

Material Imprimible

Curso Introducción a la consultoría psicológica

### **Módulo 1: La consultoría psicológica**

#### **Contenidos:**

- Fundamentos de la Psicología
- Aproximación al enfoque terapéutico de Carl Rogers
- Surgimiento de la consultoría psicológica
- Construcción del rol del consultor psicológico
- Las técnicas que utiliza el consultor psicológico
- El proceso de escucha

## La psicología

Vamos a comenzar, entonces, con esta primera clase. Y para eso explicaremos brevemente los fundamentos de la psicología. De esta manera, podremos comprender en qué consiste la disciplina de la consultoría psicológica y cuál es su alcance. En la actualidad, la **psicología** puede definirse como la ciencia que estudia la conducta y los procesos mentales y cognoscitivos, tal como sostienen Ballesteros y García, en su obra *Procesos Psicológicos básicos*.

En ese sentido, los temas que estudian los psicólogos son diversos. Sin embargo, podemos citar el desarrollo, las bases fisiológicas de la conducta, el aprendizaje, el pensamiento, la motivación, las emociones, las conductas sociales, entre otros. Si tenemos en cuenta la etimología de la palabra psicología, podemos decir que proviene de la conjunción de dos vocablos griegos. Por un lado, *Psyche*, que significa alma o espíritu, y, por el otro, *logos*, que significa tratado o estudio. De esta manera, la psicología sería “el estudio o el tratado del alma”.

De todas maneras, intentar elaborar una definición precisa, clara y objetiva de la psicología es una tarea complicada. De hecho, la palabra que mejor caracteriza el devenir de la psicología podría decirse que es “diversidad”, por la pluralidad de escuelas, paradigmas y métodos que surgieron y continúan surgiendo. Sobre todo en la actualidad, ya que responder preguntas tales como “¿Qué es la psicología?”, “¿Cuál es su objeto de estudio?” o “¿Qué hacen los psicólogos?” es mucho más difícil que hace más de un siglo, cuando esta disciplina recién se erigía como ciencia.

Sin embargo, para comprender de qué hablamos cuando hacemos referencia a la psicología podemos decir que es la ciencia que estudia los procesos de la personalidad a partir de su manifestación externa, es decir, a partir de la conducta. Entonces, podemos ampliar la definición afirmando que es el estudio científico de la conducta y de la experiencia, y de cómo los seres humanos sienten, piensan, aprenden y conocen para lograr adaptarse al medio que los rodea.

La propia naturaleza de los seres humanos se caracteriza por intentar responder a muchas preguntas. Por ejemplo, cómo pensamos, cómo nos sentimos y cómo y por qué nos comportamos de tal o cual manera en diferentes circunstancias, contextos o situaciones. Como decíamos, la psicología estudia la conducta o el comportamiento, ya que estos hacen referencia a la esfera externa de los seres humanos. Por lo tanto, es observable, a diferencia de los pensamientos y los sentimientos que pertenecen a la esfera interna del ser humano.

De esta manera, según la Verónica Sotelo Narváez en su obra *Manual Autoformativo*, se presentan dos líneas claras de investigación dentro de esta disciplina. ¿Las vemos? Por un lado, los procesos psicológicos, cognitivos, afectivos y volitivos, tales como el pensamiento, lenguaje, inteligencia, emociones, sentimientos, motivación, voluntad, creencias y otros análogos. Y, por el otro lado, el comportamiento, que se puede definir como cualquier conducta o acción que nuestro cuerpo realiza y que puede ser observado y registrado, tales como caminar, llorar, hablar, ayudar, sonreír, discutir, entre otros análogos.

A modo de resumen podemos decir que la psicología como ciencia del comportamiento y de los procesos psicológicos permite responder a las preguntas que caracterizan nuestra naturaleza humana, es decir, “¿Cómo pensamos? ¿Cómo nos sentimos? ¿Cómo y por qué nos comportamos de un modo u otro?”.

La psicología, de esta manera, tiene como objetivo hacer ciencia a partir de las respuestas a estas preguntas que hemos señalado y a partir de la observación y el registro de las conductas y los comportamientos. Y en ese sentido podemos tomar lo que consideran Morris y Maisto en su obra *Introducción a la psicología*, ya que afirman que la palabra clave en esa definición es la palabra “ciencia”. Entonces podemos preguntarnos por qué.

La respuesta que dan estos es que los psicólogos aplican el método científico cuando intentan contestar las preguntas que mencionamos antes. Además, se valen de la observación sistemática para formular teorías y hacer predicciones. Luego los psicólogos prueban sus predicciones por medio de más observaciones y experimentos para determinar si ellas son correctas y fiables. A modo de conclusión podemos afirmar, entonces, que los psicólogos, como cualquier otro científico, recurren al método científico para describir, entender, predecir y obtener cierto grado de control sobre lo que estudian.

