



Universidad de Chile

Facultad de Ciencias Sociales

Departamento de Psicología

Características y funciones de la Consejería, en el contexto de trabajo en Cenfa, que contribuyen a demarcar el rol de consejera/o

Memoria para optar al título de Psicóloga

Autoras:

Camila Fernanda Larenas Vásquez

Michelle Constanza Rocha Flores

Profesor Patrocinante:

Felipe Gálvez Sánchez

Santiago, 2019

Agradecimientos

“A mi familia, en especial a mi mamá y a mi papá, por su cariño y preocupación, por apoyarme y respetar todas las decisiones que he tomado. A Michelle, porque no me imagino haber vivido este proceso con otra compañera, gracias por tu amistad, tu entrega y todo eso que aprendí contigo que excede este trabajo. A Felipe, por ayudarme a encontrar un camino en esta última etapa, por tu energía y compromiso en el trabajo con los estudiantes, por alentarnos en los momentos difíciles. A Cenfa, gracias por su calidez, disposición y por confiarnos esta tarea. A Yoselin, porque desde el primer momento me facilitaste comenzar este proceso, gracias por tu apoyo y comprensión. A mis amigas, a mis amigos, a mis colegas, por su preocupación, por su cariño, por sus palabras de ánimo. A Gabriel, por la contención y los tecitos”.

Camila

“A Camila, por el cariño, la hospitalidad, las conversaciones y la comida. Gracias por apostar en dar este paso sin conocernos y terminar ganando una amiga. A mis papás, hermanos, cuñadas y sobrinos por el amor y el apoyo eterno. En especial a mi hermana, por ayudar y regalomearme. A mis amigas y amigos por el tiempo compartido, las conversaciones y las risas. A Felipe, por el optimismo, la preocupación y el amor por lo que hace. A Cenfa por su tiempo, participación y valor por este trabajo. A todas y todos los que me apoyaron, dieron un empuje y siempre han querido lo mejor para mí. Sin ustedes, esto no sería posible. Los quiero mucho”

Michelle

Índice

Agradecimientos.....	2
Resumen.....	4
Introducción.....	5
Contextualización.....	5
Problematización.....	7
Relevancia.....	9
Objetivos.....	11
Marco Teórico.....	12
Consejería.....	12
Voluntariado.....	18
Psicoterapia y terapia familiar	23
Formación, terapeuta y personaje terapeuta.....	25
Modelos, técnicas y tácticas.....	29
Marco Metodológico.....	33
Aproximación epistemológica.....	33
Enfoque metodológico.....	34
Diseño de investigación.....	34
Participantes.....	38
Instrumentos.....	38
Procedimiento.....	40
Técnicas de análisis.....	43
Aspectos éticos.....	44
Resultados.....	45
Discusión.....	53
Conclusión.....	64
Reflexiones finales.....	69
Referencias bibliográficas.....	73

Resumen

La consejería Cenfa nace hace más de cincuenta años en Chile, como pionera en la disciplina de terapia familiar en el país y se constituye por personas voluntarias que se forman dentro de la misma institución. A pesar de su larga experiencia, la consejería Cenfa no cuenta con una certificación profesional, lo que las imposibilita para ejercer laboralmente en otros espacios. Además, en Chile el perfil de consejera/o no está reconocido ni registrado en el código sanitario, lo que provoca que la consejería Cenfa se vea limitada en sus quehaceres como también en el alcance que puedan tener en la comunidad. La demarcación del rol de consejera/o ha sido una tarea pendiente dentro de Cenfa, la cual no está exenta de condicionantes, dificultades y particularidades que son interesantes de considerar a la hora de describir las características y funciones que ayudan a demarcar este rol. La presente investigación tiene como por objetivo describir las características y funciones de la consejería, en el contexto de trabajo en CENFA, que contribuyen a la definición y demarcación del rol de consejera/o. Se realizó una sistematización de prácticas, en la cual los mismos actores son protagonistas de la investigación y productores de la información. Conjuntamente, este estudio es de tipo exploratorio y descriptivo, de carácter cualitativo-interpretativo, en el que se utilizó distintos instrumentos para el levantamiento de información. A raíz de los resultados obtenidos, se puede concluir que la labor de las consejeras excede las definiciones teóricas de la consejería revisadas en la literatura, correspondiendo más bien a la terapia familiar. Finalmente, existe una necesidad de actualización de las lógicas y modos de hacer dentro de Cenfa para poder movilizar cambios en beneficio de esta disciplina.

Palabras claves: consejería, terapia, Cenfa, voluntariado

Introducción

Contextualización

En 1965 se crea el “Centro Nacional de Preparación al matrimonio”, perteneciente al Movimiento Familiar Cristiano. Su objetivo era capacitar personas a nivel nacional para que realizaran diferentes actividades de preparación al matrimonio. Sin embargo, su vinculación con el Movimiento Familiar Cristiano limitaba la posibilidad de acción en sectores no católicos, por lo que se comienza a pensar en la creación de una fundación de derecho privado que promoviera los valores cristianos de familia y matrimonio, pero que al mismo tiempo fuera apolítica y aconfesional (Cenfa, 1986).

Es así como nace Cenfa el 22 de febrero de 1966 en Santiago, como una fundación de derecho privado y sin fines de lucro. Su objetivo es “propiciar, mediante acciones directas e indirectas, el mejoramiento de las condiciones de la familia en Chile, en cuanto a su formación, preservación o restauración”. Desde su creación, el financiamiento de Cenfa ha estado compuesto por donaciones recibidas de instituciones nacionales, extranjeras y de particulares, como también por el pago realizados por sus usuarios (Cenfa, 1986).

Para lograr su objetivo se crearon dos subunidades en la institución, el Departamento de Cursos y el Consejo Técnico de Investigaciones Familiares: El Departamento de Cursos tenía la misión de difundir en los diferentes sectores de la población conceptos fundamentales sobre el matrimonio, la paternidad responsable y la familia como estructura básica de la comunidad social. Otra misión del Departamento de Cursos era promocionar estudios e investigaciones referentes a la realidad familiar chilena. Por otro lado, el Consejo Técnico de Investigaciones Familiares, era un grupo de profesionales interdisciplinarios que tenían por objetivo hacer un diagnóstico de la realidad chilena en el campo familiar y con esto orientar el quehacer de Cenfa (Cenfa, 1986).

Desde sus inicios el trabajo de Cenfa con la familia chilena se enfocó en la prevención, pero a partir del estudio realizado por el Consejo Técnico de Investigaciones Familiares, se identifica la necesidad de abordar los problemas que existen dentro de la familia que ya está constituida, aquellas que están en crisis o cerca de separarse. Se crea entonces el Servicio de Consejeros Familiares, pioneros en Chile. Para crear este servicio uno de los miembros fundadores de Cenfa viaja a Inglaterra a realizar investigaciones sobre el modelo de “counseling” o consejería familiar que se estaba desarrollando fuertemente en ese país a partir de los problemas sociales y familiares que aparecen luego de la segunda guerra mundial (Cenfa, 1986).

El Servicio de Consejeros Familiares comienza a funcionar en 1969, para esto hubo que capacitar personal especializado para realizar el trabajo de Consejero Familiar. Se elaboró

un currículum de cinco semestres siguiendo el modelo inglés, para formar consejeros familiares voluntarios para la atención de familias y parejas (Cenfa, 1986). Las personas interesadas debían postular y pasar por varias etapas antes de ser seleccionados para comenzar sus dos años de formación, los cuales son costeados por ellos mismos, esas etapas incluían entrevistas motivacionales y pruebas psicológicas (A. Palacios, comunicación personal, 02 de mayo del 2018).

Tanto el tipo de atención, como los programas de estudio, han estado en permanente renovación con el objetivo de perfeccionar el servicio y adecuarse a las necesidades que se han ido presentando, pero a pesar de estos cambios el servicio de consejería, se ha mantenido como un servicio voluntario (A. Palacios, comunicación personal, 02 de mayo del 2018).

Desde el principio la institución buscó una solución para facilitar el acceso de la comunidad al servicio que ofrecían, por lo que identificaron la necesidad de crear otras sedes en sectores populares y así se comienzan a abrir las “Casa de la familia”. Las cuatro sedes que están actualmente en funcionamiento, además de la casa central de Providencia, son La Pintana y Lo Espejo en la Región Metropolitana, Valparaíso y Puerto Montt en otras regiones del país (A. Palacios, comunicación personal, 02 de mayo del 2018).

Con respecto a la consejería, ésta puede considerarse como “una profesión de ayuda, un servicio, una disciplina, una ciencia y un arte” (Rosado, 2018, p.118). Tratándose de una relación interpersonal entre alguien que ayuda y que tiene la capacidad de hacerlo, con alguien que busca ayuda. La consejería incluye intervenciones tanto individuales como grupales, ayudando en la búsqueda de alternativas o soluciones a las personas que consultan, pero con la particularidad de ofrecer un servicio más a corto plazo que la psicoterapia. La Asociación Americana de Consejería (ACA), acuña la definición de consejería como “una relación profesional que apodera a personas diversas, familias y grupos para lograr la salud mental, el bienestar, la educación y las metas ocupacionales” (ACA, 2010, citado en Rosado, 2018, p.123). Además, se considera una profesión relativamente joven, con uno poco más de un siglo desde que comenzó y que ha ido en evolución con el tiempo. Actualmente, la consejería trabaja con diferentes temas como la salud mental, el bienestar, educación, área ocupacional y también con las necesidades y conflictos que tiene el consultante en el ámbito personal (Rosado, 2018).

Para Cenfa, la consejería es una disciplina y profesión de ayuda que se desarrolla mediante los saberes y herramientas que se adquieren en la formación y en la práctica. Se capacita al profesional para que este facilite procesos de ayuda que permitan resolver conflictos que interfieren con la vida de las personas y también dificultan procesos interpersonales e interrelacionales. La ayuda que se ofrece es tanto preventiva como interventiva, intentando en un lapso corto, promover en personas o grupos desorientados, en crisis, sobrecargados,

procesos activos de aprendizaje tanto de autoayuda, autodirección como de rescate de sus competencias y el desarrollo de sus potencialidades. Según la institución, lo que distingue a un consejero Cenfa es la clara orientación y vocación hacia el servicio social. Donde se entrecruzan la persona de terapeuta con la propia experiencia de vida, todo esto trabajado a través de capacitaciones. Constituyéndose, así como un instrumento de ayuda, con la constante inquietud y necesidad de actualización y perfeccionamiento en su quehacer profesional (Cenfa, 2014).

Problematización

Como ya se mencionó, la consejería Cenfa comienza a desarrollarse a partir de los resultados de una investigación a la familia chilena de los años 60', en la que el equipo de profesionales de la institución concluyó que era necesario contar con un profesional que fuera formado especialmente para ayudar a las familias cuyos integrantes pasaban por una crisis en su relación. Dado que en ese entonces en Chile aún no existían instituciones que formaran profesionales en terapia familiar, Cenfa crea un currículum de estudio basado en el modelo de "counseling" inglés.

A partir de lo anterior, cabe preguntarse respecto a las características y funciones de la/el Consejera/o Cenfa, considerando que es una profesional que no cuenta con una certificación de educación superior, un/a profesional que no recibe remuneración por su trabajo y una profesional que aparentemente no tiene un espacio para ejercer laboralmente fuera de Cenfa. Además, en el 2010 la institución decide contratar psicólogos titulados y recibir pasantes y estudiantes en práctica profesional de psicología, abriendo más interrogantes y poniendo en tensión los límites del quehacer de la/el Consejera/o Cenfa.

En cuanto a cómo se define la consejería, Rosado (2018) propone que esta puede considerarse como una profesión de ayuda. Sin embargo, en Chile no existe una profesionalización de la consejería, siendo un área poco explorada en el país y en los centros de atención de salud. Cuando Cenfa nace, aparece con una innovadora propuesta de prestar servicios a la comunidad. Entonces, la consejería se instala más como un servicio que como una profesión, poniendo en tensión a la formación y labor que están teniendo las/os consejeras/os en Cenfa.

Tal como se presentó en los antecedentes, las/os consejeras/os Cenfa tienen una formación de dos años y medio, donde acuden a la misma institución para la obtención de estos conocimientos. Pero estos saberes no están acreditados, no son reconocidos profesionalmente ni tampoco se reconoce su labor y el servicio que otorgan. Además, profesionales relacionados al área de salud, particularmente a la salud mental, pueden ejercer

funciones de consejeros y prestar servicios de consejería. Sumado a esto, el perfil de consejera no está reconocido ni registrado en el código sanitario. Todo lo mencionado anteriormente, provoca que la consejería Cenfa se vea perjudicada, desprestigiada y limitada en sus quehaceres como también en el alcance que puedan tener en la comunidad.

El ingreso de los consultantes a Cenfa se produce de variadas maneras, como la demanda espontánea, las derivaciones, los convenios con establecimientos educacionales. Asimismo, las sedes de Cenfa están ubicadas en poblaciones periféricas de Santiago, como es el caso de Santa Adriana en Lo Espejo y Santo Tomás en La Pintana, donde existen grandes vulnerabilidades y necesidades que cubrir, provocando una alta demanda de servicios. Si bien, las casas de la familia tienen demanda de atención, creemos que la vinculación que tiene Cenfa con las comunidades donde está inmerso y la propia difusión del centro, no son suficientes para dar a conocer la labor que realiza, teniendo un alcance limitado y no logrando expandir sus servicios hacia otros lugares. Sin embargo, se entiende que las posibilidades que tiene el centro para lograr esto, se pueden ver reducidas debido a factores económicos como también de recursos humanos.

Desde su creación Cenfa siempre fue pensado como una fundación de derecho privado en la que todos sus miembros trabajarían como voluntarios e incluso, algunos de ellos aportarían con donaciones monetarias y materiales, además de su trabajo. En ese entonces, el equipo de consejeras estaba conformado en su mayoría por mujeres mayores, de situación económica acomodada, sin ocupación laboral y familiar, por lo que podían dedicar gran tiempo a este proyecto. Asimismo, Cenfa podía sustentar sus gastos solo con donaciones de miembros de la misma fundación y de externos que querían apoyar esta misión de proteger a la familia chilena.

Muchas transformaciones sociales y económicas se vivieron en Chile desde 1966, año en que nació Cenfa. Así como la sociedad fue cambiando, Cenfa se fue adaptando y encontrando otras formas de continuar su labor. Estos cambios en el país provocaron la incorporación de la mujer al campo laboral y profesional, lo que condicionó la posibilidad de pagar dos años de formación en consejería y de trabajar como voluntarias.

Considerando los puntos mencionados en párrafos anteriores, además del contexto nacional actual, podemos pensar cuáles son las características e implicancias del voluntariado para el trabajo de la consejería. Por una parte, creemos que el voluntariado es un elemento que caracteriza a Cenfa, ya que, durante los más de cincuenta años de su historia, esto se ha mantenido. Si bien, esto ha ido flexibilizándose en el último tiempo, debido a que algunas reciben un aporte monetario, la mayoría de las consejeras que trabajan en Cenfa siguen prefiriendo esta modalidad. Por otra parte, el voluntariado ha generado un perfil específico de consejeras y una relación particular de estas con la institución, generando consecuencias

Si bien entendemos que no todo trabajo debe estar necesariamente mediado por una remuneración, creemos que esta posibilidad podría ampliar el espectro de personas que quieran y puedan ser consejeras Cenfa, así como también aumentar el número de personas que ingresan a la Formación en Consejería y Orientación Familiar en Cenfa.

Por otra parte, la remuneración al trabajo realizado por las consejeras podría nivelar las condiciones laborales con los otros profesionales de la institución, ya que estas son las únicas que no reciben paga por el servicio que realizan. Además, las consejeras podrían dedicar más tiempo de trabajo a Cenfa si pudieran sustentarse económicamente a través de esta labor, lo que podría suscitar una mejora en la calidad del servicio que entregan.

Por último, el hecho de que desde el comienzo el principal motor de Cenfa ha estado conformado por personas voluntarias implica una determinada forma de financiamiento, que se vería forzada a ser revisada y probablemente modificada si las consejeras fueran profesionales remuneradas. Esto puede desencadenar una crisis en Cenfa que significaría una oportunidad de crecimiento si a través de este proceso generan nuevas formas de sustentar económicamente la institución.

Todo lo anterior hace entonces nacer la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características y funciones de la consejería, en el contexto de trabajo en Cenfa, que contribuyen a la definición y demarcación del rol de consejero/a?

Relevancia del estudio

Es importante considerar todos los años en los cuales Cenfa ha prestado servicio a la comunidad y todos los años en los cuales la consejería ha sido un pilar importante para la institución. Tanto Cenfa como la consejería han ido cambiando al alero de las transformaciones que ha tenido la sociedad, adaptándose a las condiciones socio-económicas y sociopolíticas del país. A raíz de esto, se hace necesario realizar un proceso de revisión, de evaluación y proyecciones para Cenfa, en conjunto con el trabajo que están realizando de mejoramiento institucional. Para lograr este objetivo, creemos que definir las características y la labor de la consejería para poder delimitar el rol que tiene la consejera/o, sería un notable aporte a la institución con el fin de poder acreditar la consejería como profesión y así generar condiciones para un reconocimiento tanto a la institución como también a las consejeras. Para ello se debe dar cuenta que la consejería Cenfa no ha sido reconocida como una profesión, limitando el alcance y la expansión del centro como también del trabajo mismo de las/os consejeras/os. Sin embargo, si consideramos lo declarado en el modelo Cenfa (2014), como también en las experiencias comparadas de otros países y por último, la revisión de otras investigaciones, nos daremos cuenta que la consejería se ha

planteado como una profesión y que lleva más de un siglo desarrollándose en el mundo. Además, debemos agregar que la consejería cuenta con una agrupación, que es la Asociación Americana de Consejería [ACA], regida por el código de ética del consejero, dos elementos importantes que sirven de acreditación y reconocimiento de esta profesión de ayuda.

Es por esto que creemos que es relevante poder realizar una investigación respecto a los consejeros Cenfa, porque contribuye a que la consejería pueda profesionalizarse. A su vez, delimitar la labor o el rol de las/os consejeras/os, permite establecer campos de acción y de intervención, así como también permite disminuir la precarización del trabajo que realizan, debido a que en la actualidad se forman en la misma institución, pero esta no está regularizada ni acreditada como centro de educación superior, causando que las/los consejeras/os no puedan acceder a este trabajo en otras instituciones.

Relevancia práctica

Desde su creación en los 60', Cenfa ha sobrevivido a transformaciones socio-económicas y sociopolíticas importantes dentro del país. En ese contexto, desaparece el Consejo técnico de investigaciones familiares y con esto se fueron cerrando cada vez más las posibilidades de Cenfa de volver a tener condiciones para investigar. El trabajo que comenzó realizando, el cual intentaba abarcar de la forma más amplia posible a la familia chilena, se vio limitado en recursos económicos y humanos. La institución se concentró entonces en continuar entregando el servicio de consejería a la comunidad y junto con esto, a la formación de consejeros. Asimismo, la consejería y orientación familiar ha vivido los cambios de la sociedad y familia en Chile, lo que ha significado continuos esfuerzos de inversión de tiempo y dinero en capacitación sobre temáticas que han ido apareciendo e influyendo cada vez más en las relaciones de familias y parejas durante las últimas décadas. Sin embargo, no se ha logrado hacer la misma inversión en el desarrollo de investigaciones dentro de la institución, por lo que después de cincuenta años de trabajo Cenfa no cuenta con material sobre su rol en la historia de la familia chilena ni sobre todos los cambios que ha vivido, de hecho, hay períodos de tiempo en los que aparentemente no existe producto de la labor realizada más que algunos datos cuantitativos de atenciones a consultantes.

Los profesionales que actualmente están a cargo de las diferentes áreas de administración de Cenfa han identificado esta falta de producto interno como un problema que debe ser resuelto para seguir avanzando como institución, pero nuevamente, no cuentan con los recursos necesarios para realizar este proceso de manera interna. Es por esto que, este estudio sobre la consejera Cenfa puede ser también una contribución importante al proceso de evaluación que está viviendo justamente en este periodo la institución, dado que ellos

mismos no han tenido la posibilidad de realizar por los motivos anteriormente comentados y, por ende, puede ser una importante contribución a construir nuevos aprendizajes acerca de su labor y así también abrir nuevos horizontes en el trabajo que se ha ido realizando.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son las características y funciones de la consejería, en el contexto de trabajo en CENFA, que contribuyen a la definición y demarcación del rol de consejera/o?

Objetivo general

Describir las características y funciones de la consejería, en el contexto de trabajo en CENFA, que contribuyen a la definición y demarcación del rol de consejera/o

Objetivos específicos

Revisar las condicionantes estructurales y organizacionales del contexto interno y externo que impactan la práctica de la Consejería en Cenfa

Identificar las principales referencias teóricas que sostienen la práctica de la Consejería Cenfa

Reconocer los elementos principales que conforman las prácticas de la consejería en CENFA (atención, formación, asesoría)

Marco Teórico

CONSEJERÍA

Definición de la consejería

La American Counseling Association [ACA] define la consejería como una relación profesional que puede incluir a varios grupos, familias y personas con el propósito de lograr “salud mental, bienestar, educación y metas ocupacionales” (ACA, 2010 citado en Rosado 2018, p. 122). Para esto, los consejeros deben estimular el desarrollo de las personas, promoviendo su bienestar y la formación de relaciones saludables.

Para Cenfa (2014) la consejería es comprendida como una profesión de ayuda, la que a través de la formación y práctica profesional, se constituye como una disciplina que entrega al consejero un “conjunto de saberes y herramientas profesionales” (p. 2), que lo capacitan en la facilitación de procesos que le permitan a las personas resolver conflictos que obstaculizan su desarrollo interpersonal, individual y el transcurrir de sus ciclos vitales.

El Ministerio de Salud de Chile [MINSAL] cuenta con varias definiciones de consejería dependiendo del objetivo al que vaya orientado el proceso. En el año 2011 el MINSAL publica la Guía práctica de consejería para adolescentes y jóvenes, en la que define la consejería como un proceso en el que un profesional capacitado en consejería, escucha, informa y orienta a los usuarios a tomar decisiones personales relacionadas con la temática consultada. En México, el Centro Nacional para la Prevención y el Control del VIH/SIDA [CENSIDA], describe la consejería como un encuentro entre personas, en el que el usuario expone sus necesidades y el consejero permite que las resuelva, sin poner por delante sus propios deseos, garantizando calidez y respeto en el servicio que entrega (2006).

Tanto el MINSAL (2011) como el CENSIDA (2006) incluyen en sus manuales aclaraciones acerca de qué no es consejería para ayudar a entender el concepto. Para ambas entidades, la consejería no se trata de dar consejos, recomendaciones o de intentar influir en las creencias de las personas, como tampoco de disciplinar, manipular u obligarlos de alguna manera a cambiar sus conductas. Además, el espacio de consejería no debe ser una simple entrevista o traspaso de información, aunque esta sí puede proporcionarse como parte del proceso.

