

EL *COUNSELLING*: LA PROFESIÓN DE AYUDAR



Investigación VIU



viu | **Universidad**
Internacional
de Valencia

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Las bases del <i>counselling</i>	5
3. Las tres características del <i>counselling</i>	8
4. La profesión de <i>counsellor</i>	12
5. Las principales tendencias identificadas para un futuro	18
6. Conclusiones	23
7. Bibliografía	25
8. Acerca de la autora	26

1. INTRODUCCIÓN

El *counselling* emerge con fuerza. Aunque parece una disciplina nueva propia de la psicología, la tradición en el mundo anglosajón es destacable. La Asociación Americana de *Counselling* es una organización profesional y educativa sin fines de lucro, que se dedica al desarrollo y la mejora de la profesión de consejería. Fundada en 1952, es la asociación más grande del mundo que representa exclusivamente a los consejeros profesionales en diversos ámbitos de práctica.

Aunque la tradición del *counselling* está muy arraigada en el mundo anglosajón, en los países de habla hispana la aparición de esta disciplina estrechamente vinculada a la psicología es más reciente. Países como España, Colombia, Perú, México y Ecuador cuentan con profesionales del *counselling* que ejercen su profesión en los ámbitos más conocidos pero también en aquellos ámbitos nuevos que emergen con decisión.

El *counselling* es un cuerpo de conocimientos, habilidades y actitudes que tienen como objetivo potenciar las relaciones de ayuda. Esta relación de ayuda se establece entre cualquier persona y el profesional del *counselling*, el *counsellor*. Toda

persona puede beneficiarse del *counselling* debido a que no es una disciplina que nace para analizar y tratar la enfermedad mental sino que persigue contribuir a reducir el malestar en los momentos de la vida en los que todas las personas pueden sentirse indefensas.

El *counselling* se basa en la aceptación de la otra persona, en el respeto y en la firme creencia que todos los individuos, incluidos los niños, son capaces de activar recursos en situaciones difíciles. La tensión emocional puede nublar el pensamiento haciendo que en determinados momentos la situación sea entendida como desbordante. Sin embargo, esta circunstancia no es suficiente para considerar que la persona no puede resolver la situación que le sobrepasa.

Cuando una persona puede explicar las preocupaciones y los miedos aligera la tensión y abre la mente a posibles soluciones. El *counsellor* no dice a los clientes aquello que deben hacer sino que les ayuda a encontrar el camino que ellos deben elegir y seguir. Incluso los caminos más tortuosos pueden ser recorridos con la ayuda necesaria.

La abundante investigación realizada en el mundo durante los últimos cincuenta años, así como, la labor de asociaciones profesionales de *counselling*, por ejemplo la Sociedad Interamericana de Counseling que trabaja para dar respuesta a las necesidades sociales, permiten situar a esta disciplina de la psicología en un marco privilegiado. Los éxitos del *counselling* en distintos ámbitos son numerosos de modo que se suman evidencias a la necesidad de dedicar esfuerzos profesionales a analizar cómo es posible ayudar a las personas y ejercer dicha práctica.

En este informe, desarrollamos las bases de la disciplina que profundiza en el enfoque de respeto a las capacidades de las personas aún en los momentos

más difíciles. También apuntaremos los ámbitos en los que el *counselling* ha aportado de una manera más significativa: fundamentalmente el ámbito de la salud, de la interacción entre las personas y los animales, la orientación escolar y vocacional y el ámbito universitario. Más recientemente, nuevas vías vinculadas con la gestión de los conflictos se abren para el *counsellor*.

Las posibilidades que el *counselling* ofrece a las psicólogas y los psicólogos en un futuro son amplias puesto que el enfoque que propone se sitúa claramente en la psicología positiva propia del siglo XXI.

2. LAS BASES DEL *COUNSELLING*

La salud de una disciplina puede ser medida a partir de diversos indicadores. El número de artículos que se publican en revistas de prestigio, las entradas en bases de datos científicas se publican sobre el tema

nos permiten saber si una disciplina es actual. En marzo del 2016, los artículos recogidos en una de las bases de datos científicas de más prestigio, Scopus, alcanzaban los 22.872 artículos.



Figura 1. Principales revistas que publican artículos de *counselling*

Estos datos ilustran que el *counselling*, como disciplina académica y como profesión, no es algo anecdótico. Al contrario, el *counselling* se revela como un campo del conocimiento propio de la psicología que aporta propuestas de reflexión, habilidades y actitudes rigurosas y aplicadas. El objetivo principal del *counselling* es aliviar el sufrimiento con el

fin de conseguir el mayor bienestar posible para las personas que padecen especialmente en los momentos de mayor vulnerabilidad.

En las últimas décadas, se ha incrementado en los países occidentales la demanda social de atención debido a factores como el envejecimiento de la

población, el aumento de algunas enfermedades la consecución de la estabilidad clínica en muchas enfermedades crónicas y degenerativas. Todas estas personas comparten un aspecto común: ven amenazada en su integridad. El *counselling* es adecuado para ayudar a cualquier persona que está pasando por un mal momento o que tiene problemas emocionales que no pueden resolver por sí sola.

Hay personas que se sienten más cómodas hablando con un extraño que con los familiares o los amigos. Durante el *counselling*, un profesional capacitado escucha y ayuda, sin juzgar, para que la persona encuentre sus propias respuestas a los problemas. El *counsellor* da tiempo a la persona para expresarse o simplemente pensar. La persona puede hablar, llorar, gritar o reflexionar. Es una oportunidad para que el individuo que necesita ayuda mire a sus problemas de una manera diferente junto a alguien que la respeta y fomenta las opiniones y las decisiones que tome.

Aunque hay diversos enfoques del *counselling* todos tienen en común el mismo objetivo: hacer que se sienta mejor. Algunos *counsellors* dicen que el *counselling* no lleva a que los problemas desaparezcan, pero facilita en gran medida hacer frente a ellos e incrementar el bienestar.

El *counselling* ha sido muy utilizado en pacientes con cáncer, depresión, ansiedad, trastornos de la

alimentación, fobias y adicciones. De todos modos, esta práctica profesional también es útil en personas no diagnosticadas que pueden haber vivido la muerte de un familiar o amigo, tras una pérdida de trabajo o en los momentos de cambio del ciclo vital. Las personas con problemas de salud a largo plazo son especialmente vulnerables a la depresión y las técnicas han sido probadas para facilitar ayuda.