### Los campos en los que interviene la psicología

En esta clase vamos a ver los campos en los que interviene o puede intervenir la psicología. Para eso vamos recurrir nuevamente a los especialistas que hemos reseñado en la clase anterior. Nos estamos refiriendo tanto a Verónica Sotelo Narváez como a Charles Morris y Albert Maisto. ¿Seguimos adelante? Si bien existe una gran variedad de enfoques respecto de cuáles son los campos que le pertenecen a la psicología. Sin embargo, podemos mencionar los que siguen a continuación.

Empecemos por la psicología del desarrollo. La psicología del desarrollo, desde la perspectiva de Sotelo Narváez, puede definirse como el estudio de los cambios ocurridos en la conducta humana producto del desarrollo, desde el nacimiento del individuo hasta su muerte, cambios que se presentan en los ámbitos físico, cognitivo y psicosocial. Por su

parte, Morris y Maisto señalan que “La psicología del desarrollo trata de los procesos del crecimiento y del cambio a lo largo de la vida, desde el período prenatal hasta la vejez y la muerte”.

El segundo campo de acción de la psicología pertenece a la psicología fisiológica. En ese sentido, podemos afirmar que la psicología fisiológica estudia la relación existente entre el comportamiento y la biología, para tratar de entender los estados psicológicos en relación con la química del cerebro y el sistema nervioso. Por lo general, los psicólogos fisiológicos realizan experimentos con animales con el objetivo de determinar las bases biológicas de su comportamiento y utilizar así los datos obtenidos para responder a preguntas sobre la psicología humana. Morris y Maisto señalan que “La psicología fisiológica se centra en los sistemas nerviosos y químicos del organismo, estudiando cómo influyen en el pensamiento y la conducta”.

Otro campo que vamos a estudiar es la psicología experimental. En ese sentido, la psicología experimental utiliza tanto la observación como la experimentación para, a partir de ellas, extraer conclusiones de los procesos mentales y de la conducta. Más allá de lo que afirmábamos al final de la clase 1, el uso del método experimental garantiza una práctica científica, lo que determina que la psicología experimental sea considerada el área más científica de la psicología.

De esta manera, la ciencia experimental considera que los fenómenos de la conciencia pueden ser estudiados de la misma forma que cualquier otro objeto de estudio de la ciencia experimental. Esto significa que cualquier aspecto de la realidad puede ser analizado y estudiado en términos de relaciones de causa y efecto, que determinan la predictibilidad de ciertos hechos que han sido marcados por una cadena causal. Morris y Maisto señalan que “La psicología experimental investiga los procesos psicológicos básicos: aprendizaje, memoria, sensación, percepción, cognición, motivación y emoción”.

¿Qué les parece si vemos un cuarto campo de la psicología? Nos estamos refiriendo a la psicología de la personalidad. La psicología de la personalidad, tal como lo indica su nombre, estudia la personalidad de los individuos y las diferencias que existen entre ellos. El estudio se centra especialmente en la construcción de un cuadro coherente de la persona que tiene en cuenta sus procesos psicológicos más importantes, la investigación de las diferencias existentes entre los individuos y la investigación de la naturaleza humana, para poder determinar la similitud y las diferencias del comportamiento en las personas. Morris y Maisto señalan que “La psicología de la personalidad estudia las diferencias entre los individuos en rasgos como ansiedad, agresividad y autoestima”.

Pasemos a quinto campo de la psicología, es decir, la psicología clínica y consejería. La psicología clínica, según Goldenberg, se puede definir como una rama de la psicología que investiga y aplica los principios de la psicología a la situación específica del individuo, en tanto paciente, para reducir sus tensiones y ayudarlo a funcionar en forma eficaz y con mayor sentido.

Las definiciones más contemporáneas señalan que este campo de la psicología se especializa en el abordaje, diagnóstico y tratamiento de personas con problemas conductuales o emocionales, con el objetivo de presentar un adecuado ajuste a las demandas de la cotidianidad. Morris y Maisto, que ya hemos citado en otras oportunidades, afirman que “La psicología clínica y de consejería se especializa en diagnosticar y tratar los trastornos psicológicos”.

La psicología social, por su parte, es otro campo de la psicología. Se encarga de examinar la relación mutua que existe entre un individuo y su entorno social. En ese sentido, investiga los rasgos sociales del comportamiento y el funcionamiento psicológico. Se centra en el supuesto de que hay procesos de índole psicológica que determinan el modo en que funciona la sociedad y la manera en la que tiene lugar la interacción social, dicho en otros términos, la dinámica social.