Sumado a lo anterior, González (s/f) agrega que la consejería por sobretodo no es una psicoterapia, sin embargo, es un espacio en el que el paciente puede conversar sobre sus problemas, identificar qué los causa y cuáles puede resolver con sus recursos. Así como analizar sus relaciones y mirarlas desde una perspectiva distinta. Es el sitio donde la persona

puede conocerse y si es necesario, recibir apoyo psicológico a través de la red en que esté inserta la consejería.

La consejería familiar no es muy diferente a las definiciones que ya se han mencionado. Según Salazar de la Cruz y Jurado-Vega (2013) este tipo de intervención va dirigida a familias que están teniendo dificultades para adaptarse a su entorno, esto después de algún evento estresante o de la acumulación de circunstancias o situaciones nocivas. En estos casos, se intentará motivar la toma de decisiones consensuadas y facilitar la funcionalidad de la familia, incitando que realicen acciones y persistan en cambios de conductas que sean convenientes para la familia. Con esto se ayuda a la familia a recuperar la perspectiva de su problema y enfocarse en el presente.

El foco de la consejería se extiende a todo los factores que influyan en el bienestar de las personas, lo bio-psico-social, se ocupa del “malestar y/u obstáculos a superar en el desarrollo personal y social de los consultantes” (Guzmán, 2013, p. 20). Su forma de intervención varía dependiendo del modelo teórico al que adscriba, siendo una disciplina que cuenta con una amplia base teórica y empírica, que está sustentada en varios modelos teóricos (Corsini & Wedding, 2008, en Rosado, 2018). Todos tienen el objetivo de entregar una base teórica amplia, con foco en diversos aspectos de la existencia humana y así constituir una guía para la comprensión de los consultantes y sus situaciones (Rosado, 2018).

Origen

La Consejería psicológica nace en la segunda mitad del siglo XX, siendo muchas especialidades de la psicología las que aportaron a su desarrollo, entre ellas la consejería vocacional que aparece algunas décadas antes (Leong & Leach, 2007 citado en Rivera, 2011). Desde su aparición, se conoce como consejero a la persona que se dedica a la asesoría, orientación o consultoría.

Según Whiteley (1984, citado en Rivera, 2011) fueron cinco las condiciones que permitieron el nacimiento de la Consejería: “el llamado movimiento de la Reforma Social, el surgimiento de la orientación vocacional, el desarrollo de la psicometría, la elaboración de nuevas teorías, los enfoques psicológicos y los rápidos cambios sociales” (Guzmán, 2013, p. 3). Además, hay factores sociales del siglo XX que propiciaron la aparición de profesiones de asistencia para las personas, como el aumento de la pobreza y la estigmatización social, aumento de los fenómenos de exclusión, notificación de seropositividad, pérdida de empleo, expulsión de territorios. Al no existir un tiempo mínimo de elaboración psíquica en estas situaciones, debido a su urgencia, se vuelve necesario el surgimiento de espacios de ayuda para los individuos y las familias (Tourette-Turgis, 1996; González y Arriagada, 2004 citado en Guzmán, 2013).

La consejería como profesión de ayuda inicia en 1908 con Parsons (1909; Briddick, s.f. citado en Rosado, 2018) y la consejería vocacional, conocida actualmente como consejería ocupacional. En 1930, en Estados Unidos ocurre un acontecimiento que significaría un gran avance en la consejería, el congreso crea la División de Educación Vocacional y junto con esto, a los supervisores estatales en orientación (Gladding, 2009, citado en Rosado, 2018). Otro factor importante para el nacimiento de la consejería en Estados Unidos, fue la Revolución Industrial de finales de 1800. Según Aubrey (1983, citado en Rosado, 2018) en esa época la consejería tuvo un papel de preocupación humanitaria para ayudar a las personas que fueron perjudicadas en este proceso de transformación social. Se comienzan a considerar los problemas de las personas y de las familias como problemas de higiene social, los que pueden ser abordados con intervenciones terapéuticas o de prevención. Por eso, indica Rosado (2018), varios críticos (Rieff, 1966; Gushman, 1995) señalan este proceso social como una de las causas del surgimiento de la necesidad de terapia. Las intervenciones de prevención que se desarrollan en Estados Unidos, desconocidas en Europa, dan pie al nacimiento de los movimientos por la higiene mental social o por la salud mental matrimonial, apareciendo intervenciones familiares no terapéuticas, como la consultoría matrimonial (Bertrando y Toffanetti, 2004).

La consultoría matrimonial comienza a desarrollarse alrededor de 1930 por Paul Popenoe y Emily Mudd. Poco después, en 1942 nace la American Association of Marriage Counselors (AAMC) (Bertrando y Toffanetti, 2004), que junto con la aparición de nuevos modelos teóricos de familia y con el auge de la modalidad grupal desde 1960, influyen en el desarrollo de la consejería que comienza a incluir intervenciones individuales y grupales (Rosado, 2018). Otros autores, como Rivera (2011, citado en Guzmán, 2013) confieren el inicio de la consejería a Carl Rogers y sus obras *Counseling and Psychotherapy* y *Client Centered Therapy*, en la segunda mitad del siglo XX. En estas obras, Rogers presenta la necesidad de considerar al cliente como persona, un individuo total y único.

Características de la consejería

Se expondrán las características que en la teoría se ha encontrado de la consejería, para poder delimitar el rol y la labor de los/las consejeros/as. En primer lugar, Cenfa (2014) menciona que la consejería no se ocupa de la patología mental, sino que se ocupa del malestar subjetivo del ser humano, de su sufrimiento, con el objetivo de facilitar el aprendizaje que sirva para el desarrollo de la persona, como también para la prevención y el cambio. Sin embargo, la ayuda que entrega la consejería no solo apunta a los procesos psicológicos internos, sino que la persona debe integrarlos en las distintas dimensiones de su vida,

posibilitando que se extienda de lo individual y psicológico a lo social y colectivo. Entonces, de acuerdo a lo anterior, la ayuda otorgada desde la consejería tiene un carácter psicosocial (González y Arriagada, 2004, citado en Guzmán, 2013).

Censida (2006), dentro de las características que menciona de la consejería, refiere que ésta debe ser focalizada, que proporcione información de acuerdo a la necesidad y los conocimientos del usuario, con un tiempo de duración acotado, no siendo directiva, sino que debe facilitar el diálogo entre ambos, no juzgando ni etiquetando al usuario para así, generar un espacio de respeto, cordialidad y entendimiento. Rivera (2011) plantea que los marcos terapéuticos de la consejería se relacionan a aspectos preventivos, remediales y psicoeducativos. Por ende, emerge como un deber atender “las necesidades que enfrenta los seres humanos sin gravedad patológica, pero a su vez importantes para mejorar la estabilidad y buen funcionamiento de los mismos” (p.8, citado en Guzmán, 2013, p. 11).

González y Arriagada (2004) proponen que el proceso de la consejería tiene una duración breve, no debe reducirse a una sola intervención y busca generar un cambio o un mejoramiento en quienes consultan (citado en Guzmán, 2013). En cuanto a la duración de la intervención, en estudios que analizaron Bower, Knowles, Coventry y Rowland (2011) los resultados demostraron que la consejería es más eficaz para reducir síntomas de salud mental a corto plazo, mientras que las intervenciones a largo plazo no proporcionan ninguna ventaja.

Por otro lado, el/la consejero/a no da “consejos”, sino que apoya al otro en buscar respuestas para sus problemas, generando condiciones favorables para la reflexividad y creando un espacio de conversación (Gonzalez y Arriagada, 2004, citado en Guzmán, 2013). Para lograr esto, el/la consejero/a necesita, por un lado, conocer y reconocer el contexto cultural del cliente, considerar y legitimar sus diferencias y expectativas culturales, enfocando las intervenciones desde la multiculturalidad, sin dejar de lado la propia cultura del(a) consejero/a, que se pone en interacción en la situación de la consejería (Tatar, 2008), y por otro lado, el profesional debe contar con múltiples técnicas y estrategias, sustentadas por los modelos y la amplia base teórica y empírica con la que cuenta la consejería, para enfocar su labor desde diversas perspectivas, permitiendo un trabajo más efectivo con el cliente que está buscando ayuda. Asimismo, cuando el/la consejero/a trabaja de manera cercana con el cliente, mediante una intervención profesional, logra entrar a la vida del cliente para colaborar en que éste cumpla sus metas y busque su bienestar (Rosado, 2018).

Objetivos de la consejería

En primer lugar, uno de los objetivos que podemos referir de la consejería es de entregar información respecto a un tema y poder ayudar a la persona a solucionar el problema que plantea, clarificando sus emociones y/o pensamientos (Censida, 2006). A su vez, la ayuda dada por la consejería tiene el fin de que la persona pueda tener un proceso de reflexión en función a su problemática, por la cual está pidiendo apoyo, para que las decisiones que tome respecto a esa situación sean voluntarias e informadas (Guzmán, 2013).

Por otro lado, se destacan otros objetivos de la consejería, como fomentar en las personas su autonomía respecto a los ambientes en los cuales se desenvuelven. De acuerdo a lo anterior, Lines (2002) plantea que la consejería enfatiza la importancia de la búsqueda de individuación de los clientes, reforzando que los clientes sean auto-assertivos y auto-expresivos o también, reforzando el constituirse en individuos (citado en Tatar, 2008). Asimismo, otro objetivo visible es brindar a las personas herramientas para afrontar las situaciones que producen alteraciones en la dinámica familiar (González, s/f). Es por esto que, en la consejería familiar la acción está focalizada en el cambio del sistema familiar (Minsal, 2008).

Relevancia de la consejería

La posibilidad de que se genere un cambio paradigmático, desde una visión psicopatológica y de enfermedad mental hacia una visión de prevención y problemas de la vida de los clientes, permite entender que existe un alto número de clientes que teniendo intervenciones psicoeducativas preventivas pueden llegar a evitar niveles crónicos, todo esto establecido desde una identidad sólida en la consejería (Rivera, 2011). Esto se debe a que en un principio solo las personas con diagnósticos clínicos podían recibir ayuda de un profesional, sin embargo, se enfatiza de que personas no diagnosticadas pero que estén transitando en períodos de desarrollo difíciles, pueden acudir a un profesional, en este caso a un consejero. Es por esto que, se reconoce un aspecto medular de la consejería profesional: “cualquier persona puede necesitar consejería”, las dinámicas de la relaciones humanas, los problemas que atraviesan las personas en sus etapas de la vida, sumado a las pérdidas y/o cualesquiera otras situaciones difíciles imprevistas, generan un escenario que predice la necesidad de la consejería (Rosado, 2018).

Sumado a lo anterior, se ha constatado en la evidencia actual que la consejería puede ser un complemento útil para los servicios de atención primaria, en conjunto con otros tratamientos de salud mental (Bower, Knowles, Coventry y Rowland, 2011).

Desde la American Counseling Association a beneficio de la consejería, se formó una organización llamada “Visión 20/20 para el futuro de la consejería”, la cual tiene el fin de unir

y reenfoque esta profesión. Se pueden visualizar algunos principios de la visión de esta organización: Poder establecer y compartir una identidad común dentro de la consejería. A su vez, presentarla como una profesión unificada, mejorando la percepción pública y fortaleciendo esta profesión. También plantea poder crear un sistema de licencia interestatal, posicionando a los/las consejeros/as a la par de otros profesionales que sí cuentan con licencia acreditada para su ejercicio. Por otro lado, se plantea expandir las investigaciones para evidenciar la eficacia de los consejeros y para mejorar la percepción de la consejería como profesión. Sumado a esto, se propone tener un cuerpo de conocimientos y competencias nucleares entre todos/as los/las consejeros/as. Finalmente, es necesario contar con estándares de preparación y tener un solo modelo de entrenamiento en los programas formativos (Rosado, 2018).

En otras palabras, deben ser los consejeros y las asociaciones profesionales quienes deben educar y modificar las creencias que se tienen respecto a la consejería como profesión de ayuda (Rosado, 2018).

Consejería y psicoterapia

La principal diferencia que se puede encontrar en la literatura acerca de estos conceptos, es que al parecer, la psicoterapia se hace cargo de las psicopatologías o problemas de salud mental (Guzmán, 2013). Mientras que la orientación y consejería, tanto individual como grupal, se enfoca en atender casos con conductas “normales o apropiadas”, por lo tanto, la psicoterapia se enfocaría en trabajar con las conductas “anormales o inadaptadas” que afectan la salud mental (Salazar et al., 2012 en Guzmán, 2013).

El Censida (2006) y el Minsal (2011), hacen la misma aclaración, proponiendo diferenciar ambos conceptos, puesto que la consejería, aunque se realice por profesionales de la salud capacitados, no estaría enfocada en resolver problemas de la salud mental. Por lo tanto, la consejería no es psicoterapia y solo el psicólogo con un entrenamiento específico puede hacer psicoterapia.

Continuando con la idea anterior, la American Psychological Association, en la década del 70', instauró la diferencia entre los programas de Consejería Psicológica y Psicología Clínica. La primera trabajaría los aspectos vocacionales y los problemas o dificultades de vida que pudieran tener los individuos. En tanto, la psicología clínica se haría cargo de los tratamientos del modelo médico y la psicopatología. Sin embargo, la historia de estas disciplinas evidencia que ambas se han desarrollado en los mismos escenarios, tanto terapéuticos como laborales e incluso usando las mismas modalidades de intervenciones psicoterapéuticas (Rivera, 2011).

VOLUNTARIADO

Definición y características del voluntariado

Puesto que una de las características de la consejería Cenfa es que es un trabajo voluntario, y así ha sido desde su inicio, creemos necesario incluir definiciones y particularidades del voluntariado.

El voluntariado se define como un conjunto de prácticas de ayuda o servicio que una persona decide libremente realizar para otros, que no conoce, sin recibir retribución económica y sin esperar algún tipo de compensación por hacerlo. Además, este trabajo se realiza en el contexto de una organización que ya está constituida formalmente y que no tiene fines de lucro (Vecina, 2001 citada en Dávila y Díaz, 2005). Una definición muy similar hace la ONU (1998, pp.1, citado en Aravena, 2004), que considera el voluntariado “la contribución -sin ánimo de lucro o beneficio- prestada por individuos para el bienestar del vecino, la comunidad o la sociedad en general”. Aravena (2004) agrega que estos aportes de trabajo tendrían como fin “satisfacer necesidades humanas insatisfechas en individuos, personas o grupos concretos” (p.8), y estas acciones son desarrolladas en procesos específicos de intervención social, ligados a organizaciones de la sociedad civil. Mendoza (2006), coincide con estas definiciones y enfatiza que el trabajo voluntario con interés social se realiza a través de programas o proyectos orientados a cambiar situaciones de marginación social o necesidad. Entonces, el voluntario sería toda persona física que entrega un servicio no remunerado a la comunidad, haciendo libremente donación de su tiempo y conocimientos. El motor de su trabajo es la energía de su impulso solidario y sus propias motivaciones personales, ya sean religiosas, emocionales, culturales, filosóficas o políticas (Aravena, 2004).

El voluntariado constituye un espacio de participación ciudadana en el que los voluntarios se vuelven conscientes de ser parte de la sociedad y de la responsabilidad que tienen con ella. A pesar de no ser remunerado, los voluntarios consideran su labor como un trabajo, donde la única diferencia es que no obtienen una compensación económica, sin embargo, obtienen un alto nivel de gratificación de esta labor, sobretodo emocional. Además, el voluntario elige en qué voluntariado permanecer, por lo que existe vocación para realizar cierto tipo de acciones que le acomodan más que otras, lo que genera aún más gratificación en experiencia y afectos. Estas acciones están orientadas a generar cambios a través de una articulación organizacional y de esta manera “la acción voluntaria ya no sería legitimadora inconsciente del desorden social, para convertirse en una instancia crítica” (Torrejón, Meersohn y Urquiza, 2005, p.85).

En las definiciones más actuales de voluntariado, ésta ya no es sólo una acción para ayudar a otros, sino una acción que beneficia tanto a quien ayuda como a quien recibe, más allá de las concepciones religiosas o no religiosas del voluntariado, ya que desde una noción más sistémica, en la que todos somos parte del mismo escenario, la marginación o necesidad de los otros afecta a las familias, comunidades y a la sociedad en su conjunto (Mendoza, 2006).

Visiones del voluntariado

Debemos considerar las posturas ideológicas que oscilan respecto al voluntariado. Se puede dar cuenta de dos visiones claras en relación a cómo se percibe el voluntariado, estas responden a características particulares de la sociedad.

Por un lado, la primera visión concibe que el voluntariado cumple una función específica y diferenciada, pero que puede converger con otros sectores (servicios sociales, profesionales, entre otros), integrando así una única red de servicios. Este tipo de voluntariado se define como <<colaborador>>, porque se identifica como una herramienta subordinada a los servicios sociales, como lo menciona el Colectivo IOE (1990) aportando “calor humano” (p.169). Entonces, se podría asociar a una mirada más asistencialista de la acción voluntaria. Este voluntariado se caracterizaría por realizar acciones paliativas frente a las condiciones de vida de determinados sectores sociales (pobres, enfermos, entre otros), pero sin proponer cambio de las condiciones de vida de estos (Aravena, 2004). Asimismo, la participación se reduce solo a prácticas de asistencia a personas y colectivos carenciales, situando la intervención voluntaria dentro de lo que define la institución (Colectivo IOE, 1990).

Por otro lado, la otra visión que ha barajado el Colectivo IOE (1990) respecto al voluntariado es que tiene un carácter autónomo y una actitud defensivo-reivindicativa de los excluidos frente a las instituciones, pero que carece de alternativas que se opongan a las intervenciones institucionales. Sin embargo, otros autores plantean la posibilidad de concebir el voluntariado como un agente de cambio social, siendo una acción de promoción social (Aravena, 2004). Quienes se posicionan desde esta visión, se denominan “voluntarios de promoción”, en la cual se perciben como comprometidos con los cambios que se proponen generar, considerándose un movimiento social, generando así un peso político. Entonces, se desarrolló una forma de ver el voluntariado como un instrumento de transformación, realizando acciones que suscitan conciencia en las personas de sus derechos, capacidades y de superación (Aravena, 2004).

Actualmente, las formas de ver la colaboración entre los voluntarios se están redefiniendo, reflejando una crítica hacia las condiciones de vida en la modernidad. Es por esto que, se cuestiona las conceptualizaciones y acciones que estaban establecidas, haciendo un llamado

a que otros sectores de la sociedad se involucren activamente (Torrejon, Meersohn y Urquiza, 2005).

Motivos para ser voluntario

Son diferentes y variadas las motivaciones para ser voluntarios, como también para permanecer siéndolo.

Por un lado, la ONU planteó la necesidad de que las personas opten por involucrarse en acciones que generen bienestar social, siendo ésta una característica importante del propio trabajo voluntario, debido a la tendencia que ha ido teniendo la sociedad de involucrarse en la resolución de sus problemas (Bertucci, 2003, citado en Aravena, 2004). A su vez, en la sociedad chilena, el Estado y las Iglesias han ido perdiendo el protagonismo, lo cual ha influido en el propio trabajo voluntario, debido a que se han desdibujado las nociones de solidaridad y voluntariado que estas instituciones establecían, dando lugar a nuevos sentidos (Arnold, Thumala y Urquiza, 2008). Por otro lado, Omoto y Snyder (1995) plantean que los aspectos que impulsan a que las personas se conviertan en voluntarios pueden ser tres: atributos de personalidad, destacándose la disposición a ayudar; motivaciones y necesidades personales y sociales que empujan a buscar el voluntariado; características de las circunstancias de vida de las personas favorables para el trabajo voluntario (citado en Aravena, 2004).

En una investigación realizada por FLACSO, MORI Y CERC (2002) respecto al voluntariado en Chile, se destacan resultados en cuanto a las motivaciones para ser voluntarios, estas oscilan en necesidad de ayudar; que la ayuda sea a los necesitados; dar servicio a los demás; la solidaridad o razones espirituales; otras razones. En cuanto a quienes realizan trabajo voluntario, estos buscan entregar lo que saben; compartir con los que tienen menos; ayudar a disminuir la desigualdad. A su vez, respecto a las ventajas y aportes recibidos del voluntariado se encuentran el reconocimiento simbólico; capacitación; ayuda para locomoción y alimentos (Torrejon, Meersohn y Urquiza, 2005). Por otro lado, revisando resultados de estudios sobre motivaciones de la conducta altruista, se ha concluido que se transita en un continuo de “dar” y “recibir”: se da ayuda, tiempo, trabajo, entre otras cosas y se recibe conocimiento, compañía, alivio, satisfacción (Aravena, 2004).

En cuanto a la solidaridad, una forma valorada de ejercerla podría ser el voluntariado. Este se debe caracterizar por ser un compromiso estable, responsable y ejercido en un marco institucional (Arnold, Thumala y Urquiza, 2008).

Finalmente, algunas personas acceden al trabajo voluntario por la valoración social que tiene éste o por la idea cristiana de la ayuda. Estas motivaciones con el tiempo van cambiando,

debido a que el voluntariado se transforma en una actividad más, asumiéndolo como un trabajo. Esto se potencia si la retribución y resultados obtenidos son gratificantes (Torrejón, Meersohn y Urquiza, 2005).

Continuidad y permanencia como voluntario

Entonces, los motivos ahora se desplazan a la permanencia en el trabajo voluntario. La permanencia de los voluntarios en las organizaciones es un tema de interés para los investigadores psicosociales (Snyder, Omoto, y Craig, 1999; Omoto y Snyder, 1995; Vecina, 2001; Vecina y Chacón, 2005, citado en Arias y Barrón, 2008).

Se ha analizado que hay factores que influyen en la continuidad y permanencia en el trabajo voluntario, Omoto y Snyder (1995) identifican dos: satisfacción con el trabajo voluntario, porque quien lo realiza disfruta lo que hace y lo considera importante. Y el otro factor, es la integración del voluntario en la organización encargada del voluntariado, pues ésta predice un trabajo sostenido en el tiempo. Finalmente, es importante en la permanencia en el voluntariado el apoyo que los voluntarios reciben de su familia y amigos (Torrejón, Meersohn y Urquiza, 2005).

Beneficios

Como se mencionó anteriormente, las definiciones actuales del voluntariado indican que este no solo es beneficioso para quien recibe la ayuda, sino que también para el que la aporta. Desde esta premisa han aparecido algunas investigaciones acerca del efecto que tiene el voluntariado en el bienestar de quien lo realiza, las que han encontrado efectos positivos en la autoestima, en la satisfacción vital, en el logro educativo o profesional, en la autoevaluación de la salud, en la habilidad funcional y la reducción de la mortalidad (Dávila y Díaz, 2005). Thoits y Hewitt (2001, citado en Arnold, Thumala y Urquiza, 2008), ratifican la misma idea, afirmando que existen muchas evidencias de refuerzos latentes que mantienen los comportamientos solidarios, como beneficios en la salud psicológica y física que se generan por saber que se está haciendo feliz a otra persona. Meersohn, Torrejón y Urquiza (2005), añaden a estos beneficios el desarrollo personal que vive el voluntario al enfrentarse a sí mismo, identificando sus debilidades y prejuicios para intentar mejorarlos.