Asimismo, su aplicación ha tenido éxito ante dificultades emocionales, por ejemplo, para mantener su ira bajo control. En adolescentes se ha revelado como una práctica muy útil. De hecho, la NICE, la organización independiente que asesora sobre la eficacia de los tratamientos médicos, recomienda el *counselling* en lugar de medicamentos para los niños que están deprimidos. También puede ayudar a los niños con ansiedad, trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH) y los niños que deben soportar dolor físico durante un periodo largo.

El *counselling* es una disciplina viva. La investigación y la práctica profesional van alimentando el cuerpo teórico y práctico necesario para guiar la tarea del profesional. En este sentido, es clave profundizar en la documentación rigurosa y contrastada puesto que han emergido asociaciones y profesionales que no necesariamente tienen la formación adecuada para realizar esta práctica profesional.



Figura 2. Conceptos clave en el trabajo del *counsellor*

En la vida profesional del *counsellor* es necesario actualizarse y formarse con continuidad. En los países de habla hispana las necesidades de formación en *counselling* son mayores que en los países anglosajones puesto que la tradición de esta disciplina no está tan arraigada. Cuando

estas necesidades de formación son cubiertas, los profesionales de la psicología ven abiertas nuevas opciones de intervención. La profesión del *counsellor* está tomando relevancia en distintos ámbitos y emerge como una clara opción de futuro.

3. LAS TRES CARACTERÍSTICAS DEL *COUNSELLING*

El *counselling* es la disciplina completa. Sin embargo, haciendo un esfuerzo de síntesis podemos destacar tres características que dan a esta disciplina de la psicología su carácter único. La primera es la visión positiva de la naturaleza humana. La segunda característica es el trabajo realizado en el desarrollo de un marco integral que atienda a las diferencias individuales. La tercera característica es el uso de técnicas provenientes del ámbito de la psicoterapia.

En relación a la visión positiva de la naturaleza humana, el *counselling* busca aliviar el sufrimiento en momentos que la persona ve amenazada su integridad. La sensación de amenaza y de impotencia

es subjetiva; y por tanto, el sufrimiento también lo es. En este sentido, el *counsellor* contribuye a superar el momento cuando acontece algo que la persona percibe como una amenaza importante para su existencia y al mismo tiempo, siente que carece de recursos para hacerle frente.

Demasiado a menudo la ayuda a las personas se da a partir de palabras impositivas como "tiene que, haga, salga, no se preocupe, no llore, etc." que responden a la necesidad del ser humano de ejercer control sobre los demás pero que han sido incapaces de demostrar su utilidad. El cambio, en el *counselling* se interviene haciendo a la persona protagonista.



Figura 3. Objetivo del *counselling*

El *counsellor* identifica las necesidades y las preocupaciones, así como los recursos disponibles en la persona para ayudar a que sea la propia persona quien los active y haga frente a la situación. En el *counselling* se pone en práctica el sentido crítico y la prudencia en un diálogo con la persona. Por tanto, el *counsellor* no es una persona que de consejos o sugiera que hacer sino que se da una condición de simetría moral con los pacientes

El *counselling* permite este acercamiento: promueve la motivación al cambio desde la dinámica de la elección, desde el respeto a sí mismo y a los demás. Es una forma bien definida de abordar los problemas y ayudar a la toma de decisiones en el marco de un proceso democrático. Tiene como referentes el modelo de potenciación, en el que se considera que las personas tienen capacidad para superar condiciones adversas, así como la exigencia de principios éticos de mínimos y la promoción de principios éticos de máximos, defendida por la bioética moderna.

La relación que ayuda es una relación auxiliante, interventiva y preventiva, en la que a través de la comunicación se intenta, en un lapso de tiempo relativamente corto, provocar en una persona desorientada o sobrecargada, un proceso activo de aprendizaje, en el curso del cual se pueda mejorar su disposición de autoayuda, su capacidad de autodirección y su competencia operativa.

Video: <https://www.youtube.com/watch?v=K81g7GTFnW0>

En relación al desarrollo de un marco integral que atiende a las diferencias individuales, el profesional de la ayuda ejecuta una práctica profesional basada en los enfoques de capacitación recogidos en diversas guías preparadas para distintas comunidades. La mayoría de los enfoques de capacitación parecen estar incorporando guías sobre cómo tratar las diferencias individuales. Dado que la naturaleza

fundamental de la diversidad individual y cultural en la práctica del *counselling* se reflejan múltiples dimensiones, como las identidades, el género, las capacidades, la procedencia cultural o la situación sociolaboral, una característica fundamental del *counsellor* es su facilidad para mostrar competencia en múltiples dimensiones de diversidad.

La razón principal para la utilización de un marco integrador en la diversidad individual y cultural es que las personas, los psicólogos pero también los clientes, pertenecen a muchos grupos sociales, y en segundo lugar, la identidad de cada persona es clave para abordar los distintos temas en los que el *counsellor* ayuda.

Por otra parte, un enfoque integrador es necesario para incorporar las múltiples dimensiones de diversidad a la hora de entender cualquier persona y buscar la garantía de los resultados positivos previstos. En apoyo de esta conclusión, nos referimos a la más reciente de la práctica directrices aprobadas por la Asociación Americana de Psicología en relación a las niñas y las mujeres (APA, 2007) que hizo hincapié en la necesidad de considerar la diversidad en un sentido amplio, incorporando la raza, edad y la discapacidad, en el desarrollo de intervenciones competentes para las personas.

Estas directrices, por ejemplo, destacaron los desafíos únicos que las personas que forman parte de diversos colectivos minoritarios a la vez pueden tener que afrontar. En estos colectivos el impacto del sesgo, la marginación y un menor acceso a la educación y a la atención de la salud inciden en la capacidad para superar situaciones difíciles. Así, por ejemplo, destacan:

"Cada niña y cada mujer ha sido socializada dentro de un ambiente cultural único a partir de su pertenencia a grupos sociales visibles e invisibles. Los grupos múltiples de las niñas y las mujeres se

cruzan y se influyen mutuamente y son promulgados dentro de la familia y las instituciones culturales a través de influencias de los compañeros, y dentro de los medios de comunicación (APA, 2007, p. 960)"

En algunos países, como México, el *counselling* se desarrolla muy orientado al desafío de la multiculturalidad. Esta necesidad emerge tanto vinculada a las personas de dicho país que necesitan ayuda como a aquellos que están trabajando fuera de sus fronteras y necesitan apoyo en decisiones complejas. Las personas expatriadas pueden necesitar soporte para la adaptación a las normas culturales distintas. El apoyo y la ayuda para conocer dichas normas y realizar los ajustes necesarios es una tarea en la que el *counsellor* contribuye. Por ejemplo, la organización Expatriate Counseling aúna sus esfuerzos en este sentido.