Estos procesos sociales son los que delinear las características de la psicología humana. Según Morris y Maisto “La psicología se concentra en cómo las personas influyen mutuamente en sus pensamientos y en sus acciones”.

Por último, vamos a estudiar la psicología industrial y organizacional. La psicología industrial se encarga de la selección, formación y supervisión de los trabajadores para mejorar la eficacia en el trabajo. De esta manera, analiza el comportamiento humano en el ámbito de la industria y de los negocios. Se puede señalar su origen y surgimiento luego de la Segunda Guerra Mundial.

Se encarga del bienestar en el trabajo y de estudiar las motivaciones y las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones. Por extensión, el objeto de la psicología industrial se trasladó a todo tipo de organizaciones, lo que dio nacimiento a la psicología organizacional, que se orienta al estudio del comportamiento de las personas al interior de cualquier organización. La psicología organizacional analiza el comportamiento del individuo en cualquier tipo de organización, ya sea una empresa, un club u otra entidad, y detecta determinados problemas que lo afectan a nivel personal y/o grupal, con el fin de mejorar el rendimiento de la organización.

No obstante la diversidad de los campos en la que los psicólogos ejercen su profesión, comparten un interés común en cinco temas principales. El primero de ellos es la relación persona–situación, es decir en qué medida la persona es afectada por lo interno y cuánto es afectada por lo externo al comportamiento.

El segundo tema es la vinculación entre la naturaleza y la crianza, esto es si somos resultado del aprendizaje o resultado de la genética. Dicho en otros términos, considera la existencia de alguna relación entre planteamientos genetistas y culturistas, que veremos más adelante.

El tercer tema es la correlación estabilidad–cambio. Esto significa que se estudia si las características son permanentes o cambian de manera predecible o impredecible.

Otro tema en el que se interesan los profesionales en psicología es la diversidad y la universalidad, es decir que la psicología busca la generalidad en la diversidad para constituirse en una ciencia.

Por último, el quinto tema es la relación entre la mente y el cuerpo. En ese sentido se hace preguntas como “¿Qué es lo que nos rige?” y “¿Qué afecta más, la mente o el cuerpo?”, entre otras.

### Las corrientes psicológicas contemporáneas

Tal como dijimos antes, la disciplina de la psicología cobró relevancia de un tiempo a esta parte.

Las principales corrientes psicológicas contemporáneas que podemos mencionar son el psicoanálisis, el conductismo, el cognitivismo y el humanismo. Estas corrientes nos ofrecen un indicio de las influencias más importantes que han aportado y apoyado a la conformación de la psicología tal como la conocemos en nuestros días. Las vamos a caracterizar brevemente.

Comencemos con el psicoanálisis. El psicoanálisis es considerado uno de los sucesos más trascendentes del siglo XX. Su fundador y máximo representante es Sigmund Freud, quien se encargó de combinar una serie de teorías prácticas para resolver los inconvenientes que causan las enfermedades mentales.

Entre otras técnicas, se sugería que por medio de la hipnosis era posible tanto la inducción como la omisión de los cuadros histéricos. A partir de allí, Freud determinó que la causa de los problemas de sus pacientes se originaba en la represión de los deseos y fantasías sexuales, por lo que empezó a abordar los problemas desde allí.

El objeto de estudio del psicoanálisis es el inconsciente. El psicoanalista estudia la interpretación de los sueños y los mecanismos de defensa, entre otras manifestaciones

del inconsciente. Para llevar adelante sus terapias, recurren a la asociación libre, a la transferencia y a la interpretación del discurso del paciente y, de esta manera, se tratan las distintas patologías.

Según Sotelo Narváez, “El psicoanálisis considera que el libre albedrío es solamente una ilusión y que los seres humanos actuamos bajo el principio de instintos e impulsos inconscientes, siendo estos los que presionan la mente consciente”. Además, los impulsos inconscientes se expresan mediante los lapsus, los olvidos y se presentan como síntomas de alguna enfermedad mental. Por otro lado, la mente juega un papel activo cuando “disfraza” los sueños y les otorga un rol inconsciente y mediante actividades, como las diferentes manifestaciones artísticas.

¿Pasamos al conductismo? Para el conductismo, la psicología debe ser la ciencia práctica, carente de introspección, donde se pueda predecir y controlar la conducta del ser humano. Esta teoría solo se dedica a utilizar los procedimientos experimentales con el objetivo de estudiar el comportamiento observable.