Problemas

Hay un gran desconocimiento acerca del trabajo voluntario en nuestra sociedad, ya que generalmente lo que se conoce tiene relación con una solidaridad paternalista (Arias y Barrón, 2008). Lo mismo sucede en nuestro país, donde a pesar que existe una extensa tradición de voluntariado, sólo en las últimas décadas se ha empezado a reconocer socialmente y ha comenzado a desarrollarse su investigación y desarrollo conceptual. Asimismo, aun no hay definiciones oficiales que contengan una visión chilena del voluntariado ni instrumentos legales para regularlo. Favorablemente, a la fecha de hoy existe en el congreso de Chile un proyecto de ley para regular la relación entre los voluntarios y las organizaciones donde desempeñan su labor, sin embargo, este no define cuál es el rol del estado para fomentar el trabajo voluntario en el país ni cuál es el rol de las organizaciones (El periodista, 2018).

Otra dificultad que enfrenta el voluntariado en la actualidad es la duración y permanencia de los voluntarios, lo cual es una de las principales preocupaciones de las organizaciones (Omoto y Snyder, 1995 citado en Aravena, 2004). Este problema tiene que ver con los roles directivos en la gestión del trabajo voluntario, ya que la falta de permanencia dificulta su estructuración y planificación. Las organizaciones sociales muchas veces trabajan con las ganas y necesidades personales de los voluntarios más que con decisiones orientadas a fines u objetivos, lo que las hace inestables y conduce a que solo un grupo pequeño se ocupe de las tareas de gestión, apoyo y de mantener vigente la organización, mientras que existe otro grupo más amplio, de participación irregular, que se moviliza solo ante demandas o situaciones coyunturales (Arnold, Thumala y Urquiza, 2008). Sin embargo, habrían ciertas estrategias que se han observado que podrían favorecer la permanencia de los voluntarios, que van dirigidas principalmente a promover la integración social de estos a la organización, mejorar el clima social e impulsar el desarrollo de redes de apoyo (Dávila y Díaz, 2005).

PSICOTERAPIA Y TERAPIA FAMILIAR

Psicoterapia

Son variados y hasta controversiales los puntos de vista que existen para dar una definición de psicoterapia y la respuesta dependerá de la concepción ideológica, teórica y epistemológica desde donde se le defina, así como también si corresponde a perspectivas de la psicoterapia clásicas o más modernas (Ceberio, 2003).

Para la Organización Mundial de la Salud (2001), psicoterapia se define como: "Intervenciones planificadas y estructuradas que tienen el objetivo de influir sobre el comportamiento, el humor y patrones emocionales de reacción a diversos estímulos, a través de medios psicológicos, verbales y no verbales" (p. 116) y para la Asociación Psiquiátrica

Americana psicoterapia (1995) sería “cualquier tipo de tratamiento basado principalmente en la comunicación, verbal y no verbal con el paciente, que difiere específicamente de los tratamientos electrofísicos, farmacológicos o quirúrgicos” (p.116, citado en Zlachevsky, 2009). Para Ceberio (2003) una definición simple de psicoterapia podría ser: “la relación de dos personas, en la que una asiste a consultar a otra -idónea y capacitada en resolver problemas humanos- con el objetivo de solucionar su propio problema” (p.3). Donde la persona que asiste a consultar es llamada paciente y aquel idóneo y capacitado sería el terapeuta, a su vez, la modalidad puede ser individual, con parejas, familias o grupos. Ahora, entendiendo la psicoterapia en términos cibernéticos, para este autor sería un agente que estabiliza el caos, operando desde el interior del sistema para corregir las fugas que se producirían a través del problema, siendo la psicoterapia un espacio oficial de cambio, y por esto produce resistencia en los sistemas consultantes.

De acuerdo con Zlachevsky (1996) la psicoterapia de base epistemológica constructivista supone que lo que nosotros construimos desde el rol de terapeutas con los sistemas consultantes constituye la psicoterapia. Dentro de las teorías que se encuentran bajo esta base epistemológica, tenemos la teoría de sistemas y los diferentes modelos que la componen, algunos de los cuales son muy utilizados en terapia familiar y, además son estudiados y utilizados por las consejeras Cenfa. Desde esta posición epistemológica, el terapeuta puede observar y centrar la atención en diferentes fenómenos, y de esta forma, también serán diferentes las consecuencias de su operar terapéutico. Acerca de esto, la autora plantea que “Cuando un terapeuta pone la mirada en la relación, lo que hace es tratar de ver la pauta que conecta las interacciones entre los personajes. Combinar los puntos de vista de los distintos actores para darse una idea sobre el sistema de relación” (p.6). Sin embargo, el hecho de compartir la “relación” como unidad de análisis, no implica compartir las mismas ideas ni la forma de hacer terapia, pero sí se puede afirmar que aquellas epistemologías constructivistas cuya unidad de análisis es la relación, son conocidas como paradigmas de los sistemas observantes, “paradigmas que incluyen al observador en lo observado, es decir, incluyen al terapeuta como co-constructor junto al sistema consultante, del motivo de consulta” (p.7).

La psicoterapia en el enfoque sistémico es entendida como una práctica social que va más allá de la psicoterapia clínica tradicional cuya unidad de análisis es el individuo. Por lo tanto, se amplía la red de relaciones interpersonales del consultante, donde la persona o familia que enfrenta una crisis encuentra apoyo para hacer frente al problema. Además, no es posible trabajar un problema psicológico aislado de su contexto y dejar de lado los factores humanos que afectan a las personas, siendo en esos escenarios, donde es necesario que el psicólogo clínico reconozca que su operar puede ir más allá de la psicoterapia individual y que reflexione

acerca de otras formas de intervenir además de la relación cara a cara con el paciente (Zlachevsky, 2005).

Entonces, como el individuo siempre emerge en interacción, “lo psicológico” se ubica en el espacio de las relaciones, por lo tanto, el problema no estaría en la persona, sino en las redes de significados compartidos por los individuos. Es por esto que la psicoterapia sistémico cibernética entiende y aborda “el problema” como un significado co-creado, que correspondería a la manera en que las personas definieron y significaron los hechos. Por lo que las intervenciones terapéuticas, deben tener como objetivo facilitar la reflexión para lograr cambiar las dinámicas relacionales y las narrativas que sostienen el problema por el cual llega a terapia el sistema consultante. Se debe lograr la creación de nuevas condiciones relacionales en las que se pueda crear nuevas formas de desarrollar recursos (Zlachevsky, 2008).

Terapia Familiar

Para Bertrando y Toffanetti (2004) no es posible hablar de una unidad de la terapia familiar, a pesar de que se han propuesto varias teorías “integralistas”. No obstante, el preguntarse acerca de su origen y desarrollo puede ser útil para identificar si la terapia familiar cuenta con una unicidad como disciplina. Si se entiende la terapia familiar como un conjunto de modelos de intervención cuyo objetivo es ayudar a las familias, sería necesario explicar la relación y diferencias que tiene con otras profesiones que parecen tener el mismo objetivo. La consultoría y asistencia social son disciplinas que forman parte del nacimiento de la terapia familiar, la que comienza a desarrollarse cuando se empieza a hablar de sanar a la familia en lugar de aconsejarla. A partir de ahí la terapia familiar nace en variadas formas, con variadas divergencias y algunos puntos en común.

Broderick y Schrader (1991, citado en Bertrando y Toffanetti, 2004) destacan los orígenes de la intervención sobre la familia en la Asistencia social de fines del siglo XIX en Estados Unidos. Según estos autores, la terapia familiar y de pareja, como la conocemos hoy, derivarían de la unión de cuatro disciplinas: consultoría matrimonial, terapia sexual, terapia de pareja y terapia familiar propiamente tal. Las terapias de familia actuales son completamente distintas a las consultorías de antaño, que eran pensadas como técnicas que dependían del tratamiento específico de problemas familiares o de la pareja, entregando el tratamiento de problemas individuales a otros especialistas.

Hace ya cincuenta años que apareció esta forma de hacer terapia que pone su atención en el grupo humano antes que en el individuo y que considera a la familia como el espacio en el que se crean las condiciones para la salud o para la enfermedad, insistiendo en trabajar

primordialmente la dimensión relacional. En este tiempo la terapia familiar ha continuado desarrollándose y se ha hecho lugar en diversos espacios, como hospitales, escuelas, la comunidad, la universidad, creando asociaciones y métodos de entrenamiento. Aunque son diversas las posturas teóricas y trasfondos filosóficos e ideológicos que la conforman, la base común continúa siendo la convicción de que el foco de atención lo componen las relaciones familiares (Ortiz, 2008).

FORMACIÓN, TERAPEUTA Y PERSONAJE TERAPÉUTICO

Formación

Las/os consejeras/os y orientadoras/os familiares Cenfa tienen una formación de dos años y medio en el centro, es en este proceso donde aprenden y profesionalizan sus conocimientos y prácticas. Es por esto que, estudiar el proceso de formación de terapeutas, puede ser útil para comprender la formación de las propias consejeras.

En primer lugar, el proceso formativo es un aprendizaje dinámico donde se combina epistemología, teoría, técnica y práctica de manera reiterada (Ceberio, 2002, citado en Martic y Muñoz, 2010). Por lo que, enseñar una práctica, no solo se dirige al formando, sino que, a través del formador, se produce una práctica, teoría y un modelo (Bustos y Campillay, 2010). Conforme a que surgen nuevas teorías en la perspectiva sistémica, la formación también cambia. En un primer período, consistía en que un maestro transmitía de manera vertical los conocimientos, porque estaba validado por su experiencia, entonces era desde este modo como se aprendía. Sin embargo, en algunos espacios de formación este estilo jerárquico de formación fue cambiando, conformando equipos horizontales, donde éstos son colaborativos más que correctivos (Tarragona, 1999; Polo y cols., 2004; Anderson, 2010, citado en Martic y Muñoz, 2010). Este nuevo estilo permite que en el espacio de formación se desarrollen nuevos significados para los que participan de la formación, permitiendo el cambio y el aprendizaje para desarrollar un estilo propio de hacer terapia (Martic y Muñoz, 2010)

En cuanto a los fines que tiene la formación, se puede evidenciar que uno de ellos es desarrollar en el terapeuta la capacidad de utilizar sus particularidades y tendencias como recursos en la terapia (Martic y Muñoz, 2010). En esta misma línea, Jutorán afirma que el terapeuta debe “aprender a utilizarse a sí mismo como herramienta de trabajo” (Citado en Martic y Muñoz, 2010, p.19-20).

Gálvez (2010) plantea que no se puede trabajar en formación si no se tiene asociado a esta un proyecto político. Poder establecer la intención y la posibilidad de acción o performatividad permite posicionarse respecto a dos cosas: en primer lugar, “no se puede no tener un rol de

formador” (p.15); en segundo lugar, estando en un rol de formador siempre habrá una condición transformadora, de la cual siempre hay que tener claro su “intencionalidad, posibilidad, funcionalidad e implicancias” (p.15), para así ser responsables del proceso formativo.

A continuación, se plantearán elementos claves y útiles que se deben considerar en un proceso formativo.

La formación debe promover el autoconocimiento del terapeuta, tanto en lo personal como en lo terapéutico, para que luego este conocimiento sea utilizado al servicio de los objetivos que se tienen en terapia (Aponte, 1985; Chanzenbalk y cols., 2004, citado en Martic y Muñoz, 2010). Es por esto que, la formación debe poner atención en la persona del terapeuta, donde se promueva la observación y análisis de su historia, de sus cogniciones y emociones (Martic y Muñoz, 2010). En la línea de la auto-observación, Bianciardi (2002) plantea que en el espacio formativo es donde se debiese posibilitar la conciencia de los propios lentes y prejuicios que tiene el terapeuta, porque así permite “observar desde el interior los propios principios explicativos distinguiéndolos del misterio del encuentro con el otro, [siendo] algo como saltar fuera de sí mismo” (p. 10). Entonces, puede volverse una condición ineludible centrarse en las características personales del terapeuta en el proceso formativo, para así poder potenciarlas como recursos terapéuticos (Martic y Muñoz, 2010). Así también, la formación debe respetar el estilo del formando y no debe hacer a un lado la creatividad y a su vez, debe ampliar sus herramientas y recursos para incrementar la eficacia de sus intervenciones (Ceberio, 2002).

Otro planteamiento sobre la formación refiere que existe en este proceso una transformación bilateral, en la cual formadores y formandos se modifican en la interacción misma de enseñar y aprender (Polo y cols., 2004; Jutorán, 2005; Anderson, 2010 citado en Martic y Muñoz, 2010). Esto descoloca a los formadores como transmisores de conocimiento experto y los ubica en el rol de movilizadores de procesos personales de los formandos (Martic y Muñoz, 2010). Entonces, el formador se encuentra en una posición de “no saber”, ocurriendo una transformación mutua en la interacción con sus formandos, con la imposibilidad de establecer relaciones instructivas, en consecuencia, no es posible cambiar al terapeuta que se está formando (Anderson, 2010, citado en Martic y Muñoz, 2010). Es por esto que, formando y formador viven en una profunda modificación en la cual cada uno no vuelve a ser quien era antes de ese encuentro (Gálvez, 2008, citado en Martic, 2010).

Finalmente, se pueden diferenciar tres momentos en el proceso de formación de terapeutas sistémicos. El primer momento tiene que ver con el aprendizaje de teoría y técnicas de intervención; el segundo momento implica poner en práctica los conocimientos adquiridos; el tercer momento se realiza un trabajo experiencial donde el foco es la persona del terapeuta,

donde revisar su historia y reconocer sus recursos (Andolfi y Zwerling, 1985; Gálvez y Campillay, 2008, citado en Martic y Muñoz, 2010).

Terapeuta

Para Ceberio, Moreno y Des Champs (1998), el cómo un terapeuta escoge un estilo en psicoterapia, depende de un proceso complejo de abstracciones que corresponden a la funcionalidad cognitiva particular de cada terapeuta. La elección que haga el terapeuta siempre es desde su historia, arrastrando patrones, normas y estereotipos que construyen sus estructuras conceptuales, el terapeuta entra en el modelo, pero también el modelo entra en él. Es inevitable que producto de la personalidad y de los constructos personales del terapeuta el modelo se adapte y sufra modificaciones, pues es así como el terapeuta desarrollará su estilo personal, el que se pondrá en juego en la práctica (Ceberio, Moreno y Des Champs, 1998).

Además, no es necesario que sea sólo un modelo el que guíe al terapeuta, pueden ser varios, pero lo que debe quedar claro es que la elección de ellos nunca es casual, depende de las construcciones personales del terapeuta (Ceberio, Moreno y Des Champs, 1998). Continuando con esta idea, Anderson (2000 citado en Martic y Muñoz, 2010) sostiene que es la teoría la que posiciona al terapeuta y establece las características que debería desarrollar, por lo que la teoría tendría injerencia en cómo este actúa en terapia.

Zlachevsky (2008), cuando describe la psicoterapia sistémica cibernética, sostiene que en ésta el terapeuta no es ni se comporta como un experto que sabe lo que le está pasando al otro, no sabe qué le duele al sistema consultante, por lo tanto, lo único que puede hacer es preguntar desde ese "no saber". En lo que sí es experto es en hacer preguntas, siempre desde la curiosidad por el mundo del otro, no debe dar nada por supuesto y debe intentar "no adivinar los significados de quienes vienen a consultar" (p. 21). Además, el terapeuta no debe juzgar ni acusar a las personas de no ser de una determinada manera, porque "nadie debe ser de ninguna manera" (p. 21), la forma de ser de cada quien depende de las circunstancias del vivir de esa persona.

Para esta autora, la tarea del terapeuta consiste en co-construir junto al consultante la historia que trae a la terapia, intentando comprender cómo esta persona significa aquello que le está relatando, o sea, cuál es la historia que se cuenta a sí mismo. El terapeuta debe tener en cuenta que la vida del consultante es mucho más que la que elige contarle y que los significados que relata son trozos específicos que forman parte de un sistema de significación mayor (Zlachevsky, 2008). A esto podemos sumar la idea que sostiene Cecchin (1994) acerca de los prejuicios del terapeuta, los que serían causa de los fracasos en terapia cuando éste

no ha sido capaz de entenderlos y ponerlos en discusión, ya que el ponerlos en duda puede provocar sufrimiento y desesperación, sin embargo, también conduce a una “evolución positiva de las relaciones” (p. 3). (Jackson, 1965; Laing, 1969; Lane & Russell, 1987 en Cecchin, 1994)

Por último, para Martic y Muñoz (2010) es importante que el terapeuta en su etapa de formación y durante todo su desarrollo profesional logre ser consciente de sus reacciones particulares en terapia e idealmente utilizarlas como un recurso para darle “dinamismo al contexto terapéutico” (p. 25).

Personaje

Gálvez (2010) sostiene que, dentro de un contexto posmoderno, que nos posibilita cuestionar las certidumbres y que nos permite asumir la idea del ser como producción del discurso, se puede asociar el proceso de formación en psicoterapia con el de la construcción de un personaje. Puesto que, para este autor el proceso de formación tiene como objetivo la deformación de quienes participan en él, tendría sentido pensar este camino como uno en el que el formando desarrolla uno y varios personajes desde el rol de psicoterapeuta, los que cada vez van siendo más propios, más personales y “que conformará a la larga un ser de esa persona en su dimensión de psicoterapeuta” (p. 98).

Según Martic y Muñoz (2010), la idea del personaje terapéutico de Gálvez está basada en el proceso de construcción de personajes teatrales y literarios. Lo que el autor aspira a trabajar con esta propuesta es la flexibilidad, libertad y movilidad en la construcción del rol terapéutico. La ventaja de usar la idea de personaje en lugar de persona, es que permite pensar en variedad de personajes en una misma persona. Además, esta idea facilita que el terapeuta tome distancia de sí mismo, con lo que logra mayor capacidad de auto-observación y de reflexionar acerca de su hacer y ser en terapia.

El proceso de construir un personaje permite que el formando desarrolle un personaje que le sea propio y que, además, vaya evolucionando a partir de sus características propias y de la interacción que tenga con otros personajes, como los consultantes, en diferentes situaciones y contextos (Gálvez, 2008 citado en Martic y Muñoz, 2010). Por tanto, el personaje se entiende como “un conjunto de actividades y transformaciones que cobran sentido y significado a medida que representan un hacer” (Galán, 2007 citado en Martic y Muñoz, 2010, p. 24).

Bajo la epistemología constructivista, el proceso de construcción de personajes terapéuticos no se considera como un proceso en el que el terapeuta descubre un personaje que lleva dentro como “esencia”, sino como uno en el que se crean múltiples personajes como opciones

para el terapeuta. De esta manera, el proceso sería entendido como una invención, por lo que se está abierto a lo nuevo, lo emergente, la experiencia como tal. Por tanto, “el personaje no sería tanto un estilo que se “diseña” y después se actúa, sino más bien un algo que aparece” (Martic y Muñoz, 2010, p. 41).

MODELOS, TÉCNICAS Y TÁCTICAS

Modelos

Cenfa, al posicionarse desde el enfoque sistémico, ha ido tomando elementos de distintos modelos sistémicos, haciéndolos dialogar con las características de su propio y constitutivo modo de operar. Es por esto que, a continuación, expondremos las características de este nivel intermedio conceptual.

Un modelo es un nivel conceptual de jerarquía intermedia, que intenta conectar los distintos elementos del nivel teórico, para relacionarlo con su aplicación a la realidad; explicando o describiendo cómo opera en lo concreto con personas concretas (Zlachevsky, 2010). Entonces, un modelo nace de “la aplicación a la realidad de una forma sistemática de proceder” (Gálvez, 2010, p.11), siendo una práctica que no está descrita a priori y que “es siempre una acción aporética, imposible de cumplir a cabalidad” (Gálvez, 2010, p. 12). Así también, para poder escribir un modelo, primero debe ser actuado por alguien, debe producirse en la medida que se esté haciendo y diciendo, siendo lógicas de trabajo que se escriben luego de que se hayan realizado (Gálvez, 2010).

La emergencia de los modelos se debe gracias a una base teórica, que es una posible explicación de la realidad (Azúa, 2014), y a través de lo pragmático se moldean en un proceso de corroboración o descarte del sustento por el cual se avalan. A raíz de esto, se conforman las técnicas, las estrategias, los tipos de intervenciones, entre otros elementos (Ceberio y Des Champs, 1998). Sin embargo, los modelos no son las teorías, porque estos sí disponen de un autor que se hace responsable de su aplicación. Entonces, la diferencia que podemos notar entre teoría y modelo, es que la teoría es la explicación de la realidad y puede ser anónima; el modelo es la aplicación de la explicación de la realidad y siempre tiene un responsable. En referencia a esto último, Bustos y Campillay (2010) plantean que será difícil distinguir desde qué modelo está operando cada persona, porque éste comparte ideas de distintos modelos y se ajusta a los modos que cada uno tiene de pensar.

Los modelos sistémicos han ido variando debido a los distintos contextos de la disciplina, de la terapia y también por los diferentes escenarios políticos y económicos. La variabilidad de los modelos se debe a que están siempre en la búsqueda de escenarios donde poder situarse

y practicarse (Gálvez, 2010). A su vez, no existe un único modelo en la terapia sistémica, sino que hay distintos modelos y cada uno lleva un apellido, cada uno con su contexto, con teorías y técnicas a la base.

Finalmente, en relación a cómo se transmite, se enseña y se adopta los modelos, podemos señalar que cualquier oficio tiene un modo de hacer y un modo de aprender a hacerse. Sin embargo, mucho de ese hacer no se puede enseñar, ya que en la mayoría de los oficios es la práctica la que proporciona experticia. Aun así, hay una serie de procedimientos de la formación que quedan ocultos, estos pueden estar sistematizados o no, explícitos o implícitos, pueden ser consciente o involuntarios, donde alguien los desarrolla en beneficio de quien se esté formando. Sin embargo, el aprendizaje y deuteroprendizaje no pueden ser justificados o atribuidos solo a la práctica del oficio (Gálvez, 2010).

Técnicas

Es importante mencionar la relevancia de la dimensión técnica en la práctica clínica, debido a que el ejercicio psicoterapéutico, en el cual se trabaja con un otro u otros, requiere de una metodología, como también de dispositivos técnicos y tácticos (Azúa, 2014). Nos referimos al nivel técnico como el que está conformado por las técnicas o métodos que se utilizan en el operar terapéutico (Zlachevsky, 2011). La dimensión de lo técnico está orientada a la generación de distintas intervenciones. Se centra en las herramientas que se usan en la disciplina y que deriva de los modelos interventivos (Azúa, 2014).