WEB: <http://expatriatecounseling.com/>

Del mismo modo, el reciente informe del grupo de trabajo de la Asociación Americana de Psicología para el *counselling* (2006) reconoció el poderoso papel que las variables demográficas como la edad en el impacto de la ayuda facilitada por los *counsellors*. Por otra parte, algunos de los más recientes libros de texto de orientación multicultural (McAuliffe, 2007; Sue & Sue, 2008) han comenzado a enfatizar un enfoque complejo e inclusivo. Por ejemplo, McAuliffe utiliza el término *counselling* cultural para resaltar la importancia de la incorporación de una serie de dimensiones de diversidad.

Es probable que, debido a los distintos niveles de la opresión social asociados a diferentes aspectos de las personas en momentos y contextos variados, dichas personas pueden experimentar algunos aspectos de sí mismos como más o menos importantes o salientes que otros, dependiendo de la época y el contexto, por ejemplo, la identidad homosexual en un adolescente o la identidad de género en una mujer de mediana edad que experimentan un divorcio.

En el informe destaca, por ejemplo, que:

"la estratificación y la desigualdad dentro y entre los grupos se da de manera inequívoca en la sociedad por lo que las competencias identificadas en las guías de práctica del counsellor deben necesariamente considerar este punto" (McAuliffe, 2007, p.24).

En relación al uso de técnicas provenientes del ámbito de la psicoterapia, el *counselling* no necesariamente comporta estrategias de ayuda diferenciadas a las propias de la psicología. Por esta razón, la mayoría de *counsellors* son psicólogos. Es por tanto, imprescindible que el *counsellor* esté formado en conocimientos, habilidades y actitudes propias de las relaciones de ayuda.

Por un lado, el conocimiento de la disciplina así como la actualización en las investigaciones recientes es una base necesaria para el buen profesional. Profundizar en cada uno de los ámbitos de actuación y también conocer muy bien en contexto de trabajo va a ser fundamental para el profesional.

Las habilidades del *counsellor* están muy vinculadas a la capacidad de expresar con sinceridad aquello que se siente; la solidaridad con el sufrimiento del otro. Por tanto, es fundamental que de verdad se pretenda ayudar con todas las herramientas al alcance y poseer un sólido asentamiento en valores por parte del profesional que presta la ayuda.

Evidentemente, este proceso implica un riesgo para el profesional puesto que el compromiso con el sufrimiento puede generar malestar, sin embargo, permite una práctica que proporciona mayor satisfacción personal que la mera aplicación técnica y conocimientos. Su práctica facilita el establecimiento de una relación de confianza significativa que permite y facilita la promoción futura del bienestar en la otra persona.

Las actitudes que debe desarrollar el *counsellor* se basan en la empatía, la veracidad y la aceptación incondicional.

La empatía permite la disposición y habilidad para comprender y transmitir comprensión a la persona que se acompaña, a través del entendimiento de la situación vital en que se encuentra y necesita cambiar respetando su punto de vista.

La veracidad, consiste en expresar con sinceridad que se siente solidaridad con el sufrimiento del

otro y que de verdad se pretende ayudar con todas las herramientas a su alcance y requiere un sólido asentamiento en valores por parte del profesional que presta la ayuda.

Finalmente, la aceptación incondicional resalta la importancia de aceptar, sin juicios de valor y sin reservas la biografía de la otra persona, su estilo de vida y sus comportamientos.

Video: <https://www.youtube.com/watch?v=JvhU42JHzfY>

4. LA PROFESIÓN DE *COUNSELLOR*

Las relaciones de ayuda pueden extenderse a todos los ámbitos de la vida puesto que cualquier persona tiene derecho a ser ayudada. Aún así, la investigación y la práctica profesional se han orientado a aquellos contextos donde la demanda es creciente.

4.1. El ámbito de la salud

La ciencia y la práctica del *counselling* se concreta en contextos relacionados con la salud. En la investigación médica, la rehabilitación y el servicio directo a las personas durante el ciclo de vida, el *counsellor* un espacio de trabajo. La prevención, la adaptación, la recuperación de la enfermedad, los cambios de estilo de vida saludables, la enseñanza y la formación de los psicólogos u otros profesionales de la salud permite esta participación del *counselling* en la salud.

Las funciones del *counsellor* en el ámbito de la salud son las siguientes:

- Participar activamente en el campo de la psicología

de la salud, la prevención de enfermedades, la educación para la salud, la medicina del comportamiento, la rehabilitación y las áreas relacionadas.

- Promover el *counselling* como un valioso aporte al campo de la psicología de la salud, la prevención de enfermedades, la medicina del comportamiento, la rehabilitación, la educación para la salud y áreas afines;
- Promover la investigación en relación con la eficacia, así como los costos de las intervenciones de asesoramiento sobre salud y las variables relacionadas con la enfermedad y los resultados.
- Avanzar en los esfuerzos hacia la integración de la práctica y la ciencia.
- Facilitar y apoyar la educación y la formación de los psicólogos de orientación que están interesados en los campos relacionados con la salud.



Figura 4: El ámbito de la salud es uno de los campos más frecuentes del trabajo del *counsellor*.

Los momentos del ciclo vital en los que la persona puede requerir la ayuda del *counsellor* son numerosos. Por ejemplo, en cambios en la relación marital, en situaciones de separación o divorcio el *counsellor* ayuda a activar los recursos necesarios para mostrar a los cónyuges que pueden superar la situación. El *counsellor* no aconsejará ninguna decisión, simplemente dará soporte incondicional y ayudará en la reflexión para facilitar la decisión más ajustada. En Perú, el *counselling* marital está ampliamente desarrollado siendo de gran ayuda para las parejas y las familias. La tarea del instituto familiar sistémico de Lima es un ejemplo de ello.

4.2. La atención a la multiculturalidad

La atención a la multiculturalidad es fundamental en el *counselling* puesto que las decisiones tomadas en la vida están directamente vinculadas a las actitudes desarrolladas durante la socialización. La formación del *counsellor* en este aspecto es muy importante. De hecho, diversos estudios muestran que cuando un profesional se forma en la cultura propia de las personas que ayuda la relación de ayuda se ve altamente beneficiada. Las conclusiones de la investigación de Roysiscar, G., Gard, G., Hubbell, R. y Ortega, H. (2005) así lo muestran.

