemento que recordaba a su ser querido traía consigo una conexión no experimentada antes aportando una sensación de cercanía y protección.

Las actividades artísticas ayudaron a confrontar y liberar emociones reprimidas en los participantes. Esto guarda coherencia con lo expresado por diversos autores, quienes mencionan que, dentro de un espacio psicológico, las artes favorecen el florecimiento de emociones como la ira, culpa, tristeza, confusión y el miedo (Chimal, 2022; García & Navia, 2022; Ponce 2023). Estas emociones, que en la cotidianidad de la persona no eran expresadas de forma adecuada, se vieron agudizadas especialmente en la pandemia debido a los momentos de cambio en el ámbito laboral, económico, social, educativo. Esto significa que, si bien el objetivo era trabajar el duelo, las herramientas ayudaron a expresar emociones que también provenían del panorama global desafiante.

La exteriorización de emociones constituye un dispositivo que aporta en el proceso de adaptación a diversos contextos (Coronado, 2019). Reconocer las emociones de enojo, frustración y expresarlas ayuda a que no haya emociones contenidas y a que el tránsito en el dolor sea más sereno y reflexivo, otorgando al acompañado bienestar, estabilidad y la capacidad de construir una inteligencia emocional. A su vez, la expresión de emociones contribuye al desarrollo de varias capacidades: como escucha activa, empatía y acompañamiento (García & Navia, 2023).

Asimismo, los ejercicios en torno al arte generaron la sensación de cercanía al fallecido por medio de la evocación de recuerdos, pues se iba contando una historia que permitió traer al presente a la persona querida. Klein (1994; como se cita en Bermejo, 2019) menciona que parte de la elaboración del duelo conlleva instalar dentro de uno mismo a los seres queridos otorgándoles una presencia interna en la que el fallecido es ahora un recuerdo; en tal sentido, esto nos lleva a la idea de que la producción artística constituye un dispositivo que facilita la “presencia interna”.

La creación de un dibujo o un objeto tiene el potencial de suplir la ausencia de objetos o seres queridos, pues permite manifestar y procesar las emociones de una manera tangible, facilitando un canal de expresión para sobrellevar la pérdida propiciando la continuidad de la expresión emocional. Al respecto, Morales *et al.* (2022), sostiene que las artes favorecen la comunicación en el que se promueve el pensamiento para transformar *algo* y otorgarle otro significado. En esta práctica se observa la capacidad para la representación que posee cada individuo, es decir, en el que cada objeto creado tiene un potencial significado que las personas atribuyen. Por medio de las prácticas artísticas se pudo facilitar una sensación de trascendencia, permitiendo dar voz a quien no está y creando un sentido de ritualidad (Chimal, 2022).

En los acompañados, la expresión de emociones fue una oportunidad para procesar y elaborar el duelo, donde las artes y las reflexiones personales promovidas por el counselling ayudaron en la elaboración de pensamientos y cuestionamiento de sentimientos y pensamientos alrededor de la pérdida. Zaldívar (1995) menciona que el arte en el duelo cumple una función cognoscitiva, en la que el hombre explora y se acerca a su realidad. El autor diferencia dos realidades que la persona atraviesa al conjugar las artes en su proceso de duelo: externa e interna. En la realidad externa, el doliente reconoce su contexto, puede ser social, familiar, etc., como, por ejemplo, el proceso de duelo en pandemia, y los hechos que se enfrentan alrededor de la pérdida. Por su parte, en su realidad interna, la persona puede cuestionar formas de pensar y de vivir de manera desprejuiciada.

Ambas realidades promueven la reflexión y el pensamiento en el conocimiento personal, en el que por medio de las artes la persona puede indagar aspectos de sí, qué le gusta de su proceso creativo y qué aspectos puede mejorar. De manera análoga, esto mismo sucede cuando la persona cuestiona su realidad, al elaborar críticas sobre su forma de vida, por qué se siente así, qué aspectos puede mejorar, cuáles necesita transformar, etc., lo que permite la elaboración del duelo para la mejora del escuchado. El arte puede

haber permitido que los participantes reconozcan sus propios recursos necesarios para enfrentar el dolor que previamente podrían haber estado bloqueados o no conscientes (García & Navia, 2023).

Agregando a lo anterior, la oportunidad para procesar emociones también se observó cuando no sólo identificaron qué emociones sentían, sino que se cuestionaron formas de pensar y creencias sobre el duelo. Chimal (2022) sostiene que las actividades artísticas y el constante cuestionamiento y la reflexión propiciada en un entorno de psicológico, favorecen el pensamiento para una conexión psico - corporal entre la mente, el cuerpo y las emociones, lo que ayuda a la persona a reconocer aspectos de sí misma. En esta, el cuerpo se convierte en un medio de comunicación, no solo al realizar movimientos, sino al darse cuenta de ciertas respuestas o señales, como los suspiros prolongados, que pueden funcionar como un indicador de alivio.

Dar cuenta del suspiro y la sensación de alivio, no solo es para explicar el proceso de liberación emocional, sino para comprender que, para llegar a este punto, el participante reflexionó y se dio cuenta de la transición de sentimientos que puede tener cuando: se detiene a pensar de sí mismo, busca lograr aquellas sensaciones de calma y conectar con su ser completo. En muchos casos, percatarse de ello, para la propia persona, puede ser poco notorio pues son expresiones naturales del cuerpo; sin embargo, los acompañantes con su guía pueden hacer visibilizar aquellos signos de expresión.

Continuando las fases de *counselling* de Bermejo (2011) hasta este proceso, los escuchados vivencian lo que se denomina como *establecimiento de metas*, en el que comprenden que tienen que empezar a tener iniciativas para manejar su problema. Tras el cuestionamiento y comprensión de que debe haber un cambio, el paciente hace uso de sus destrezas personales para avanzar con la creación de cosas, identificar pensamientos, expresar emociones y representarlas.

De manera progresiva, se da paso a la *acción*, en el que se llevaron a cabo actividades concretas para aprender a convivir con la pérdida, tales como realizar las tareas y creaciones indicadas, participar en el grupo, cuestionarse, etc., que en su conjunto llegaron a modificar algo de lo que había en el estado inicial cuando llegaron por primera vez.

La dimensión grupal dentro las sesiones, fue un aspecto importante por la interacción y el conocimiento de otras vivencias. Duncan (2007) señala que encontrar un espacio y un medio para expresar algo de uno mismo que no puede ser comunicado con palabras, facilita procesos de cambio; empero, contar con una persona que sea testigo de

esta exteriorización, añade significado y potencia el desarrollo de la persona. Esto último constituye un acompañamiento, en el que la presencia de los participantes fue importante para el crecimiento personal y colectivo en las sesiones, ya que aportaron recursos artísticos, humanos y emocionales que se combinan, generando un ambiente de apoyo y conocimiento para todos los asistentes.

