

Investigación sobre procesos de Counseling

El texto que sigue es una transcripción del Capítulo 4 de la 5ª Edición del libro "*¿Qué es el Counseling?, Una profesión de la ayuda – Cambio y desarrollo personal*" del Lic. Andrés Sánchez Bodas. (Ediciones LEA, Buenos Aires, 2008)

Esta profesión tiene en el exterior una importante trayectoria de procesos de investigación, desde los cuales se ha logrado corroborar su eficiencia y eficacia en las distintas áreas de acción y/o especialidades.

En nuestro país, ha sido necesario el paso de los años para poder encarar una investigación seria sobre su proceder, y de eso se trata este capítulo, de presentar la primera que se ha realizado, siendo por lo tanto un agregado importante a este texto que –como dijimos al comienzo- está en su quinta edición.

Esta investigación fue realizada por el Equipo Asistencial de Holos San Isidro, Provincia de Buenos Aires, República Argentina, en su Centro para el Desarrollo Humano (EPOGE), que fue creado en 2003 con la idea de sumar una institución de servicios integrales de Counseling, estando constituido el equipo por egresados de la Escuela de Formación que tenemos en Holos San Isidro. En el mismo tenemos actividades relacionadas con el Counseling Organizacional, Educativo y Asistencial, y desde las tres áreas abordamos problemáticas de Empresas, Instituciones Educativas, atendiendo consultantes en sus distintas variables de consulta.

La investigación que presentamos está vinculada a esta última prestación, y surgió desde la idea de que ya era tiempo de realizarla, aprovechando una buena cantidad de consultantes de los cuales tenemos un registro completo de sus procesos.

Por otra parte y en función del 37º Congreso Internacional de nuestra disciplina realizado en Buenos Aires en 2005, pudimos tomar contacto con el Grupo de Investigación de la IAC (International Association for Counseling) los cuales compartieron con nosotros una encuesta que realizan sobre la percepción de los Clientes y sus Counselors acerca de los procesos de ayuda.

Realizamos dicha encuesta a nuestros consultantes y sus Counselors, y la integramos a los registros que veníamos sosteniendo. De esa unión surgieron los resultados que podrán leer.

Por otra parte, nos motivó el hecho de que nuestro principal mentor ideológico, Carl Rogers, fue un profundo humanista que creyó muy importante que se investigara acerca de la eficacia y eficiencia del modelo de ayuda que creó. De hecho, la mayoría de sus hipótesis de trabajo fueron convalidadas por la experimentación.

Esto fue posible porque no se trató de una teoría pura, sino mixta, es decir, compuesta de “enunciados puente”, siendo aquellos que sirven para unir lo que se hace con lo que se piensa que se debe hacer, para que pase lo que uno quiere que pase. A esto también se le denomina en epistemología del conocimiento: reglas de correspondencia. En nuestro caso se trata del hecho o acto asistencial en sí mismo, las técnicas y actitudes utilizadas, y el objetivo de la ayuda.

Las hipótesis del ECP responden a esta exigencia en tanto su creador decía, por ejemplo, que había que crear un determinado clima “para que” el consultante se comunicara mejor.

El clima actitudinal es una hipótesis teórica, y el “para que” una regla de correspondencia, que funciona prácticamente si se puede probar que de esa manera el consultante mejora la comunicación dentro de la relación de ayuda.

Nuestra disciplina y su metodología de ayuda favorecen la tarea, en tanto cuentan con variables de análisis plausibles de ser investigadas de una manera concreta y mensurable, dado que también poseen en sus objetivos teorías y métodos que pueden corroborarse por la mencionada regla de correspondencia.

Obviamente nos referimos a procesos de ayuda que han sido registrados en su devenir, y no a aquellas hipótesis de tinte más filosófico que son fundamentales pero, por ahora, muy difíciles de comprobar.