Las teorías respaldan y conforman modelos de saber y de conocimiento; los modelos se moldean a través de lo práctico. Desde esto se conforman estrategias, técnicas, intervenciones, entre otras (Ceberio, Moreno y Des Champs, 1998). Es por esto que, cuando se trata de pensar en la coexistencia de técnicas de diferentes teorías, se hace una diferencia entre eclécticos e integracionistas, por un lado, los primeros utilizan las técnicas sin cuidar de donde vienen, en cambio, los segundos buscan factores comunes contextuales para elegir cuáles técnicas utilizar (Minuchin y Fishman, 1984).

Se ha propuesto que la vía para lograr un cambio es la técnica, mas lo que la dirige es la conceptualización que genera el terapeuta respecto a la dinámica familiar, como también respecto al proceso de cambio. La eficacia que pueda tener una técnica particular debe evaluarse comprendiendo la meta que tiene el terapeuta (Minuchin y Fishman, 1948), como también considerar que la técnica sola no puede asegurar eficacia. Sin embargo, las técnicas no pueden existir independientes de la relación que se da entre terapeuta y consultante, por lo que tienen la necesidad de adecuarse al contexto que enmarca la conversación terapéutica (Bustos y Hernández, 2007).

Por otro lado, las técnicas no se usan de manera azarosa en las intervenciones, puesto que están al servicio de lo que el terapeuta desea que ocurra en la relación con el otro y este deseo responde a las explicaciones que tiene el terapeuta, la postura política con la que se posiciona, como también a lo ético, a la concepción de lo que este conoce y cómo lo conoce y, finalmente, con la noción de ser con la que el terapeuta opera (Zlachevsky, 2010). Para poder evaluar la eficacia de la técnica, es necesario comprender la meta que tiene el terapeuta. Es por eso que, cualquier técnica puede ser útil, dependiendo del terapeuta, la familia y el momento (Minuchin y Fishman, 1984). Es por esto que, las técnicas a utilizar se evalúan sesión a sesión y responden a dos cosas. En primer lugar, a las hipótesis que surgen o se ponen en juego en la sesión, respondiendo a las ideas con las cuales se está operando respecto a la sesión. En segundo lugar, al dispositivo táctico o actitud con que se desea intervenir o poner en juego las hipótesis pensadas. Considerando estos dos aspectos se seleccionan las técnicas útiles para la intervención propuesta (Azua, 2014). Tal como se mencionó anteriormente, la técnica no asegura eficacia por sí sola, entonces si el terapeuta permanece adherido a la técnica y no se da la libertad de ser un artesano en el proceso, el contacto que tenga con los pacientes será objetivo, desapegado, pero por sobretodo, será superficial, perdiendo la técnica su eficacia (Minuchin y Fishman, 1984). Es por esto que se propone que es necesario trascender lo técnico: “Solo alguien que ha dominado la técnica y ha conseguido olvidarla después, puede llegar a ser un terapeuta competente” (p.8).

Tácticas

Desde la perspectiva sistémica, la terapia puede aparecer como una conversación terapéutica, sin embargo, es muy diferente al diálogo que pueda tenerse entre amigos o familiares. Quizás el estilo o formato de conversación puedan parecer similares, pero la diferencia se encuentra en el contenido. El terapeuta habla con el paciente de forma simétrica, horizontal, respetuosa, circular, pero lo que transmite está lleno de estrategias y técnicas, en su mensaje muestra sus años de formación profesional y la experiencia clínica (Minuchin y Fishman, 1984).

Para Ceberio (2003), la terapia sistémica se caracteriza por la variedad de estrategias y técnicas clínicas que tiene. Por estrategia, entendemos “a cualquier planificación articulada y coordinada que posee un objetivo predeterminado” (p.17). Para alcanzar ese objetivo se deben usar los recursos adecuada y organizadamente, por lo que la estrategia en el trabajo terapéutico permite utilizar al máximo los recursos del paciente en favor del cambio. (Ceberio, 2003).

Las técnicas tienen una estructura determinada y se aplican en una situación específica, mientras las tácticas son indicaciones generales que se crean en el momento que se aplican, dependiendo de las condiciones del contexto (Bustos y Campillay, 2010). A esta definición se puede agregar que las técnicas, al ser instrumentos estandarizados, no dependen directamente de la persona que las aplica, y las tácticas, por otro lado, son actitudes que dependen directamente de quien desarrolló esa determinada actitud (Minuchin y Fishman, 1984).

Es importante señalar que la relación terapéutica debe ser como una coreografía en la que se implementan los tres tipos de intervenciones. Esto requiere entrenar la habilidad para detectar el momento preciso de aplicar la intervención adecuada al paciente adecuado, y que todo se desarrolle con extrema espontaneidad para no generar resistencias que perjudiquen nuestro objetivo: el bienestar humano (Ceberio, 2003).

Marco Metodológico

Aproximación epistemológica

La aproximación epistemológica de la presente investigación se sitúa desde el construccionismo social, el enfoque sistémico relacional, la perspectiva crítica y también desde el conocimiento situado. Por un lado, la teoría de sistemas y la práctica clínica en terapia familiar se han confrontado con la revolución epistemológica que se produjo por la cibernética de segundo orden, reconociendo la función del observador en la construcción de la realidad que es observada. En este sentido, se ocuparán de “realidades” en vez de sistemas, las realidades observadas son, entonces, “sistemas construidos” por el teórico o clínico, ya que, el observador al computar a un grupo humano como un sistema, genera así un constructo (Bianciardi, 1993). Entonces, las teorías no se construyen de la observación, sino de la estructura misma del conocimiento, estableciendo que en un grupo existen convenciones de cómo se entiende la realidad y esto determina cómo se interpreta el mundo que se observa (Gergen y Warhus, 2001). Sin embargo, no es un consenso uniforme, sino que cruzan y relacionan puntos de vistas e interpretaciones de los actores sociales (Fernández, 2006). Los significados se construyen socialmente, siendo las relaciones las que lo crean (Gergen y Warhus, 2001) y el proceso de generar significados es continuo, su forma y contenido cambian de una relación a otra, implicando que “la construcción eficaz de significados en el presente va a permanecer a través del tiempo, de las circunstancias, y del contexto de la interpretación” (Gergen y Warhus, 2001, p. 4). Es por lo que la realidad no se puede conocer independiente del modo de acceder a ella, que es a través del lenguaje (Fernández, 2006), el cual es relacional y pragmático, surgido de la relación entre dos o más personas (Gergen y Warhus, 2001). Finalmente, es importante considerar que la interpretación que se haga de la realidad se hace desde una mirada situada, desarrollada por alguien desde una particular posición, posibilitando pero también restringiendo el conocimiento producido (Fernández, 2006), y a su vez, esta interpretación debe ser “una acción social y política situada” (Alonso, 1998, p.224 citado en Fernández, 2006), donde se necesita explicitar los fundamentos de esa posición y analizar las consecuencias que tendrá en la realidad social, anclándose en una perspectiva dialógica que busca recoger las miradas de los actores sociales, para establecer campos de sentido que definan y tensionan a la realidad. Entonces, el enfoque crítico permite hacerse cargo de las consecuencias políticas que tendrá la investigación, promoviendo la agencia de los actores sociales articulando sus prácticas con las de la investigación (Fernández, 2006).

Enfoque metodológico

La metodología que se utilizará en esta investigación es de carácter cualitativa-interpretativa. Por un lado, la investigación cualitativa según Martínez (2006) “trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones” (p.6). El enfoque cualitativo le da importancia al contexto, a la función que tienen los actos humanos, como también los significados que se les atribuyen, valorando la realidad que es percibida y vivida por sus actores, interesándose en sus ideas, sentimientos y motivaciones (Mesias, 2010). Asimismo, los métodos cualitativos entienden que el mundo social se construye de significados y símbolos, entonces la intersubjetividad es pieza clave para captar los significados sociales (Jiménez, 2000, citado en Fernández, 2006).

Por otro lado, se puede asumir que “la propia investigación es una práctica interpretativa” (Fernández, 2006, p. 6), en palabras de Jiménez (2000) “es el estudio interpretativo de un problema determinado en el que el investigador es responsable en la producción del sentido” (p.1, citado en Fernández, 2006). A su vez, se debe precisar que el carácter interpretativo se refiere a lo implicadas que están las investigadoras tanto en el trabajo de campo como también en lo que está estudiando.

Otro punto importante a considerar es que el estudio es de carácter exploratorio-descriptivo, esto implica, por un lado, su carácter exploratorio porque nos permite aproximarnos a fenómenos desconocidos, para poder familiarizarnos de mayor grado. Por otro lado, el estudio también es descriptivo porque busca desarrollar una imagen del fenómeno que se estudia a partir de lo que son características (Seis, 2005).

Diseño de investigación

En relación a lo anterior, se optó por una metodología de sistematización de experiencias, considerada como un estilo transformativo de hacer en las ciencias sociales, enmarcada dentro de los paradigmas socio críticos. Los inicios de esta metodología están relacionados con los principios de la educación popular, por lo que se caracteriza por ser una metodología comunitaria y participativa, que incluye en el proceso la mirada de los distintos actores de la experiencia (Van de Velde, 2008). Se realiza para convertir lo existente en algo que logre mayor satisfacción a las personas y transformar su quehacer en algo que los acerque a los fines del cambio social. En este contexto, se entiende “experiencias” como “procesos socio-históricos dinámicos y complejos” (Jara, 2006, p. 7), que son vividos por personas concretas y pueden ser tanto individuales como colectivos. Estos procesos están en constante movimiento y contienen dimensiones subjetivas y objetivas de la realidad socio-histórica (Jara, 2006).

Sistematizar experiencias es entonces un proceso de reflexión crítica que permite a las personas y a los actores principales de las experiencias detenerse a pensar acerca de lo que hicieron, por qué lo hicieron, cómo lo hicieron y qué resultados obtuvieron. A través de este proceso podemos entender mejor cuál es la lógica de las relaciones entre los elementos, lo que ayudará a explicarnos nuestra trayectoria y comprender el momento actual en el que estamos, entender mejor el presente y usar esos aprendizajes para mejorar la práctica y hacerla más óptima en el futuro, potenciando las fortalezas y evitando repetir lo que se identificó como debilidad (Van de Velde, 2008).

Por lo tanto, sistematizar tiene como propósito generar procesos de aprendizaje que permitan entender por qué un proceso se está desarrollando de una determinada manera y así aprender críticamente de las experiencias. Para lograr este propósito se realiza en primer lugar un ordenamiento de la información de ese proceso, luego una reconstrucción de lo que sucedió y por último, una interpretación crítica de lo ocurrido, solo después de este paso se puede obtener aprendizajes útiles para el futuro. El objetivo de la sistematización es facilitar que los actores de estas experiencias desarrollen procesos de aprendizaje y, además, una producción de nuevos aprendizajes, utilizando los datos, informaciones y experiencias que estaban dispersos antes de este proceso, y de esta manera mejorar su capacidad de tomar decisiones, logrando cada vez más autonomía para hacerlo. Algunos de los frutos que se pueden recoger de la sistematización son: el mejorar las propias prácticas, contribuir al enriquecimiento de la teoría y compartir los aprendizajes obtenidos con experiencias similares (Van de Velde, 2008).

El mismo autor sostiene que no existe una única secuencia de pasos o una sola forma de trabajar que den como resultado una sistematización, sin embargo, sugiere un plan metodológico de siete pasos para realizar un proceso de sistematización, enfatizando que este debe adecuarse a las condiciones particulares de cada experiencia, a los intereses de cada institución y a las posibilidades de cada equipo de trabajo.¹ El autor llama a esta metodología “la espiral del proceso de sistematización”, ya que afirma que debe entenderse este proceso como un aprendizaje dialéctico en el que se comienza por una experiencia que se vive y se reconstruye, para finalmente analizarla, con el propósito de que los aprendizajes obtenidos nos permitan volver a una práctica que ha sido mejorada (p. 101). Es por esto que el proceso puede graficarse como una espiral y los pasos que la conforman son los siguientes:

¹ “La tarea de quien desea sistematizar no está en seguir acuciosamente determinados pasos, sino en reflexionar sobre su práctica y, de paso, pensar y modificar el método para que le sirva para obtener el producto que se propuso alcanzar” (Van de Velde, 2008, p. 101).

Paso 1: definición de objetivo, objeto y eje de la sistematización

El objetivo es la formulación clara y precisa del resultado que esperamos tener del proceso, para qué queremos sistematizar. El eje es el enfoque central que guiará los pasos siguientes, también es donde se juega la apuesta política de la institución, o sea, los cambios que se quieren lograr. Por último, el objeto es la delimitación de los aspectos específicos de la sistematización, como el lugar donde se desarrolló la experiencia o el período exacto de tiempo que consideraremos para la sistematización.

Paso 2: identificación de actores clave y elaboración de un plan de sistematización

En este paso se decide quiénes van a participar del proceso, es decir, quiénes serán los actores/as claves y si hay personas que puedan facilitar material de registros visuales o escritos de la experiencia que se sistematizará. En cuanto al plan de sistematización, este se refiere a la creación de un plan que incluya las acciones que se realizarán, cómo se harán, quiénes participarán, etc. Es importante considerar las condiciones institucionales para crear el plan de sistematización y que éste se incluya en la planificación de la organización.

Paso 3 y 4: recuperación histórica

Corresponde a la visualización de cómo se fue desarrollando el proceso, qué elementos influyeron en cada momento, cuáles fueron los momentos claves. Se debe realizar después de cada actividad y su resultado servirá para crear las pautas de entrevista.

Paso 5: el ordenamiento de los datos

En este paso se ordenan de manera clara los datos recogidos en las entrevistas y recuperación histórica. Este orden se realiza clasificando los datos alrededor del eje de sistematización, buscando la información clave, sin generalizar ni incluir demasiados detalles, cuidando de respetar testimonios y palabras de quienes participaron y entregaron ideas centrales.

Paso 6: la interpretación crítica y elaboración de conclusiones

La interpretación crítica es el momento en que se hace una reflexión profunda de la experiencia vivida, donde las personas que vivieron la experiencia realizan una interpretación objetiva y subjetiva de lo sucedido. A través de este paso se identifican los distintos elementos que beneficiaron o perjudicaron el proceso y los temas importantes producidos por la experiencia. En la elaboración de conclusiones se identifican las lecciones aprendidas que son generalizables y aquellas que permitirán mejorar la práctica. Además, a partir de los resultados que se tuvo de la experiencia, en este paso se crean afirmaciones e hipótesis.

Paso 7: Elaboración de productos de comunicación

Último paso, en el que se redacta el documento final y se genera algún material que sea útil para quienes participaron en el proceso como una manera de devolverles la experiencia. Este material puede ser un libro, folleto, vídeo, etcétera.

(Van de Velde, 2008)

Objetivo, Objeto y Eje

El objetivo de la sistematización consiste en definir cuáles son los resultados que se esperan lograr, qué productos obtendremos y qué utilidad tendrá para la institución (Acosta, 2005). En nuestro caso el objetivo es sistematizar las características y funciones del consejero/a en el contexto de trabajo en CENFA que contribuyen a la definición y demarcación del rol de consejería. Previo a la definición del objetivo, el tema a trabajar fue acordado en conjunto con la institución, con el propósito de que los resultados del proceso de sistematización sean un aporte para la evaluación que están realizando actualmente acerca de su modelo de trabajo y para comprender algunos de los cambios que han afectado la labor de los/las consejeros/as los últimos años.

El objeto en cambio se refiere a definir cuál será la experiencia que sistematizaremos. Además, el objeto debe delimitarse en tiempo y espacio, especificando cuál es la ubicación geográfica y duración de la experiencia o de la parte de la experiencia que se va a sistematizar, cuidando de no abarcar demasiado (Acosta, 2005 ; Jara, 2006). Nuestro objeto de sistematización son las características y funciones del consejero/a en el contexto de trabajo en Cenfa, acotando la experiencia a un grupo de consejeros que participaron voluntariamente de este proceso durante el 2018 y 2019, pertenecientes a las Casas de la Familia de Santo Tomás, ubicada en La Pintana, Santa Adriana, en Lo Espejo, y la Casa Central, ubicada en Providencia.

El eje de la sistematización son los aspectos centrales de la experiencia. Son nuestras apuestas políticas o las transformaciones que queremos lograr y también se relaciona con la misión de la institución que realizará la sistematización. Este paso ayuda a orientar el proceso de sistematización y la recolección de información, ya que nos señala qué información necesitamos y nos permite enfocar el proceso a los factores que más nos interesa destacar (Acosta, 2005 ; Jara, 2006). El eje en esta sistematización tiene relación con las características particulares y distintivas de los consejeros Cenfa, de su labor y del contexto en que se desempeñan, pues consideramos que al identificar esos elementos podemos acercarnos a una delimitación del rol de consejero y que esto facilitará establecer campos de acción y de intervención que permitirán fortalecer las condiciones de trabajo actual de los/las consejeros/as, lo que puede producir un mejoramiento en el trabajo que realizan con los usuarios y en el alcance del servicio que entregan a la comunidad a través de la terapia y orientación familiar.

Actores/participantes

Se utilizó dos tipos de muestra, porque la primera, de tipo por conveniencia, permite tener una visión general de los actores con los que se va a trabajar, ya que no se realiza ningún tipo de elección o discriminación en la muestra y de acuerdo a la información recogida en ella, se pueden decidir algunos criterios para la segunda que fue de tipo intencional.

El principal tipo de muestra con que se trabajó fue por conveniencia, la cual se refiere al muestreo que no está regido por algún criterio o estrategia, sino por la disponibilidad que existe para acceder a las personas que participan (Mejía, 2000). En nuestro caso, las actrices principales de la investigación son las consejeras Cenfa, quienes asisten a los centros en diferentes días y horarios según el equipo al que pertenecen, los que en algunos casos son muy limitados, por lo tanto, trabajamos con aquellas consejeras que voluntariamente podían asistir a las actividades que se realizaron en la sede central de Cenfa y en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile y con algunas que podían recibirnos para realizarles entrevistas individuales.

El segundo tipo de muestra fue opinático o intencional, que es un muestreo considerado de tipo estratégico, en el que, a diferencia del anterior, sí existen criterios de elección en base a intereses determinados de los investigadores (Pla, 1999). Uno de estos criterios fue poder entrevistar a consejeras que trabajaran en diferentes contextos al interior de Cenfa, por lo que realizamos entrevistas en la sede central de Providencia y en la sede Santo Tomás de La Pintana. También creímos necesario contar con la mirada de otros actores, con un rol diferente al de las consejeras, para complementar y contrastar la información que se obtuvo directamente de éstas, así que se entrevistó a cuatro personas con un cargo de mayor autoridad en la institución, incluyendo a la Jefa del área clínica terapéutica, la Coordinadora del área de formación, la Coordinadora de la sede Santo Tomás y, por último, se entrevistó a la Directora Ejecutiva, que al comienzo de esta investigación llevaba solo algunos meses desempeñando el cargo, por lo que nos pareció que podía aportar una mirada diferente, más “desde afuera” que otras actrices.²

Instrumentos

Los instrumentos y técnicas de levantamiento de información que decidimos utilizar en la investigación fueron escogidos a partir de la metodología cualitativa-interpretativa de la misma. Tal como se mencionó anteriormente, el enfoque cualitativo valora la realidad que es percibida y vivida por sus actores, le da especial importancia a sus ideas, sentimientos y

² Cabe decir que todas las personas que participaron de la investigación son mujeres, lo que no sucedió intencionalmente, sino que se dio de manera natural debido a que la gran mayoría de las personas que trabajan en Cenfa son mujeres.

motivaciones (Mesías, 2010), por lo tanto, los instrumentos que usamos y que serán explicados a continuación, permiten sumergirse en las percepciones y significados que atribuyen los propios actores a su realidad.

La investigación comenzó con una entrevista no estructurada a dos figuras de autoridad de la institución, este tipo de entrevista suele usarse al comenzar un estudio con el propósito de facilitar a los investigadores tomar decisiones acerca de elementos centrales del problema que se investigará, como la elección de escenarios y la revisión documental (Munarriz, 1992). A partir de esta entrevista se decidió los actores que participarían y los instrumentos que se utilizarían.

Luego, se realizó una revisión y posterior análisis documental de todos los archivos que se encontraban en la sede central de la institución. este instrumento puede ser definido como la recogida, codificación, catalogación y clasificación de cualquier tipo de texto que sea producto del contexto social que se va a analizar, con el objetivo de constituir material para luego realizar el análisis de contenido o de discurso, según sea el caso (Iñiguez, 1999).

Paralelamente a lo anterior, se hicieron nueve entrevistas semi estructuradas. Una entrevista se entiende como un contexto formal en el que interactúan la persona que analiza y las personas investigadas, con el objetivo de conseguir información acerca de la experiencia y punto de vista de los grupos y personas que se investiga (Iñiguez, 1999). Que sea semiestructurada quiere decir que las preguntas que se realizarán están definidas con anterioridad, pero la secuencia y la forma en que se hacen puede variar dependiendo de cada entrevistado, es decir, que hay libertad de profundizar en algunas ideas realizando otras preguntas (Blasco y Otero, 2008). Además de estas entrevistas individuales, se hizo una entrevista semi estructurada grupal a una parte del equipo de consejeras y psicólogas de la sede Santo Tomás de La Pintana, se decidió esta modalidad para ampliar la variedad de actores participantes en la investigación, pero con una menor inversión de tiempo.

Otro instrumento que se utilizó fue el cuestionario, que se realiza para explorar las opiniones de un grupo relativamente grande de personas y de esta manera se invierte un mínimo de tiempo en cada uno. Los cuestionarios pueden estar orientados a buscar información de carácter descriptivo o cualitativo, en el primero se usarán preguntas con opciones de respuesta cerradas, creadas por los investigadores, como por ejemplo, de opción múltiple. Mientras que en el segundo, se pondrán preguntas de respuesta abierta o preguntas donde exista una gama continua donde se buscará la respuesta (Herrera, 2017). En nuestro caso se construyó un cuestionario de preguntas abiertas, orientadas a la auto observación de los consejeros con respecto a su experiencia y quehacer en Cenfa.

Finalmente, se realizó un focus group o grupo focal para exponer y discutir los resultados preliminares con un grupo de consejeras. El grupo focal es una herramienta de investigación a través de la que se puede conocer cómo las personas atribuyen significados a partir de un

tema, concepto o idea. Debido a la gran cantidad de información que genera, es sobretodo útil en estudios preliminares o combinándolo con otros métodos en investigación. Para realizarlo se reúne a un grupo pequeño de personas por un tiempo determinado, con otra persona que será un moderador del espacio, a cargo de dirigir la conversación hacia el objeto de estudio y de hacer las preguntas, que serán contestadas por la interacción del grupo. Es importante que los participantes se sientan cómodos y en libertad de conversar y dar sus opiniones, así podrán aportar más ideas acerca del objeto de estudio (Santiago y Roussos, 2010), por este motivo esta actividad se realizó solo con las consejeras, sin otro actor de la institución que con su presencia pudiera limitar o influenciar las opiniones expuestas.