Durante el proceso de escucha, una de las características que emergieron del acompañamiento fue la solidaridad de grupo, en el que más allá de la presencia física, se valoró el apoyo mutuo. Escuchar y ser escuchados ayudó en el consuelo del dolor personal. Esto coincide con Trillo, *et al.* (2022) al mencionar que los grupos de apoyo psicológico tienen la característica de cohesión y el apoyo mutuo. Estos espacios, tras un proceso de conocimiento mutuo, observación y adecuación, constituyen entornos seguros de conversar y expresar sin temor a la crítica, soledad y sufrimiento.

Ahora bien, ¿cómo las personas lograron interrelacionarse durante el acompañamiento? García (2008) destaca que en un espacio donde hay un constante intercambio de encuentros y emociones en torno a la expresión de la muerte por alguien especial, surge una especie de “ritual colectivo”. Es este ritual, la persona, considera el entorno como canal para la expresión sincera de emociones, aunque también dolorosa, debido a que en cada intervención la persona se da cuenta que esa persona de quién habla no está, o que ese recuerdo grato, ya no se compartirá con ese ser especial. García denomina a esto la experimentación de una “ausencia desconcertante”, en la que el individuo va reconociendo y asimilando la idea de la pérdida por medio de la expresión compartida.

Por su parte, para Serebrinsky (2012), el espacio social que se crea en el colectivo permite a la persona conocer, ver y aprender nuevas conductas, desarrollando un aprendizaje interpersonal. En el grupo, coexistieron diversos modelos personales a partir de las historias, escuchas, interrelaciones entre sus miembros, las cuales modificaron la manera en el que las personas se observan a sí mismas, a los demás y su contexto vivido.

En otras palabras, en el grupo, el compartir y expresar emociones, constituyen una forma importante para exponer la pérdida. Esto implica que, como se hizo mención anteriormente, no sólo resultaron importantes las palabras y las emociones que conllevaba, sino también el espacio compartido que se estaba creando. Sin la presencia del grupo, la persona no se daría cuenta del dolor del vacío que siente. En los

acompañados, cada intervención podría haber reforzado esta comprensión, recordándoles su pérdida.

En estos contextos, cada integrante deja ir el temor y la inhibición, no solo escuchando, sino también compartiendo. Esto se alinea con lo expresado por Pangrazzi (2006) quien sostiene que, en el proceso grupal, las personas dejan atrás la idea de que el acompañamiento es únicamente un “confesionario”, donde depositan su dolor. En cambio, se transforma en un espacio en el que cada persona puede ser tanto “maestro” como “discípulo”. Este espacio descrito permite observar, desde su posición, la vivencia del otro; también ayuda a conocer formas de afrontar la vida, etc., en el que la variedad de pensamientos fluctúa en el grupo, haciendo más enriquecedor el ambiente. El discípulo que escucha con atención al otro, se anima a compartir y abrirse al entorno para contar su experiencia, de manera que, sumado a un espacio nutritivo, cada integrante puede ser un maestro en la vida del otro.

Compartir sobre su ser querido durante cada uno de los encuentros constituye un “esfuerzo permanente” de los dolientes para visibilizar a quien partió (García, 2008), no solo como una forma de confort personal, sino ante una invisibilidad social que la pandemia trajo consigo. El acompañamiento en el grupo aportó en el proceso del duelo en la medida que se realizaba una constante exposición a la figura del ser querido, al realizar intervenciones, elaboraciones artísticas, canciones, etc., acciones que aludían al fallecimiento, aportando poco a poco en la adaptación al vacío que constituye la pérdida.

Bauab (2021), menciona que el trabajo en duelo a nivel grupal o comunidad en el periodo de pandemia ayudó a que las personas no transiten solos en su propio duelo por el “objeto amado”. Se comprende como una oportunidad para poder expresarse ante nuevas personas, en el que las diferentes miradas ayudan a compartir la vulnerabilidad del dolor. Compartir emociones no sólo puede reducir la soledad y estrés, sino, puede ayudar a generar procesos mentales y cambios que surgen a partir de la ayuda mutua y la reciprocidad en el entorno de acompañamiento (Pangrazzi, 2006). Este proceso destaca uno de los objetivos del counselling mencionado por Barreto y Soler (2004) en el que los vínculos interpersonales fueron una forma de soporte mutuo entre los participantes.

El duelo, en su naturaleza misma, es un camino que permite la reconstrucción y reinterpretación de significados tras la pérdida (Botella *et al.*, 1997, citado en Vélez, *et al.*, 2020). Ahora, junto con la interrelación del enfoque grupal y las artes, es un proceso enriquecedor, pues se da continuidad a la historia personal de forma simbólica.

Las expresiones de las participantes, analizadas hasta ahora, recobran un camino en la elaboración del duelo que sostiene Pangrazzi (2006). Para el autor, el duelo constituye un proceso que requiere de tiempos adecuados, rituales y manifestaciones externas y, por último, procesos psicológicos. Se ha explorado, que los tiempos adecuados en los escuchados no solo son el periodo transcurrido desde la pérdida, sino, qué se ha podido trabajar y mejorar en este tiempo de duelo. Esto cobra sentido en el compromiso establecido por los asistentes al completar sus sesiones y a centrarse en su problemática actual.

En cuanto a los rituales y manifestaciones, por medio del arte, este aporta en la composición del tejido social fracturado, llamado así por el contexto de confinamiento en el que las actividades públicas y compartidas de sepelio se limitaron, lo que generó la realización de estos eventos de manera íntima o apresurada (Vélez, *et al.*, 2020). El autor refiere que, en consecuencia, se aminoró la expresión genuina de sensaciones y sentimientos en sus propios espacios de interacción, por lo que el acompañamiento contribuyó a la expresión genuina y libre de sus emociones.

Bermejo (2007) argumenta que, en la relación de ayuda, aquellos que desempeñan un rol de acompañamiento en la vulnerabilidad humana contribuyen a movilizar recursos latentes en el individuo que este no necesariamente reconoce. En el proceso de counselling, las artes, por medio de actividades creativas que conllevaron elaboraciones desde cero, propiciaron la elaboración de productos para poder transmitir un mensaje. Estos ejercicios realizados, favorecieron la “continuidad de lazos” psicológicos, la experiencia objetiva e intrapsíquica mediante la cual la figura del ser amado podía ser mantenida por medio de representaciones en objetos, pensamientos, poemas, canciones, bailes y otros (Yoffe, 2012).

