

T 173

**UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE PSICOLOGIA.**

**Experiencia de Desarrollo Personal en una entidad
Municipal de la ciudad de Santiago.**

Una evaluación desde los participantes: **significados, atribuciones de sentido y percepción del impacto** en sus vidas durante o después de la experiencia

Tesis para optar al título de Psicólogo

Alumnos: Virginia Cavallo
Luis Rojas Romero
Isabel Vera Giusti

Docente guía: Beatriz Carrasco
Docente informante: Juan José Soca

Santiago, Noviembre 1998.

Agradecimientos

Agradecemos :

Muy sinceramente a nuestra profesora guía Beatriz Carraspor su constante y valioso apoyo en la realización de nuestro trabajo.

A Francisco González, profesor metodólogo, por su asesoría en la primera etapa de este estudio.

Finalmente, a todas las personas entrevistadas que participaron en esta investigación, que contribuyeron a nuestro proceso de titulación.

INDICE	Página
1. INTRODUCCION	2.
2. OBJETIVOS	6.
2.1. Objetivo General	6.
2.2. Objetivos Específicos	6.
3. MARCOTEORICO	7.
3.1. Evaluar un Programa de Desarrollo Personal	7.
3.2. Los Nuevos Enfoques en Gestión Empresarial y los Recursos Humanos	18.
3.3. Propósitos y Características del Curso de Desarrollo Personal	20.
3.4. Evaluación desde el Método Cualitativo Constructivista	22.
3.5. El Constructivismo	26.
3.5.1 Implicancias para la Terapia de esta posición	35.
4. METODOLOGIA	37.
4.1 Definición del Universo y la Muestra	38.
4.2 Aspectos Regulativos de la Muestra	38.
4.3. Asepctos Relacionados al Análisis de Datos	39.
5. ANALISIS DE LOS RESULTADOS	41.
6. CONCLUSIONES	49.
6.1. Conclusiones y Discusión	49.
6.2. Alcances y Limitaciones	58.
6.3 Proyecciones	60.
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	64.
ANEXOS 1 - 2	67.

1. INTRODUCCION

La visión paradigmática que caracteriza el desarrollo de las ciencias sociales en los actuales tiempos, influye, necesariamente, en la manera en que nos aproximamos a los diferentes análisis e interpretaciones de las concepciones y las realidades que la constituyen. Hemos abordado con una metodología cualitativa, y un enfoque humanístico y sistémico, el continuo que significa la experiencia vivida por los participantes en el Curso de Desarrollo Personal (CDP)

Nuestro trabajo es un abordaje diferente en términos de indagar en el significado profundo de esta experiencia de capacitación en desarrollo personal. Lo diferente, lo constituye el hecho de que es una modalidad investigativa que está abierta a la búsqueda de elementos variados que puedan favorecer una aproximación al tema.

Nos parece novedoso el hecho de analizar la información obtenida desde la perspectiva del propio usuario, enfatizando el sentido que éste le atribuye a esta experiencia. En este mismo sentido, nos interesa el modo en que el sujeto da nuevos significados, o el cómo construye su realidad una vez finalizada su participación en el programa.

De lo anterior se desprende el hecho de que gran parte de nuestra atención estará focalizada en reconocer las experiencias que las personas relatan como claves en el proceso, es decir, los aspectos del programa que cada uno de ellos menciona como efectivos en tanto provocadores de cambio en su desarrollo personal.

También nos atrae la idea de averiguar sobre el nivel de satisfacción de expectativas de los participantes, y si en alguna medida el curso en sí fue generador de nuevas expectativas.

Finalmente, indagaremos en los efectos que esta experiencia tiene en la cotidianeidad de los sujetos, es decir, respecto de las modificaciones en el sí- mismo, y en cuanto a los aspectos relacionales de su vida.

Desde este razonamiento es útil hacer claridad acerca del propósito de las organizaciones respecto al tema del Desarrollo Personal de sus integrantes. Sin lugar a dudas uno de los primeros objetivos de las instituciones está determinado por la búsqueda de un mejoramiento cualitativo y cuantitativo de los niveles de producción, sean estos bienes o servicios.

Estos niveles de expectativas que caracterizan las organizaciones modernas, exigen a los individuos un gasto mayor de tiempo y energía para responder "adecuadamente" a los emergentes requerimientos de efectividad y eficacia.

Consecuentemente con estas nuevas exigencias, hay también una modificación en la calidad de vida de los sujetos, la cual no siempre se traduce en un signo positivo.

En este contexto, nos encontramos con elementos suficientes para sostener que el sistema social en su conjunto, en términos prácticos, ofrece a las personas solo una seguridad ficticia y una posibilidad de desarrollo no siempre concordante con una dimensión humanista de los hombres y mujeres que le dan vida a través de su trabajo, y sostienen con su quehacer el funcionamiento del sistema mismo. Pensamos que las personas pueden alcanzar un cierto grado de seguridad en tanto sus

acciones sean funcionales a la sobrevivencia del sistema, en sus aspectos políticos, económicos y culturales.