Sus orígenes se remontan al asociacionismo de los filósofos ingleses, a la escuela de psicología estadounidense y al funcionalismo de la teoría de la evolución de Darwin. Además, llegó a la conclusión de que el sujeto está influenciado por las condiciones que le provocan estímulos. Esta corriente, desde su surgimiento, se basó en el estudio de los reflejos condicionados, expuestos por el ruso Iván Pavlov, así como en los estudios sobre el aprendizaje realizados por Thorndike.

Watson fue uno de sus mayores exponentes y sostuvo que la psicología debería ocuparse exclusivamente del comportamiento observable, mensurable y registrable, dejando a un lado el estudio de la mente o la conciencia. Basó gran parte de su obra en los experimentos que Iván Pavlov realizó con los reflejos en animales, llamándolos reflejos condicionados. Como podemos observar, el conductismo se inicia con los trabajos de Pavlov, seguido por el psicólogo estadounidense John B. Watson y B. F. Skinner, cuyas ideas se parecen a las de Watson, solo que agregó el concepto de reforzamiento o recompensa.

De esta manera, planteó que el individuo aprende en función de las consecuencias de sus acciones, con ello convirtió al sujeto en agente activo del proceso de aprendizaje. Sus ideas dominaron la psicología estadounidense hasta ya entrada la década de 1960.

¿Vemos otra de las principales corrientes psicológicas contemporáneas? Bien, entonces, haremos hincapié en el cognitivismo. Esta teoría considera que la psicología es la actividad mental que ofrece la posibilidad de buscar, elaborar, transformar, almacenar y reproducir la información que proviene del medio ambiente o del interior del sujeto para poder reformar las acciones llevadas a cabo por los individuos.

Según Sotelo Narváez, el cognitivismo es el proceso independiente que consiste en decodificar los significados para adquirir los conocimientos a largo plazo y perfeccionar las estrategias para pensar de manera libre. De esta forma, se comprende el aprendizaje como un proceso dinámico donde el ser humano se forja una realidad repleta de experiencias. Desde la perspectiva de Rodolfo Bachler el cognitivismo constituye un paradigma de comprensión de la mente que, en apariencia, resulta compatible con los postulados materialistas de la ciencia.

Sin embargo, según Bachler, si se examinan algunos elementos centrales del cognitivismo, se puede apreciar que, en su interior, existe una tendencia reduccionista que deja fuera algunos componentes centrales de la psique, continuando, de alguna forma, la histórica tradición cartesiana de negación de la mente como fenómeno físico y natural. Por último, nos vamos a centrar en el humanismo, otra de las corrientes psicológicas contemporáneas. La psicología humanista aparece a mediados de los años 60 y se la considera como la contraparte del psicoanálisis y del conductismo. Sus principales exponentes son Abraham Maslow, Carl Rogers y Erich Fromm. Esta corriente introduce en la práctica terapéutica el crecimiento personal, la creatividad, la autorrealización, el amor y la afectividad, es decir, se centra en el paciente.

Maslow considera que todos los seres humanos son bondadosos, lo cual les conduce a buscar corregir los desórdenes que les provocan ciertas patologías, mediante la autorrealización. En cierta forma se asemeja a la afirmación de Rousseau, según la cual los seres humanos nacen buenos pero la sociedad los corrompe.

Los humanistas suponen que una persona puede alcanzar la autorrealización mediante la satisfacción de las necesidades básicas que él estima fundamentales, como la salud física, la seguridad, el afecto, el autoestima, el logro intelectual y la estética, entre otras. El método que llevan adelante estos profesionales se centra en el estudio de la persona sana, ya que asegura que el ser humano tiende a buscar de manera constante un estado mental saludable y armónico con el objetivo de equilibrar y mejorar su vida y sus relaciones personales.

Podemos decir, por tanto, que el humanismo es una concepción que se opone al determinismo del psicoanálisis, al objetivismo conductual y al racionalismo de los trabajos cognitivos; y desarrolla una visión más positiva del hombre.

## El humanismo

Carl Ransom Rogers es uno de los pioneros de la psicología humanista. Vivió entre 1902 y 1987. En el año 1945 fue invitado a crear un centro asistencial en la Universidad de Chicago. Allí aprendió a establecer relaciones útiles, cercanas y terapéuticamente productivas con sus pacientes.

Debido a sus numerosas contribuciones en 1947 fue nombrado presidente de la American Psychological Association. Escribió numerosos libros, como “Counseling y Psicoterapia”, “Psicoterapia Centrada en el Cliente”, “El Proceso de Convertirse en Persona” y “Psicoterapia y Relaciones Humanas”. El movimiento humanista rechaza la visión freudiana del hombre porque la consideran excesivamente pesimista y mecanicista. De hecho, no suponen que las personas están dirigidas por deseos inconscientes de destrucción, ya que, como decíamos, consideran que los individuos son básicamente buenos. También enfatiza el aspecto creativo de las personas para encontrar su verdadero potencial.