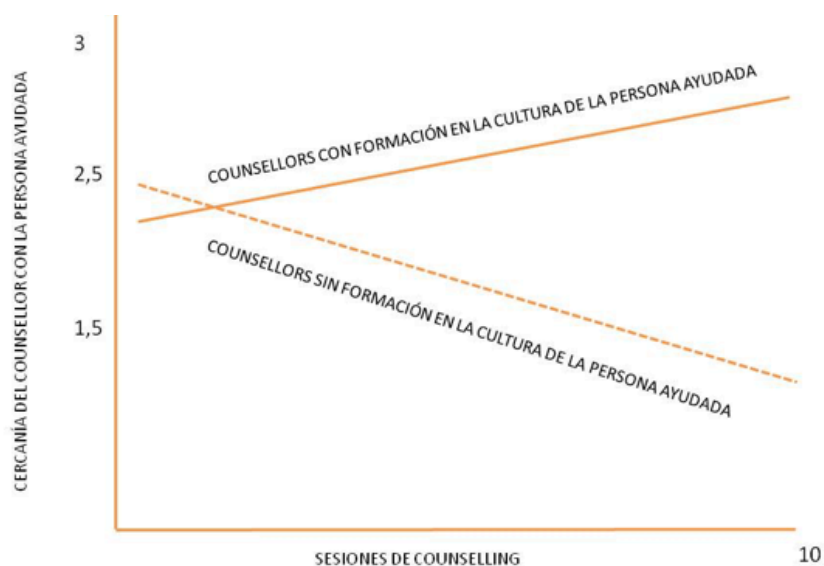


Figura 5: La cercanía de la persona ayudada con el *counsellor* se ve beneficiada por el conocimiento que este tiene de su cultura.

Uno de los ámbitos donde los investigadores de la disciplina han profundizado es el conflicto de rol como elemento de presión social. El conflicto de rol se define como un conjunto de expectativas de comportamiento asociadas con su puesto, un patrón de comportamiento que se espera de quien desempeñe con cierta independencia de la persona que sea.

Los modelos teóricos clásicos aportaban una visión demasiado simplificada de modo que se revisa y aporta complejidad a los modelos teóricos de conflicto de rol complejos. De hechos son numerosas las variables que variables mediadoras que inciden en el conflicto de rol. Ofrece una gran cantidad de ideas para aumentar la complejidad metodológica de la función de investigación de conflictos de género.

Es críticamente importante reconocer que los roles de género de los hombres, y la interacción con el conflicto de rol de género de los hombres, son

procesos muy complejos y no sólo difiere el plazo de un hombre a través de sus diferentes contextos de la vida, sino también serán diferentes entre los hombres con diferentes contextos culturales.

El conflicto de rol tiene un papel importante en la resiliencia, es decir la capacidad para resistir, desempeñando un papel clave en los niveles de satisfacción general en la vida pero también en el trabajo y el equilibrio de la familia.

Ayudar a clarificar las expectativas que uno mismo y el entorno deposita sobre una persona es fundamental. La disonancia entre aquello que una persona espera de sí misma, aquello que el entorno espera de ella y también aquello que realmente puede o debe hacer comporta malestar. El *counsellor* contribuye a clarificar estas expectativas sin imponer sus valores o creencias sino facilitando a través de técnicas el que la persona ayudada las haya evidentes.



Figura 6: La multiculturalidad en el *counselling* ocupa un lugar destacado.

4.3. El ámbito de la interacción entre personas y animales

La comprensión de la interacción entre las personas y los animales es también un ámbito

propio del *counselling*, tal como lo define la sección de interacción humano animal de la sociedad de *counselling* propia de la asociación americana de psicología.

La comprensión de las interacciones entre las personas y los animales en lo que respecta a la psicología, está basada en el desarrollo de la empatía, la capacidad de formar y expresar archivos adjuntos, la respuesta al dolor y la pérdida, los retos del envejecimiento y otros momentos en el curso vital. Desde este punto de vista, las formas en que la interacción humana con los animales promueven la salud son interés del *counsellor*.

El papel de las terapias asistidas por animales en los programas de prevención e intervención en una

variedad de configuraciones, la prevención de la violencia en lo que respecta a la relación entre el abuso animal y la familia, de menores y la violencia en la comunidad forman parte de los objetos de estudios y trabajo de este ámbito.

Los programas de formación sobre temas como el apoyo emocional de la mascota, la evaluación y el tratamiento del abuso de los animales, así como los programas de asesoramiento para hacer frente a las necesidades de los estudiantes de veterinaria también están inmersos en este ámbito de trabajo.



Figura 7: El desarrollo del *counselling* acerca las personas y los animales.

4.4. La orientación escolar y vocacional

El interés de los psicólogos para estimular, promover y facilitar las contribuciones a la investigación, la enseñanza, la práctica, y el interés público en la orientación profesional es un hecho. En este sentido, el compromiso por promover los derechos humanos de todas las personas sin importar la raza, la orientación sexual, clase, nacionalidad, origen étnico, edad, discapacidad, sexo, u orientación religiosa lleva a la voluntad de ayudar en la trayectoria de estudios.

Los jóvenes y las personas que quieren reconducir su profesión pueden beneficiarse de la escucha activa y el espacio de reflexión que facilita el *counsellor*.

Los padres y educadores preocupados por el futuro de sus hijos pueden ofrecer una alternativa a los jóvenes para activar aquellos recursos que les permitirán una toma de decisiones ajustada a sus conocimientos, habilidades y expectativas.

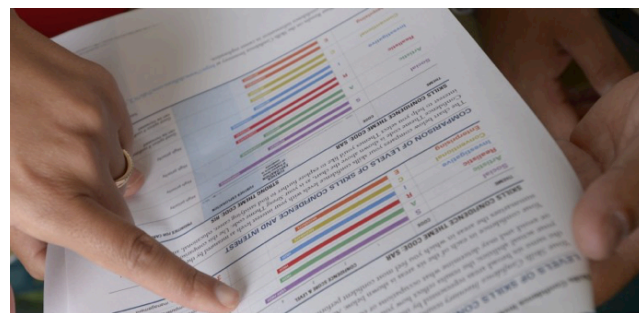


Figura 8: El *counsellor* en la escuela establece relaciones de ayuda con los niños que favorecen niños, profesores y padres.