Los planteamientos anteriores pueden ser entendidos como una consecuencia de los innumerables y significativos avances científicos y tecnológicos de los últimos tiempos y a la implementación de políticas de gestión y toma de decisiones a nivel organizacional. Todo esto se ha desarrollado, generalmente, a expensas de los individuos.

Las exigencias de la vida colectiva tecnologizada dictamina en muchas ocasiones que en tanto miembros del sistema, suprimamos nuestro instinto de supervivencia y suframos en silencio las consecuencias directas de este tipo de vida, lo que deriva en una experiencia desgastadora en sí misma, ya que suprimir cualquiera de nuestras emociones y necesidades es, sin lugar a dudas, un considerable gasto energético.

Creemos que un abordaje integral posibilitaría entender esta problemática considerando a las personas como totalidad y dentro de totalidades y evitaría la permanente compartimentación a la que están sometidos los individuos.

Lo que interesa analizar en este estudio, es una experiencia de capacitación en desarrollo personal desde la perspectiva del cliente, ofrecida por la empresa a sus empleados. Dentro de este análisis nos interesan sus percepciones, y el sentido que él atribuye a su propia experiencia, el cómo se da este proceso de co-construcción de la realidad entre terapeuta y sujeto, y desde este enfoque, si es posible detectar e indagar cambios en la conformación de la problemática tal cuál es relatada por la persona.

De la experiencia vivida en el Programa de Desarrollo Personal trabajaremos sobre la base de las siguientes dimensiones, las cuales servirán de orientación en el proceso de recogida y análisis de la información:

a) Experiencias claves que las personas definen como relevantes en su proceso de cambio.

b) Expectativas de los participantes que se vieron satisfechas o no en el transcurso del desarrollo del Programa.

c) Efectividad o no del Programa en tanto generador de cambios, y qué aspectos de éste los sujetos relatan como significativos para su desarrollo personal.

d) Efectos de esta experiencia en la vida cotidiana de los sujetos.

2. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS

2.1 Objetivo General:

Describir e interpretar el relato que las personas realizan acerca del impacto que en ellas provocó esta experiencia de Desarrollo Personal.

2.2 Objetivos Específicos:

2.2.1) Identificar los aspectos más recurrentes que hubieran podido modificar la percepción que las personas habían construido de su problemática.

2.2.2) Determinar e indagar si fueron satisfechas o no las expectativas de cambio que las personas tenían al inicio del curso, qué tipo de cambios se produjeron: cambios en algunos rasgos de la personalidad, en qué ámbitos de la vida cotidiana; qué aspectos del Programa favorecieron o inhibieron el desarrollo personal.

3. MARCO TEORICO

3.1 Evaluar un Programa de Desarrollo Personal.

Ya que nuestro trabajo intentará evaluar una "intervención" de capacitación en Desarrollo Personal, debemos aclarar primero los conceptos y consideraciones básicas que nos permitan abordar nuestro tema con relativa claridad.

Desarrollo Personal es un concepto que implica un enfoque "holístico" acerca de lo que ocurre a cada individuo en su particularidad.

No es extraño, entonces, que este concepto haya surgido desde **perspectivas humanistas** en psicología en contraposición al **modelo "médico"**

El **modelo "médico"**, aplicado a la psicoterapia, ha ubicado la generación del cambio hacia un mejor funcionamiento de la persona, en el "**experto**". La psicoterapia sería, desde este modelo , una intervención iniciada desde el terapeuta, con metas planeadas, principalmente, al menos, por y desde el terapeuta para posibles cambios en el paciente.

Se han hecho grandes esfuerzos, desde el **modelo "médico"**, para explicar el comportamiento "**sintomático**", buscando una "**etiología**", ya sea física (algún proceso orgánico defectuoso), o **psicodinámica** (algún proceso inconsciente que limita u obstruye el desarrollo)

Sin embargo, en estas últimas décadas se ha desarrollado un cambio de perspectiva fundamental respecto a lo que realmente al experto en Salud Mental le es posible hacer.

En estos tiempos "ya no es posible creer que el terapeuta "causa un efecto " sobre el cliente por medio de su personalidad, su habilidad o su técnica". Los cambios más drásticos desde el punto de vista epistemológico, en el campo de la psicoterapia, se fueron dando al ampliar el campo de observación a la familia, el terapeuta dejó de ser "**agente**" y el "**cliente**" dejó de ser "sujeto". Ambos pasaron a formar parte de un campo más extenso y se vió que los elementos actúan y reaccionan unos con otros de maneras impredecibles.

Los primeros escritos de trabajos terapéuticos con familias se aferraron a un modelo homeostático, para luego complementar la perspectiva con explicaciones complejas acerca del cambio. En efecto, los cambios en los sistemas (individuos, familia u otros) surgen de procesos de amplificación de las **desviaciones**; donde varios individuos forman sistemas en movimiento y el individuo presenta "grandes configuraciones de relaciones que van cambiando con el tiempo".