La no directividad (esencial en nuestro modelo) como postura de ayuda, las actitudes (marco actitudinal necesario) en la escucha, el chequeo de percepciones (reflejos y otras modalidades) si bien no aparecen por ahora reflejadas en la muestra, están implícitas en la metodología desarrollada por nuestro equipo de Counselors.

Debemos agregar que la formación que posee nuestro equipo no está solamente basada en el Enfoque de Carl Rogers, sino en el modelo que he creado y denominado Enfoque Holístico Centrado en la Persona, y al cual han podido acceder si han leído el capítulo anterior.

Equipo de Counselors

El mismo está constituido por egresados de nuestra institución, con un promedio de ejercicio profesional de 12 años.

Counselors: María Teresa Martínez, Marina Murdoch, Oscar Passanissi, María Figueroa, Mabel Candia, Enrique Berni, Daniel Weledniger, Victoria Dussaut, Elba Fort, Judith Horvath.

Equipo de Admisión: Lic. Andrea Eppinger, Counselors Claudia Berneman y Mónica Adahir.

Coordinación de Equipo: Counselor Claudia Berneman.

Supervisión General: Lic. Andrés Sánchez Bodas.

Tipo de investigación

La hemos dividido en dos grandes aspectos, a través de los cuales podemos avanzar sobre diferentes instancias de los procesos de ayuda.

El *primero*, básicamente estadístico, apunta a investigar *resultados de los procesos*, eficiencia y eficacia del Counseling Humanístico, momentos de tránsito de los consultantes, etapas según el EHCP y otros ítems que se observan.

El *segundo*, más cualitativo, aunque también procedimos a cuantificarlo desde porcentajes que muestren sus resultados, se dirigió hacia la *Percepción de Consultantes y Counselors*, en relación al vínculo de ayuda. Para ello seleccionamos ítems, con ellos hicimos una encuesta anónima (para facilitar la libre expresión de ambas partes), que pregunta acerca de qué ha sido favorable o desfavorable en la relación, episodios importantes, y cuáles de una serie de variables son las más reconocidas como facilitadoras de la ayuda.

Para este análisis sobre las mutuas percepciones consultante-consultor, acerca del proceso que fue o está siendo llevado a cabo, contamos con la inestimable colaboración del *Research Group* de la IAC (IRTAC), es decir del grupo de investigación de la Asociación Internacional de Counseling que hemos mencionado al inicio del capítulo.

Primera parte

Resultado de los procesos

Características de la muestra

Tomamos 376 *consultantes* atendidos por nuestro equipo, de los cuales contamos con 280 mujeres y 96 varones.

Ítems elegidos

La selección resultó de un trabajo preliminar acerca de cuáles eran las variables plausibles de ser tomadas en cuenta y medidas.

Todos los ítems que observarán fueron procesados a través de una plantilla donde se volcaron los datos solicitados.

La mayoría de ellos son obvios y no necesitan ninguna explicación, de su lectura se observan claramente los resultados, tanto en cantidad como en sus porcentajes.

Unos pocos requieren aclaraciones, veamos:

Evaluación de los procesos

En los procesos que han culminado o que continúan, las evaluaciones que se observan remiten a opiniones compartidas explícitamente entre consultor y consultante.

En las deserciones

El consultante dejó de concurrir, sólo cuenta la opinión del Counselor, pudiendo en algunos casos derivarse en favorable, según el profesional, en tanto si bien no estuvo de acuerdo en que el consultante dejara de concurrir, su evaluación del proceso interrumpido era buena hasta ese momento.

Resultados de los procesos

Consideramos como *Culminados* a aquellos procesos que terminaron favorablemente, tanto para el Counselor como para su consultante.

La variable *Continúa* alude a procesos que en el momento del corte de la investigación (octubre 2004) estaban en consulta.

La variable *Deserciones* alude a dejar de concurrir al proceso de ayuda sin la anuencia del Counselor.