Esta continuidad colabora no sólo en la comprensión de la muerte, sino que permite al familiar crear *algo* con significado a partir de una necesidad de completar un vacío que, reconoce, ha dejado la persona en este mundo. En este proceso, la figura del ser querido se traslada simbólicamente a una dimensión distinta, alejándose del plano físico, pero manteniendo presente por medio de su legado de valores, obras, objetos, recuerdos y otros. Para la persona, esto ayuda a recordar a su ser amado con gratitud, integrando su ausencia en su historial real en la vida (Yoffe, 2012).

Durante el tránsito del acompañamiento, los dolientes tuvieron diferentes canales para su proceso de pérdida. La reflexión generada a partir de acciones realizadas en las sesiones como la expresión de sentimientos, elaboraciones artísticas y escuchando

a las demás personas, pusieron de manifiesto la idea de que el dolor forma parte de las sensaciones “normales” en una etapa de proceso de duelo. Esto resulta importante pues, según Larrotta, *et al.* (2020), pueden existir factores de riesgo asociados a un duelo patológico. Este tipo de duelo sucede cuando se afronta la muerte de un ser querido de manera súbita en el que se experimenta un malestar clínico donde los recursos personales y psicológicos no son suficientes para sobrellevarlo (Echeburrúa & Herrán, 2007).

Cabodevilla (2007) sostiene que posponer la expresión genuina de emociones en el que se evita signos de afectación o dolor, pueden generar un duelo *congelado* o *retardado*, uno de los tipos del duelo patológico. La intensidad de la reacción emocional en el que se pueden extrapolar o inhibir aquellas sensaciones, pueden ser predictoras para la complicación del duelo siempre y cuando vayan de la mano con otras variables como la duración del duelo, apoyo familiar, manejo emocional y otros (Echeburrúa & Herrán, 2007). Agrega Vedia (2016), cuando los recursos personales son limitados para afrontar el dolor y expresarlo, o también cuando existe una valoración subjetiva sobre no poder salir de esa situación a pesar de tener una red de apoyo.

Vedia (2016) también precisa que el autoconcepto que cada persona se establece al asumir papeles de valentía o fortaleza y la negación de la necesidad de sentir emociones, puede ser un predictor para no avanzar en el proceso de trabajo en el duelo. De esta manera, se podría afirmar que acompañar permitió que los escuchados compartan sus dolencias y a la vez, expresar aquello reprimido y a que no desemboque un duelo de tipo patológico, información que se afirma, según la data del CE, en el que aquellos pacientes no han sido derivados a otros espacios clínicos durante el periodo de acompañamiento.

Las sesiones también ayudaron a llegar a la idea de aceptar la vulnerabilidad como parte esencial del duelo. Para Echeburrúa & Herrán (2007), las personas suelen omitir esta sensación pues en muchos casos, quieren evitar una desestabilización emocional y otras confusiones, pero sin saberlo, complican su proceso. Entonces, el dolor puede aliviarse en tanto se comparta, lo que permite asimilar la existencia de dolores, pensamientos, sentimientos y comportamientos (Pangrazzi, 2006). Para el autor, esto implica una reflexión para la persona, ya que cuestiona su posición de victimización, con angustia y soledad, en tanto se vincule con otros grupos pues impulsa a un rol activo para cuestionar sus emociones.

Para llegar a esta reflexión, la constante exposición al relato de la muerte tanto personal como de los demás aflora el contacto con uno mismo (Martínez, 2008). En ese

sentido, toda pérdida implica una espiritualidad en el que la persona elige una forma de ser y estar en su vida a partir de la desaparición de su ser amado. Esta decisión de asumir la vida empieza desde el cuestionamiento y la búsqueda de sentido a lo sucedido impulsado por el proceso de reacomodarse a su vida personal y a su alrededor.

De esta manera, en los participantes, gran parte de los ejercicios realizados por los escuchas tuvieron el propósito de sacar a relucir aquello no expresado antes en torno a su dolor. De modo que la constante introspección emocional y la exposición de sus sentimientos fortalecieron un encuentro potencial consigo mismo en el que la persona da cuenta que tanto la muerte como el dolor constituyen aspectos de la vida que no encuentran salida al preguntarse “por qué”, sino que es más accesible salir de ese proceso doloroso cuando se aborda con un “para qué”. Otorgar un sentido al dolor implica encontrar un valor a las cosas encontrando un aprendizaje de cada etapa vivida, en el que puede haber una oportunidad de crecimiento (Pangrazzi, 2006).

A lo largo del proceso, los participantes expresaron el deseo de compartir y apoyar a otras personas en sus experiencias emocionales y de vida a partir de lo aprendido. Esto guarda relación con lo mencionado por Morales, *et al.* (2022) quienes desarrollan que la intervención psicológica grupal basada en arte permite un proceso de transformación personal en el que la persona, al reconocer todo el proceso que implica una pérdida, desarrolla una valoración por las relaciones de apoyo y de complemento mutuo enfocados en el bien común. En otras palabras, enfrentar y procesar una pérdida, puede motivar a las personas a volverse conscientes de la importancia de apoyar a los demás y de recibir apoyo, lo que genera la motivación de bienestar colectivo.

Esta conciencia al dolor del otro conllevó el traslado de la dinámica del apoyo de unos a otros en las sesiones grupales, hacia espacios más allá de dichos encuentros psicológicos con sus alumnos, amigos, familiares cercanos, y otros círculos sociales. Los participantes contaron que las habilidades como la escucha mutua, disposición a conocer historias, empatía y otros, aprendidos en el CE, los sensibilizaron y motivaron para poder apoyar casos cercanos a ellos de pérdida, duelo u otro malestar psicológico. Neimeyer (2002) desarrolla su idea constructivista del duelo, enfatizando que las personas que han afrontado una pérdida tienen una tendencia a intentar reconstruir su mundo personal tras la pérdida. Bermejo y Sánchez (2007) mencionan que, tras una intervención de duelo, las personas toman riendas de sus relaciones sociales, desechan sentimientos de culpa y aunque existen emociones de rabia, llanto, ansiedad, estas se consideran como parte del proceso en el que continúan con su vida sin sentirse mal. Aquellos recuerdos pueden

servir como contención emocional, ayudando a asimilar emociones desagradables a sensaciones más manejables.