De este modo, al ampliar el campo a la familia se pudo observar y describir más fácilmente que un cambio dependía mucho de la interrelación entre la "**desviación**" y la forma que tal desviación era mantenida dentro de ciertos límites.

Por otro camino, y en forma de poderosa intuición, Rogers, uno de los teóricos holísticos de este siglo, definirá los fenómenos psicológicos como procesos fluídos, lo que permite "entrar en el mundo privado del otro y ser sensible a los cambiantes sentimientos que fluyen en esta otra persona, a la vez

que delicadamente, sin emitir juicios, señalar los posibles significados en el flujo de la experiencia, sin intentar otra cosa que ser con el otro en el conflicto tal y como lo experimenta".

Buber dice que el **tú** tal como lo considera Rogers no es ya una cosa que debe ser informada, sino que es **"Impulso de ser consciente de sí"**, cuyos procesos deben ser facilitados.

De acuerdo con Rogers, el individuo tiene una tendencia innata a actualizar las potencialidades de su organismo, e interactúa con su realidad en función de esa tendencia fundamental a la actualización.

Desarrollo Personal se entiende como un camino de autoconocimiento, donde la persona asume e integra el sí mismo en una dimensión que le permite abrirse a la experiencia y enfrentar problemas de la vida diaria con un sentimiento de autoconfianza, sustentado principalmente en experiencias de autorregulación (Pearls), congruencia entre el percibir, sentir y vivenciar la realidad (Rogers.); y en un acercamiento creciente hacia las propias sensaciones y necesidades (Maslow y Pearls).

Este alejamiento de la visión médica aplicada al desarrollo psicológico e integral del ser humano supone al decir de Rogers: "minimizar los conocimientos técnicos y teóricos, ignorar los cuadros patológicos diferenciales y asignar plena fuerza a las relaciones para liberar el potencial de autodeterminación del individuo" (pag. 19 Rogers y Rosenberg, "La persona como centro").

Este es un punto de articulación de la perspectiva terapéutica de Rogers con la perspectiva sistémica, en términos

de su postura contructivista la cual argumenta que el proceso de cambio personal solo puede basarse en las construcciones que el individuo vaya haciendo de la realidad

El concepto de patología está prácticamente ausente en la teoría Rogeriana, constituyéndose en el eje central de su teoría la idea de crecimiento y desarrollo personal.possible de iniciar en una relación personal facilitadora con un(a) (terapeuta, educador, padre, etc...) es la que representa el elemento catalizador, el ambiente psicológico para retomar el autocontrol y autoorientación, recuperando los instrumentos naturales para decidir, aceptar o modificar el ambiente externo, las condiciones de vida y la dinámica de las relaciones.

Esto no implica una visión ilusoria, enaltecedora del ser humano como "esencialmente bueno", sino que pone acento en la aceptación total, sin actitud crítica, como requisito en la relación para que el otro pueda crecer y crear.

En el plano terapéutico, (aunque también las refiere como condiciones que definitivamente favorecen el desarrollo óptimo de la personalidad en el seno de la relación familiar), están lo que él denomina: **la aceptación incondicional, la empatía, y la autenticidad:** "cuando el profesional, o el profano, terapeuta, hijo, profesor, consejero, o amigo, deciden poner en práctica estas actitudes de empatía, consideración y autenticidad, y a través de ellas establecer la base de las relaciones que deberá sostener el desarrollo de otro individuo, adoptan necesariamente una posición específica, nueva en cuanto al concepto del ser humano y a las condiciones beneficiosas al desarrollo de éste.

Sólo si estas condiciones no se dan, sería según Rogers, necesaria la dirección y el control externo del individuo (Rogers, Terapia Centrada en el cliente", pags. 60-62).

Estos autores (Rogers y Rosenberg) consideran que la meta del ser humano es la autorrealización, meta que intentará lograr a lo largo de toda su vida.

Esta misma meta es la que puede llevar al hombre a comportamientos "inadecuados" para su bienestar personal cuando no se dan las condiciones mencionadas, tanto interna como externas que le permitan valerse libremente de su capacidad de experimentar el mundo positiva y efectivamente.

Como se puede apreciar, la teoría de Rogers es extendible a otros planos de la interacción humana fuera del plano netamente terapéutico, ya que no tan solo en la relación terapéutica, sino que también en otras interacciones humanas en que una persona establece una relación con otro que pueda ser un soporte confiable, puede iniciar cambios hacia un mayor desarrollo personal..

La idea de Crecimiento o Desarrollo Personal está ligada en la terapia a la comprensión de que el individuo que consulta, está en una posición de estancamiento, de desconocimiento de sus potencialidades y necesidades, lo que obstruye su crecimiento y por tanto su desarrollo.

En el marco de estas afirmaciones, se puede asumir que la filosofía rogeriana pone un acento fundamental en la idea de desarrollo personal entendiéndolo como una maximización de las potencialidades del individuo, en presencia de las condiciones expuestas.