Con el aumento de los niveles de estrés en los niños, un trabajo de *counsellor* de la escuela es muy importante. Los *counsellors* guían a los estudiantes en primaria y secundaria a través de diversos problemas que se enfrentan a través de sus años escolares. La figura del *counsellor* escolar está muy arraigada en el mundo anglosajón. Esta afirmación es cierta hasta el punto de algunas web que orientan a los estudiantes en la elección de su vocación ofrecen imágenes como la siguiente para ilustrar las posibilidades profesionales del *counselling*. Sin

duda, este interés por la orientación vocacional está creciendo en los países de habla hispana.

El *counselling* escolar y vocacional también permite trabajar las conductas disruptivas en las aulas. El *counsellor* activa la responsabilidad que los niños y adolescentes tienen en el control de las emociones. Por ejemplo, las actitudes violentas se reducen tras sesiones de *counselling* aplicando técnicas de autocontrol emocional.

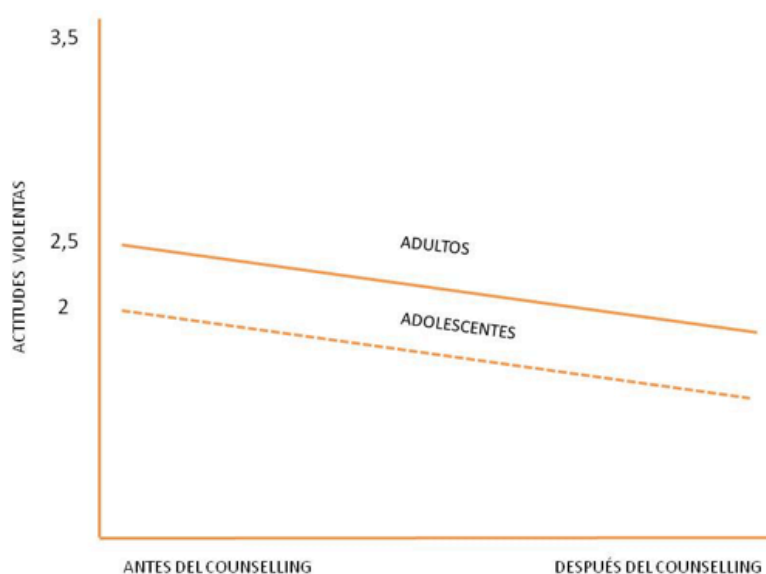


Figura 9: La disminución de las actitudes hostiles se reduce tras el *counselling*.

4.5. La orientación universitaria

El propósito de la práctica del *counsellor* en este ámbito es alentar, ayudar y hacer avanzar los servicios de asesoramiento de las universidades, las facultades y las escuelas de enseñanza superior. Los objetivos del profesional entran en una variedad de dominios, incluyendo el conocimiento del centro, la atención a las fortalezas de los estudiantes, el respeto y consideración a las diferencias individuales, la evaluación de las poblaciones estudiantiles, consultando con los profesores y el personal y la programación comunitaria.



Figura 10: El *counsellor* en enseñanza superior: una profesión arraigada.

El *counselling* universitario está ampliamente extendido en el mundo anglosajón. Aún así, en los países de habla hispana el tutor desarrolla relaciones de ayuda con el estudiante que incorporan técnicas de *counselling*. Para citar algunas, las instituciones de México, Colombia, Perú y Ecuador incluyen en sus prácticas la relación de ayuda a los estudiantes.

El *counselling* en enseñanza superior está estructurado en torno a programas bien planificados. De hecho, no sólo los profesionales de la psicología se dedican a ayudar a los estudiantes sino que también otros miembros de la comunidad

universitaria desarrollan este tipo de tarea. Los *counsellors* forman a estudiantes con más experiencia para que ayuden a sus compañeros más jóvenes. De este modo, tanto aquellos alumnos más aventajados como aquellos que se encuentran al inicio del proceso de enseñanza-aprendizaje pueden beneficiarse de la relación. Los estudiantes que ayudan ven reforzado su sentimiento de pertenencia a la comunidad universitaria además de incrementar la responsabilidad. A la vez, los estudiantes que reciben la ayuda se benefician de la perspectiva de una persona que ha pasado recientemente por la misma experiencia que ellos.



Figura 11: El *counsellor* en enseñanza superior es un ámbito que requiere profesionales.

5. LAS PRINCIPALES TENDENCIAS IDENTIFICADAS PARA UN FUTURO

Entre los campos de trabajo del *counsellor* recientemente iniciados encontramos las relaciones sociolaborales, la mediación y la gestión de los conflictos y el *counselling* para la paz.

5.1. Las relaciones sociolaborales

Cada vez más las exigencias de los entornos laborales llevan a dificultades para invertir la energía adecuadamente. El estrés vinculado al ámbito sociolaboral es una de las vías de trabajo de futuro del *counsellor*. Hasta el momento, las intervenciones del *counselling* en este sentido han sido muy positivas. Los resultados muestran una mejora del estrés en profesiones relacionadas con la salud.

Las estrategias de afrontamiento del estrés laboral son un bagaje importante para los profesionales. Estas estrategias han sido definidas como las habilidades utilizadas para reducir el posible daño de un hecho cause contra el bienestar psicológico de la persona. Habitualmente se centran en aquellas estrategias que son activas, centradas en el conflicto, y aquellas que son afectivas, es decir, centradas en la emoción. Las estrategias centrada en la emoción de afrontamiento están más asociadas a la necesidad de

ayuda que las estrategias centradas en el conflicto. En los estudios transversales las estrategias centradas en las emociones se ha asociado con el estrés laboral y el desgaste.

Las intervenciones del *counsellor*, con el potencial de cambiar las estrategias de afrontamiento desfavorables, se han encontrado en poblaciones de clientes que afrontan el estrés. La carga de trabajo precede el estrés laboral, que a su vez puede conducir al desgaste. Este proceso se ve influenciada por ambas características individuales (por ejemplo, la personalidad y formas de afrontamiento) y los factores de organización (por ejemplo, estado de especialista). Por lo tanto, se podría esperar que la reducción del estrés en el trabajo podría tener un impacto en la reducción de agotamiento.

Recientes estudios muestran la utilidad del *counselling* para reducir el estrés especialmente en médicos e enfermeras. La reducción en el agotamiento emocional ha sido descrita como la dimensión principal de agotamiento, por lo que el *counsellor* ayuda al profesional a encontrar vías para gestionar este agotamiento buscando reducir o prevenir el desgaste.