DAVI

Es una sigla que refiere a la etapas que el Dr. Carl Rogers concluyó en sus investigaciones sobre los procesos de ayuda desde el E.C.P., y que si bien escribimos sobre ellas en el capítulo sobre el ECP, vale un resumen recordatorio de las mismas; estas son:

Descripción (D): El consultante comenta sus problemas, sus conflictos, habla de sí mismo, y manifiesta el sufrimiento o preocupación.

Análisis (A): Refiere al trabajo en sí con la temática o problemática de consulta. Se analizan y comparten las contradicciones experienciales, y se realizan la mayor parte de las intervenciones de ayuda.

Valoración (V): Espacio de la relación de ayuda donde se plantean las contribuciones preceptuales, las motivaciones más profundas, y se plantea una revisión constructiva y superadora.

Integración (I): La integración es un modo que C. Rogers denomina al momento en que se alcanza el objetivo de la ayuda, y ambas partes del vínculo (Consultante y Counselor), comparten y coinciden en que el proceso está logrando un resultado positivo *para ambos*.

Dividimos las variables en dos:

A: Procesos que culminaron.

B: Procesos que continúan.

Los Counselors de nuestro equipo evaluaron cada proceso e indicaron en qué etapa estaba cada uno de sus consultantes.

Motivos de consulta

Refieren al motivo inicial de consulta, aquel desde el cual se ponen de acuerdo Consultante y Counselor para comenzar su tarea.

Los procesos de duración corta o media, en su mayoría, centraron la tarea en el motivo que se planteó, nos referimos al 44% de los casos.

Los procesos largos del 56%, si bien pudieron comenzar con el problema manifiesto, en su totalidad conllevaron hacia el desarrollo personal.

Veamos los resultados en los cuadros siguientes:

Edad promedio	37 años	
---------------	---------	--

Sexo	74%	Femenino
	26%	Masculino

Hijos	38%	2
	28%	3
	22%	1
	6%	4
	4%	5
	1%	6

Zona	74%	Norte
	14%	Capital Federal
	6%	Oeste
	6%	Sur

Estado civil	49%	Casados
	33%	Solteros
	13%	Separados
	3%	Viudas
	2%	En pareja

Clase social	48%	Media
	47%	Media alta
	4%	Baja
	1%	Alta

Estudios	43%	Terciarios
	39%	Secundarios
	18%	Universitarios

Ocupaciones	28%	Empleados
	27%	Profesionales
	19%	Estudiantes
	10%	Amas de casa
	7%	Desocupados
	4%	Docentes
	3%	Comerciantes
	2%	Empresarios

Evaluación de los procesos	88%	Favorables
	12%	Desfavorables

Resultado de los procesos	56%	Finalización
	24%	Continúa
	20%	Deserciones

Duración	56%	Largo (promedio de 60 entrevistas/15 meses)
	22%	Corto (promedio 12 entrevistas/3 meses)
	21%	Medio (promedio 24 entrevistas/6 meses)

DAVI A (Procesos culminados)	40%	Valoración
	30%	Análisis
	30%	Integración

DAVI B (Procesos que continúan)	50%	Descripción
	30%	Valoración e Integración
	20%	Análisis y valoración

Recursos/Métodos	88%	Enfoque Holístico Centrado en la Persona
	12%	Integración de recursos varios

Observaciones varias	8%	Derivaciones a otros profesionales
	3%	Mini Procesos

MOTIVOS DE CONSULTA	TOTALES	PORCENTAJES
Problemas de pareja	89	23,7%
Desarrollo personal	55	14,6%
Problemas familiares	48	12,8%
Crisis evolutiva	45	12,0%
Duelo	22	5,9%
Angustia y ansiedad	22	5,9%
Autoestima	20	5,3%
Orientación vocacional	18	4,8%
Comunicación	16	4,3%
Tristeza	14	3,7%
Adicciones	10	2,7%
Orientación Ocupacional	7	1,9%
Violencia familiar	6	1,6%
Estrés	3	0,8%
Miedo	1	0,3%
TOTAL	376	100%