Al parecer, según plantea Rogers, no le está permitido a la naturaleza humana prosperar y llegar a su máxima expresión por medio de estrategias que la dejen al margen; es entonces con el consentimiento de la persona consultante, que el terapeuta podría facilitar su Desarrollo Personal; en el enfoque de Rogers se ha abolido la noción de objeto y sujeto fundamentalmente separados, y se ha introducido el concepto de "facilitador" para reemplazar el de "observador."

Pero, ¿qué otras definiciones hay acerca de lo que es y se intenta hacer desde otros puntos de vista en psicoterapia? Existen en realidad tantas definiciones de psicoterapia como libros escritos sobre la misma.

Kleinke piensa que la psicoterapia "no es un tratamiento que los clientes reciben de los terapeutas, sino por el contrario, una relación de trabajo entre terapeutas y clientes encaminada a buscar soluciones a los problemas de los clientes, más ventajosas que las que éstos están utilizando hasta este momento."

Asumiendo esto como punto de partida, el autor escoge a Jerome Frank (1982) para una definición inicial de psicoterapia:

"La psicoterapia es una interacción planificada, cargada de emoción y de confianza entre un sanador socialmente reconocido y una persona que sufre. Durante esta interacción, el sanador busca aliviar el malestar y la discapacidad del sufridor mediante comunicaciones simbólicas, principalmente palabras, pero también a veces mediante actividades corporales.

El sanador puede implicar o no a los familiares y otras personas significativas del paciente en los rituales de curación.. A menudo la psicoterapia incluye también ayudar al paciente a aceptar y soportar el sufrimiento como aspecto inevitable de la vida que puede ser utilizado como una oportunidad de crecimiento personal." (pag. 10, pág. 31 en Kleinke).

Kleinke en su análisis escoge a nueve investigadores que él considera representativos en cuanto a estrategias o principios *para el cambio, comunes al proceso terapéutico.*

Sintetizando los planteamientos de estos autores llegamos a lo siguiente:

Jerome Frank (1982) destaca la relación emocional de confianza que se establece entre terapeuta y paciente, como herramienta importante a ser utilizada en forma constructiva dentro del marco de curación que se establece, el cual difiere de la común relación de amistad entre dos personas.

Plantea además que todo procedimiento terapéutico responde a un fundamento racional o mito en el que se sustenta el terapeuta para la explicación plausible de los síntomas y problemas del paciente. El procedimiento lo describe como un ritual en que lo importante es que ambos, terapeuta y paciente estén de acuerdo acerca de su empleo y tengan confianza en él.

Judd Marmos (1985) sostiene que en la relación terapéutica se da una cantidad de aprendizaje cognitivo que permite a los clientes una mejor comprensión de sus problemas, generando al mismo tiempo una experiencia emocional correctiva capaz de proveer de competencias adaptativas nuevas en una atmósfera

suficientemente no directiva para facilitar la autonomía del cliente.

Por su parte Nicholas Hobbs (1962) realiza un aporte diferente al postular que "en psicoterapia se ayuda al cliente a desarrollar un sentido aceptable de la significación de la vida"

Marvin Golfried, (1980) destaca dos aspectos comunes a toda psicoterapia: una experiencia nueva y correctiva y el concepto de "feedback." El feedback está referido a la conducta del terapeuta de aportar retroalimentación constante a los clientes de manera que puedan contemplarse a sí mismos y comprenderse desde perspectivas diferentes. El feedback, plantea el autor, puede asumir dos formas: ofrecerlo directamente al cliente, o enseñarle a realizar automonitoreos y observación personal.

John Paul Brady (1980), en términos generales aporta el concepto de trabajar la autovalía del paciente y la responsabilidad del cambio que le compete en su tratamiento.

Hans Strupp (1986) aporta la idea de "aprendizaje terapéutico". Este concepto alude a un proceso en el cuál el cliente va desaprendiendo viejas lecciones que no responden a sus intereses y reaprendiendo nuevas formas de pensar que sean más adaptativas. Incluye el concepto de "insight" que alcanza el cliente en este proceso que es lo que le permite avanzar en su reaprendizaje poniendo la figura del terapeuta como un mejor profesor o mentor de lo que han sido las personas significativas en el pasado del cliente.

Willian Stiles, David Saphiro y Robert Ellcot (1986) plantean que todas las terapias confían en construir una fuerte

alianza terapéutica, proporcionando un vínculo emocional y una sensación de confianza y responsabilidad compartida. Cuando existe una buena alianza terapéutica, terapeuta y cliente piensan que están en el buen camino y trabajando por el logro de metas comunes.

Lisa Grenavage y Hohn Norcross (1990) organizan la acción terapéutica en base a cinco temas. El primero dice relación con la característica del cliente, destacando la esperanza y las expectativas positivas de éste en términos de buscar activamente ayuda.