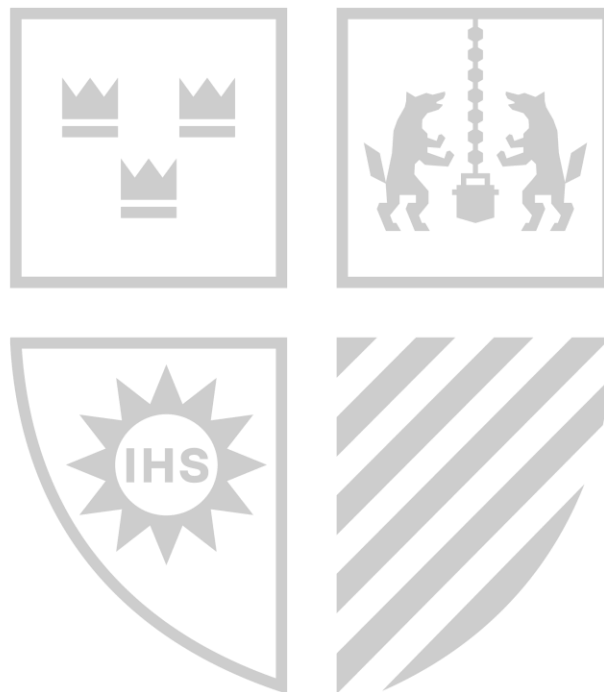
Este abordaje centrado en la persona también permitió validar la historia única de cada participante y acompañarlo en otorgarle sentido a la pérdida para la continuidad de su propia historia. Según Martínez, *et al.* (2024), dar sentido a la pérdida desde una manera saludable y no patológica, implica que se reconozca plenamente la muerte del fallecido, sin negar el dolor que conlleva, al tiempo que reorganiza el vínculo con el fallecido.

Para Manfredi, *et al.* (2022), el duelo supone una pérdida de la persona (objeto amado) y lo que desaparece cuando la persona no está (como los momentos a compartir, las experiencias que se hubiesen vivido, o similares). Cuando se desarrollan emociones a partir de recuerdos desagradables sobre el difunto, cae también la figura al que añorar, como se menciona, la persona y los recuerdos. En ese sentido, el individuo decide priorizar aspectos positivos del fallecido para realizar una remembranza sobre aquel. Con ello, se recupera el amor que había sido perdido cuando se le recordaba desde los recuerdos y emociones desagradables. En algunos casos, puede ser aquella la motivación de algunos escuchados, para no perder *todo*, y llevar los recuerdos positivos.

Asimismo, la constante exposición a los fallecimientos de personas cercanas y no tan cercanas durante la pandemia habría colaborado con el procesamiento de la muerte como un evento natural. Martínez (2018) señala que el dolor por la muerte se va actualizando en tanto surjan nuevas experiencias, debido a que las personas desarrollan habilidades y reflexiones que, junto con su capacidad resiliente, ayuda a actuar con apertura, congruencia y adaptabilidad hacia la muerte. Por su parte, Alonso (2019) sostiene que la experiencia de sufrimiento permite una oportunidad de transformación y crecimiento personal para desarrollar habilidades y elaborar recursos necesarios para anteponerse a la pérdida.

Sin embargo, para Vedia (2016), la exposición a pérdidas de manera continua puede significar una posible patología del duelo si no se interviene de manera oportuna. Es probable que las experiencias personales de los participantes hayan colaborado con la asimilación de la partida del ser amado, y que también, oír las experiencias de las otras personas hayan aportado en su aprendizaje personal para comprender la muerte como parte del ciclo vital. No obstante, resulta importante recalcar que no en todos los casos, la continuidad de este tipo de pérdida conlleva necesariamente a la mejora de forma rápida, sino que puede tomar un tiempo distinto a cada persona.

Para transitar este cambio, el doliente elabora narraciones de sus experiencias otorgando un significado a los cambios acontecidos en su vida. Esta dinámica de hallar un “para qué”, un propósito a las cosas, habría sido obtenido en la comprensión de la muerte como una etapa de la vida, siendo esta inevitable, donde surge un motivador personal ante el dolor. Aceptar esta realidad invita a las personas a gestionar sus emociones y poder redireccionarlas de modo que las convierte en sensaciones agradables, a la vez cuestiona sus propias creencias de la muerte, de modo que puedan reconstruir su vida ante la ausencia (Guillén, 2015).



## CONCLUSIONES

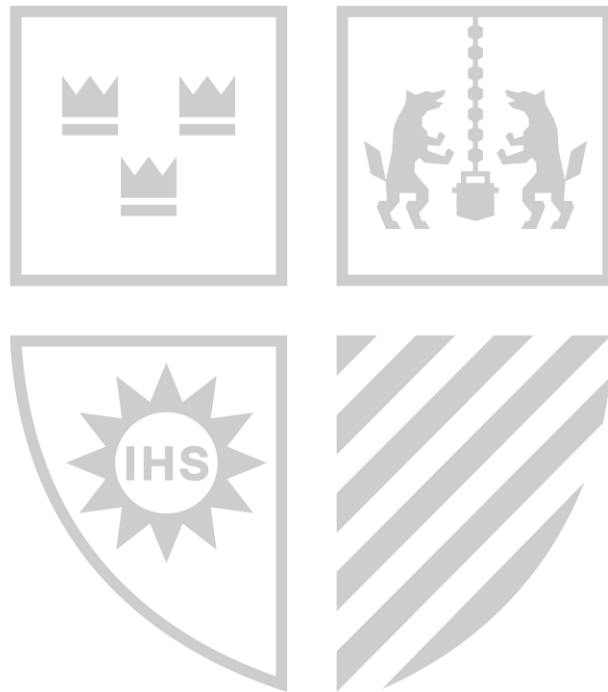
Este apartado busca sintetizar los hallazgos principales tras el análisis realizado en el marco del objetivo general del presente estudio, el cual fue describir las experiencias de counselling durante el acompañamiento grupal por duelo. A lo largo de la investigación se abordaron temas como el rol de los escuchas, el proceso emocional de los dolientes, el arte como herramienta en el counselling, la relevancia del encuentro grupal y las reflexiones obtenidas sobre la pérdida del ser querido y la muerte. A continuación, se detallan los principales hallazgos de este estudio:

- Las restricciones sociales limitaron las diversas formas de realizar rituales de despedida por duelo, como velatorios y funerales. Estos eventos se realizaron de manera breve, o en su defecto, no se realizaron, lo que generó un duelo atípico en los escuchados. La falta de expresión emocional y afectiva en ese escenario crítico acentuó el dolor y la sensación de soledad.
- El Centro de Escucha de la Ruiz constituyó una oportunidad para abordar el duelo. Estos espacios de acompañamiento brindaron un espacio seguro, empático y de escucha activa, para que los asistentes pudieran expresar emociones y compartir vivencias que anteriormente no se habían dado la oportunidad de contarlos. Los agentes que moderaron estos espacios fueron cruciales en este proceso. Su preparación académica, la pertinencia de sus intervenciones y las sesiones elaboradas son aspectos que aportaron en la generación de confianza en los participantes. y con ello, el compromiso para participar en cada una de las sesiones.
- El carácter grupal del counselling aportó en el apoyo mutuo entre los escuchados, además, permitió la conformación de un espacio de validación emocional y de construcción personal y colectiva en torno a la pérdida. El

ambiente favoreció el aprendizaje mutuo, aportando en las estrategias y perspectivas que enriquecieron el proceso individual de cada participante a partir de las similitudes y diferencias.