MOTIVO DE CONSULTA	FEMENINO	PORCENTAJE
Problemas de pareja	65	23,2%
Desarrollo personal	42	15,0%
Problemas familiares	42	15,0%
Crisis evolutiva	29	10,4%
Angustia y ansiedad	20	7,1%
Autoestima	17	6,1%
Duelo	16	5,7%
Comunicación	12	4,3%
Tristeza	12	4,3%
Orientación vocacional	11	3,9%
Adicciones	4	1,4%
Violencia familiar	4	1,4%
Estrés	3	1,1%
Orientación Ocupacional	2	0,7%
Miedo	1	0,4%
TOTAL	280	100%

MOTIVO DE CONSULTA	MASCULINO	PORCENTAJE
Problemas de pareja	24	27,0%
Crisis evolutiva	16	16,0%
Desarrollo personal	13	14,0%
Orientación vocacional	7	7,0%
Adicciones	6	6,0%
Duelo	6	6,0%
Problemas familiares	6	6,0%
Orientación ocupacional	5	5,0%

Comunicación	4	4,0%
Autoestima	3	3,0%
Angustia y ansiedad	2	2,0%
Tristeza	2	2,0%
Violencia familiar	2	2,0%
Miedo		
Estrés		
TOTAL	96	100%

Segunda parte

Percepción de los procesos

Este momento de la investigación, resultó más arduo, en tanto el compromiso que debían asumir tanto los Counselors como sus Consultantes.

Por ello, seleccionamos al azar una muestra más pequeña, pero que pudiera resultar significativa en el análisis de las variables, y que nos permitiera observar algunas tendencias predominantes.

El cuestionario fue entregado a 40 consultantes (poco más del 10% de la muestra general) y sus respectivos Counselors.

Esperamos las respuestas, y al ver que se manifestaban proyecciones muy claras, decidimos procesarlas y analizarlas.