Otro tema analizado dice relación con la calidad de los psicoterapeutas, quienes deberían poseer una personalidad estimulante y motivadora basado en la comprensión empática de aceptación y acogida. Un tercer tema se da en relación al cambio, y consiste en ofrecer a los clientes la oportunidad de expresar sus emociones y ayudarles a adquirir y practicar nuevos comportamientos, promoviendo la adquisición del insight y la comunicación efectiva. Un cuarto aspecto señalado dice relación con la estructura del tratamiento, el cuál consistiría en ayudar a los clientes a definir sus problemas reforzando su sensación de poder y autoaceptación desde su propia particularidad.

La recopilación de estudios hecho por Kleinke, aunque ya sintetizados, nos posibilita destacar los cambios esperables en todos los procesos terapéuticos, independientemente de las particulares escuelas de pensamiento:

a.) Un proceso de aprendizaje o reaprendizaje que hace el cliente en esta experiencia, consistente en un cambio cognitivo emocional que puede definirse como un amplio "insight".

Este reaprendizaje concierne aspectos vitales que permite a la persona descubrir nuevas formas explicativas que den sentido a su vida o a su problemática, es decir, que produce en la persona el cambio de perspectiva y sentimiento respecto de su vivencia.

b.) El desarrollo de nuevas estrategias de afrontamiento a sus problemas.

c.) El fin u objetivo de este proceso es que el cliente pueda desarrollarse y evolucionar hacia un estado de mayor bienestar en relación a su problemática de consulta, lo que daría cuenta de un cambio cualitativo, una reorganización interna (y no sólo un alivio sintomático).

Todo esto en un contexto o marco específico en que lo importante es la relación terapéutica (terapeuta-cliente), como base sustancial y correctiva que posibilita la confianza basada en que el terapeuta es una persona con atributos distintos a la común relación de amistad, por poseer un marco propio de comprensión que guiará su trabajo en este proceso de ayuda o asesoría que aportará al cliente.

Tal y como explica Jerome Frank (1987) "los clientes en psicoterapia aprenden a atribuir nuevos significados a los acontecimientos que están causando sus problemas." (pág. 31)

En definitiva, los planteamientos de Frank apuntan a que gran parte de los comportamientos, pensamientos y sentimientos humanos están basados en creencias acerca de la realidad; significados que atribuyen a ésta, y que normalmente son reforzados en la interacción con otras personas.

Por otra parte, de acuerdo a Watzlawick las personas están influenciadas "no por el mundo objetivo, sino por sus percepciones e interpretaciones del mismo, producto de su mundo de creencias o realidad de segundo orden." (pág. 32)

Para que la persona logre una nueva perspectiva del mundo se requiere no sólo un cambio de actitudes, sino de competencias personales de afrontamiento.

Al actuar "como si" ciertas metas y posibilidades fueran reales, los clientes alcanzan una nueva realidad (Watzlawick 1990 p) . Heinz von Foerster explica este proceso afirmando: "Si deseas ver, aprende cómo actuar" (citado en Watzlawick 1978 pág. 127) (del libro de Kleinke pág. 33)

De acuerdo con Kleinke (pág. 33) "los terapeutas pueden ayudar a los clientes a modificar su mundo de creencias o realidades de segundo orden, creando las condiciones par que se produzcan nuevos insights. Ahora bien, lo que también es importante es reconocer la posibilidad de ayudar a los clientes a contemplar su mundo de manera diferente animándoles a asumir el riesgo de poner en práctica nuevos comportamientos.

Los problemas ocurren cuando los esquemas son rígidos y no poseen la flexibilidad necesarias para adaptarse a diferentes situaciones. En este marco, la meta de la terapia es "permitir a los clientes experimentar sus esquemas durante la sesión de terapia, con el fin de decidir si éstos responden mejor o no a sus intereses y experimentar estilos alternativos de percibirse a uno mismo y de interactuar con otros." (pág. 32)

Kleinke también plantea que un proceso importante de la terapia es ayudar a los clientes a contemplar sus problemas desde

una nueva perspectiva y ser conscientes de respuestas de afrontamiento que, o bien no han considerado o que nunca imaginaron que fueran posibles.

En el marco de estas definiciones y descripciones del proceso terapéutico y personal propuesto por los autores mencionados, es posible considerar que el CDP asume en sus planteamientos puntos similares y coincidentes con una psicoterapia.

3.2 Los Nuevos Enfoques en Gestión Empresarial y los Recursos Humanos

Los nuevos enfoques en gestión empresarial, destacan la importancia del capital humano como uno de los elementos claves que posibilitan a las instituciones lograr sus objetivos. En la actualidad se observa una creciente preocupación por parte del mundo empresarial, de otorgar a sus funcionarios diversas alternativas de capacitación en la perspectiva de lograr eficacia y eficiencia en la gestión organizacional.