- Asimismo, las artes fueron una forma de expresión importante en el proceso de elaboración de duelo. La composición de dibujos, canciones, objetos e historias permitió a los asistentes expresar de manera tangible sus emociones y recuerdos. Se obtuvo que estos ejercicios no sólo permitieron recordar momentos significativos junto al ser querido, sino que fueron una oportunidad para mantener la esencia del fallecido. De esta manera, las creaciones artísticas constituyeron un medio simbólico para reconstruir rituales de despedida que no se realizaron debido a las restricciones sanitarias. Estas prácticas promovieron una reflexión personal, permitiendo a los familiares cuestionar sus creencias y emociones en torno a la pérdida.
- A través del acompañamiento y expresiones artísticas, las participantes lograron resignificar su dolor, esto ayudó a darle continuidad saludable al vínculo emocional con el ser querido.
- Los dolientes obtuvieron formas sanas de mantener en presencia al ser querido por medio de recuerdos, objetos significativos y relatos compartidos. El carácter solidario del acompañamiento no solo colaboró en la elaboración del duelo, sino que también generó un impacto positivo en sus vidas más allá de las sesiones. En su mayoría, expresaron un deseo de compartir y replicar lo aprendido en otros contextos como ante otras pérdidas venideras, con sus amigos, entornos laborales, etc. Estas intenciones resaltan la importancia de los espacios de acompañamiento grupal como catalizadores de cambio personal y social.
- Reconocer la muerte como una etapa de la vida, implicó asumir una vulnerabilidad, normalizar la idea que existen aspectos que no se pueden controlar, de modo que abre paso a una actitud resiliente para hacer el tránsito del duelo más ameno.
- Las experiencias recopiladas ayudaron a comprender que, tras la muerte, los vínculos emocionales trascienden la barrera física, constituyendo una opción para el bienestar y búsqueda de sentido ante la muerte del ser amado. La pérdida se procesa también a partir del vínculo con otros (grupo, escuchas),

dando paso al conocimiento de otras historias que abordan la muerte y la identificación con un grupo que difumina la sensación de soledad o abatimiento en el duelo.



## RECOMENDACIONES

Los hallazgos obtenidos en el presente estudio permiten ahondar en la literatura académica sobre el counselling como una herramienta accesible en diferentes contextos y espacios. La interrelación con el factor de ser una intervención grupal y vincularse con las artes, aporta en la idea de brindar más iniciativas para mitigar dificultades emocionales en más grupos.

A partir de las conclusiones, se proponen las siguientes recomendaciones a diferentes agentes que son claves en este proceso de acompañamiento:

Para las instituciones que brindan acompañamiento psicológico:

- Ejecutar programas de acompañamiento grupal. El impacto positivo en la elaboración del duelo y el bienestar en las personas es un indicador de la importancia de implementar espacios orientados al apoyo psicológico. Espacios como el Centro de Escucha basados en el counselling como una herramienta accesible en la formación, constituye una buena opción para la intervención y la prevención de complicaciones emocionales.
- Implementar las artes en las sesiones de acompañamiento. El uso de elementos cotidianos para la composición artística puede ayudar en el desarrollo de pensamientos, asociaciones para la expresión de emociones.
- Acceder a entornos vulnerables. Es importante poder desarrollar estas intervenciones en grupos que no acceden de forma común a servicios de salud mental. Así como también a personas con diferentes problemáticas emocionales. La intervención grupal como una alternativa en el counselling permite llegar a más población e intervenir en escenarios importantes como lo fue la pandemia.

Para los profesionales que brindan acompañamiento psicológico:

- Reforzar conocimientos en la formación del counselling, enfatizando el manejo de grupos y la vinculación con las prácticas artísticas. Esto ayudará a obtener herramientas personales y profesionales más efectivas y adecuadas a la necesidad de las personas.
- Fortalecer competencias del uso tecnológico. Tras la pandemia, el uso de los dispositivos tecnológicos fue creciendo, rompiendo la barrera de lo esencial de la presencialidad para realizar alguna actividad. Es necesario que los profesionales se adecúen a un contexto virtual para el desarrollo de sus sesiones.

Para futuras investigaciones:

- Profundizar en el impacto del counselling grupal. Se recomienda seguir realizando investigaciones acerca del counselling en diferentes grupos, de modo que se pueda ahondar en el impacto del bienestar emocional utilizando este enfoque de intervención.
- Profundizar en la vinculación de las artes y el counselling en el duelo. Se recomienda investigar intervenciones de counselling de duelo donde la práctica artística haya sido un medio para mitigar malestares psicológicos. Estos aportes enriquecerán este estudio con el fin de explorar resultados y conocer el impacto en la vida de las personas tras haber recibido el acompañamiento.
- Realizar intervenciones en contextos actuales. Tras la revisión de este estudio que aborda la intervención del counselling en pandemia, resulta importante conocer cómo se da el acompañamiento post pandemia, de manera presencial, como una forma de visibilizar y/o contrastar la información resultante con esta investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, L., et al. (2019). Modelos Psicológicos del Duelo: Una Revisión Teórica. *Calidad De Vida Y Salud*, 12(1), 65 – 75. <http://revistacdvs.uflo.edu.ar/index.php/CdVUFLO/article/view/176/180>
- Álvarez - Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y Metodología*. Editorial Paidós. <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/como-hacer-investigacion-cualitativa.pdf>
- Arredondo, J. & Jimenez, F. (2021). *Experiencias de padres y madres en duelo perinatal y su abordaje por los profesionales de la salud*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad de Almería. <https://repositorio.ual.es/handle/10835/13359?show=full>
- Artiles, M. (2014). ¿Qué es el counselling? En A. Segrera, et al. (Eds). *Consultorías y psicoterapias centradas en la persona y experienciales. Fundamentos, perspectivas y aplicaciones* (pp. 37 - 46). <http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/LIBROConsultoriasyPsicoterapias.pdf#page=38>
- Barboza, A. & Garzón, S. (2020). Revisión bibliográfica en idioma español sobre el arteterapia como herramienta psicoterapéutica. *Informes Psicológicos*, 20(2), 55 - 65. <https://research.ebsco.com/c/ryvykr/viewer/pdf/z2xsv3cd4f>
- Barceló, T. (2012). Las actitudes básicas Rogerianas en la entrevista de relación de ayuda, *Miscelánea Comillas*, 70(136), 123 – 160. <https://revistas.comillas.edu/index.php/miscelaneacomillas/article/view/722/598>
- Barreto M. y Soler, M. (2014). Apoyo psicológico en el sufrimiento causado por las pérdidas: el duelo. *Monografías Humanitas* (2), 139 - 150. <https://www.paliativossinfronteras.org/wp-content/uploads/APOYO-PSICOLOGICO-EN-EL-SUFRIMIENTO-CAUSADO-POR-LAS-PERDIDAS-EN-EL-DUELO-P-BARRETO.pdf>
- Bermejo, J. (2004). *Apuntes de relación de ayuda*. Editorial Sal Térrea. <https://acortar.link/V5T3Mv>
- Bermejo, J. (2011). *Introducción al counselling*. Cuadernos del Centro de Humanización de la Salud.
- Bermejo, J. (2019). Counselling al final de la vida y en el duelo. *Revista Clínica Contemporánea*, 10(2), 1 – 12. <https://www.proquest.com/openview/623cd4229b2edb3dc8c36cd31e3f8330/1?pq-origsite=gscholar&cbl=4852145>