Procedimiento

El primer contacto con la institución ocurrió a través del Equipo de trabajo y asesoría sistémica [eQtasis], organismo que es parte de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile y que mantiene una relación de varios años con Cenfa, en los que les ha prestado servicios de capacitación y formación. Cabe decir que las dos investigadoras son miembros de eQtasis y por ese motivo se produce el primer contacto con dos figuras de Cenfa, la Jefa del área clínica terapéutica y la Coordinadora del área de formación, con las que luego de una reunión en la que se conversó acerca de la situación actual de la institución y sus necesidades, se acordó un tema a trabajar, que fue el punto inicial del proceso investigativo. Al mismo tiempo, Cenfa solicita una nueva capacitación a eQtasis que se traduce en tres jornadas de formación en supervisión guiadas por el Coordinador de eQtasis, Felipe Gálvez, con la gestión y moderación de las investigadoras y con la participación de otros miembros de eQtasis. Si bien estas jornadas de formación no tienen relación directa con el tema de investigación, si se utilizaron para establecer contacto con las consejeras y recoger información a través de completación de cuestionarios de auto observación.

Luego del primer acercamiento, el procedimiento fue el siguiente:

- a) Definición de aspectos centrales:

Actividad	Entrevista no estructurada
Objetivos	Indagar acerca del tema a investigar y su contexto para facilitar la definición de aspectos centrales de la investigación.
Participantes	Jefa de Área Clínica Terapéutica y Coordinadora del Área de Formación.
Descripción de la actividad	Se coordinan una primera entrevista con dos actores con un cargo de responsabilidad y se realizan preguntas abiertas acerca del tema a investigar, sin una estructura definida.

Elementos utilizados	Ninguno
Productos	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de actores a entrevistar - Pauta de entrevista semi estructurada (Anexo 2)

b) Levantamiento de Información

Actividad	Revisión de documentos y archivos
Objetivos	Examinar todos los archivos, publicaciones, revistas y registros de cualquier tipo que existan en la sede central de Cenfa, para recopilar datos que nos entreguen más información acerca de la historia de la institución y de la consejería Cenfa.
Participantes	La Directora Ejecutiva de Cenfa facilitó el material a revisar.
Planificación	Cada investigadora asiste dos veces a la semana a la sede central de Cenfa, por aproximadamente dos horas cada vez, hasta revisar la totalidad del material, lo cual duró alrededor de 8 semanas.
Descripción de la actividad	La mayor parte de los archivos, registros y documentos históricos no están digitalizados, es solo material impreso que no puede ser sacado del establecimiento, por lo tanto, la revisión consiste en leer cada documento, identificar información posiblemente útil y digitarla para tener un registro digital al que se pueda acceder más adelante.
Elementos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> - Archivos, publicaciones, revistas y registros de cualquier tipo que existan en la sede central de Cenfa. - Pauta de registro de datos (Anexo 1).
Productos	Transcripción de documentos y archivos (Anexo 11)

Actividad	Jornadas de Formación en Supervisión
Objetivos	Establecer contacto con las consejeras para coordinar posteriores entrevistas y utilizar momentos de este espacio para recoger información pertinente a la investigación.
Participantes	Alrededor de 25 miembros de Cenfa asistieron cada jornada, entre ellos había consejeros, psicólogos y coordinadores. A cargo de la capacitación estuvieron las investigadoras y el profesor patrocinante de esta memoria, Felipe Gálvez. Se contó con apoyo de miembros de eQtasis en las dos primeras jornadas.
Planificación	Cronograma de jornadas de capacitación (Anexo 8)

Descripción de la actividad	Se realizan tres jornadas de formación en agosto, octubre y noviembre del 2018.
Elementos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionarios de auto observación (Anexo 5) - Ficha diagnóstico de dimensiones del trabajo clínico (Anexo 9)
Productos	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de entrevista semi-estructurada (Anexo 3) - Transcripción de cuestionarios de auto observación (Anexo 12)

Actividad	Entrevistas individuales
Objetivos	Indagar y profundizar en los conceptos relacionados a consejería Cenfa que aparecieron más frecuentemente durante las jornadas de capacitación y en otros que, si bien no emergieron desde la institución, consideramos necesarios para responder la pregunta de investigación.
Participantes	Directora Ejecutiva de Cenfa, Jefa de Área Clínica Terapéutica, Coordinadora del Área de Formación, Coordinadora de sede Santo Tomás y cinco consejeras.
Descripción de la actividad	Se coordinan entrevistas con los actores anteriormente mencionados en la sede respectiva de cada uno. Cada entrevista es realizada por una investigadora, usando pauta diferenciada entre autoridades y consejeras.
Elementos utilizados	Pauta de entrevista semi-estructurada (Anexos 2 y 3)
Productos	Transcripción de entrevistas (Anexos 13,14,15,16,17,18,19,20 y 21)

Actividad	Entrevista grupal
Objetivos	Indagar y profundizar en los conceptos relacionados a consejería Cenfa que aparecieron más frecuentemente durante las jornadas de capacitación y en las entrevistas individuales.
Participantes	Tres consejeras y una psicóloga pertenecientes a la sede de Santo Tomás, en La Pintana.
Descripción de la actividad	Se realiza una entrevista grupal a partir de una pauta semi-estructurada.
Elementos utilizados	Pauta de entrevista semi-estructurada (Anexo 6)
Productos	Transcripción de entrevista grupal (Anexo 22).

Actividad	Focus Group: Presentación de resultados preliminares
Objetivos	Recoger las impresiones, observaciones y opiniones de las consejeras acerca de los resultados preliminares que se obtuvo de la investigación, con el propósito de utilizar esta información para elaborar los resultados definitivos.
Participantes	Entre 10 y 13 consejeras, de las cuales no todas habían participado en las actividades anteriores.
Descripción de la actividad	La actividad se divide en dos partes: la primera es un desayuno en el que las investigadoras exponen los resultados preliminares de la sistematización a través de una imagen. La segunda parte es un focus group en el que las consejeras discuten y comentan los resultados presentados con ayuda de una pauta de preguntas directrices de la discusión.
Elementos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> - Imagen representativa de los resultados (Anexo 24) - Pauta semi-estructurada para focus group (Anexo 7)
Productos	Transcripción Focus Group (Anexo 23)

Técnica de análisis

En una investigación cualitativa, existe una dificultad para poder decidir cómo se analizarán los datos, para esto se propone que lo que permite definir el tipo de análisis que se usará para nuestros datos será la intencionalidad, los objetivos de la investigación y la pregunta que guía la investigación. En este punto, se define qué se quiere conocer y para qué se quiere conocer y eso orienta el cómo analizar (Calventus, 2008).

Para este estudio se hará un análisis de contenido interpretativo, donde el énfasis está puesto en el nivel significativo del texto, problematizando acerca de <<lo que se dice>>. Respecto a esto último, a través de la segmentación (citas), agrupación (reducción) y categorización (códigos) toma significado en un momento más descriptivo, posteriormente, se analiza interpretativamente la relación de las categorías para encontrar cierta comprensión de ese significado (Calventus, 2008).

Es por esto que, para poder realizar este análisis, trabajaremos con el análisis hermenéutico o análisis interpretativo, que tiene a la base rescatar los elementos del sujeto y de trascender las fronteras del texto que se está interpretando (Cárcamo, 2005). Esto se funda en reconocer la alteridad (Bleicher, 1986, citado en De Tezanos, 1998) y en este reconocimiento del otro como diferente tiene significado para este enfoque (De Tezanos, 1998). Sin embargo, el paso previo a la interpretación es la descripción, tal como lo plantea De Tezanos (1998), el proceso de descripción tiene que ver con dar cuenta de qué es el objeto, pero también la forma en que se manifiestan los actores a partir de sus percepciones y conductas. Entonces, quien

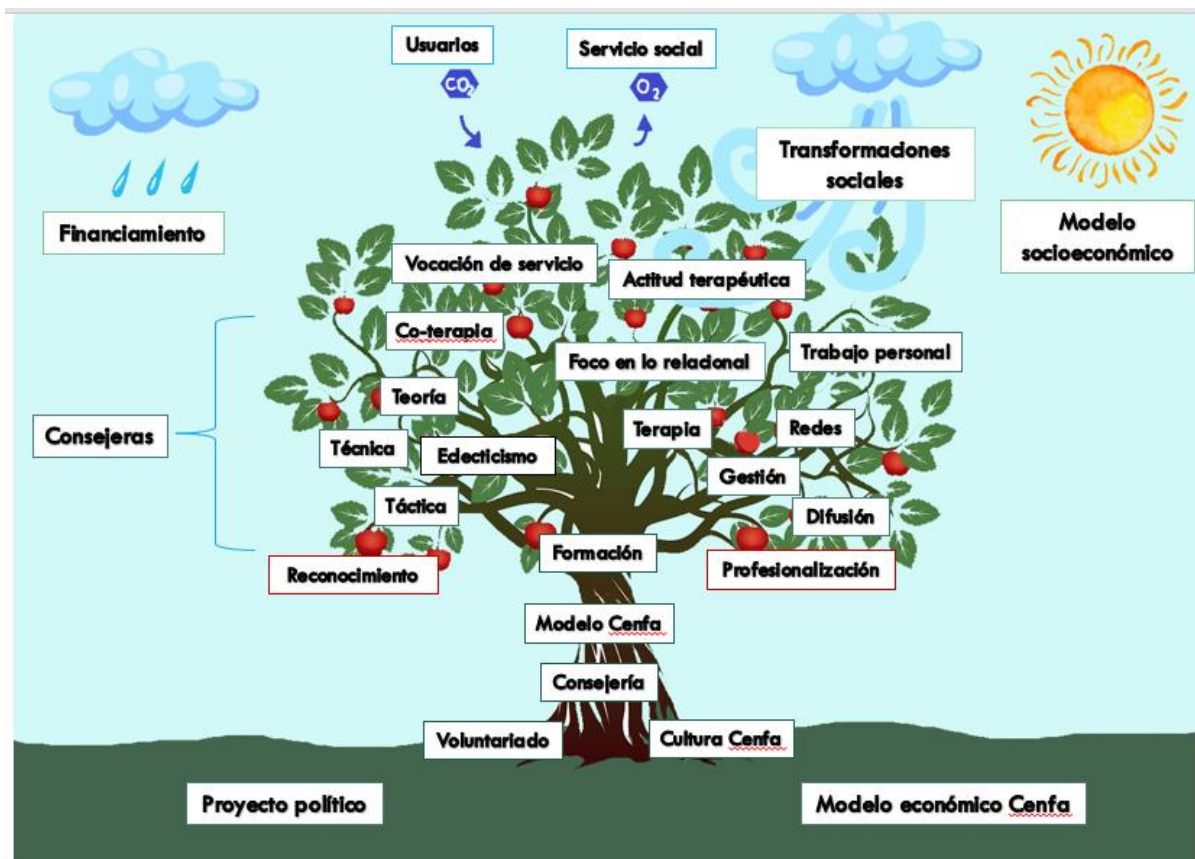
describe tiene la condición de ordenar, de dar forma a piezas fragmentadas que cuando se las mira como una totalidad adquieren significado. En esta elaboración, las opiniones o comentarios de los autores del estudio están ausentes, recogiendo información únicamente de los registros. Aun así, la tarea de análisis no se queda solo con la descripción, porque eso significa dejar de lado la esencia del objeto. Esta tiene que ver con las relaciones que le dan sentido, que, al articularse con la forma, le dan existencia. En este punto, se debe afrontar el proceso de la interpretación. Entonces, el texto descriptivo se someterá a interpretación mediante el análisis hermenéutico, generando un proceso de ruptura. Este análisis se realizará relacionando el vértice de la realidad con el vértice teórico y el vértice observador-investigador en un proceso llamado triangulación interpretativa (De Tezanos, 1998).

Es por todo lo anterior entonces que los resultados presentan, en primer lugar, el proceso descriptivo de nuestra investigación. Posteriormente, en la discusión, mediante el triángulo hermenéutico, nos daremos la tarea de hacer dialogar tanto lo que nosotras planteamos como investigadoras, con lo que revisamos en el marco teórico y lo dicho por quienes participaron de esta investigación.

Aspectos éticos

La presente investigación cumple con aspectos éticos tales como consentimiento, confidencialidad, anonimato y restricción de los casos atendidos. En todos los instrumentos utilizados para recoger información, tanto con las consejeras como con las coordinadoras, se les entregó un consentimiento informado donde se explicitaron aspectos como confidencialidad de la información entregada, resguardo respecto a sus datos personales, asegurándoles anonimato. Otro aspecto ético relevante que mencionar es que Cenfa quiso resguardar el acceso a la información de los casos que la institución atiende, tanto de las fichas clínica como también la observación de los casos en espejo, este resguardo presentado se respetó en el momento de acordar todas las acciones con los respectivos actores que participaron en la investigación.

Resultados



A continuación se presentarán los resultados preliminares de la investigación. Se tomó la decisión de presentarlo a través de un esquema, una imagen, un árbol, debido a que por sus características y estructura permite visualizar los elementos que emergieron en la investigación y representar los diferentes niveles de relación entre ellos. El árbol, como metáfora, además, es una figura que genera familiaridad y respeto debido a su participación en el ecosistema, lo que consideramos como similar a lo que produce Cenfa en la comunidad.

En primer lugar, hay elementos externos que creemos condicionantes para el origen y el mantenimiento de Cenfa y lo representamos con el agua, el CO₂ y el sol. En el caso del modelo socio económico, elegimos este concepto representado por el sol, para dar cuenta de que es un elemento externo a la institución Cenfa, que la antecede y la condiciona. El agua la consideramos como fuente de vida para el árbol, pero que también tiene una irregularidad en cuanto a su cantidad y disponibilidad y, puede depender de la época en la cual se encuentra este árbol. En el caso del intercambio que se genera entre la institución y el exterior, Cenfa recibe usuarios, siendo este el CO₂ y entrega servicio social a la comunidad, representado por el O₂. Estos elementos no siempre son controlables por la institución ni por las consejeras, pero generan las condiciones necesarias para su existencia y también para su subsistencia.

Este es un árbol que tiene además más de cincuenta años de existencia³, en sus raíces encontramos los elementos que sostienen a la consejería, estos son el voluntariado y la cultura Cenfa, los cuales han sido heredados a todas las generaciones de consejeras/os y se alimentan de los sustratos nutritivos que están en la tierra, los cuales son proyecto político y el modelo económico de Cenfa que desde el nacimiento de la institución dan sentido al servicio que entregan a la comunidad y dan sustento al proyecto, es en el suelo donde se arraigan las raíces. El tronco representa lo grueso, lo visible, lo que constituye el cuerpo de este árbol, aquí se encuentran la consejería, el modelo Cenfa⁴ y la formación, si el tronco no está firme, el árbol podría caer. Desde la parte superior del tronco nacen las ramas, en ellas están los conceptos que constituyen características tanto de la formación, como de la consejería y de las/os propias/os consejeras/os. En una de las ramas de afuera encontramos la gestión, que es la rama que se vincula con el exterior, encontrándose allí la difusión y las redes que tiene la institución. Luego, tenemos el follaje, donde están las consejeras, que va cambiando con las estaciones o las épocas que va viviendo y puede ser afectado por los elementos contextuales y externos presentados en la imagen, como las transformaciones sociales, representada por el viento y que pueden ir desde una brisa a un vendaval. Finalmente, los frutos corresponden a las metas a lograr de este proyecto Cenfa. En definitiva, se trata de una metáfora que se puede extender largamente para explicar el sentido de la misma.

A continuación, describiremos en breve los conceptos que expusimos en la figura:

Modelo socioeconómico y transformaciones sociales

El modelo socioeconómico, a pesar de ser un elemento externo a la institución, justifica su creación, debido a que en los años sesenta el contexto nacional expresaba una mayor preocupación y ocupación política por las diferencias sociales, visibilizándose la necesidad de un proyecto social como el que planteaba Cenfa. A su vez, a lo largo de la historia de Cenfa el contexto nacional ha sufrido transformaciones sociales, lo que ha generado para la institución una evolución en la significación y constitución de las familias. Este cambio ha alterado el trabajo de Cenfa y de las consejeras, a lo que las consejeras han reaccionado con apertura e interés por capacitarse en estos temas que han surgido, tales como la comunidad LGTBIQ+ o los distintos tipos de familia.

³ Efectivamente CENFA nace hace más de 50 años, para mayor detalle, véase contextualización inicial de la memoria.

⁴ Este término proviene del documento no publicado “Modelo Cenfa” del 2014, en el que se sistematiza un modelo de trabajo de la consejería Cenfa.

Modelo económico Cenfa y financiamiento institucional

El modelo económico de Cenfa, se presenta como una condición institucional, que sustenta las lógicas económicas del financiamiento y del voluntariado. Este modelo se ha heredado y mantenido con el tiempo, sin embargo, actualmente está puesto en cuestionamiento, ya que no está siendo sustentable para la institución. Como consecuencia de este modelo, se perciben crisis económicas dentro de la institución, que afectan al trabajo de las/os consejeras/os. Al presentar esto a las consejeras, pudimos encontrar voces que confirman lo anteriormente señalado, como se menciona a continuación:

“Estábamos atendiendo gente que tenía problemas graves económicos, que no tenía cubiertas sus necesidades básicas y nosotros tampoco las teníamos cubiertas [...] Entonces es una cuestión que se ha mantenido en el tiempo pero es porque a lo mejor no está ese proyecto que nos va permitir seguir haciéndolo” (Focus group, Anexo 23)

Debido al modelo económico, el financiamiento de la institución ha sido una preocupación tanto para los cargos directivos como para los demás profesionales. Existe un cuestionamiento respecto a cómo se ha estado financiando este proyecto, debido a que se utilizan diferentes fuentes de ingreso que no son estables ni constantes, perpetuando las crisis económicas dentro de Cenfa, tal como se indica en la siguiente cita:

“Entonces no sé dónde uno puede poner el Estado, el mundo público y el mundo privado. De ahí nosotros debiéramos extraer nuestros recursos. En el mundo público en postulaciones a concursos, donaciones, subvenciones, en fin y en el mundo privado a través de donaciones y de convenios, contratos, no sé, eso”(Entrevista 1, Anexo 13).

Servicio social y usuarios

El servicio social se refiere a aquello que Cenfa entrega a la comunidad a través de la labor de las consejeras. Las consejeras consideran que su labor es importante, ya que en el actual sistema de salud mental muchas personas no pueden acceder económicamente a un servicio de salud mental privado, pero tampoco pueden acudir al servicio público por la sobredemanda que existe. En ese sentido, la consejería Cenfa se presenta como una opción asequible, teniendo en cuenta que atienden casos de familias y parejas, los que son de aun más difícil acceso en los servicios mencionados. El ingreso de los usuarios a Cenfa se produce de diferentes formas, mediante la demanda espontánea, derivación de tribunales, convenios con colegios, entre otras. A su vez, Cenfa apunta a poder entregar sus servicios a personas con escasos recursos, es por esto que en la región metropolitana funcionan dos Casas de las familias ubicadas estratégicamente en los sectores de Santo Tomás en La Pintana y Santa Adriana en Lo Espejo.

Proyecto político

Podemos dar cuenta que existe una visión compartida respecto a que no hay claridad de cuál es el proyecto político de Cenfa, pero que es necesario tener uno para poder estructurar y dar dirección al trabajo de la institución y de la consejería. Este resultado se expuso a las consejeras en el focusgroup realizado y generó una postura en gran parte de las consejeras, como por ejemplo lo que se menciona a continuación:

“El cuento tiene que venir de la dirección ejecutiva o de la jefatura no cierto, como un plan de desarrollo de objetivos, ya ¿qué queremos de la institución? queremos hacerla sustentable, queremos hacerla reconocida, qué objetivos para eso. Entonces ahí es donde se generan las políticas de la institución para salir a la sociedad” (Focus group, Anexo 23).

Voluntariado

Este elemento genera variados cuestionamientos dentro de la institución, independiente del gran valor que se le otorga al trabajo voluntario y la satisfacción personal que genera en las/os consejeras/os. Este es un sistema heredado e intrínseco en Cenfa, sin embargo, actualmente genera muchas dudas, siendo necesario que se produzca una reflexión más compleja al interior de la institución. Los cuestionamientos recaen en varios aspectos, por un lado, en la formación, pues se considera complicado ofrecer formación en consejería, ya que esto implica que después trabajarán de manera voluntaria. Por otro lado, se genera una relación de ambivalencia entre las consejeras y la institución, ya que las consejeras realizan una inversión en formación que luego no recuperan y por otra parte, desde la institución no se les puede exigir, debido a que las horas que dedican al trabajo son voluntarias. Esto se puede constatar en la siguiente cita:

“[...] no es llegar y cambiarlo porque el sistema del voluntariado es algo muy intrínseco de esta institución y de la consejería, pero mi opinión es que llegó el minuto en que hay que revisarlo y por lo menos hay que abrirse, ya se ha abierto, hay consejeras que se les paga, qué sé yo, pero que tiene que ser más flexible [...] eso tiene repercusiones organizacionales muy complejas también, porque tú al que no le pagas tampoco le puedes exigir, entonces es todo voluntario” (Entrevista 7, Anexo 19).

Cultura Cenfa y modelo Cenfa

La cultura Cenfa o “espíritu Cenfa”⁵ se caracteriza por ser de vocación social, empatía, disponibilidad y preocupación por el otro. Por otra parte, existe una visión entre las/os

⁵ Concepto acuñado por consejeras/os, directivos y coordinadoras de la institución.

consejeras/os de actuar como una familia, la cual está mayoritariamente compuesta por mujeres, donde hay colaboración, amor y preocupación por la/el compañera/o. Pese a que es una herencia, esta cultura no ha sido sistematizada, sino que se ha transmitido oralmente y constituye una identidad institucional, provocando identificación y sentido de pertenencia en las/os consejeras/os, tal como se menciona a continuación:

“Es que eso que está en el aire lo que te decía [...] no sé, tiene que ver como que hay que empezar a caracterizarnos un poco. La mayoría somos mujeres como grandes ya, o sea...entonces hay todo como una cosa como bien maternal, también como harta acogida, esta como tratar de ayudar a la gente que tiene menos recursos, que de alguna manera es más vulnerable [...] como que todas esas cosas van conformando un poco este modelo, o esta cultura, esta identidad, más bien” (Entrevista 2, Anexo 14).

Lo que podría entenderse como modelo Cenfa, a diferencia de la cultura Cenfa, sí está sistematizado y tiene que ver con la atención especializada en temáticas de familias, priorizando la atención de usuarios de escasos recursos. El modelo Cenfa también se habría ido heredando generación a generación, pero siempre con posibilidades de revisión y modificación⁶.