Autores tales como N. Aubert y V. Gaulejack establecen la distinción entre una Institución organizativa "burocrática" o "tecnocrática" y una de "gestión". La Institución de gestión conlleva una gestión empresarial que pretende lograr la adhesión de todos proponiendo un ideal común articulado en una serie de creencias y principios tales como la legitimidad del beneficio, la preocupación por la persona, dar el mejor servicio al cliente, sintonizar progreso social y progreso económico, la búsqueda de la calidad total, etc.

La institución de gestión responde a un modelo de personalidad basado en el deseo de éxito, de ser un luchador que

ama la competición, de lograr realización a través de una carrera, de animar a un equipo, de mediar en los conflictos; en definitiva, de ser tenido en cuenta.

Este marco de búsqueda de la excelencia implica un costo en la calidad de vida de las personas que se ven sobreexigidas, en términos de que muchas veces su identidad se ve determinada por el hecho de sentirse integradas a un sistema social y económico altamente competitivo, el cual generalmente mide los niveles de éxito en relación a lo que se hace y se tiene más que en relación a lo que se es.

No resulta extraño entonces, encontrarse en la actualidad con diversas iniciativas orientadas a diseñar e implementar capacitaciones para elevar el nivel técnico, de competitividad, comunicación y de calidad de la producción.

Sin embargo, este tipo de capacitaciones ha ignorado o no ha considerado la complejidad del comportamiento humano. Algunos aspectos del funcionamiento humano que dan cuenta de esta complejidad están referidos a las permanentes contradicciones, el hábito arraigado de establecer relaciones de dependencia, a los estados confusionales y al desgaste psicológico y emocional ante tareas o desafíos voluntariosos que transgreden los propios límites.

Ante el nuevo ordenamiento económico y cultural de la sociedad, las personas se sienten presionadas y sobre exigidas por factores externos y por factores internos vinculados al funcionamiento humano y a la capacidad individual de asimilar los cambios. (Consultora Génesis, Ltda, 1996)

En esta perspectiva, debiera ocurrir una conjugación de los intereses de la organización y las necesidades de las personas, de forma tal que las provea de herramientas adecuadas para vivir la cotidianidad laboral de modo de no ser sobrepasadas por los altos índices de stress, alcoholismo, inadaptaciones físicas y psíquicas y el "desgaste interno", síntomas tan fácilmente identificables en nuestra sociedad postmoderna".

De esta manera aparece como perentorio para la organización hacerse cargo de una problemática que está surgiendo y que estaría influyendo negativamente en los índices de productividad, y en la capacidad y voluntad de adaptación a los cambios emergentes.

3.3 Propósitos y Características del Curso de Desarrollo Personal

Los planteamientos que atraviesan el Curso de Desarrollo Personal (CDP), implementado por la Consultora Génesis, el cual nos proponemos evaluar, nos presenta una serie de postulados teóricos que nos indican que su orientación podría estar básicamente sustentada en los principios rogerianos sobre desarrollo personal. Para citar algunos, tenemos a continuación:

a.) El CDP, se enmarca fundamentalmente en un concepto humanizador de desarrollo. Esto llevado al ámbito laboral, significa atender a la persona en su necesidad de ser escuchadas y acogida en sus preocupaciones más humanas y cotidianas.

b.) Significa generar un espacio y un tiempo para dar atención a aquellas necesidades negadas o postergadas.

c.) En términos de la Consultora, al ser esta Capacitación una estrategia de desarrollo personal y de prevención del deterioro de la calidad de vida y del clima laboral, en el marco del fortalecimiento de los recursos humanos, es posible esperar que proporcione algunos beneficios tales como:

a. *Alivio sintomático.* La posibilidad de contar con una atención individual, actúa como un regulador de la ansiedad, la desmotivación, el excesivo cansancio, que son síntomas que pueden aparecer cuando la persona ha estado sometida a constante stress y conflictos personales y/o laborales sin resolver.

b. *Regulación de la autoestima.*

c. *Mayor conocimiento de sí mismo y nuevos aprendizajes que permitan modificar actitudes o incorporar nuevas conductas en relación a la situación-problema.*

d. *Comprensión de la situación de crisis o conflicto que está viviendo.* A partir de una nueva comprensión del problema, tener elementos que le permitan tomar decisiones encaminadas a sentirse más "a cargo" de la situación que vive, de tal manera que el problema deja de sentirse como algo "externo" fuera del control personal.

e. *Aprendizaje de estrategias de "negociación personal" que favorezcan tanto la autonomía como la comunicación con otros."*

El CDP se plantea como un espacio que estimula en las personas el interés por conocer, aprender y hacerse cargo de lo que a cada una de ellas les sucede. Se postula además como

individual y no grupal, en tanto interesa básicamente acoger el problema o preocupación de cada persona en particular y de acuerdo al momento en que se encuentre.

Interesa también acompañar y atender las necesidades específicas y distintas de cada participante en el curso. Por otro lado el espacio individual es un espacio de intimidad donde se resguarda la privacidad de cada uno (a). Lo que se habla durante el desarrollo del curso es estrictamente confidencial.