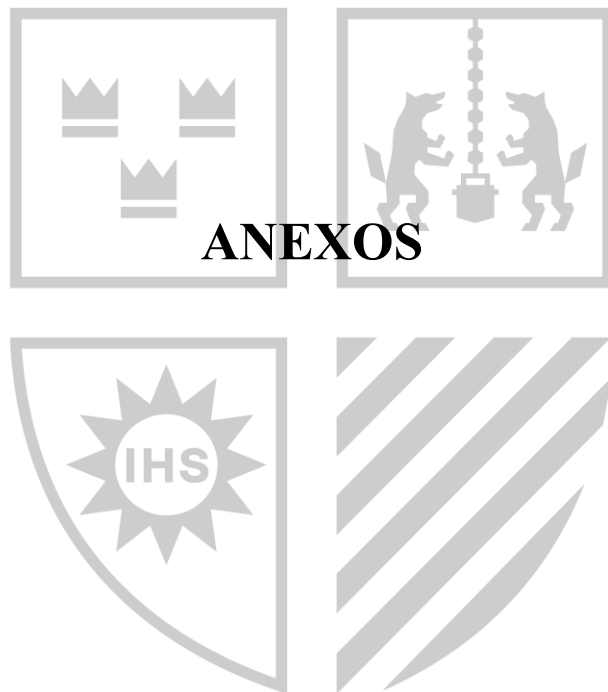
- Bermejo, J. y Sánchez, E. (2007). Grupos de ayuda mutua en el duelo: eficacia y perspectivas. *Mapfre Medicina*, 18(2), 82 – 90. <https://app.mapfre.com/ccm/content/documentos/fundacion/salud/revista-medicina/vol18-n2-art3-grupos-ayuda.pdf>
- Blesa, B., et al. (2014). *Guía de criterios básicos de calidad en la investigación cualitativa*. Reprografía UCAM. <https://acortar.link/KM86uA>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Utilización del análisis temático en psicología. *Investigación cualitativa en psicología*, 3(2), 77 – 101. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1191/1478088706qp063oa>
- Cabodevilla, I. (2007). *Las pérdidas y sus duelos*. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 30(3), 163-176. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113766272007000600012&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113766272007000600012&lng=es&tlng=es)
- Caicedo, E. (2022). *Pérdida y duelo en tiempos de COVID-19. Análisis del afrontamiento asertivo del duelo en cónyuges de familias nucleares durante la pandemia* [Tesis de licenciatura, Universidad de Quito]. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22066/4/TTQ652.pdf>
- Centro de Humanización de la Salud. (2019). *Centro de Escucha San Camilo*. <https://www.humanizar.es/centro-asistencial/centro-de-escucha>
- Coronel, P. (2022). *Arte terapia con enfoque gestáltico para la superación del duelo en adolescentes de 13 a 15 años*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad del Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/12419/1/17946.pdf>
- Covarrubias, T. (2006). *Arte terapia como herramienta de intervención en el proceso de desarrollo personal*. [https://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2006/covarrubias\\_t/sources/covarrubias\\_t.pdf](https://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2006/covarrubias_t/sources/covarrubias_t.pdf)
- Curiel, J. (2011). Estudio de variables asociadas a la psicoterapia grupal en los procesos de duelo patológico. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 31(109), 93-107. <https://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/v31n1/07.pdf>
- Duncan, N. (2007). Trabajar con las emociones en Arteterapia. *Arteterapia. Papeles de arteterapia y educación artística para la inclusión social*, 2, 39 – 49. <https://demo.danzaterapiamexico.com/docs/biblioteca/trabajar%20con%20emociones%20n%20duncan.pdf>
- Echeberrúa, E. & Herrán, A. (2007) ¿Cuándo el duelo es patológico y cómo hay que tratarlo? *Análisis y Modificación de Conducta*, 33(147), 31 – 50. <https://www.uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/amc/article/view/1205>
- Espinosa, R., et al. (2015). Psicoterapia grupal en duelo. Experiencia de la psicología clínica en Atención primaria. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 35(126), 383 – 389. <https://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/v35n126/breve.pdf>
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201 - 229. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992019000100010](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010)