Roger rescata del psicoanálisis los primeros estudios de Freud, es decir, los conceptos como la libido o el del consciente, preconsciente e inconsciente, pero sin integrarse al del Yo, el Ello y el Superyó. Por otra parte, rechaza la idea conductista de que la conducta humana se reduce a estímulos y respuesta observables ya que son los sentimientos, los pensamientos y los deseos lo que hace a las personas únicas.

De esta manera, las ideas de Rogers toman como eje central el concepto de estimación positiva incondicional que se refiere al hecho de que el terapeuta debe brindarle comprensión, apoyo y estimación al paciente, en lugar de darle críticas, sermones y reprobación. Rogers argumentaba también que el hombre enferma justamente cuando se detiene su crecimiento, ya que desde su concepción el hombre busca en todo momento su autorrealización. Este proceso de enfermar, contiene varios elementos que se entrelazan unos con otros. La estimación positiva incondicional es un elemento crucial, pero también lo es, la empatía.

Además, apunta con este concepto a la necesidad de ponerse en el lugar del paciente para poder comprenderlo. Aunque la experiencia del paciente es en esencia subjetiva, el clínico debe intentar, en todo momento, abrirse al paciente para guiarlo en el proceso de autoexploración terapéutica. Además de la estimación positiva incondicional y la empatía, existe un tercer elemento, según la teoría de Rogers, que contribuye a la mejoría o deterioro del paciente. Nos estamos refiriendo a la congruencia.

Con este nuevo concepto, Rogers sugiere que en el ser humano debe existir la congruencia entre su yo real y su yo ideal; ya que mientras más alejados estén entre sí el

yo real del yo ideal, la persona será mucho más propensa a vivenciar desequilibrios psicológicos y, por ende, a enfermar psíquicamente. El trabajo del terapeuta será entonces propiciar la congruencia a partir de experiencias que se suceden en un clima de confianza y de mutua comprensión, para que, de esta manera, el paciente estructure una nueva visión de sí mismo que lo conduzca a la congruencia y la salud.

Si tenemos en cuenta las explicaciones de Arias Gallegos, quien estudió profundamente la obra de Rogers, podemos afirmar que un paciente no enferma psíquicamente como lo consideran los psicoanalistas o los psicólogos conductistas. Enfermar, psicológicamente hablando, era para Rogers una especie de estado de autodesconocimiento que conduce a la desadaptación. En ese sentido, enfermar sería algo así como sentirse ajeno a la realidad, no participar del mundo o sentir que no se pertenece a él.

El proceso terapéutico debe rescatar al paciente de esta situación por medio de los tres elementos que ya hemos mencionado, es decir, la estimación positiva incondicional, la empatía y la búsqueda de la congruencia. Por otra parte, el despliegue del enfoque centrado en la persona de Rogers puede dividirse en dos etapas. En la primera de ellas, construye un modelo de relación de ayuda, conocida con el nombre de Psicoterapia o Counseling, y en la segunda etapa, un abordaje de las relaciones humanas en general.

Podemos señalar, entonces, que la primera etapa transcurre desde 1935 hasta mediados de 1960, y toma los nombres de Psicoterapia No Directiva durante la década de 1940 y Centrada en el Cliente, durante la década de 1950. En esta fase de su desarrollo, es en donde se elaboran los principales aportes teóricos, y que son llevados a la investigación y corroboración experimental.

### Los principales aportes teóricos de Carl Roger

Vamos a comenzar con la no directividad. El método no directivo de Rogers implicaba confiar más en el paciente para guiarlo hacia la salud mental y el crecimiento personal. También se centraba en el “aquí y el ahora” más que en la vida pasada del paciente, y enfatizaba la relación terapeuta-paciente como el principal canal que permite maximizar los recursos del proceso psicoterapéutico.

Otro aporte teórico de Rogers es su concepto de marco actitudinal necesario y suficiente que está constituido por los tres elementos que mencionamos anteriormente, es decir, la estimación positiva incondicional, la empatía y la búsqueda de la congruencia.

Los métodos terapéuticos, por su parte, se refieren a que el paciente tenga el control de su propia terapia. Rogers introdujo una técnica conocida como reflejo, según la cual el

terapeuta escucha al cliente y refleja los pensamientos y sentimientos significativos diciendo al cliente lo que le oyó decir.

En cuanto a la teoría de la personalidad y los procesos internos, podemos señalar que Carl Rogers propone la idea de que la personalidad de cada individuo puede analizarse según el modo en el que se acerca o se aleja a un modo de ser y vivir la vida al que él pone la etiqueta de persona altamente funcional.