El CDP también se caracteriza por tener previamente determinado el número de sesiones (10) a las cuales los participantes pueden asistir. Durante el transcurso del programa se trabaja sobre lo que la(s) persona(s) definen como situación problema al inicio del proceso.

3.4 Evaluación desde una perspectiva cualitativo constructivista

En la presente sección consideraremos la evaluación tomando como base los aspectos centrales de la metodología cualitativa de investigación y su relación con el constructivismo, sin embargo, este último, como está planteado en el índice se desarrollará en profundidad más adelante.

En la metodología cualitativa, (a diferencia de la cuantitativa en que lo fundamental que guía la investigación son las hipótesis planteadas previamente al proyecto para luego en el curso de éste ser comprobadas o no), lo que guía el trabajo son los objetivos. Son éstos los que marcan todo el proceso investigativo, la idea es capturar el mundo simbólico que aparece en los discursos, lo que no da cabida a la verificación de premisas establecidas con anterioridad porque, según los autores consultados, constreñirían todo el proceso de análisis.

El diseño cualitativo es abierto en lo que concierne tanto a la selección de participantes y construcción del contexto (Entrevista en Profundidad), como en el análisis e interpretación de los datos. Esto debido a que, según Jesús Ibáñez, esta técnica constituye una red de relaciones sociales, (lingüísticas en definitiva) en que el investigador es visto como sujeto, no es un participante externo, es él quien integra lo que se dice y quién lo dice.

El criterio que rige la selección de participantes es el de *comprensión*, es decir, incluir a todos los componentes que mediante su discurso produzcan relaciones relevantes. En el método cuantitativo, la selección es mediante representación estadística, en cambio en la investigación cualitativa lo que importa es *localizar y saturar* el espacio discursivo sobre el tema a investigar.

La cantidad de participantes no es relevante en términos de que a mayor cantidad, más información y por ende "más conocimiento", sino que importa la composición adecuada de los informantes, en tanto esto implique mayor redundancia (repetición de las claves de los discursos ya obtenidos).

Desde el constructivismo se entiende que toda observación implica al observador y que esto es decisivo en la descripción y explicación de lo que llamamos realidad. Plantea que las personas son incapaces de referirse a una realidad independiente de ellas. Esto quiere decir que no es posible acceder a un conocimiento objetivo e independiente de nosotros, como tampoco posible hallar una verdad única. La realidad tiene validez sólo para el que la describe. (Lynn Hoffman)

Desde esta perspectiva, las referencias que hacemos de lo que llamamos "lo real", en vez de ser descripciones son prácticamente **interpretaciones o narraciones** de nuestra experiencia personal y colectiva. Por lo tanto, se afirma que nunca podremos conocer nada acerca de una realidad que esté "allá afuera" de nosotros. El acento ya no se pone en lo que se observa sino en el que observa. En otras palabras, se abandona la noción de que podemos conocer la verdad objetiva sobre los otros y sobre el mundo y se reemplaza por la noción de que sólo podemos conocer nuestras propias construcciones de aquello que distinguimos como el mundo y los otros.

Inserto en este enfoque de análisis, lo que se intenta comprender es a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas, entendiéndose que dado que todas las perspectivas son valiosas, es posible comprender desde la perspectiva de los otros.

La evaluación de este curso se hará desde la narración del beneficiado, sus percepciones, y el sentido que él atribuye a su experiencia. El carácter cualitativo de la presente investigación pretende dar cuenta de aquellas definiciones de lo que es significativo, relevante y consciente para los participantes.

En este trabajo nos interesa observar si luego de asistir al Programa, se aprecian cambios o no en la definición del problema que la persona traía al inicio. Es decir, si a través del relato o discurso de los participantes surgen cambios de perspectiva a lo largo de la interacción, modificaciones en la "mirada" que tienen de su experiencia.

La base teórica que sustenta esta visión de cambio personal como proceso de redefinición de percepciones y vivencias

o creencias acerca de la realidad, la encontramos en el modelo constructivista aplicado a la terapia.

3.5. El constructivismo

El modelo constructivista surge principalmente como un nuevo paradigma asumido por la corriente sistémica en psicoterapia, más específicamente en psicoterapia familiar, la cual se ha ido consolidando como ciencia según D. Schnitman desde los años cincuenta con modelos sobre la comunicación e interacción humana en círculos recurrentes de relación tal como los que se dan en la familia.

La evolución que ha tenido el enfoque sistémico se puede entender como un cambio desde la comprensión de sistemas autorregulados, cerrados en sí mismos en torno a su propio equilibrio, hacia una comprensión de estos procesos en un contexto más amplio: la organización social, su evolución y mantenimiento a través del cambio continuo.

El cambio consistió en un "cuestionamiento de los modelos deterministas lineales, disyuntivos y una activa interrogación de las ligazones, la recursividad, la organización, la complejidad en las relaciones humanas" (Pág. 378 Dora Schnitman).