- García, G. & Navia, P. (2022). *El papel del psicólogo en el abordaje de los duelos derivados de la pandemia por Covid-19: una revisión documental*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad de Antioquia. [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/30154/9/GarciaGheisa\\_2022\\_PsicologosDueloCovid.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/30154/9/GarciaGheisa_2022_PsicologosDueloCovid.pdf)
- Gil, G. y Rodríguez, M. (2022). Historia de la psicoterapia de grupo: Antecedentes, inicio y desarrollo. *Revista de Psicoterapia*, 33(121), 7 – 26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8323322>
- Guarnizo A. y Romero N. (2021) Determinantes sociales y salud mental en el manejo del duelo en tiempos de COVID-19. *Medisur*, 19(5), 895 - 897. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v19n5/1727-897X-ms-19-05-895.pdf>
- Guillén, E., et al. (2015). El Grupo me ayudó a no estancarme. El avance en el proceso de duelo. *Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y Mayores*, 12(1), 469, 476. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851784046.pdf>
- Guimón, J. (2003). Manual de terapias de grupo. Tipos, modelos y programas. Editorial Biblioteca Nueva. [https://www.academia.edu/33848085/MANUAL\\_DE\\_TERAPIAS\\_DE\\_GRUPO\\_TIPOS\\_MODELOS\\_Y\\_PROGRAMAS\\_BIBLIOTECA\\_NUEVA](https://www.academia.edu/33848085/MANUAL_DE_TERAPIAS_DE_GRUPO_TIPOS_MODELOS_Y_PROGRAMAS_BIBLIOTECA_NUEVA)
- Gutierrez, G. (2019). *Ficha de Proyectos CAP 2020*.
- Irarrázaval, M., et al. (2016). Prevención e intervenciones tempranas en salud mental: una perspectiva internacional. *Acta bioethica*, 22(1), 37-50. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2016000100005](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2016000100005)
- Jaramillo, J. (2020). Intervenciones psicológicas basadas en el arte para acompañar procesos de duelo: un estado del arte. *Arteterapia. Papeles de arteterapia y educación para inclusión social*, 15, 1 -10. <https://revistas.ucm.es/index.php/ARTE/article/view/64538>
- Lacasta – Reverte, M., et al. (2020). Impacto emocional en pacientes y familiares durante la pandemia por COVID-19. Un duelo diferente. *Medicina Paliativa*, 27(3), 201 – 208. [https://www.medicinapaliativa.es/Ficheros/1421/2/08.%20AE\\_Lacasta.pdf](https://www.medicinapaliativa.es/Ficheros/1421/2/08.%20AE_Lacasta.pdf)
- Manfredi, H., et al. (2022). *El tránsito del duelo: entre el amor y el odio*. [Congreso]. XIV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXIX Jornadas de Investigación. XVIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. IV Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. IV Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología, Buenos Aires, Argentina. <https://www.academica.org/000-084/486>
- Martí-Gil, C., et al. (2013). Counselling: una herramienta para la mejora de la comunicación con el paciente. *Farmacia Hospitalaria*, 37(3), 236-239. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1130-63432013000300007](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-63432013000300007)
- Mieles, M. et al., (2012). Investigación cualitativa: el análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social. *Universitas Humanística*, 74, 195-225. <https://www.redalyc.org/pdf/791/79125420009.pdf>

- Ministerio de Salud (12 de diciembre de 2023). *Sala situacional COVID -19 Perú*. Recuperado el 01 de abril de 2025, de [https://covid19.minsa.gob.pe/sala\\_situacional.asp](https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp)
- Ministerio de Salud (23 de marzo de 2020). *Directiva Sanitaria N° 087 -2020-digesa/MINSA directiva sanitaria para el manejo de cadáveres por COVID-19*. [http://www.digesa.minsa.gob.pe/Orientacion/DIRECTIVA\\_SANITARIA\\_087-2020-DIGESAMINSA\\_PARA\\_EL\\_MANEJO\\_DE\\_CADAVERES\\_POR\\_COVID\\_19\\_CONSOLIDADO\\_ACTUALIZADO.pdf](http://www.digesa.minsa.gob.pe/Orientacion/DIRECTIVA_SANITARIA_087-2020-DIGESAMINSA_PARA_EL_MANEJO_DE_CADAVERES_POR_COVID_19_CONSOLIDADO_ACTUALIZADO.pdf)
- Ogliastri, D. (2020). *Pérdida y duelo durante la COVID-19*. Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR. [https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/09/loss\\_grief\\_ES.pdf?wpv\\_search=true](https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/09/loss_grief_ES.pdf?wpv_search=true)
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2025). *El Perú cuenta con 288 centros de salud mental comunitaria distribuidos en todo el país*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/1086134-el-peru-cuenta-con-288-centros-de-salud-mental-comunitaria-distribuidos-en-todo-el-pais>
- Ramírez, J. y Romero, M. (2016). Consideraciones metodológicas en el estudio de la formación para la investigación desde un marco interpretativo fenomenológico - hermenéutico. *Educación y Ciencia*, 5(46), 94 – 104. [http://www.educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/article/view/376/pdf\\_55](http://www.educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/article/view/376/pdf_55)
- Reig, et al. (2021). Impacto en la asistencia en salud mental tras la colaboración entre atención primaria y salud mental. *Medicina de Familia. SEMERGEN*, 47(6), 385-393. <https://www.sciencedirect.com/getaccess/pii/S1138359321001283/purchase>
- Rivera, N. (2011). Consejería psicológica una mirada internacional. *Revista transdisciplinaria Metro-Inter*, 4(2). [http://kalathos.metro.inter.edu/kalathos\\_mag/publications/archivo4\\_vol4\\_no2.pdf](http://kalathos.metro.inter.edu/kalathos_mag/publications/archivo4_vol4_no2.pdf)
- Riveros, E. (2013). El Arte de la Psicoterapia y la Simbolización del Significado. Una Visión Humanista y Existencial del Quehacer Terapéutico. *Ajayu*, 11(2), 22 -41. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v11n2/a02.pdf>
- Rodríguez – Ceberio, M. (2020). Psicólogos en el frente: la atención durante la crisis del Covid-19. De las emociones tóxicas a la salud psicológica. *Archivos de Medicina*, 21(1), 225-237. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/03/1148448/19-psicologos-en-el-frente.pdf>
- Rodríguez, G., Gil, J y García, E. (1999). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Editorial Aljibe.
- Rogers, C. (1942). *Consejería y psicoterapia*. Ediciones Paidós.
- Rogers, C. (1970). *Grupos de encuentro*. Amorrortu Editores. <https://centrohumanista.edu.mx/biblioteca/files/original/4d5fbf72d8885f3bb71d0a7c68196667.pdf>
- Romero, V. (2013). Tratamiento del duelo: Exploración y perspectivas. *Psico oncología*, 10(2-3), 377 – 392. <https://revistas.ucm.es/index.php/PSIC/article/view/43456>
- Salcido-Cibrián, et al. (2021). Intervención en duelo y mindfulness. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 17(1), 151-161.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-99982021000100151](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982021000100151)