Formación y trabajo personal

Las consejeras se forman durante dos años y medio en la institución, recibiendo conocimientos de muchas áreas, principalmente desde la psicología. Ellas consideran que esta formación está acorde a sus expectativas y de lo que se espera de la consejería. A su vez, la formación siempre se está revisando y actualizando, sin embargo, al ser propia de Cenfa no es acreditada fuera de la institución. Estos resultados al presentarse en el focus group realizado, las consejeras indican que siempre están aprendiendo, actualizando conocimientos, pero su título no es reconocido. En relación a este punto se comentó lo que sigue: *“Donde no tenemos título reconocido, eso nos coarta de poder salir a darnos a conocer y trabajar en otro lugar. Porque ahora en cualquier parte [...] lo primero que te piden es el título, y como no lo tenemos...”* (Focus group, Anexo 23).

Dentro de la formación existe una asignatura o taller llamado "Grupo de desarrollo" en el cual las consejeras realizan un trabajo personal que ellas consideran como un elemento

⁶ Algunos de los cambios que ha sufrido este modelo ha sido el ingreso de otros profesionales a la institución, como trabajadores sociales y psicólogos, que si bien en un comienzo parece haber sido complejo de aceptar por algunas consejeras, hoy se considera como un aporte al trabajo que realiza Cenfa.

determinante en su desarrollo personal y profesional, y que les significa una herramienta muy útil al momento de hacer terapia.

Al exponer este resultado a las consejeras ellas lo confirman y mencionan lo siguiente:

“[...] yo creo que es la gran diferencia entre Cenfa y otras instituciones, llámese universidad o el centro que sea, y es la formación, el trabajo personal [...]. Yo creo que les pasa a ustedes también en su facultad, o sea no hay ese trabajo que nosotros hicimos acá que de verdad que es un trabajo personal súper profundo” (Focus group, Anexo 23).

Consejería, terapia y co-terapia

La consejería es un servicio importante en Cenfa, que se lleva realizando por más de cincuenta años. Es una actividad, por una parte, formativa y, por otra parte, terapéutica especializada en la atención de familias y parejas, principalmente desde un enfoque sistémico y que se realiza generalmente en co-terapia. La consejería es percibida como una profesión u oficio dentro de la institución, que entrega servicio social a personas, algunas de las cuales son de escasos recursos. Esta actividad tiene limitaciones, ya que no pueden atender niños ni adolescentes de manera individual y tampoco pueden atender a usuarios con patologías:

“La consejería Cenfa para mí es una actividad terapéutica por un lado o de capacitación por otro, dedicada fundamentalmente a temáticas vinculadas a la familia, la consejería atiende en lo que es terapéutico a pareja y familia” (Entrevista 1, Anexo 13).

Las consejeras se forman para poder desenvolverse en la actividad terapéutica, pese a que algunas también realizan orientación, talleres y relatoría, es la terapia el fuerte de la formación en consejería. Para las consejeras es difícil distinguir la diferencia entre terapia y psicoterapia, sin embargo, a la hora de exponerles estos resultados, ellas defienden que su quehacer pertenece más bien a la psicoterapia, tal como se indica a continuación: *“[...] tanto en la formación como en la práctica hacemos lo que podría calzar en psicoterapia [...] usamos el concepto siempre de terapia porque esa puede ser la confusión, porque nadie, ninguna de nosotras al ser entrevistadas ha hablado tan claramente”* (Focus group, Anexo 23). La co-terapia es parte del modelo de intervención de Cenfa y a las/os consejeras/os les genera comodidad para trabajar. El valor que le entregan a esta modalidad de atención tiene que ver con replicar un sistema en setting terapéutico y poder ampliar la mirada de los casos, compartiendo hipótesis del mismo y también apoyándose en la pareja terapéutica. Al presentar este emergente en el focus group, las consejeras lo valoraron positivamente y mencionan lo siguiente: *“[...] porque si trabajas como nosotros trabajamos con familias y parejas es importante que se amplifique esto de lo sistémico [...] a veces estamos cansados, enfermos [...] y tú te quedas atrás y dejas al otro, eso es un gran apoyo también”* (Focus group, Anexo 23).

Consejeras/os familiares y sus características

Las/os consejeras/os están compuestas en casi su totalidad por mujeres voluntarias, que reconocen en ellas mismas un gran sentido de servicio, curiosidad y avidez de aprender, reflexividad con su quehacer y con la realidad social, apertura a acoger, escuchar y entender a las personas, empatizando con ellas y sin enjuiciar. Sus principales características se reflejan en el siguiente cuadro:

<p>Foco en lo relacional</p> <p>Una de las visiones que se presentaron de manera más unánime dentro de las entrevistadas fue que la manera en la cual miran los conflictos y las personas que consultan, es relacional. Consideran al enfoque sistémico como el que rige para el análisis de casos, establecer hipótesis y pensar a las familias. Esto se puede constatar en la siguiente cita: <i>“Tomar a las personas que nos consultan desde el nivel relacional, desde cómo nos relacionamos individualmente con nosotros mismos, de cómo nos relacionamos con nuestras parejas, con nuestras familias y con nuestro entorno”</i> (Entrevista 8, Anexo 20).</p>
<p>Actitud terapéutica</p> <p>Al pensar en el despliegue de la consejera en terapia, se pudo pesquisar que la actitud que adoptan es desarrollada mediante un trabajo personal que realizan en la formación. Siendo personas que disponen no solo su formación, sino que también su experiencia de vida. Esta actitud está centrada en la acogida, en la apertura con el otro, la empatía, enfocada en las emociones y posicionándose como agente de cambio para el que consulta, como la siguiente cita: <i>“una actitud terapéutica [...] tiene que ver conmigo, como yo puedo ser una agente de cambio o una posibilidad de ayuda para otros, pero desde mí [...] más allá de una formación que pudiera tener, está también mi experiencia de vida”</i> (Entrevista 4, Anexo 16).</p>
<p>Vocación de servicio</p> <p>Es una de las características que se identifican como transversales a todas las consejeras Cenfa. Es descrita por las mismas consejeras como una inquietud social, un interés en ser apoyo y ayudar a otras personas. La vocación de servicio es parte importante en la vida de las consejeras y es uno de los motivos por el cual muchas de ellas ingresaron a Cenfa en primer lugar. Tal como señala la siguiente cita: <i>“Y yo dije voy a probar con esta cosa que siempre la tuve, esta inquietud como social [...]Es como de ayuda digamos hacia el otro, vocación de servicio”</i> (Entrevista 8, Anexo 20).</p>
<p>Eclecticismo, teoría, técnicas y tácticas</p> <p>Eclecticismo es un concepto que aparece con frecuencia en el discurso de las consejeras cuando se les pregunta acerca de su formación en Cenfa y de su quehacer como terapeutas. Se refiere a la selección y uso de elementos teóricos y técnicos variados entre sí, que reciben en la formación de Cenfa y luego mantienen en su trabajo como consejeras. Esto puede observarse tanto en el uso de teorías que hacen las consejeras, como en la utilización de técnicas y tácticas. Este resultado fue comentado por las consejeras en el focus group: <i>“y de ahí me calza más con que tú incorporas ciertas técnicas de consejería, incorporas ciertos enfoques, sí a mí me suena esto de que nos vamos a un conjunto mucho más ecléctico, eso que es difícil de definir”</i> (Focus group, Anexo 23).</p>

Gestión, difusión y redes

El concepto de gestión se relaciona con la difusión del trabajo de Cenfa y de la labor de las consejeras, y las redes con otras instituciones y profesionales de salud mental con las que cuentan actualmente. Se percibe que estas áreas tienen varias limitaciones que se relacionan

con la gestión de Cenfa, en la que no existe una estructura que considere una área de difusión de la institución, provocando una reducción en la demanda de usuarios. En cuanto a las redes, solo en la Casa de la Familia de Santo Tomás existe una figura que se encarga de establecer vínculos entre Cenfa y las distintas redes que existen. Al respecto, varias consejeras opinan que el modelo de Cenfa dificulta que ellas se relacionen con otros actores e instituciones, pues su formación se desarrolla al interior de Cenfa, al igual que gran parte de sus funciones como consejeras. Además, se sienten limitadas por la falta de redes, sobre todo cuando reciben casos que deben derivar a otro profesional.

Reconocimiento y profesionalización

Desde el inicio de la consejería en Cenfa ha habido una preocupación y responsabilidad por parte de la institución para que la formación y ejercicio de la labor de las consejeras sea tan óptima como la de cualquier profesional de salud mental, sin embargo, al no ser una carrera reconocida por el ministerio de educación y no existir en el código sanitario como profesionales de la salud, no es considerada como una profesión. Esta situación es problemática para muchas consejeras, pues el no tener estatus de profesionales repercute en la cantidad de usuarios que buscan atenderse en Cenfa y también afecta a nivel personal, pues varias resienten el no tener un título que les dé reconocimiento frente a la sociedad y que les permita trabajar fuera de Cenfa. También hay otros reconocimientos que esperan obtener desde la comunidad, como que se conozca la institución y la labor que realizan. Dentro de la institución existe una preocupación respecto a la valoración que se le otorga a la consejería y su posicionamiento en la sociedad chilena, tal como se plantea en la siguiente cita:

“[...] aquí falta un ir concientizando, ir sensibilizando a las autoridades políticas en la necesidad de la consejería familiar, que se inserte una política pública a través de los cesfam, los cosam, los colegios, yo veo que es un recurso, yo de repente digo, incluso es más barato que un psicólogo porque es como a nivel técnico diría yo que es el consejero familiar y que puede resolver muchos problemas” (Entrevista 7, Anexo 19).

Discusión

Contexto y condiciones de trabajo de las/los consejeras/os

La consejería Cenfa tiene diferentes características y funciones, las cuales están insertas en un contexto, con ciertas condiciones que la posibilitarían, siendo estos elementos necesarios a considerar para la discusión. Al iniciar la investigación, las condiciones estaban más bien difusas, pero a medida que se avanza en el estudio, estos elementos tomaron gran relevancia y permitieron situar la importancia que tienen para poder entender los fenómenos que fueron apareciendo, como también las experiencias que dan vida a este proyecto. Igualmente sería necesario valorar que muchas de estas condiciones no son factores que las/os mismas consejeras/os pueden controlar o participar de ellas, pero sí las padecen o son afectadas/os de manera directa. Sumado a esto, el proyecto de consejería presentado por Cenfa se podría considerar en primera instancia como innovador, esto se debe a que tiene lógicas de funcionamiento y prácticas particulares. Si estas son miradas como un conjunto, resultaría difícil encontrar una experiencia similar, como también sería difícil que esta experiencia se sustente en su totalidad por aspectos teóricos, debido a que este proyecto tiene elementos que adquirirían sentido solo en su propia práctica. Por eso si se piensa en el modelo Cenfa, éste tiene tendencia al cambio según cómo se vaya poniendo en práctica, tal como lo establecido en Gálvez (2010), debido a que un modelo debe ser actuado por alguien y se produce en la medida que se esté diciendo y haciendo, y después escribirse, cuando este ya ha sido probado, actuado y realizado.

Cenfa nació en un contexto nacional particular, este contexto posibilitó una mayor visibilización de las necesidades sociales de la época y que justificaba el surgimiento de un proyecto como el que Cenfa presentaba en ese momento. Esto se relaciona con lo que mencionan distintos autores (Tourette-Turgis, 1996; González y Arriagada, 2004) respecto a que existieron factores sociales del siglo XX que propiciaron la aparición de profesiones de asistencia para las personas, tales como el aumento de la pobreza y la estigmatización social, aumento de los fenómenos de exclusión, entre otros (citado en Guzmán, 2013). Pese a que esos problemas aún continúan siendo del interés de estos profesionales, el contexto social ha ido cambiando, considerando que la misma institución padeció los cambios nacionales durante la época de dictadura, la cual quebró al país y transformó a la sociedad. A partir de ese momento, el modelo socioeconómico hegemónico pasó a ser un modelo neoliberal, el cual promovió un modelo económico determinado en Cenfa, lo que influyó en el cómo se estaba financiando la institución y en el cómo se financia actualmente. Estas lógicas han generado grandes crisis dentro de Cenfa, el flujo del financiamiento no es estable ni

constante, sino que se adecúa a modos tales como fondos concursables, subvenciones y/o atenciones a usuarios. Estas condiciones podrían impactar en la práctica de las consejeras y en su formación, ya que podría existir una dependencia económica del ingreso de nuevas consejeras a formación debido al dinero que percibe Cenfa con esta actividad. Se suma a esto una necesidad de la institución de mantener el voluntariado, puesto a que gran parte del dinero recibido por las prestaciones realizadas por las consejeras va a la institución y no a las consejeras. A su vez, la lógica del modelo económico de Cenfa que se mantiene actualmente generaría una constante sensación de inestabilidad, crisis y fragilidad tanto en la institución como en las propias consejeras, ya que, al estar precarizado económicamente su trabajo, podría generar una sensación de inseguridad en ellas respecto a su quehacer.

Tal como se mencionó anteriormente, Cenfa nace en un contexto que justifica su surgimiento y responde a necesidades sociales con un proyecto político robusto, con objetivos claros y directrices concretas para lograrlos. Sin embargo, durante los más de cincuenta años de existencia de Cenfa ha habido en el país una serie de cambios sociales y económicos que han repercutido en la sociedad. A pesar de estos cambios, lo esencial del proyecto político de Cenfa, como también sus objetivos y directrices se han mantenido y conservado desde su nacimiento, por lo que parece haber una desactualización y en consecuencia, un desajuste de este proyecto a los tiempos actuales. Entonces, este desajuste podría devenir en un debilitamiento del proyecto político, además de un posicionamiento débil de Cenfa respecto a la realidad en la cual están insertos hoy. Esto tendría implicancias en cómo se mira la sociedad, los fenómenos sociales, como también desde dónde se posiciona el quehacer de la consejería. Parte importante dentro de este posicionamiento es el que refiere a cuáles son los significados, características y propósitos que tiene hoy la familia para Cenfa. Considerando que sus inicios tienen una eminente influencia católica, lo que implicaba que trabajaran desde un concepto particular de familia, que si bien se ha ido ampliando, pareciera que la forma en que se significan estos cambios se incorporarían sin una mayor reflexión dentro de su quehacer. Sumado a esto, la institución desde hace varios años está en un proceso de cambios en sus modelos de trabajo y financiamiento, los que no han tenido los resultados esperados, aunque sí han aportado a que Cenfa pueda seguir funcionando. Estas crisis económicas que vive la institución desde hace tiempo, pueden ser consecuencia de la desactualización del proyecto Cenfa, ya que además de los desajustes sociales que implica, no está adaptado a las lógicas económicas actuales, lo que podría estar contribuyendo a la precarización de la institución.

Por otro lado, dentro de la investigación aparecieron elementos que podrían ser una debilidad sostenida en la institución, los cuales están relacionados a la gestión realizada dentro de Cenfa. Estos recaen en una falencia en la difusión del trabajo que realizan y en la manera en cómo se vincula con otros espacios fuera de la institución. En las consejeras existe un genuino

interés de salir a relacionarse con otras instituciones o profesionales para desarrollarse tanto laboral como formativamente y buscar otras formas de servir a la comunidad desde su quehacer, sin embargo, el modelo de gestión que tiene Cenfa podría no estar siendo útil para lograr este propósito. Existe solo una profesional encargada de vinculación en una de las tres casas de la familia en Santiago, esto resultaría ser insuficiente debido a que falta personal que se dedique a esa función, lo que es percibido por algunas consejeras como una gestión institucional débil y que perjudica su quehacer. Lo anterior tiene varias implicancias, tanto a nivel institucional como para el trabajo de las consejeras. En el primer caso, tener baja difusión y pocas redes a las cuales acceder, implicaría un menor alcance en la comunidad, pues esta no conoce el trabajo que realizan las/os consejeras/os, lo que significaría menos casos que ingresen, menos profesionales a los cuales derivar casos, entre otros. A su vez, en cuanto al quehacer de las consejeras, además de limitar la posibilidad que tienen de salir, produce inseguridad en ellas como profesionales, porque no existiría un hábito de relacionarse y desenvolverse laboralmente en el exterior. Sumado a esto, sin el reconocimiento de sus estudios no pueden acceder a trabajar en otros espacios, no hay mayor contacto con otros profesionales, no hay intercambio de conocimientos, entre otros. Todo esto generaría una baja visibilidad de la institución, tanto en el territorio en el cual trabaja como en la sociedad en general, esto podría traducirse también en una menor existencia de Cenfa, lo que conlleva una falta de reconocimiento, pues no se puede reconocer lo que no tiene existencia.

A raíz de lo anterior, varias de las consejeras entrevistadas relacionan la falta de reconocimiento que sienten actualmente con la gestión que se realiza en Cenfa, pues afirman que décadas atrás había un mayor conocimiento de la institución en la población gracias a la publicidad que gestionaban, lo que resultaba en un mayor número de usuarios y de postulantes a la formación en consejería.

En relación a lo anterior, la American Counseling Association tiene una organización llamada Visión 20/20 que tiene como misión velar por el futuro de la consejería, presentándola como una profesión unificada y mejorando su percepción pública, con el fin de fortalecer esta profesión (Rosado, 2018). Considerando esto, la falta de reconocimiento del trabajo de la consejería y su dificultad para conseguirlo no solo sería un problema que le compete a Cenfa, sino que es un panorama más bien generalizado de esta profesión. No obstante, a pesar de que la consejería pueda no ser valorada según la percepción pública, sí existen datos que respaldan su labor. En la teoría se menciona la importancia que tiene la consejería en espacios de salud, educativos y ocupacionales (Rivera, 2011), y en los datos se revela que en la sociedad sí existe una necesidad de la consejería, pudiéndose complementar ésta con otros servicios dentro de los sistemas de salud primaria y salud mental, con buenos resultados (Bower, Knowles, Coventry y Rowland, 2011). Los autores anteriormente mencionados,

analizaron otros estudios que demuestran que la consejería es más eficaz reduciendo síntomas de salud mental a corto plazo que otras disciplinas. De acuerdo a lo anterior, podría ser de gran utilidad para el sistema de salud público integrar la consejería en el área de salud mental, ya que por las características mencionadas, la consejería ayudaría a descongestionar los centros de salud y podría alcanzar resultados más rápidos y óptimos con aquellos casos que se ajusten a la formación de los consejeros. Según las entrevistas realizadas en Cenfa, esta opinión también es compartida por gran parte de la institución, quienes afirman que la consejería Cenfa es un gran recurso que actualmente se está perdiendo en el país, no solo en salud mental, sino también en cualquier área que involucre experticia en familias, como en el área jurídica o de políticas públicas. Por otra parte, si se piensa que el servicio social entregado por la consejería tiene que ver con la salud mental, con una mirada familiar y relacional, se podría considerar que más allá de una necesidad de consejería en el país, hay una necesidad del servicio que se entrega, que tiene particularidades que otros servicios o profesionales no entregan.

Por otra parte, tal como menciona Gálvez (2010), los oficios tienen un modo de hacer y también tienen un modo de aprender a hacerse. A pesar de eso, no todo ese hacer se puede enseñar, debido a que lo que proporciona experticia es la práctica. Sin embargo, hay una parte de la práctica de la formación que queda oculto, que quien la desarrolla lo hace en beneficio de quienes se estén formando. A raíz de lo anterior, se puede dar cuenta que en los resultados aparecieron dos distinciones de los modos de hacer que se heredan en Cenfa. Por un lado, estaría el modelo Cenfa y por otro lado, estaría lo que podría llamarse como cultura o espíritu Cenfa. Una de las grandes diferencias que tienen estos dos elementos, sería que el primero está sistematizado y escrito y el otro se estaría transmitiendo oralmente y nadie lo ha sistematizado. Entonces, la falta de registro y sistematización de las prácticas de la consejería que corresponderían a la cultura Cenfa, podría producir en la institución una dificultad en construir el modelo Cenfa lo que constituiría un obstáculo en generar objetivos e indicadores de logro y alcance tanto de estos objetivos como del trabajo que realizan las/os consejeras/os. Además, de una falta de herramientas para evaluar las intervenciones y generar más difusión, lo que debilitaría el modelo Cenfa y podría generar consecuencias graves para el trabajo que realiza la institución. Si bien, se entiende que haya aspectos que quedan ocultos, muchos de los aspectos del trabajo de las/os consejeras/os están en esta oralidad, sin embargo, estos no se podrían socializar al exterior, porque no hay registros ni seguimiento de estos aspectos. Entonces, esto potencia una relación endógena entre las consejeras y la institución, que está muy marcada en la cultura Cenfa y genera sentido identitario en las consejeras, pero tendría consecuencias importantes, pudiendo resultar en una dificultad en interactuar con otros espacios fuera de la institución.

Asimismo, los modelos varían debido a que siempre están buscando escenarios para situarse y poder practicarse (Gálvez, 2010). Es por esto que, el modelo Cenfa ha ido variando durante los años, por ejemplo, con el ingreso de nuevos profesionales a la institución. La decisión de incluir estos profesionales en los espacios que antes habitaban solo las consejeras generó tensión dentro de los equipos, ya que las mismas consejeras reconocieron no tener participación ni voz en esta determinación. Lo que pareciera ser señal de que habría poca inclusión de las consejeras en algunas de las decisiones importantes que son tomadas en Cenfa. Este punto podría ser conflictivo, debido a que las horas de trabajo que entregan las consejeras a la institución son voluntarias, lo que podría generar una relación de ambigüedad entre ellas y la institución, tal como apareció en los resultados. Pues no habría posibilidad de poder exigir más participación a las consejeras debido a la flexibilidad que implicaría el trabajo voluntario. Ya que ellas no tienen un compromiso contractual con Cenfa que facilite considerarlas en actividades de gestión de la institución. Además, muchas consejeras/os pueden asistir solo un par de días al mes a Cenfa, lo que también dificultaría incluirlas en la toma de decisiones.

Como se mencionó en los resultados, la formación en consejería se realiza dentro de la institución durante dos años y medio. Esto tendría varias implicancias, en primer lugar, la formación no está acreditada, reconocida ni valorada fuera de la institución, esto tiene por consecuencia que lo aprendido no sería posible utilizarlo en otros espacios, como tampoco habría posibilidad de encontrar trabajo en otros lugares. Sin embargo, las/os consejeras/os valoran la formación entregada por Cenfa, ya que ésta pone énfasis en el trabajo personal de las/os consejeras/os, lo cual podría ser importante para un buen proceso de formación y también una motivación para permanecer en la institución. Esta idea se relaciona con lo que refieren diferentes autores (Aponte, 1985; Chanzenbalk y cols., 2004), respecto a que la formación debe promover el conocimiento propio del terapeuta para que éste se utilice al servicio de los objetivos terapéuticos (citado en Martic y Muñoz, 2010). Sin embargo, las/os consejeras/os mencionan que uno de los elementos que les gustaría reforzar estaría relacionado con aspectos más teóricos y de conocimientos. Esto podría hacer pensar que la formación, al trabajar los aspectos más personales de las consejeras, estaría al mismo tiempo debilitando aspectos más teóricos o epistemológicos. Entonces, podría existir un desequilibrio en la formación de las consejeras, si se considera como aspectos centrales de ésta la teoría, práctica y trabajo personal, ya que existirían tres fases en la formación, las cuales son, en un primer momento, aprendizaje de teoría y técnicas de intervención, en un segundo momento, poner en práctica los conocimientos que se adquirieron y en un tercer momento, realizar un trabajo experiencial enfocado en la persona del terapeuta (Andolfi y Zwerling, 1985; Gálvez y Campillay, 2008, citado en Martic y Muñoz, 2010).