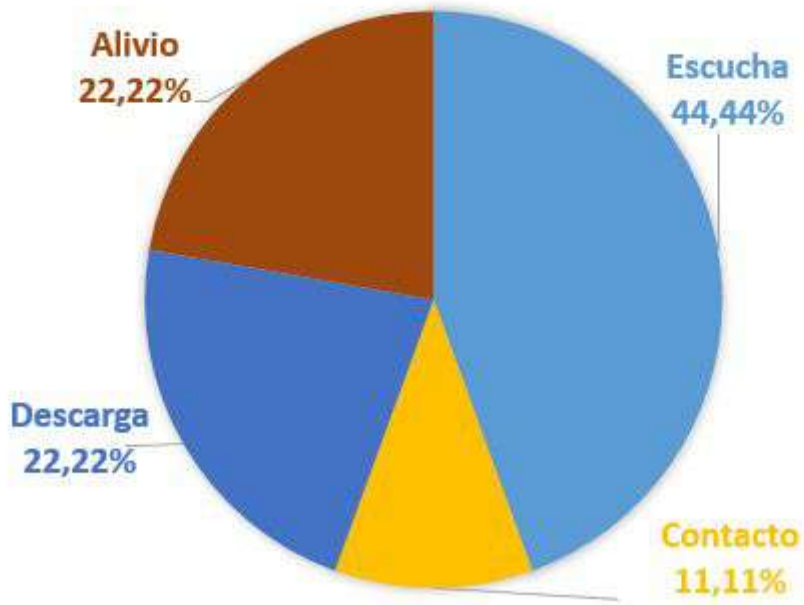
VARIABLE MÁS FAVORABLE SEGÚN CONSULTANTES MUJERES



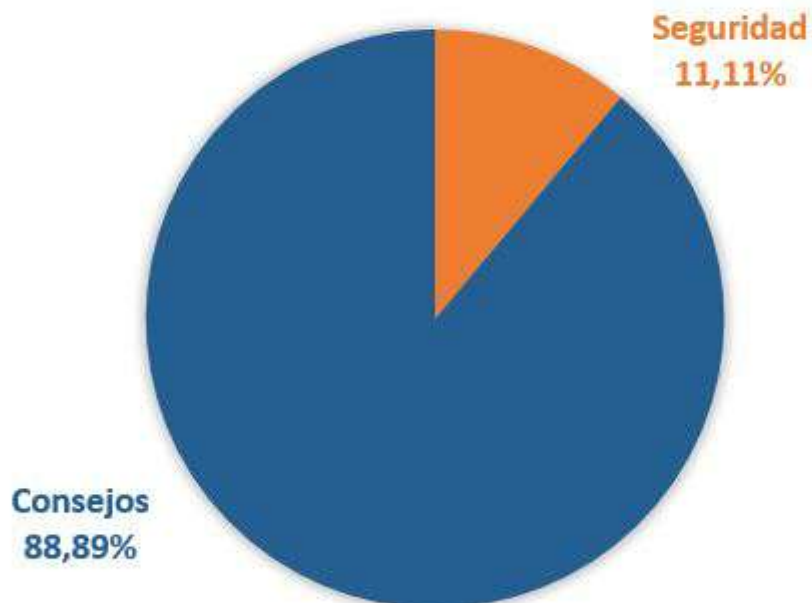
VARIABLE MÁS DESFAVORABLE SEGÚN CONSULTANTES MUJERES



**VARIABLE MÁS FAVORABLE SEGÚN
CONSULTANTES HOMBRES**



**VARIABLE MÁS DESFAVORABLE SEGÚN
CONSULTANTES HOMBRES**



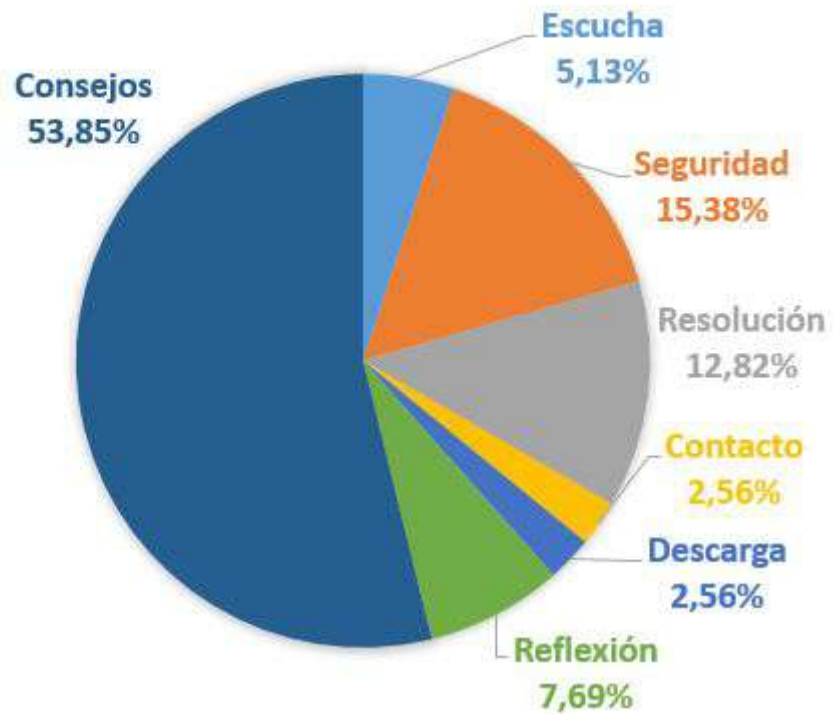
VARIABLE MÁS FAVORABLE SEGÚN CONSULTANTES



VARIABLE MÁS FAVORABLE SEGÚN COUNSELORS



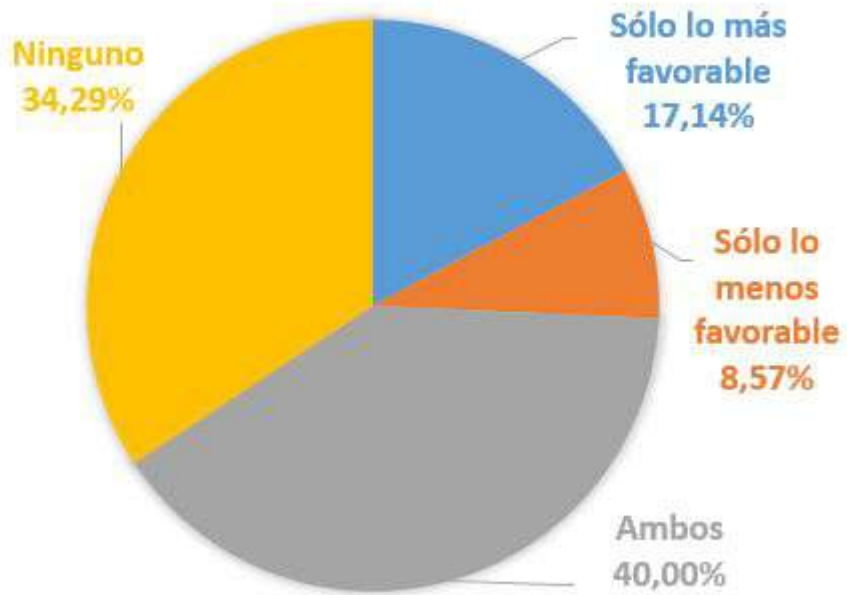