Complementariamente, la identificación y la activación de estrategias de supervivencia hace posible mejorar el bienestar del paciente. La ampliación de este tipo de intervenciones a otras

profesiones es una de las vías identificadas del futuro trabajo de los *counsellors* dado que todas las personas pueden beneficiarse de ayuda para dignificar su situación sociolaboral.

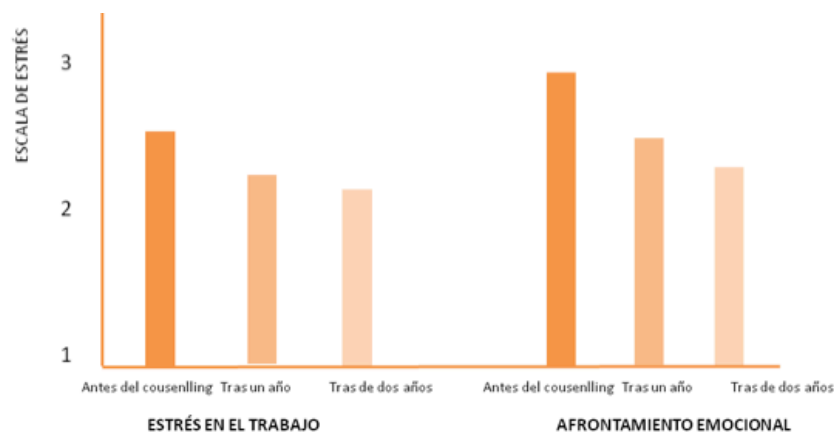


Figura 12: Los niveles de estrés y el afrontamiento emocional directo disminuyen tras la intervención en *counselling*.

La intervención en el ámbito sociolaboral incide va más allá de la gestión del estrés. De hecho comporta todos los aspectos vinculados con el trabajo que en la falta de bienestar de las personas. En Colombia y Perú, la organización *Project Counselling Service* desarrolla programas y líneas temáticas con un alto valor sociolaboral. *Project Counselling Service* es una organización internacional de cooperación solidaria con enfoque latinoamericano que contribuye a la construcción de sociedades no violentas, justas, incluyentes y equitativas, junto a los pueblos y comunidades en América Latina.

Project Counselling Service posiciona el debate sobre la superación de la cultura de violencias y la injusticia social, así como los derechos de la población desarraigada y su protagonismo sociopolítico; potencia la exigibilidad de derechos individuales y colectivos; y promueve la articulación regional desde los movimientos y organizaciones sociales en clave de aportar a un pensamiento propio y crítico latinoamericano.

5.2. La mediación y la gestión de los conflictos

A menudo, el conflicto en la cultura occidental es entendido como algo disruptivo. Las situaciones donde emergen los conflictos tienen a ser consideradas como momentos en los que la estabilidad se rompe de modo que es conveniente intentar recuperar esta estabilidad. Sin embargo, el conflicto que se mantiene sin alcanzar la hostilidad tiene un alto potencial para mejorar las situaciones.

Un conflicto que no comporta daños a las partes implica abrir una alternativa a un momento de más equilibrio. Por tanto, el conflicto puede ser positivo porque permite que las personas que están implicadas en él hablen y compartan para buscar intereses conjuntos y puntos en común. De todos modos, las personas en conflicto pueden estar tan inmersas en su posición que no son capaces de ver los intereses conjuntos y los puntos en común. Una tercera persona ajena al conflicto puede contribuir en gran medida a gestionarlo.

El *counsellor*, con sus conocimientos, habilidades, actitudes puede ejercer este labor. El profesional del *counselling* analiza el origen del conflicto e identifica vías de resolución. Dichas vías de resolución no son expuestas directamente a la persona ayudada sino que es necesario activar los recursos de la persona para que encuentre las alternativas posibles.

Muy a menudo la gestión del conflicto pasa por desarrollar actividades conjuntas. Las actividades que permiten entender a las partes en conflicto que pueden trabajar conjuntamente en beneficio de todos son muy apropiadas en este sentido. Contamos con experiencias muy positivas de uso del *counselling* en conflictos armados.

Por ejemplo, en el conflicto armado de Bosnia-Herzegovina trabajaron 70 *counsellors* y supervisores locales de Médicos sin fronteras, una organización socialmente muy activa, durante tres meses. El objetivo del programa era proporcionar apoyo culturalmente apropiado, ayudar a hacer frente al estrés extremo, contrarrestar impotencia y reforzar los factores de protección. Las actividades en las que trabajaron los *counsellors* fueron la psicoeducación, la formación, la intervención en crisis y los tratamientos psicoterapéuticos breves. La autoayuda, el autocontrol y la capacidad para volver a conectar las propias emociones tras la experiencia traumática fueron objetivos abordados.

El participación de los *counsellors* en estos entornos hace que las agencias de ayuda que trabajan en acciones de emergencias complejas que se centran en gran medida en esfuerzos en la ayuda física pero también en el cuidado de la salud mental y social.

5.3. El *counselling* para la paz

El campo de la paz y los conflictos el *counselling* se ha desarrollado significativamente. La razón de ello es que las vías tradicionales para gestionar los conflictos han perdido eficacia en los últimos años.

La década de 1990, lejos de ser el alumbramiento de una era de paz después del final de la guerra fría, se sucedieron los nuevos fenómenos de guerras posmodernas: los llamados conflictos interestatales étnicos muy centrados en las identidades. Estas guerras posmodernas, en el que la muerte de civiles es la principal estrategia para todos los bandos, superan las guerras modernas clásicas en complejidad y han demostrado ser resistentes a los enfoques tradicionales de resolución de conflictos armados.

Estas nuevas formas de violencia directa son sólo la punta del iceberg de las nuevas formaciones de conflicto estructural y cultural en la nueva sociedad de la información y el conocimiento. Incluso después de alcanzar los acuerdos tradicionales, la violencia vuelve a estallar con mayor intensidad. Esto ha ocurrido, por ejemplo, en Afganistán, Angola, Palestina y Ruanda.