Las personas altamente funcionales, para Rogers, se caracterizan por estar en un proceso constante de auto-actualización, es decir, en la búsqueda de un ajuste casi perfecto con los objetivos y las metas vitales. Este proceso de desarrollo personal se desarrolla en el presente, por lo que siempre está en funcionamiento. De este modo, la personalidad de las personas altamente funcionales es, para Carl Rogers, un marco en el que fluye en tiempo real un modo de vivir que se adapta a las circunstancias constantemente.

Además, Rogers realizó un esbozo de una teoría general de las relaciones humanas. Si tenemos en cuenta su enfoque centrado en las personas, debemos reconocer que es necesaria una perspectiva de vida positiva y un respeto por la dignidad del individuo, por su autonomía y libertad de elección. Por otra parte, no podemos dejar de mencionar la importancia de la aceptación de la incerteza y de las ambigüedades. En nuestro camino por la vida es muy factible que nos encontremos con dudas y momentos de desasosiego. En ese sentido es fundamental aceptar esos momentos para poder autorrealizarnos.

Otro aporte es la facilitación del despliegue personal, grupal y social, que es, cuando se aplica, una apuesta al mejoramiento de las relaciones interpersonales, como camino hacia la transformación positiva de las personas, la sociedad y el mundo.

Rogers trabajó tanto en grupos de encuentro como en el trabajo y en educación centrada en el alumno, pero también en conflictos raciales e interculturales, o en centros comunitarios y vecinales, en los que se ha podido comprobar la utilidad positiva de este abordaje multiambiental. Lo esencial de esta doble cualidad del enfoque centrado en la persona es que permite a aquellos que lo sostienen, realizar prácticas diversas desde una congruencia ideológica personal.

Sin embargo, sin lugar a dudas, el mayor aporte de Rogers fue el concepto de consultoría psicológica o counseling por su nombre en inglés, que reúne todos estos conceptos y el enfoque centrado en la persona.

### La consultoría psicológica

**La consultoría psicológica** o **counseling** es un proceso de ayuda psicológica, que es facilitado por un consultor psicológico profesional, y está dirigido a personas o grupos normales en crisis, conflictos o detenimiento en su desarrollo.

Tiene tres objetivos fundamentales. El primero de ellos es la prevención de la salud mental. El segundo objetivo es el cambio y/o resolución de problemas y conflictos. Y el tercer y último objetivo es la facilitación del desarrollo personal. Su metodología básica es la consulta, en la que se utilizan recursos múltiples, ya sea verbales, corporales e imaginarios. En palabras del propio Rogers, “Yo estoy solamente interesado en proporcionar aquellas condiciones experienciales que ayuden al cliente a cambiar, y a evolucionar de una manera propia. Yo estoy interesado en ayudar a la gente a conseguir lo que desea”.

Una característica básica de la consultoría psicológica de Rogers tiene que ver con el carácter constructivo, es decir que este enfoque centrado en la persona demuestra una gran facilidad para dar respuesta a todas las necesidades de manera equilibrada. De esta forma, las crisis son aprovechadas como oportunidades para construir nuevas oportunidades y encontrar otras maneras de alcanzar niveles de bienestar y, por ende, autorrealizarse.

En este punto cabe hacer una aclaración sobre la teoría de Rogers. El enfoque centrado en la persona que él mismo conceptualizó y llevó adelante tiene dos momentos diferentes. En ese sentido, podemos separar el enfoque centrado en la persona como terapia o como abordaje. En el primer caso, es decir, como terapia es un método para facilitar cambios y transformaciones en individuos que consultan por dificultades psicológicas.

Tiene para lograr este objetivo una teoría de la personalidad rigurosamente documentada y vastamente experimentada en sus dispositivos de acción, y un marco actitudinal fundante, por lo que se ubica como una línea de la psicología humanística, que ya hemos caracterizado. En cambio, el enfoque como abordaje no es una teoría ni una línea de la psicología, sino un modo de pensar las relaciones humanas, un modo de ser siendo con los demás, una filosofía de vida, una ideología o marco de creencias apuntalado en la importancia de los encuentros.

Por otra parte, el enfoque centrado en la persona como terapia y sus campos de aplicación, están vinculados a todos los tipos de demanda de ayuda psíquica, en normalidad o patologías severas, desde niños hasta adultos y adultos mayores, individual o grupal, parejas y familias, y ha demostrado eficiencia en sus resultados.