Por otro lado, es destacable la flexibilidad y curiosidad que tienen las/os consejeras/os, lo que permitiría un trabajo formativo más colaborativo y horizontal, más allá de los años de duración de la formación curricular, siempre existe en ellas interés en formarse tanto con el trabajo en equipo, en las supervisiones, como también en las capacitaciones. Esta manera más horizontal de formación, se condice con lo que autores plantean respecto a la formación, la cual puede ser más colaborativa que correctiva conformando equipos horizontales (Tarragona, 1999; Polo y cols., 2004; Anderson, 2010).

En otro punto, la formación favorece un estilo de personaje terapéutico que tiene características comunes entre las consejeras, esto puede ser un elemento que podría favorecer la demarcación del rol de consejera y también ser una herramienta que se puede trabajar con las consejeras, creando una identidad común. Sin embargo, en la teoría aparece la idea de que se debiera respetar el estilo de quien se está formando, no dejando de lado su creatividad y así, ampliar sus herramientas y recursos (Ceberio, 2002). Entonces, pese a que en Cenfa se potenciaría el desarrollo de un estilo de personaje terapéutico común, éste no debería pasar por alto que cada consejera tiene su estilo y personaje propio.

Un último punto respecto a la formación, es que ésta debería favorecer que las consejeras cuestionen la realidad en la cual está inmerso su quehacer, lo cual podría generar posturas más críticas respecto desde dónde y en dónde se interviene y así permitiría no responder a mandatos externos de cómo mirar las cosas que suceden a los sistemas a los cuales intervienen, sino que tener una postura interna producto de un proceso reflexivo a cuestas. Esto se relaciona a lo que menciona Bianciardi (2002) respecto a que el espacio formativo debe posibilitar la conciencia de los propios lentes y prejuicios que tiene el terapeuta, porque así permite “observar desde el interior los propios principios explicativos distinguiéndolos del misterio del encuentro con el otro, [siendo] algo como saltar fuera de sí mismo” (Bianciardi, 2002, p. 10).

Características de las consejeras

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, las consejeras indican que tanto a nivel teórico como técnico se inclinan al eclecticismo, concepto que se refiere a la selección y uso que hacen de estos elementos teóricos y técnicos variados entre sí que aprenden en su formación en Cenfa. Minuchin y Fishman (1984), sostienen que al pensar en la coexistencia de técnicas de distintas teorías se puede hablar de eclecticismo o integracionismo, en el primero se utilizan las técnicas sin cuidar de dónde vienen, mientras que los segundos eligen cuáles técnicas usar a partir de la búsqueda de factores contextuales comunes. El hecho de que las/los consejeras/os reconozcan como una característica

particular de su modelo ser eclécticos en el uso de técnicas y teorías, podría indicar que no comprenden las implicancias que esto tendría en su desempeño terapéutico, ya que en las entrevistas realizadas a las/los consejeros se pudo identificar poca claridad o dificultad para definir cuáles son las teorías que respaldan su modelo de trabajo. A propósito de esto, Ceberio y Des Champs (1998), afirman que efectivamente son las teorías las que conforman y respaldan modelos de conocimiento, estos modelos se van moldeando a través de lo práctico y desde esto se conforman técnicas y estrategias de intervención. Según lo propuesto por estos autores, se puede pensar entonces que existiría poca consistencia en el modelo de formación que Cenfa les entrega a las/los consejeras/os y que luego estos replican en su quehacer terapéutico, pues si bien esta incluye una gran variedad de herramientas para enfrentar la problemática de salud mental familiar, también pareciera que el sustento del modelo de formación y la aproximación epistemológica son demasiado flexibles y no logran constituir una base teórica sólida para su modelo de trabajo.

Otro elemento que podría explicar la falta de solidez teórica del modelo de consejería Cenfa es la composición de la malla curricular de la formación en consejería, la cual fue hecha con énfasis en las asignaturas y talleres de trabajo personal más que en aquellas de carácter teórico. Por un lado, esto significa una fortaleza en la preparación que tienen las consejeras y ellas reconocen esta parte como la más significativa y característica de su formación. Según Tatar (2008), el/la consejero/a necesita ser capaz de conocer al cliente y su contexto cultural sin dejar de lado la suya propia que se pone en interacción en la situación de la consejería, por lo que la formación en desarrollo personal significaría una gran ventaja para lograr esto (Tatar, 2008). A su vez, esto les permitiría trabajar de manera más cercana con los clientes, lo cual facilitaría que el/la consejero/a pueda entrar a la vida de los clientes para trabajar con ellos (Rosado, 2018). Pero por otro lado, la/el consejera/o también debe tener a la mano técnicas y estrategias que estén sustentadas por modelos y bases teóricas, pues solo de esta manera podrá acceder a una diversidad de perspectivas que le permita realizar un trabajo efectivo con quien llegó buscando ayuda (Rosado, 2018), lo cual pareciera ser menospreciado por varias/os consejeras/os en favor de las ventajas que supone desarrollar su quehacer desde el trabajo personal.

Por otro lado, cuando comienza la consejería Cenfa, en la década de los 60', las mujeres en Chile estaban mucho menos insertas en el mundo laboral que hoy, la gran ocupación de la mayoría eran el hogar y la familia. En ese contexto, era posible contar con una gran cantidad de postulantes mujeres para ser consejeras voluntarias en la institución, ya que por un lado Cenfa solo recibía personas desde una edad en la que ya eran menos imprescindibles en sus familias y, por lo tanto, tenían suficiente tiempo libre para dedicarse a otra actividad. Por otro lado, estas mujeres no tenían un rol de proveedoras en sus hogares, la mayoría tenía una situación económica que les permitía pagar una formación de dos años para luego trabajar

voluntariamente. La situación social y económica hoy es totalmente distinta, el rol de la mujer se ha expandido más allá del hogar y la maternidad, lo cual puede estar causando una crisis para el modelo de consejería voluntaria de Cenfa, pues algunas consejeras afirman que años atrás había más del doble de consejeras que las que hay actualmente. Entonces, se podría pensar que uno de los motivos que ha reducido notablemente el número de personas que ingresan a formarse a Cenfa y como consecuencia, el número de consejeras activas, es que este es un trabajo voluntario. Actualmente, pareciera ser muy difícil que alguien que esté interesado en el proyecto de Cenfa y quiera trabajar como consejera/o pueda hacerlo, ya que la formación en consejería es pagada por quienes ingresan a ella, similar a cursar cualquier carrera de educación superior. Sin embargo, no existe un campo laboral para la/el consejera/o Cenfa, sino que la única opción que tienen de ejercer su labor es dentro de la misma institución y únicamente de forma voluntaria.

El carácter voluntario de la consejería Cenfa estaría relacionado con la “vocación de servicio”, que es una característica que diversos actores de la institución identifican como inherente a la/el consejera/o Cenfa. Respecto a esto, Arnold, Thumala y Urquiza (2008), sostienen que el voluntariado es una forma de ser solidario que es valorada socialmente, en la que el voluntario se compromete establemente con su labor dentro de un marco institucional. Sin embargo, que trabajar como voluntario sea una manera de comprometerse en una labor solidaria, no quiere decir que sea la única forma de hacerlo, ni tampoco podría afirmarse que si las/los consejeras/os Cenfa fueran remunerados su vocación de servicio sería menor que siendo voluntarios. Incluso podría suceder que al cambiar el sistema de voluntariado en Cenfa las consejeras pudieran comprometerse más con su labor, ya que tendrían la posibilidad de dedicarle más tiempo y energía. Esto también disminuiría la ambivalencia que pareciera existir en la relación de las/los consejeras/os con la institución, pues si estas personas están entregando voluntariamente su tiempo para que este proyecto funcione, las autoridades y coordinadores no se sienten con derecho a exigirles más que eso, independientemente de si la institución lo necesite. Por último, el hecho de que la consejería Cenfa se convirtiera en trabajo remunerado podría ser una motivación adicional para que las/los consejeras/os busquen seguir desarrollándose profesionalmente en esta área, pero contando con los medios económicos para invertir en ese desarrollo.

En otro ámbito, de acuerdo a la teoría expuesta acerca del voluntariado, las motivaciones de la conducta altruista tienen relación tanto con lo que se entrega como con lo que se recibe (Aravena, 2004). Si bien al comienzo el voluntario solo entrega, tal como las consejeras que además de pasar por un exigente proceso de ingreso a su formación como consejeras Cenfa, también deben costearla ellas mismas. Luego, el voluntario recibe gratificaciones por su trabajo y satisfacción personal por la labor que realizan. Esto se relaciona con lo que mencionan algunos autores (Omoto y Synder, 1995; Dávila y Díaz, 2005; Meersohn, Torrejón

y Urquiza, 2005) respecto a que lo que predice la continuidad y permanencia de los voluntarios en las organizaciones será aquellas satisfacciones que reciben a cambio del tiempo y trabajo entregado. En el caso de Cenfa, podríamos pensar que aquello que favorece la permanencia y satisfacción de las consejeras dentro de la institución tiene que ver más con el desarrollo personal e interacciones sociales por sobre otros elementos, que, si bien están presentes, parecen menos relevantes. Un factor que podría explicar esto es la formación recibida por las consejeras, en la que, como ya se ha mencionado, le dan especial importancia al trabajo personal a través del “Grupo de desarrollo”, donde forman subequipos de trabajo que generalmente mantienen una vez que empiezan a ejercer como consejeras. Podría decirse que el trabajo personal que realizan influiría en su permanencia como voluntarias de Cenfa principalmente por el crecimiento personal que las consejeras reconocen experimentar a través de terapias individuales y grupales realizadas en la formación, que además promoverían la integración de éstas a la organización, profundizarían el vínculo con sus compañeras de equipo y de esta manera impulsarían el desarrollo de redes de apoyo dentro de la institución. Estos elementos, por una parte, favorecerían la permanencia, satisfacción y sentido de pertenencia de las consejeras con Cenfa, y por otra parte, compensarían otros aspectos de la consejería Cenfa que no serían tan satisfactorios para ellas, como el poco reconocimiento que percibirían del exterior y la necesidad de profesionalizar o acreditar su quehacer.

Funciones de las consejeras

Podemos considerar las diferentes definiciones de consejería que aparecen en la teoría. Por un lado, la American Counseling Association [ACA] define la consejería como una relación profesional que puede incluir a varios grupos, familias y personas con el propósito de lograr “salud mental, bienestar, educación y metas ocupacionales” (ACA, 2010 citado en Rosado 2018, p. 122).. A su vez, para Salazar de la Cruz y Jurado-Vega (2013) la consejería familiar es un tipo de intervención que se dirige a familias que están teniendo dificultades de adaptación a su entorno, incitando que realicen acciones convenientes para la familia. Con esto se ayuda a la familia a recuperar la perspectiva de su problema y enfocarse en el presente. Todos los elementos que se trabajaron teóricamente para poder definir y caracterizar la consejería son útiles para poder contrastar con lo que podría ser la realidad de Cenfa. Debido a que, en los datos obtenidos se consideran distintos aspectos que podrían diferir de estas concepciones. En primer lugar, las consejeras consideran que el quehacer de la consejería en general o el concepto traído desde Inglaterra, es de “dar consejos”, pero que ellas no realizan este tipo de intervención. Esto difiere de lo que se menciona en la teoría,

porque varios autores, entre estos los que trabajaron en los manuales de CENSIDA (2006) y MINSAL (2011) concuerdan en que la consejería no se trata de dar consejos como tampoco manipular para cambiar conductas. Esta diferencia de posturas podría deberse a que el concepto no ha sido actualizado dentro de la institución, considerando la revisión de visiones más actuales de consejería. En segundo lugar, hay opiniones divididas dentro de Cenfa respecto a los marcos terapéuticos de la consejería Cenfa, por un lado, algunas profesionales consideran que la consejería Cenfa se enmarca como un servicio social que responde a dinámicas más psicoeducativas, directivas o instructivas con los/as usuarios/as. Tal como menciona Rivera (2011) el cual plantea que los marcos terapéuticos de la consejería se relacionan a aspectos preventivos, remediales y psicoeducativos (citado en Guzmán, 2013, p. 11). Sin embargo, otras profesionales plantean que su marco terapéutico corresponde más bien a la terapia o psicoterapia. Esto también difiere en lo planteado en la teoría, debido a que González (s/f) indica que la consejería no es una psicoterapia, pero sí un espacio donde se puede hablar de los problemas que aquejan al paciente, identificar sus causas y los recursos con los cuales resolverlos, como también invita a que se pueda conocer y recibir apoyo psicológico de la red que está inserta la consejería. En la literatura habría una respuesta a esta diferencia, considerando lo que menciona Guzmán (2013) respecto a que la psicoterapia se hace cargo de las psicopatologías o problemas de salud mental. Mientras que la orientación y consejería se enfoca en atender casos con conductas “normales o apropiadas”, por lo tanto, la psicoterapia se enfocaría en trabajar con las conductas “anormales o inadaptadas” que afectan la salud mental (Salazar et al., 2012 en Guzmán, 2013). Ambas visiones dentro de Cenfa se consideran posibles, no obstante, se desconoce si han sido visiones que se han puesto en tensión o si se han compartido en los espacios grupales que existen dentro de la institución. A pesar de eso, la historia de la consejería y la psicoterapia evidencia que ambas se han desarrollado en los mismos escenarios, tanto terapéuticos como laborales e incluso usando las mismas modalidades de intervenciones psicoterapéuticas (Rivera, 2011). Entonces, la diferencia de posturas dentro de Cenfa podría responder a que no existe un posicionamiento claro respecto a la labor de las/os consejeras/os, como también podría responder a una desactualización respecto a lo que se ha ido trabajando en consejería en la literatura.

A raíz de lo que se ha discutido anteriormente, se podría considerar que la labor que realizan las/os consejeras/os corresponde más bien a la terapia familiar que a la consejería, considerando que la terapia familiar es un conjunto de modelos de intervención cuyo objetivo es ayudar a las familias. A su vez, la consultoría y asistencia social son disciplinas que forman parte del nacimiento de la terapia familiar, la que comienza a desarrollarse cuando se empieza a hablar de sanar a la familia en lugar de aconsejarla (Bertrando y Toffanetti, 2004). Sin embargo, las terapias de familia actuales son completamente distintas a las consultorías de

antaoño, que eran pensadas como técnicas que dependían del tratamiento específico de problemas familiares o de la pareja, entregando el tratamiento de problemas individuales a otros especialistas (Broderick y Schrader, 1991, citado en Bertrando y Toffanetti, 2004). Este último punto también es relevante a considerar, debido a que en Cenfa sucedió que la llegada de psicólogos respondía a recibir derivaciones de problemas más específicos o individuales. Por otra parte, la consejería Cenfa tiene el foco en lo relacional, esto quiere decir que se guían por el enfoque sistémico relacional y que el escenario donde suceden los problemas, conflictos, situaciones y soluciones es la relación. Este aspecto es coincidente con los distintos modelos de terapia familiar que tienen una base común de que el foco de atención lo componen las relaciones familiares (Ortiz, 2008).

A raíz de lo anterior, si se considera que las intervenciones realizadas por las/os consejeras/os tiene más relación a la psicoterapia, sería importante aclarar que correspondería a una psicoterapia sistémica, donde “lo psicológico” se ubica en el espacio de las relaciones, por lo tanto, el problema no estaría en la persona, sino en las redes de significados compartidos por los individuos. Es por esto que, las intervenciones terapéuticas, deben tener como objetivo facilitar la reflexión para lograr cambiar las dinámicas relacionales y las narrativas que sostienen el problema por el cual llega a terapia el sistema consultante (Zlachevsky, 2008).

Conclusión

En este apartado se pretende responder la pregunta de investigación que guió este trabajo, la cual se menciona a continuación: ¿Cuáles son las características y funciones de la consejería, en el contexto de trabajo en CENFA, que contribuyen a la definición y demarcación del rol de consejero/a?

La demarcación del rol de consejera/o Cenfa ha sido una tarea pendiente dentro de la institución, la cual no está exenta de condicionantes, dificultades y particularidades que son interesantes de considerar a la hora de describir las características y funciones que contribuyen a demarcar este rol.

En primer lugar, es necesario entender que las características y funciones de la consejería Cenfa están inmersas en un contexto de trabajo particular que puede ser tanto interno como externo a la institución. El contexto y las condiciones en el cual se enmarca el trabajo de las/os consejeras/os influye en las características y funciones de estas, lo cual implica considerar que hay muchos aspectos del quehacer de la consejería que depende de elementos externos, los cuales son difíciles de controlar o trabajar desde la posición de las/os consejeras/os, provocando una dificultad en delimitar el rol de las/os consejeras/os Cenfa.

A raíz de lo anterior, el modelo socioeconómico actual tiene varias implicancias en las lógicas dentro de Cenfa, promoviendo un modelo económico propio, siendo éste precario porque no logra cubrir con las necesidades de las/os consejeras/os, mantiene a la institución en una constante crisis financiera y no permite el crecimiento y expansión tanto de Cenfa como de sus servicios. Este modelo sustenta un financiamiento inestable e inconstante que viene desde fondos concursables, subvenciones, atención a usuarios, formación de consejeras, entre otros. Que Cenfa se financie de esta manera, alimenta la sensación de inseguridad e incertidumbre respecto al futuro de este proyecto. A su vez, este modelo económico precariza las condiciones de trabajo de las/os consejeras/os, generando dependencia económica de lo recaudado en la formación, de la atención de usuarios en horas de trabajo voluntario debido a que las consejeras al no recibir remuneración todo lo generado en atención está dirigido a Cenfa. Por otro lado, la precarización se puede constatar en otros ámbitos como en la posibilidad de contratar profesionales, en la baja inversión en publicidad y difusión, en el cambio y cierre de sedes, entre otros. Tal diagnóstico se comparte dentro de la institución, sin embargo, se considera importante poder pensar un modo de sustentar la institución que no agudice más las crisis internas, entendiendo que la organización está en la categoría de ser sin fines de lucro y esto tiene varias implicancias en poder decidir sobre este elemento. Este modo debe adaptarse a los nuevos tiempos, dado que el contexto social ha cambiado drásticamente. En ello también es importante considerar que las mujeres están inmersas en

el mundo laboral desde hace mucho tiempo, lo cual implica que la consejería sea una oportunidad laboral para las mujeres de Cenfa.

Como ya se ha mencionado, en la época en que nace Cenfa, el contexto nacional y mundial justifica y explica el surgimiento de este tipo de instituciones. Bajo la misma lógica, también tiene sentido la construcción del proyecto político de Cenfa, que inicialmente se presenta como uno con objetivos claros consistentes con la realidad en la que estaba inserto en ese momento histórico. A la vez, también aparece como un proyecto innovador en Chile, principalmente por ser pionero en terapia de familia y en la formación de consejeras/os, pero además por lo arriesgado de su creación y construcción, apolítica, aconfesional y sin fines de lucro, por lo que su financiamiento siempre fue un desafío. Se puede percibir valentía y convicción en quienes han mantenido vivo este proyecto, conservando su visión y misión, pues la forma en la que han desarrollado el proyecto muestra un gran esfuerzo por mantener los valores y principios que inspiraron a las personas que concibieron Cenfa cincuenta años atrás.

A la base de su proyecto aún se puede encontrar esa vocación de servicio social de la que hablan los distintos actores de la institución, independiente de los obstáculos o dificultades que han sorteado a lo largo de su existencia. Se percibe un genuino interés y deseo de mantener vivo el proyecto, se observa en las/los consejeros/as, coordinadores y otros actores un respeto por Cenfa y por su herencia como patrimonio de la terapia familiar en Chile. No obstante, este respeto por la institución y su herencia, contribuye a que exista una actitud más bien conservadora cuando se trata de realizar cambios al modelo de trabajo o de gestión, lo que ha contribuido a las dificultades y crisis vividas por Cenfa en su historia.

Estas crisis, como ya se mencionó, han significado períodos de precariedad económica, lo que tiene repercusiones en la seguridad de las consejeras y, por lo tanto, en su motivación, pues produce una sensación de incertidumbre e inestabilidad en su trabajo como consejeras. A propósito de esa precariedad económica, hay una lógica de sacrificio en los profesionales de Cenfa y la labor que ejercen, que sumado al carácter voluntario del trabajo de las/los consejeras/os, provoca una actitud de condescendencia y flexibilidad en varias de las funciones del trabajo que realizan. Que la consejería Cenfa sea un trabajo voluntario, implica que las consejeras no viven de este oficio y debido a eso, las horas que pueden entregar a la institución dependen del tiempo que les quede disponible de las otras actividades que realizan en su vida, donde se incluye -en muchos casos- un trabajo remunerado. Esto produce una ambivalencia y flexibilidad en el modo en que las consejeras se relacionan con la institución, ya que al parecer las autoridades y coordinadores piensan que no se les puede exigir a las/los consejeras/os más tiempo del que ya entregan, pues esas horas no son remuneradas.

Esta actitud de flexibilidad y condescendencia por parte de la institución, también puede observarse en las bases teóricas de la formación y ejercicio de la consejería Cenfa, la que

como ya se ha dicho, parece no estar bien delimitada o clara en el quehacer de las consejeras. Lo que podría significar un desconocimiento de las implicancias que tiene que el modelo sea ecléctico, o también puede tener relación con una posible dificultad que existiría para ser exigentes en algunos ámbitos del trabajo que se realiza. Esto, nuevamente, podría ser consecuencia del carácter voluntario de la consejería, ya que al no ser obligación de las consejeras dedicarse completamente a Cenfa, tampoco se les puede exigir dedicar más tiempo a su labor voluntaria, lo que podría generar que no existan suficientes espacios de capacitación y actualización teórica que podrían robustecer su modelo de trabajo.

Además de las crisis económicas y las implicancias que estas tienen para el trabajo de las/los consejeras/os, existen otras consecuencias que derivan de la desadaptación que vive el proyecto político de Cenfa en la actualidad, una de ellas es la poca difusión de la institución y de la labor de las consejeras, siendo una de las grandes causas de la falta de reconocimiento que viven hoy las/los consejeras/os. Sin embargo, hay otras causas además de las económicas que explican esta aparente ausencia de difusión en Cenfa, pues existen otras formas de dar a conocer proyectos que tienen que ver más con la creación de redes y vínculos con la comunidad que con pagar publicidad. De acuerdo a lo obtenido en esta investigación, hoy no existe en el proyecto de Cenfa una planificación del desarrollo de redes de la institución que contribuya a difundir su labor y que, de esta manera, dé paso a que exista un mayor conocimiento y reconocimiento de la consejería por parte de la comunidad. Entonces, mientras no exista este proyecto, la demanda de atención en Cenfa continuará disminuyendo, poniendo en peligro el trabajo que realizan hace más de cincuenta años y quizás hasta la existencia de la institución. Y, por el contrario, si la institución logra ser capaz de aumentar la demanda de atención y su visibilización a nivel nacional, esto contribuirá al reconocimiento de la consejería. Lo cual tiene por consecuencia la profesionalización de su quehacer a través de una certificación oficial o de una inclusión de su rol en políticas públicas, algo que muchas consejeras añoran obtener, pues consideran que esto abrirá nuevas puertas para ellas por las cuales podrán salir del claustro profesional en el que se encuentran hoy.