VARIABLE MÁS DESFAVORABLE SEGÚN CONSULTANTES



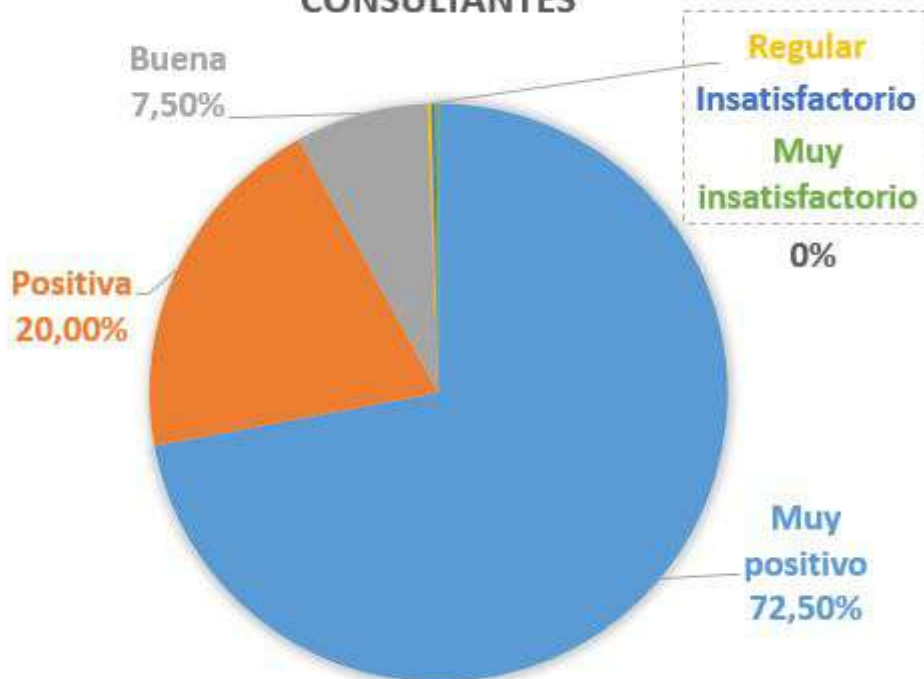
VARIABLE MÁS DESFAVORABLE SEGÚN LOS COUNSELORS



COINCIDENCIAS EN LAS VARIABLES



CALIFICACIÓN DEL PROCESO SEGÚN CONSULTANTES



Algunas conclusiones complementarias

Si bien los cuadros anteriormente presentados son muy claros, todo trabajo de Investigación en Ciencias Humanas queda abierto al enriquecimiento de nuevas alternativas; por ello, creemos necesario sintetizar algunas opiniones basadas en los datos obtenidos.