Mientras que el enfoque centrado en la persona como abordaje general, implica algunos de los aspectos que ya hemos visto, respecto de una perspectiva de vida positiva, el respeto por la dignidad del individuo, por su autonomía y libertad de elección, la aceptación de la incerteza y las ambigüedades, entre otras. Lo importante de esta doble cualidad del enfoque centrado en la persona es que permite que aquellos que lo sostienen, realizar prácticas diversas desde una congruencia ideológica personal.

Ya sea que se constituyan en psicoterapeutas o en counselors, y atiendan personas que solicitan ayuda para resolver sus problemas, siempre, en todos los casos, van a considerar a la persona como un ser vivo disponible al crecimiento desarrollo y despliegue de sus potenciales positivos. Esto es así porque su tarea es la de facilitar un modo de relación que posibilite el desarrollo y despliegue de aspectos positivos que permitan el desarrollo personal.

El enfoque centrado en la persona como terapia, es decir como psicoterapia o counseling, es en síntesis un proceder que se basa en la creación de un marco, por medio del cual el consultante debe sentirse libre de comunicarse dentro de un contexto que ofrece una situación en donde se sienta seguro y amparado. Pero, además, esa situación debe brindar un contexto de aceptación incondicional de la propia persona, y autenticidad, escucha activa y empática por parte del counselor.

De esta manera, habrá respuestas verbales por parte del facilitador en concordancia con lo que dijimos anteriormente, que fueron en un primer momento denominadas respuestas reflejo, luego respuestas de seguimiento empático y por último chequeo de percepciones. Se parte del concepto de que todo consultante, para constituirse en tal, debe percibir algún grado de incongruencia o discordancia en sí mismo, es decir, en su propio ser, y desde allí algún probable desorden o síntoma perturbador.

En ese sentido, el objetivo de un terapeuta con un enfoque centrado en la persona es facilitar el tránsito hacia una congruencia personal, desde la cual supere el problema y desarrolle su ser siendo persona en el mundo de una manera favorable para sí mismo. Cabe, aclarar, entonces que el rol del consultor psicológico se construye como un facilitador, ya que se tiende a que la persona consultante asuma que es él mismo quien le debe otorgar sentido a las experiencias que se viven en cada momento, a través de un proceso de creación de significado.

De este modo, se deja que el modo de vivir el día a día sea espontáneo, creativo, sin intentar que todo lo que se percibe encaje a la fuerza en esquemas preconcebidos. El estilo de vida asociado a este tipo de personalidad, para Carl Rogers, se caracteriza por evitar la

tendencia a prejuzgar, por eso hace hincapié en que no deben existir esquemas fijos en los que se intenta entrar a la fuerza.

Por lo tanto, no se analiza el presente como algo que debe ser explicado totalmente por las vivencias del pasado, tal como sucede con el psicoanálisis, sino que se vive plenamente el momento que se está desarrollando. Es por esto también que decíamos que la personalidad de los consultantes es altamente funcional, es decir, muy abierta a la experiencia, en un sentido amplio.

No adopta una actitud defensiva como un acto reflejo ante lo desconocido, sino que prefiere explorar nuevas posibilidades, salir de la zona de confort y no quedarse en la superficie de las vivencias sino profundizar en todo aquello que le va sucediendo. Es por eso que este tipo de personalidad se define por la aceptación de las emociones asociadas a lo que se está viviendo, la no evitación de las “emociones negativas” y la adopción de actitudes receptivas ante situaciones que no son claramente peligrosas.

Cabe aclarar que la aplicación de este modelo terapéutico ha sido minuciosamente estudiado e investigado como proceso, lo que permitió descubrir que existe un camino que pasa de la desorganización inicial a una reorganización en su cierre.

### Las etapas en la consultoría psicológica

La primera fase o etapa es la descripción, en la que el consultante presenta sus problemas personales, sus malestares o síntomas. Y, además, expresa sus estados emocionales y autocríticas.

La segunda etapa es el análisis, en la que se exploran comportamientos, conductas, emociones y sentimientos, vinculados al problema de consulta y a la persona considerada como un todo y no como la suma de sus partes. En este sentido, el facilitador promueve el autodescubrimiento de las contradicciones de la propia experiencia y el conocimiento de las construcciones perceptuales fundantes.

La valoración es la tercera etapa y se caracteriza por que en ella se produce una percepción de la noción de sí mismo en un nivel cada vez más profundo. Recibe este nombre porque se va modificando el nivel de valoración, y, con esta modificación, se observan principios de reorganización de la propia persona.

La última fase es la integración, en la que se alcanza una mayor autoaceptación. En ese sentido, se perciben los progresos desde una valoración más positiva del propio consultante. Por otro lado, se observan cambios y transformaciones deseables para el individuo. Cuando los consultantes alcanzan a transitar estas fases, logran una reconfiguración perceptual de su noción de sí mismo.