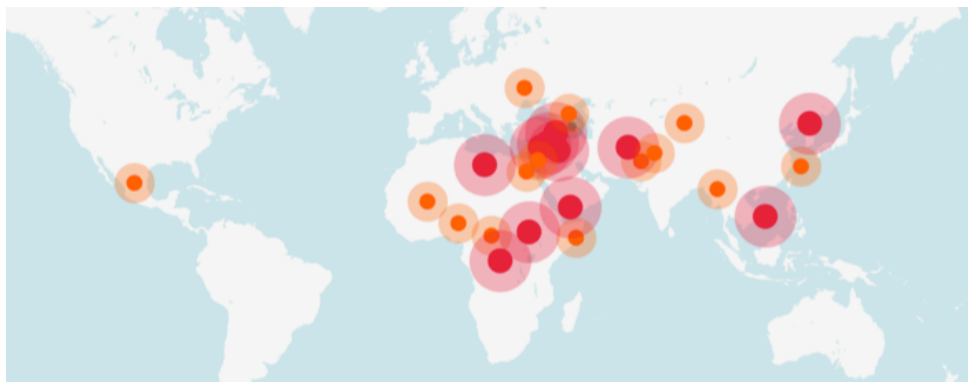


Figura 13: Los conflictos armados en el mundo en 2016 ([http://www.cfr.org/global/global-conflict-tracker/p32137#/#/](http://www.cfr.org/global/global-conflict-tracker/p32137#/)).

El arte de la transformación de los conflictos y la consolidación de la paz es una propuesta del *counselling* que ha sido desarrollada. Por ejemplo, el TRANSCEND es un proceso por fases que persigue este objetivo. Se basa en el diálogo profundo como método para profundizar por debajo del nivel superficial, y en el inconsciente colectivo. Las partes deben estar dispuestas a negociar antes de tomar su lugar en la mesa redonda.

Cada parte en conflicto debe ser trabajada por separado con el fin de desarrollar su comprensión de sus propios objetivos, así como el desarrollo de la interdependencia vertical con el fin de preparar a las partes en conflicto para la negociación y la mediación creativa. Esto significa llevar una amplia gama de personas, procedentes de diferentes orígenes, como funcionarios, representantes de ONG, líderes locales, personal militar, periodistas, líderes religiosos y intelectuales a la mesa de negociación.

En el marco de trabajo del *counsellor* se incluirían derechos como por ejemplo, el derecho a la restitución de la dignidad contemplado en diversos países de América Latina. El derecho a la restitución de la dignidad está referido al cumplimiento del deber de garantizar los derechos humanos asignado al Estado: comprende la obligación de reconocer a las víctimas de violaciones de derechos humanos la titularidad de los derechos fundamentales a la verdad, la justicia y la reparación y de garantizarles su ejercicio sin discriminación alguna. El Estado tiene el compromiso de adoptar todas las disposiciones de carácter jurídico, político, social y de cualquier otra índole, que sean indispensables para que las víctimas de violaciones de derechos humanos puedan obtener verdad, justicia y reparación.

En la agenda de la psicología política de las dos últimas décadas en Latinoamérica (1986-2006) se establece la importancia de trabajar e intervenir en las causas subjetivas que llevan a la guerra, por ejemplo, como se construye la representación mental del enemigo o

las consecuencias sociopolíticas de la guerra (Martín Baró, 2006).

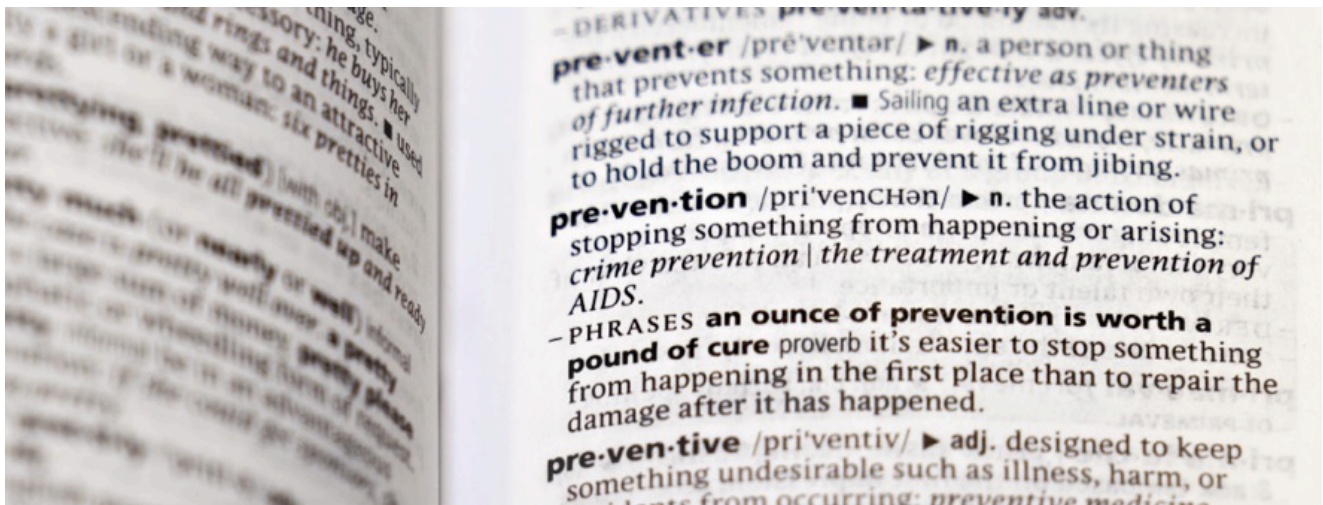
5.4. La prevención

En el *counselling* es central la preocupación por la salud y el bienestar de las personas. Procurar incrementar la cuota de bienestar en una de las aspiraciones de la disciplina. En esta línea, la prevención es una herramienta eficaz: antes de llegar a situaciones en las que la persona se siente desbordada por las demandas del entorno activar conductas preventivas puede ser muy adecuado.

En este sentido, la comprensión de la salud en un sentido amplio, no únicamente como falta de enfermedad es el marco en el que se sitúa el *counselling* para la prevención. La prevención en el *counselling* comporta la teoría, la investigación, la enseñanza y la práctica de la prevención, la promoción, la justicia social, y las iniciativas de interés público durante todo el ciclo de la vida.

Por tanto, la prevención incluye tanto la detención de un comportamiento problemático que se da de forma insistente; el retraso de la aparición de un problema; reducir el impacto de un problema de comportamiento; fortalecer los conocimientos, las actitudes y los comportamientos que promueven el bienestar emocional y físico; y en general, la promoción y las políticas que inciden sobre lo físico, social, y emocional.