Es así que resumiremos las variables que observamos como más significativas.

Primera parte

Resultado de los procesos

- De una edad promedio de 37 años, el 74% fueron mujeres.
- Casi la mitad son casados, con familia tipo entre dos y tres hijos.
- La mayoría (74%) reside en Zona Norte del denominado Gran Buenos Aires, una inmensa extensión que prolonga la Capital Federal hacia las afueras.
- La mitad de ellos pertenece a la clase media, y la otra, a la clase media alta.
- Casi todos tienen estudios secundarios y la mayoría, terciarios/universitarios.
- El 93% están activos laboralmente, siendo sólo el 7% desocupados.
- Un 54% ha culminado sus procesos.
- Un 20% desertó por varias razones.
- Un 24% está siendo actualmente atendidos.
- Un 56% tienen o han tenido procesos relativamente largos (60 entrevistas).
- Los procesos culminados alcanzaron la última etapa en un 40%.
- Los que continúan están repartidos entre todas las etapas, predominando la Descripción con un 50%.
- Casi el 90% ha recibido o reciben procesos desde el EHCP.
- Sólo un 8% fue derivado a otros profesionales de la ayuda.
- Un 88% considera favorable la ayuda recibida.

Con respecto a los motivos de consulta

Si bien se distribuyen ampliamente, es decir entre 15 opciones planteadas, observamos que:

- 25% son por temas de pareja.
- 15% son desarrollo personal.
- 13% por temas familiares.
- 12% por crisis evolutivas.

El resto son porcentajes diversos no significativos para una muestra.

Si lo analizamos por género o sexo:

- Se observa un porcentaje similar en hombres y mujeres por temas de pareja y desarrollo personal.

- En los hombres hay, comparativamente, un poco más de consultas por crisis evolutivas.
- En las mujeres, por inversa, se observan más consultas por problemas familiares.

Es probable que razones o improntas vinculadas a expectativas de rol, y de género influyan en estas predominancias relativas.

Podemos decir que ambos sexos perciben y consultan por temas de pareja en forma igualitaria, pero las mujeres ponen más énfasis en lo familiar, y los hombres en su yoicidad en crisis.

Segunda parte

Percepción de los procesos

La valoración de los vínculos de ayuda por parte de Consultantes y de Counselors, nos ofrece algunas variables de notoria validez conceptual.

Lo más favorables según ambas partes del proceso es la escucha, lo cual remite a la importancia de esa instancia del proceso que desde nuestra perspectiva es la principal.

Lo más desfavorable es recibir consejos concretos o directos.

- En varones el rechazo a los consejos es muy notorio, casi un 90 %.
- En mujeres esto baja a un 43 %.

Otro tema notorio es que en las mujeres lo favorable o desfavorable se amplía a muchos más ítems que en los varones.

Podríamos pensar que las mujeres son más amplias en sus conclusiones o aseveraciones (sean estas positivas o negativas), y/o que los varones son más taxativos ante lo que les satisface, y aunque menos que las mujeres, se amplían un poco más ante lo que les satisface.

Veamos por ejemplo:

Ante lo favorable:

- Las mujeres: 23 % Escucha, 23 % Reflexión y 13 % Seguridad.
- Los hombres: 44 % Escucha, 22 % Alivio y 22 % Descarga.

Esto parece decirnos que:

- Los hombres necesitan ser escuchados, aliviarse, descargarse y no ser aconsejados o reflexionar demasiado sobre sus temas.