- Sánchez, E. (2021). *El acompañamiento psicológico del duelo en tiempos de pandemia* [Tesis de licenciatura, Universidad Pontificia Comillas]. Repositorio Comillas <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/50944>
- Sanchez, J. (2015). *Eficacia de un protocolo de intervención psicológica en procesos de duelo patológico* [Tesis de Doctorado, Universidad de Salamanca]. [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128812/DPETP\\_S%E1nchezFuente\\_sJM\\_Eficaciaprotocolointervenci%F3n.pdf;jsessionid=83C4AEC8FDE16978B4D9F71A066EC6A8?sequence=1](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128812/DPETP_S%E1nchezFuente_sJM_Eficaciaprotocolointervenci%F3n.pdf;jsessionid=83C4AEC8FDE16978B4D9F71A066EC6A8?sequence=1)
- Serebrinsky, H. (2012). Psicoterapia de Grupo. *Ajayu, Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 10(2), 132 - 155. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v10n2/v10n2a01.pdf>
- Solano, I. (2019). *La creación a partir del sufrimiento: el arte como recurso en la elaboración del duelo* [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma de Bucaramanga]. <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/404>
- Van Manen, M. (2003). *Investigación educativa y experiencia vivida*. Idea Books. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/pdfcoffee.com\\_van-manen-libro-investigacion-educativa-y-experiencia-de-vidapdf-4-pdf-free%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/pdfcoffee.com_van-manen-libro-investigacion-educativa-y-experiencia-de-vidapdf-4-pdf-free%20(1).pdf)
- Vedia, V. (2016). Duelo patológico. Factores de riesgo y protección. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, 2(6), 12 - 34. [https://www.psicociencias.org/pdf\\_noticias/Duelo\\_patologico.pdf](https://www.psicociencias.org/pdf_noticias/Duelo_patologico.pdf)
- Viorato, N. y Reyes, V. (2019). La ética en la Investigación Cualitativa. *Cuidarte*, 8(16), 35 - 43. <https://www.medigraphic.com/pdfs/cuidarte/cui-2019/cui1916e.pdf>
- Waldenfels, B. (2017). Fenomenología de la experiencia en Edmund Husserl. *Areté*, 29(2), 409-426. <https://doi.org/10.18800/arete.201702.008>
- Zaldívar, D. (1995). Arte y Psicoterapia. *Revista Cubana de Psicología*, 12(1 - 2), 45 - 64. <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v12n1-2/06.pdf>



## ANEXO N.º 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES	CATEGORÍAS DEL CONCEPTO	SUB CATEGORÍAS	PREGUNTAS SUB-CATEGORÍA
<p><b>Objetivo General:</b>                      Describir las experiencias de counselling en el acompañamiento por duelo en pandemia, en personas que acudieron a un Centro de Escucha de Lima.</p>	<p><u><b>Counselling</b></u>                      De acuerdo con Martí-Gil, <i>et al.</i> (2013), el counselling o relación de ayuda, es un proceso de interacción basado en estrategias comunicativas que ayuda a reflexionar a una persona para potenciar los propios recursos, promover el autoconocimiento y poder tomar las decisiones que considere adecuadas</p>	<p><b>CATEGORÍA 1</b>                      Escenario presente: la persona desea aclarar su problemática, puede haber un reconocimiento del problema.                      Exploración de problemática.</p>	<p>Exploración a sí mismo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué le motivó acudir a las sesiones de acompañamiento psicológico?</li> <li>2. ¿Recuerda cómo se sentía al compartir su experiencia de duelo?</li> <li>3. ¿Cómo fue hablar y recordar lo que sentía en ese momento mientras compartía su experiencia con el grupo?</li> <li>4. ¿Cómo lo que otras personas decían colaboraba o no a la exploración/entendimiento de su problema?</li> <li>5. ¿Cómo se sentía con los acompañantes durante esas primeras sesiones?</li> </ol>

para sí misma en función con sus valores, intereses y su estado emocional.

## Objetivos

### Específicos:

- Describir las experiencias de los participantes sobre los elementos del counselling grupal con el uso de herramientas artísticas.
- Conocer cómo los participantes viven y entienden el proceso de counselling desde el inicio hasta el final de las sesiones.
- Analizar las experiencias de counselling en relación con el desarrollo del duelo durante el acompañamiento.

### CATEGORÍA 2

Establecimiento de metas: en este proceso el ayudado y ayudante plantean el escenario deseado a partir de una acción para afrontar la situación de crisis, esto a partir de una comprensión real del problema vivenciado.

Tomar conciencia de cambio

### CATEGORÍA 3

Etapas de acción: se implementan las estrategias para alcanzar las metas.

- A) Identificar recursos de afrontamiento
- B) Vivir a partir de los recursos identificados

6. Cuando hablaba de forma recurrente sobre su pérdida. ¿De qué manera el arte le ayudaba o no a procesar su dolor?
7. Mientras avanzaba las sesiones de acompañamiento, ¿qué iba identificando en su vida personal?
8. ¿Qué eventos le permitieron darse cuenta y darle sentido a la pérdida, durante sus sesiones de acompañamiento en grupo?
9. ¿Cómo se sentía con su ayudador durante las sesiones?
10. ¿Cómo se sentía con el ambiente y las personas que eran parte del taller?

11. ¿Qué destrezas personales logró aprender durante su acompañamiento?
12. ¿Siente que algo ha cambiado sobre su manera de afrontar la pérdida luego del acompañamiento?
13. ¿Qué acciones, formas de pensar, puso en práctica luego de su acompañamiento? ¿Aún pone en acción algunas prácticas?
14. ¿De qué manera su experiencia en el CE le ha ayudado a afrontar la pérdida de su familiar?

## **ANEXO N° 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO:**

La presente actividad es conducida por Mayra Sofia Gonzales Huamaní, bachiller de Psicología de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya, en el marco del desarrollo del trabajo de investigación en la tesis: EXPERIENCIAS DE COUNSELLING EN EL ACOMPAÑAMIENTO GRUPAL POR DUELO, EN PERSONAS QUE ACUDIERON A UN CENTRO DE ESCUCHA EN LIMA Y EN PANDEMIA. El objetivo de esta entrevista será describir las experiencias de counselling en el acompañamiento por duelo en pandemia, en personas que acudieron a un Centro de Escucha de Lima.

Si usted accede a participar en esta actividad, se le pedirá responder las preguntas por medio de una entrevista dirigida por la estudiante, lo que le tomará aproximadamente 60 minutos de su tiempo. La información que se recoja será confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los de la investigación. 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 responder.

Desde ya le agradecemos su participación.

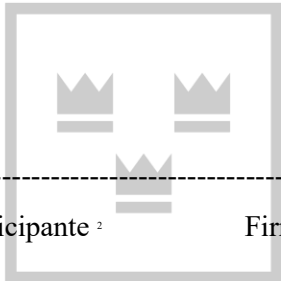
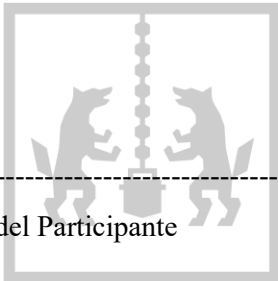
---

Acepto participar voluntariamente en esta actividad a cargo de la egresada 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 es confidencial.

De tener preguntas sobre mi participación en esta actividad, puedo contactar al correo [a1820081@uarm.pe](mailto:a1820081@uarm.pe)

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 <sup>2</sup>	Firma del Participante	Fecha