Algunos temas que destacan en el *counselling* preventivo son los factores de riesgo asociados con el suicidio con el fin de informar a las iniciativas de prevención del suicidio; la creación de un programa psicoeducativo para prevenir el comportamiento de intimidación en escuelas; la formación de asesores que sean multiculturalmente competente con el fin de reducir los incidentes raciales y la promoción de cambios en las políticas y leyes que reduzcan la incidencia de la violencia doméstica.

Figura 14: La prevención en el *counselling*.

6. CONCLUSIONES

En el año 2011 fue publicado el proyecto de ley de derechos del paciente de la asociación americana de hospitales tras cambios sociales en el modelo de relación entre el médico y los pacientes. La creencia que un paciente es capaz de tomar una decisión informada y consistente con su sentido de bienestar si se le da una información adecuada constituye la base en la relación terapéutica. Esta actuación prevalecerá incluso cuando las decisiones de un paciente entren en conflicto con la recomendación sanitaria.

En este momento, las discusiones en el ámbito sanitario dejaron de estar relacionadas con si se debía o no discutir con un paciente sobre su salud y pasaron a estar relacionadas con el cómo hacerlo. Dado que no se trata de un proceso fácil, los profesionales que son capaces de gestionar las informaciones y decisiones que se encuentran entre los valores del paciente y los valores del personal asistencial toman relevancia.

El *counselling* no simplifica el principio de autonomía, evitando que la persona elija una opción basada en el desconocimiento y la intervención del profesional .

Requiere de la puesta en práctica del sentido crítico y la prudencia, imprescindibles para la reflexión previa, a través de la deliberación como dialógico y considerando en condiciones de simetría moral los valores de los pacientes.

Podríamos decir, de forma general, que la toma de decisiones más adecuada es aquella que se realiza respetando el principio de autonomía del paciente. Sin embargo, el respeto a la autonomía de las personas, comporta dificultades. Todo proceso de toma de decisiones lleva consigo aspectos inevitables y otros evitables. Entre los inevitables, niveles elevados de incertidumbre, amenaza a la supervivencia, calidad de vida y calidad de muerte, conocimientos del sanitario a priori y con el margen de error insoslayable, la evolución del proceso y que el paciente, en este caso amenazado de muerte, intente recabar toda la información que le permita elegir la opción más adecuada para él. Por tanto, la aproximación del *counsellor* debe estar basada en la ética.

Destacar el papel de la ética en la profesión del *counsellor*. El código de ética profesional es un

marco de referencia en el que se enfatiza la ética como valor central de la profesión y su ejercicio. El tema ético constituye además una actuación necesaria en la valoración del ser humano.

Muchas de las asociaciones de *counselling* recogen un código ético basado en lo positivo, aspiracional y relacional cuya finalidad responde al sentido de la vida de las personas en función del bienestar, es decir, en plenitud y con dignidad. Significa una

ética expansiva de sentimientos de solidaridad, comprensión y protección de unos a otros. Implica, por tanto, un reconocerse mutuamente en la humanidad inherente al ser y, al mismo tiempo, reconocer la diversidad cultural que le es propia a toda socialidad humana, respetando por tanto el ejercicio del pensamiento plural y asumiendo la diferencia como aspecto que exige puntos de encuentros para el bien común.

7. BIBLIOGRAFÍA

Caldwell, M. F. & Van Rybroek, G. (2013). Effective treatment programs for violent adolescents: Programmatic challenges and promising features. *Aggression and Violent Behavior*, 18, p. 571-578.

De Jong, K., Kleber, R. J. & Puratic, V. (2012). Mental Health Programs In Areas Of Armed Conflict: The Médecins Sans Frontières *Counselling* Centres In Bosnia-Herzegovina. *International Journal of Mental Health*, 1(1), p. 16-32.

Dennhardt, A. A. & Murphy, J. G. (2013). Prevention and treatment of college student drug use: A review of the literature. *Addictive Behaviors* 38, p. 2607-2618.

Frederick T.L. Leong, F. T.L. Hardin, E. E. Gaylor, M. (2005). Career specialty choice: A combined research-intervention project. *Journal of Vocational Behavior*, 67, p. 69-86.

Holdsworth, E., Bowen, E., Brown, S., Howat, D. (2014). Client engagement in psychotherapeutic treatment and associations with client characteristics, therapist characteristics, and treatment factors. *Clinical Psychology Review* 34, p. 428-450.

Kivlighan, D. M. & Kivlighan, M. (2013). Group Climate Research: Where Do We Go From Here? *International Journal of Group Psychotherapy*, 63(3), p. 419-431.

McLeod, J. & McLeod, J. (2011). *Counselling Skills*. Berkshire: Open University Press.

Webel, C & Galtung, J. (2007). *Handbook of peace and conflict studies*. London: Routledge.

8. ACERCA DE LA AUTORA

La Dra Eulàlia Torras es profesora universitaria acreditada por el Ministerio de Educación e investigadora principal en el *International Observatory on Online Higher Education*. Desarrolla su labor docente en la Universidad Internacional de Valencia desde el 2013 y en la Universitat Oberta de Catalunya desde el 2001.

Nació en Barcelona en 1971. Su formación académica incluye Doctorado en Sociedad de la Información y el conocimiento por la Universitat Oberta de Catalunya en 2008, un doctorado Psiquiatría y Psicobiología Bio-psicosocial Dimensiones de la Universidad de Barcelona en el año 2003, un postgrado en la formación de educadores de la Universitat Oberta de Catalunya en el año 2000, un postgrado en Statistical Software de la Universidad Politécnica de Cataluña, en 1995 y una licenciatura en psicología de la Universidad de Barcelona en 1994.

Ha trabajado como *counsellor* educativo en Barcelona entre 2000-2011, como líder del equipo

de la Fundació Catalana de l'Esplai entre 1996 a 1998, como líder del equipo de Movistar entre 1994-1996 y como educador social en la Fundación Salud y Bienestar entre 1992-1994 .

Ha escrito diversos artículos y libros, a partir tales como, C. León, E. Torras, redes familiares y las actitudes hacia los problemas relacionados con el trabajo, Londres: Thomson Reuters, 2015; E. Torras, "La ética del Cuidado y El Discurso colaborativo en línea," Estudios sobre Educación, vol. 24, 149-171, 2013.; E. Torras y E. Barberà, procesos profesionales de aprendizaje en línea. La naturaleza y el cambio en la enseñanza y el aprendizaje. Saarbrücker: Lambert Academic Publishing AG & Co. kg. Alemania, 2010.

La profesora Torras es editora de la revista *Social Science* y revisora de la revista *Computers in human behaviour*.