- A las mujeres, si bien también necesitan ser escuchadas, aunque no tanto comparativamente, les importa mucho tener un espacio de reflexión para tomar decisiones y un ámbito de seguridad para poder hablar de sí mismas.

Esto se confirma leyendo los cuadros de lo desfavorable. ¿Nos habla algo esto de la cuestión de género y de lo vincular?

- El nivel de satisfacción de los consultantes es *muy positivo* en un 73 %.

El nivel de satisfacción de los profesionales está más distribuido, siendo:

- 41 % *muy positiva* y 55 % *positiva*:

En los consultantes no se observa una calificación negativa de los procesos.

En los Counselors casi el 7 % lo califica entre *regular* y *muy satisfactorio*.

Es probable que aquí estemos frente al tema de las expectativas de uno u otro participante del proceso de ayuda, y la exigencia teórica o personal que posee el profesional ante el ser consultado, cosa que no se observa en los ayudados.

Sin embargo, en términos generales se observa una coincidencia de más de un 50% en la calificación de los procesos, lo que nos hace pensar en una consistencia de la percepción entre ambos, que alude al establecimiento de un encuadre vincular explícitamente congruente con el ideario del EHCP.

Conclusiones para el Counseling

Podemos decir que el Counseling Humanístico desde un Enfoque Holístico Centrado en la Persona es eficiente y eficaz en su ejercicio con este tipo de consultantes dado que en un 88 % declara *procesos positivos*.

El nivel de satisfacción de ambas partes del proceso (Consultantes y Counselors) es ampliamente favorable.

Si lo vinculamos con los motivos de consulta predominantes, sin ir en desmedro de los otros, concluimos que sin duda:

El Counseling, desde esta orientación, es sumamente recomendable para facilitar un proceso de ayuda en personas:

- De una edad promedio de 37 años.
- Con problemas de pareja, familiares, de desarrollo personal y en crisis evolutivas.

No excluye el pensar que en los otros ítems también resulta efectivo. Pero se precisaría un muestreo mayor en esos motivos de consulta para aseverarlo desde una investigación de tinte similar.

Con respecto a las percepciones compartidas entre profesionales y sus consultantes, es evidente, como hemos dicho, que se observa una consonancia notoria, que avala nuestra modalidad, y que consideramos el principal motivo de lo positivo que se lee.

Si bien un proceso de ayuda desde el Counseling incluye multiplicidad de variables, parece ser que las determinantes para que la ayuda sea eficaz son :

- Poseer una adecuada escucha personalizadora.
- Generar un vínculo que brinde seguridad, alivio y reflexión.
- Utilizar recursos metodológicos múltiples centrados en las necesidades y deseos de los Consultantes.

Hemos presentado la primera investigación sobre procesos de Counseling en nuestro país, sabemos que es un inicio y, como tal, relativo en su importancia científica, faltan años de casuísticas y que otras organizaciones profesionales encaren otros modelos, otros modos de investigar y procesar los datos, incluso que estudien otras variables acerca de la profesión.

Sabemos que ya se han realizado otras y que se presentaron en el Tercer Congreso Interamericano de Counseling realizado en nuestra sede en Abril de 2007, las mismas se han referido a temas específicos, motivos concretos de consultas concretas.

Estamos muy satisfechos, no sólo por el trabajo realizado que ha sido pionero en nuestro país, sino porque abre puertas a otras y, sobre todo, porque hemos observado notorias coincidencias con otras investigaciones efectuadas en países más "históricos" en la profesión. Estas similitudes se notan en los motivos de consulta, al fin y al cabo por más que seamos de distintas culturas, lo humano es lo humano y sus problemáticas existenciales se parecen, y también en los resultados estadísticos, los datos coinciden.

Sentimos que estamos en una buena senda, que hay mucho para seguir aprendiendo, especialmente seguir perfeccionando la formación adecuándola a nuestra impronta social.