Esta reconfiguración perceptual les permite evolucionar hacia un estado de mejor acuerdo interno, ser menos defensivos y menos propensos a la angustia y la tensión y tener percepciones más realistas. Pero, además, los ayuda a obtener una mejor expresión de sus autorrecursos para resolver problemas, aumentar la autoestima, mejorar las relaciones interpersonales, elaborar proyectos, ser más creativos y desarrollar y expresar lo mejor de ellos mismos.

### Las nociones centrales del ECP

La primera que vamos a ver es la tendencia actualizante que fue definida por Rogers como “la capacidad que tiene el ser humano, latente o manifiesta, de comprenderse a sí mismo y de resolver sus problemas de modo suficiente para lograr la satisfacción y la eficacia necesarias a un funcionamiento adecuado”.

En ese sentido, podemos decir que esta capacidad implica comprender no solo la tendencia al mantenimiento adaptativo del organismo, sino también al crecimiento, al desarrollo y al enriquecimiento progresivo. Cabe aclarar que esto no implica ignorar que también existe una tendencia entrópica al deterioro y a la muerte de lo vivo, pero como afirma Rogers “el universo construye y crea permanentemente, además de deteriorar. Este proceso es evidente en el ser humano”.

Otra noción central en la teoría de Rogers y el enfoque centrado en la persona es la **escucha empática**, es decir, la capacidad de entender, comprender y responder a la experiencia única del prójimo. Esta escucha empática es una forma de relación entre el consultante y el facilitador que resulta de poder sentirse en la experiencia vivida del otro, esto es, como se dice de manera coloquial, “poniéndose en los zapatos que el otro calza”, o dicho de otra manera, pretender ver el mundo del otro con los ojos del otro.

Esta capacidad empática implica tanto los aspectos emocionales como los cognitivos del mundo vivido, es decir aquello que circula, las emociones y los sentimientos o significaciones personales de la propia experiencia. Como es el resultado de una actitud, no es simplemente una disposición unidireccional desde el terapeuta hacia el consultante, sino una manera de relacionarse en donde se propone la empatía vincular.

De esta manera, podemos decir que es un modelo de ida y vuelta, que, a modo de ejercicio terapéutico útil para una mejor comunicación, puede ser trasladado a la vida cotidiana del consultante, tanto consigo mismo como con los demás. La escucha empática, para ser terapéutica, debe resultar en respuestas de ese nivel. Esta es la tarea de un facilitador de la consultoría psicológica.

El consultor psicológico debe comunicar a su cliente su percepción del mundo vivido por este, y a modo de chequeo mutuo de convalidación de lo percibido y expresado, ya sea gestual o verbalmente, desde el encuentro, poder facilitar un acercamiento comprensivo a sí mismo.

Tanto la no directividad, que ya hemos visto, como posición existencial, la confianza en la posible expresión de la tendencia actualizante, la escucha y respuesta empática son las maneras de favorecer este proceso de ida y vuelta entre el consultante y el facilitador.

El último concepto clave que vamos a estudiar es la **noción de sí mismo**. Este es un concepto central desde el cual se construye toda la teoría de la personalidad que sustenta el enfoque centrado en la persona. Carl Rogers lo define así: “Es un conjunto organizado y cambiante de percepciones de un sujeto que se refieren a él mismo. Es una estructura perceptual que incluye las características, atributos, cualidades y defectos, capacidades y límites, valores y relaciones que el sujeto reconoce como descriptivos de sí mismo, y que percibe como datos de su identidad (...) Esta estructura engloba todas las experiencias del sujeto en cada momento de su existencia”.

Decir estructura perceptual remite al concepto de que el ser humano no tiene un “sí mismo”, es “sí mismo” en proceso experiencial permanente, lo que implica que mientras vive percibe su propia experiencia y puede discriminarla de la de los otros.

Su funcionamiento es comparable a totalidad organizada de percepciones consistentes, desde las cuales diferencia aquello que vive para sí como características mísmicas, aquello que emerge de las relaciones con los demás como condiciones yoicas. Es por ello que en esta vivencia de sí mismo podemos diferenciar lo mísmico, es decir, el “mí”, de lo yoico, esto es, el “yo”. Veamos brevemente en qué consisten estos dos conceptos.

El “mí” se instala como permanente referencia ante lo propio, ya que es una constante perdurable que nos hace dar cuenta de que somos “el mismo” y “lo mismo”, incluso en el cambio permanente que nos inspira la vida que vivimos. Somos quienes somos, “el mismo” ante nosotros mismos, aun cuando nos transformemos yoicamente. A esto se lo ha denominado la consistencia de sí mismo, desde la cual el organismo tiende a regular sus comportamientos y conductas.