A pesar de lo robusto y claro que fue el proyecto político de Cenfa en sus comienzos, las transformaciones del país y de la sociedad lo han ido dejando atrás, por lo que hoy se encuentra desactualizado a los nuevos fundamentos y principios que constituyen los significados de familia, como también desajustado a la realidad en que está inserto y a sus lógicas económicas. Es necesario y tal vez urgente, actualizar este proyecto político para clarificar cuál es el posicionamiento de Cenfa con respecto a la realidad en la que están insertos hoy, cuáles son los objetivos que se busca lograr en esta realidad y cuál será el plan que le dará una dirección clara al trabajo que se realiza para conseguir esos objetivos.

Cenfa intenta mantener una neutralidad política desde hace décadas, aun cuando incorpora conceptos de la realidad actual en su formación y capacitaciones, no expresa un

posicionamiento claro acerca de temas relevantes para la disciplina de terapia de familias y parejas. Esto implícitamente conlleva un posicionamiento que debe explicitarse a partir de una decisión de la institución enmarcada en este nuevo proyecto político. El hecho de revisar y fortalecer su proyecto político para que tenga mayor consistencia con la realidad nacional actual, resultará en un eje que permita la construcción de un nuevo modelo de trabajo y de financiamiento que facilite no solo la supervivencia, sino también el desarrollo de la institución hacia un estándar definido desde el mismo Cenfa.

La cultura Cenfa y el Modelo Cenfa son elementos que se heredan, entregan identidad y dan forma a la consejería, lo cual genera un rasgo distintivo tanto de Cenfa como también de la consejería. En cuanto a la cultura Cenfa, ésta inspira un espíritu particular y único dentro de la institución, el cual las/os consejeras/os valoran positivamente, sin embargo, que ese ámbito se mantenga en el plano oral, tiene consecuencias importantes a considerar. En primer lugar, hay un déficit de registros actuales de los modos de hacer, de las prácticas de la consejería y no permite que lo heredado pueda tener un respaldo al cual acceder. No obstante, no implica solo realizar un registro, sino que también debe haber tareas de sistematización, análisis y planes de acción. Esto significa que todos los insumos que se puedan obtener en este procesamiento de información de la cultura Cenfa permitirán robustecer el Modelo Cenfa, generar indicadores de logros y alcance en la comunidad, establecer objetivos y manera de lograrlos, lo que finalmente, contribuirá a demarcar el rol de las/os consejeras/os.

Otra condición en la cual se enmarcan las características y las funciones es la formación en consejería Cenfa, la cual tiene varias características relevantes a considerar. Una de ellas es que la formación se realiza dentro de Cenfa, lo que genera, por un lado, que su formación no sea acreditada ni formalizada fuera de la institución y, por otro lado, que esta formación solo pueda desempeñarse dentro de Cenfa, sin dejar posibilidad de poder realizarlo al exterior de la institución. Esto reduce las posibilidades de desarrollo de las consejeras y de relacionarse y trabajar con otros espacios externos.

Por otra parte, la formación en consejería pone énfasis en desarrollar aspectos personales de las consejeras a través de un trabajo personal que realizan ellas en los “grupos de desarrollo”⁷. Sin embargo, pese a la cantidad de recursos teóricos y técnicos que pueda entregar la formación en consejería, esta carece de un posicionamiento claro respecto a los enfoques teóricos y técnicos con los cuales se forman y con los cuales intervienen. A modo general no existe una postura clara, unificada e integracionista de los aspectos teóricos, técnicos y tácticos. Entonces, es fundamental considerar los tres momentos de la formación que son aprendizaje de teoría y técnica; puesta en práctica de los conocimientos y finalmente,

⁷ Esto es valorado como algo positivo para las/os consejeras/os, debido que implica mayor motivación para continuar su labor dentro de Cenfa, a su vez, es un elemento que destacan de la formación por sobre otras que ésta pueda entregarles

trabajo experiencial (Andolfi y Zwerling, 1985; Gálvez y Campillay, 2008, citado en Martic y Muñoz, 2010), al momento de proyectar la formación en consejería, para que los tres puedan ser trabajados con el fin de poder lograr una formación más completa. Sumado a esto, es importante consignar que la formación tiene que provocar que las consejeras puedan reflexionar y criticar el entorno en el cual intervienen, como también considerar que su ejercicio es un ejercicio político, con el fin de reconocer sus sesgos, las consecuencias de sus intervenciones y a quienes beneficia. Entonces, todo esto ayuda a tener un posicionamiento más claro en cuanto a su formación como también en cuanto a su rol.

Durante la investigación, tanto en las participantes como en las investigadoras surgieron las siguientes preguntas: ¿Se debe continuar con un modelo de consejería? ¿Por qué? Pese a que la respuesta que se puede plantear no transita entre el binomio del sí o el no, debido a que la toma de decisiones no depende de quienes investigan, sí es importante considerar que es un modelo que debe ser revisado dentro de la institución (y además de manera relativamente constante). Tal como hemos mencionado anteriormente, el modelo de consejería deviene de varios elementos, muchos de los cuales están desajustados a las necesidades sociales y al contexto actual que se vive.

Considerando lo revisado en la investigación, se puede concluir que la labor de las consejeras excede las definiciones teóricas de la consejería revisadas en la literatura, entonces corresponden derechamente a la terapia familiar. En otras palabras, realizan más bien un tipo de terapia familiar que solo consejería. Este punto es de gran relevancia, respecto a dos ideas en consideración, la primera apunta a poder entregar una respuesta respecto a la continuidad del modelo de consejería y segundo, la gran implicancia que tiene nombrar a las consejeras como terapeutas familiares debido a que podría favorecer su posición social, aclarando y delimitando de mejor manera su rol y ajustar su quehacer. Esta nueva nominalización podría ser una oportunidad de reconocimiento del trabajo que realizan ellas, provocando una renovación organizacional y así abriendo los horizontes de su profesionalismo.

A continuación, se presenta un cuadro resumen en donde se indica los tres elementos que encuadran a la consejería Cenfa, los cuales contribuyen a la demarcación del rol de consejeras/os:

Condiciones	Características	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> ● Modelo socioeconómico 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mayoritariamente mujeres ● Voluntarias 	<ul style="list-style-type: none"> ● Entrega de servicio social a la comunidad

<ul style="list-style-type: none"> ● Modelo económico Cenfa ● Financiamiento ● Modelo Cenfa ● Cultura Cenfa ● Reconocimiento ● Gestión ● Transformaciones sociales ● Proyecto político 	<ul style="list-style-type: none"> ● Foco en lo relacional ● Actitud terapéutica ● Vocación de servicio ● Eclecticismo ● Trabajo personal ● Profesión de ayuda 	<ul style="list-style-type: none"> ● Intervención psicoterapéutica ● Psicoeducación, asesoría ● Derivaciones ● Co-terapia ● Formación ● Consejería
--	--	--

Reflexiones

En esta última parte, es posible entonces reflexionar respecto al propio proceso investigativo, como también respecto a los emergentes nuevos que surgieron como consecuencia de los resultados obtenidos y, finalmente, señalar posibles limitaciones y proyecciones que tiene este trabajo. La relevancia que esta investigación puede tener para Cenfa, fue una de las principales motivaciones para realizarla, ya que los emergentes que aparecieron pueden ser un aporte para la institución y para las/os consejeras/os.

Respecto a lo que entrega la consejería Cenfa a la comunidad, el denominado servicio social tiene a la base la visión de atención a usuarios que podrían tener escasos recursos, es por esto la creación de las casas de las familias en La Pintana y en Lo Espejo. En este punto, la ACA (2005) plantea que las/os consejeras/os consideren los factores y antecedentes culturales de las personas a las que atienden, como también comprender sus propios antecedentes culturales y cómo estos pueden influir en sus creencias en relación al proceso de consejería. A su vez, el/la consejero/a necesita conocer y reconocer el contexto cultural del cliente, considerar y legitimar sus diferencias y expectativas culturales, sin dejar de lado la propia cultura del(a) consejero/a, que se pone en interacción en la situación de la consejería (Tatar, 2008). Esto nos permite pensar que sería necesario que las/os consejeras/os Cenfa pudieran comprender desde dónde se sitúan sus usuarios/as, poder también generar una posición de las condiciones sociales y culturales de sus usuarios/as y de ellos mismos/as respecto a quienes atienden. Esto implica generar un posicionamiento crítico, movilizador, considerando sus privilegios, condiciones y relaciones de poder.

Otra reflexión que surge en el proceso de investigación tiene que ver con una visible feminización de la consejería Cenfa, debido principalmente a que la mayoría de las consejeras son mujeres, al igual que las coordinadoras y otras autoridades. Una de las formas en que se explica este fenómeno es por las condiciones de la consejería dentro de la institución. Las cuales han sido descritas como precarias por algunas consejeras, si se suma esto al carácter voluntario de este oficio, es decir, no remunerado, favorece el que prácticamente solo mujeres se adapten a estas condiciones, ya que socialmente se relaciona el trabajo no remunerado económicamente y el cuidado de otros con las mujeres. Esto también se relaciona con el sacrificio que implica entregar tiempo y esfuerzo para ayudar a otros, lo que también está asociado a un rol femenino. Por cierto, que las mujeres que se interesan en ingresar a este tipo de trabajo y que se mantienen en él, poseen ciertas características que explican y facilitan este proceso, como la vocación de servicio y la inquietud intelectual en temas que impliquen relaciones humanas. Otra característica de la consejería que se relaciona con esta feminización de la misma, es la actitud acogedora y maternal que las mismas consejeras reconocen como una característica de la cultura Cenfa, lo que provoca una visión generalizada de la consejera como madre, alejándose de la consejera como mujer. El fenómeno que se acaba de describir es parte de aquello que no se dice en Cenfa, de esta cultura que contiene lo tácito de la institución, aquello que no aparece en el modelo y, sin embargo, que el modelo Cenfa continúe siendo lo que es hoy y no se transforme para adaptarse a esta nueva realidad, provoca que se perpetúe el sistema establecido, un sistema patriarcal.

Por otro lado, retrotrayendo todos los procesos formativos personales a lo largo de todos estos años, es interesante poder pensar que ver la formación como un espacio horizontal permite posicionarse en una relación de constante intercambio de conocimientos, sin jerarquizar posiciones ni el formador posicionarse como un experto al cual seguir e imitar. Es por esto que, sería importante que tanto las/os consejeras/os como las figuras formadoras en Cenfa pudieran tener presente que la formación es un proceso de transformación bilateral (Polo y cols., 2004; Jutorán, 2005; Anderson, 2010), rompiendo con la figura del formador como figura instructiva y transmisor del conocimiento experto y posicionándolo como movilizados de procesos formativos (citado en Martic y Muñoz, 2010).

En otro ámbito, una reflexión que emerge de esta investigación se refiere a la imagen de Cenfa como una familia, la cual enfrenta los padecimientos, las crisis y las resistencias, tal como lo hacen los distintos tipos de familias. Esta familia tiene roles con sus respectivas jerarquías, lo que se constata por ejemplo en la toma de decisiones. Por otro lado, en la familia Cenfa también existen crisis económicas, integrantes que se van y resistencias a los cambios, aunque estos sean necesarios de realizar, entre otros elementos distintivos. Esta imagen podría considerarse como una metáfora interesante de poner en la mesa, debido a que es un

fenómeno cercano para la institución y también de la que tienen bastante conocimiento, entonces les podría permitir pensarse desde algo que ya se conoce.

Por último, si el trabajo de Cenfa se enfoca en la relación, es importante pensar que el relacionarse con otros espacios y otras instancias puede favorecer tanto a la institución como a las consejeras. Entonces hay que estar atentos y conscientes de la relación, porque puede haber una falta ahí, de la cual hacerse cargo, entendiendo la manera en la cual se relaciona Cenfa y sus consejeras/os.

Las proyecciones de esta investigación derivan de las implicancias que pueda tener para la institución el recoger estos resultados y construir con ellos un espacio de reflexión que considere a las consejeras, en el que se logre delimitar su rol en Cenfa y que esta información aporte en el proceso de reconocimiento y profesionalización que ellas esperan conseguir para poder seguir desarrollándose en su labor. Además, esta investigación puede abrir nuevos horizontes investigativos sobre temas que arrojaron resultados interesantes y que debido a que se escapaban del alcance y de los objetivos de esta investigación, solo fueron tocados en relación a la consejería. Sin embargo, varios de estos emergentes podrían ser de gran utilidad para Cenfa en el proceso de auto-evaluación que viven actualmente si se estudiarán con más detención.

En cuanto a las limitaciones de esta investigación, se puede considerar en primer lugar, que durante algunas partes del proceso hubo una dificultad en obtener ideas u opiniones más generales respecto a las variables que estábamos trabajando, si bien se consiguió en algunos puntos relevantes. Esto puede deberse a que existe una gran diversidad de voces, las cuales pertenecen a consejeras de distintas edades, de distintas situaciones sociales, que son voluntarias y que trabajan en distintos equipos durante la semana, entonces las visiones son más particulares, focalizadas y diversas. Si bien la diversidad aporta siempre a poder ampliar la mirada de lo que está investigando, también genera que se disperse la información y no encuentre su cauce para lograr los objetivos planteados. En esta misma línea, otra limitación que apareció tiene que ver con que las distintas ideas recogidas no tenían un posicionamiento claro respecto a lo que se le invitaba a responder o hacer. Esta limitación responde a la complejidad de poder describir, definir y delimitar algo que siempre está en marcha, haciéndose constantemente y que la mayor parte de su quehacer se transmite a través de la oralidad. Otra limitación que apareció fue que no se pudo acceder a instancias más prácticas debido a temas éticos de la institución. Esta limitación se entiende, debido a que Cenfa trabaja con personas y existe resguardo de sus identidades.

Referencias bibliográficas

- Acosta, L. (2005). Guía práctica para la sistematización de proyectos y programas de cooperación técnica. *Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe*.
- American Counseling Association (2005). Código de Ética de la Asociación Americana de Consejería
- Aravena, M. (2004). Significado de la experiencia de voluntariado para las y los voluntarios de Fundación Gesta.
- Arias, A. y Barrón, A. (2008). El apoyo social en la predicción a corto y medio plazo de la permanencia del voluntariado socioasistencial. *Psicothema*, 20(1).
- Arnold, M., Thumala, D. y Urquiza, A. (2008). Algunos efectos de procesos acelerados de modernización: solidaridad, individualismo y colaboración social.
- Azua, C. (2014). Elementos emergentes del modelo eQtasis: Discursos asociados al equipo que exceden un modelo declarado
- Bertrando, P. & Toffanetti, D. (2004). Historia de la terapia familiar: los personajes y las ideas.
- Bianciardi, M (1993). El observador ciego. Hacia una teoría cibernética del sujeto. *Psicoterapia y familia*, 6(2). Traducción Ignacio Celéry
- Bianciardi, M. (2002). Sobre la enseñanza de la práctica clínica. *Revista Connessioni*, 11, 25-35.
- Blasco, T. y Otero, L. (2008). Técnicas cualitativas: la entrevista (I). *Nure investigación*, (33).
- Boscolo, L., Bertrando, P. y Gálvez, F. (s/f). La terapia sistémica de Milán: Historiografía, actualizaciones y traducciones.
- Bower, P., Knowles, S., Coventry, P. A., & Rowland, N. (2011). Counselling for mental health and psychosocial problems in primary care. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (9).
- Bustos, M y Campillay, M (2010). Reflejos de la psicoterapia en la formación: la co-construcción de una relación de asesoría como modelo de trabajo en equipo. En F. Gálvez (Comp.), *Formación en y para una psicología clínica* (pp.23-42). Editorial Mínimas. Santiago, Chile.

- Bustos, M y Hernandez, P. (2007). Hacia un programa de formación en habilidades comunicacionales analógicas para psicoterapeutas
- Calventus, J. (2008). Una aproximación al análisis de datos cualitativos textuales. *Documento de trabajo*.
- Cárcamo, H. (2005). Hermenéutica y análisis cualitativo. *Cinta de Moebio. Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*, (23).
- Ceberio, M., Moreno, J. y Des Champs, C. (1998). La formación y el estilo del terapeuta. Recuperado el 24 de marzo del 2019, 3.
- Ceberio, M. (2002). La construcción del estilo terapéutico. Extraído el 24 de Marzo de 2019 desde <http://www.escuelasistemica.com.ar/publicaciones/articulos/16.pdf>.
- Ceberio, M. (2003). Que es la psicoterapia. *Interpsiquis*. Retrieved October, 10.
- Cecchin, G. (1994). Lenguaje, acción y prejuicio. *Journal de Thérapie Systémique*, 13(4).
- Cenfa (1986). 20 años de Cenfa. *Revista Cenfa*. (19)
- Cenfa (2014). Modelo Cenfa. Documento no publicado.
- Censida (2006). Manual de Consejería en VIH/SIDA e ITS.
- Colectivo, I.O.E.(1990). Participación ciudadana y voluntariado social. EFOSS-Ayuntamiento de Madrid (inédito). Madrid.
- Dávila, M y Díaz, J (2005). Voluntariado y Satisfacción vital. *Psychosocial Intervention*, 14(1), 81-84.
- De Tezanos, A. (1998). Una etnografía de la etnografía. *Bogotá: Antropos*.
- Fernández, R.. (2006). Investigación cualitativa y psicología social crítica en el Chile actual: Conocimientos situados y acción política. In *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*, 7(4), p.15. Deutschland.
- Gálvez, F. (2010). Formación en y para una psicología clínica (pp.23-42). Editorial Mínimas. Santiago, Chile.

- Gergen, K. y Warhus, L. (2001). La terapia como una construcción social: dimensiones, deliberaciones y divergencias. *Sistemas Familiares*, 17(1), 11-27.
- González, C. (s.f.). Consejería familiar. Extraído el 24 de marzo del 2019 desde <http://www.medicinadefamiliares.cl/Trabajos/consejeria.pdf>
- Guzmán, I. (2013). Consejería: ¿Aporte o desafío al rol del psicólogo escolar? Disponible en <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/130118>
- Herrera, J. (2017). La investigación cualitativa.
- Íñiguez, L. (1999). Investigación y evaluación cualitativa: bases teóricas y conceptuales
- Jara, O. (2006). Sistematización de experiencias: caminos recorridos y nuevos horizontes. *La Piragua-revista Latinoamericana de educación y de política*, (23).
- Martic, D. y Muñoz, J. (2010) Hacia la Construcción de Personajes Terapéuticos: Experiencia de un taller piloto en la formación de terapeutas desde una mirada sistémica posmoderna
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). *Revista de investigación en psicología*, 9(1), 123-146.
- Mejía, J. (2000). El muestreo en la investigación cualitativa. *Investigaciones sociales*, año IV, N° 5, 165-180.
- Mendoza, L. (2006). Colaboración, cultura y desarrollo. Aproximación a los mecanismos de integración de voluntarios a las organizaciones de voluntariado.
- Mesias, O. (2010). Investigación cualitativa.
- Minsal (2008). En el camino a Centro de Salud Familiar. Secretaría de Redes Asistenciales
- Minsal (2011). Manual de formación básica en consejería para el vih y las its
- Minuchin, S. y Fishman, H. (1984). Técnicas de terapia familiar. Barcelona: Paidós.
- Munarriz, B. (1992). Técnicas y métodos de investigación cualitativa.

- Omoto, A. M., & Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of personality and social psychology*, 68(4), 671.
- Ortiz, D. (2008). La terapia familiar sistémica.
- Pla, M. (1999). El rigor en la investigación cualitativa. *Atención Primaria*, Vol. 24, Núm. 5, 295-300.
- Rivera, N. (2011). Apuntes históricos de la consejería psicológica: una mirada al desarrollo internacional a nuestra especialidad [Versión electrónica]. *Kálathos*, 2, 1- 10
- Rosado, C. (2018). Dimensiones y reflexiones en torno a la Consejería. *Cuaderno de Investigación en la Educación*, (26), 113-131.
- Salazar de la Cruz, M., & Jurado-Vega, A. (2013). Niveles de intervención familiar. *Acta Médica Peruana*, 30(1), 37-41.
- Santiago, J. & Roussos, A. (2010). El focus groups como técnica de investigación cualitativa. Documento de Trabajo N° 256, Universidad de Belgrano. Disponible en: http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt_nuevos/256_roussos.pdf
- Seis, S. (2005). Metodología de la investigación I.
- Sociedad civil preocupada por proyecto de ley sobre voluntariado (16 de noviembre del 2018). El periodista. Recuperado de <https://www.elperiodista.cl/nacional/2018/11/sociedad-civil-preocupada-por-proyecto-de-ley-sobre-voluntariado/>
- Tatar, M. (2008). Contexto cultural y consejería escolar: sensibilidad cultural y defensa de la justicia social. *Revista de Psicología*, 26(1).
- Torrejón, M., Meersohn, C. y Urquiza, A. (2005). Imaginario Social de la Colaboración: Voluntariado y Solidaridad. *Revista Mad*, (13), 82-93.
- Van de Velde, H. (2008). Sistematización de Experiencias: texto de referencia y consulta. Cuadernos de desarrollo comunitario, N° 2. Centro de Investigación, Capacitación y Acción Pedagógica (CICAP)/ Volens, Centroamérica.
- Zlachevsky, A. (1996). Una mirada constructivista en psicoterapia. *Rev. Terapia psicológica*, 14.
- Zlachevsky, A. (2005). Tipo de intervención no considerada terapéutica

Zlachevsky, A. (2008). Psicoterapia sistémica cibernética: una forma de entenderla. *Cartografía de la Psicología contemporánea. Santiago de Chile: LOM*, 297-321.

Zlachevsky, A. M. (2009). El lenguaje visto desde Ortega y Heidegger y la fundamentación filosófica de la psicoterapia conversacional. Facultad de Filosofía y Humanidades, Universidad de Chile. Tesis para optar al grado de Doctora en Filosofía mención en Metafísica. Disponible en http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2009/zlachevsky_a/html/index-frames.html.

Zlachevsky (2010). La importancia de reflexionar sobre lo ontológico en el proceso de formación de terapeutas. En F. Gálvez (Comp.), *Formación en y para una psicología clínica* (pp.23-42). Editorial Mínimas. Santiago, Chile.

Zlachevsky, A. (2011). La importancia de reflexionar sobre lo ontológico en el proceso de formación de terapeutas. *Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina*, 160-168.