Es una idea destinada a entender la organización de nuevas formas que incluyeran la desviación, la diversidad y las fluctuaciones como fuentes esenciales de nuevas transformaciones.

La nueva forma paradigmática constituyó un paso hacia la comprensión de la crisis no como estabilidad al interior del sistema, sino como una inestabilidad, un cambio, una novedad capaz de generar nuevas realidades.

Lo que es cuestionado básicamente por el constructivismo y el construccionismo social es la idea de que existe un "mundo

real" que puede conocerse con certeza absoluta, como también y congruente con esto, la idea del lenguaje como representación.

Heinz Von Foerster sugiere que aunque lenguaje y realidad están íntimamente conectados, el lenguaje no es una representación del mundo, más bien dice lo contrario, que el mundo es una imagen del lenguaje.

Generalmente se habla del carácter denotativo del lenguaje. Este aspecto del lenguaje, dice el autor, nos hace pensar que la realidad es algo que está fuera de nosotros mismos. Lo que hace Von Foerster es atribuir al lenguaje un carácter fundamentalmente connotativo, es decir, connota conceptos que ya tenemos en mente al evocar algo, y por eso reconocemos ese algo.

Hace una invitación a reformular la idea de que somos seres humanos , hacia una idea de *devenires humanos*. Según el autor el hecho de sentirnos seres humanos que somos, y no que devenimos, nada puede sucedernos, lo que implica una autocomplacencia. Bajo la idea de convertirnos en devenires humanos , la situación cambia de tal modo según él que al hacerse la pregunta sobre "cómo podemos observarnos a nosotros mismos", la respuesta que surge es solamente a través de los ojos de los demás.

Esto hace pensar sobre la idea de intersubjetividad expuesta anteriormente como parte de este nuevo paradigma en tanto generadora de nuevas realidades, incluyendo el self.

Sobre el Constructivismo, Ernst Von Glasersfeld destaca, entre otros aspectos, el lenguaje, algunos elementos centrales de la teoría de evolución de Darwin y la cibernética como fundamentos teóricos sobre los cuales éste se sustenta.

Respecto del lenguaje, y a partir de su experiencia el autor sostiene que el mundo parece ser diferente al hablar un idioma distinto. A partir de esto concluye que para cada hablante su forma de ver el mundo es la "correcta". En este mismo sentido plantea que cada grupo puede estar en lo cierto, en lo que al grupo respecta, y de que no existe "certeza" más allá de los grupos.

Siempre en la perspectiva de fundamentar el concepto de constructivismo, el autor, tomando a Darwin, plantea que la adaptación es accidental, no es algo que el organismo pueda hacer por sí mismo. La adaptación biológica es un estado de cosas: todo lo que tiene posibilidad de sobrevivir en un determinado ambiente "tiene encaje" respecto de éste.

De aquí surge la idea constructivista de "viabilidad" del conocimiento. Parte de esta relación de "encaje". Los organismos son viables en la medida que pueden sobrevivir a pesar de las restricciones que les impone el medio a su vida y a su reproducción. Por lo tanto no se trata de una relación de representación, sino de una relación de encaje en determinadas circunstancias.

Respecto del conocimiento, estas circunstancias son lógicas, no físicas, constituyen un ambiente conceptual.

Aquí el autor introduce la noción Piagetana del conocimiento y cómo éste se construye; para que un nuevo pensamiento sea viable, debe adaptarse a los esquemas previos de estructuras conceptuales de modo que no provoque contradicciones; y si las hay, o cambia el nuevo pensamiento o cambian las viejas estructuras.

La cibernética como otra raíz del constructivismo, centró gran parte de su interés en la autorregulación y la autoorganización de los organismos.

La relación que establece entre autorregulación y conocimiento es una enunciación simple según el autor: significa que todo lo que llamamos conocimiento se crea o construye a partir de un material que ya le es accesible al sujeto que conoce.

Lo que creamos como conocimiento se basa en la materia prima, y de acuerdo a la cibernética, la materia prima es la información. ya que los sistemas autorregulados son sistemas cerrados desde el punto de vista de la información.

Sin embargo, el autor cuestiona la idea clásica de cómo accedemos a tal información.

Respecto a la información y citando a Claude Shannon, el significado no se traslada del emisor al receptor, lo que se trasladan son señales. Y las señales sólo son señales en tanto y en cuanto alguien pueda codificarlas, y para codificarlas hay que conocer su significado.

Por lo tanto, se deduce a partir de esto dos procesos en la información: uno=> recibirla, y dos=>decodificarla, no habría una decodificación directa de las "supuestas señales del mundo externo."

Dado que para el autor conocimiento es construcción, esto no implica que es posible hacer una distinción entre realidad e ilusión.

El punto es que la realidad es la realidad de la experiencia construída a partir del acto de reflexión, no es una realidad ontológica de la filosofía tradicional.

Respecto del modo de pensar constructivista, el autor plantea que es un modo de pensar, y no una descripción del mundo. Es un modelo, un modelo hipotético, no hace afirmaciones ontológicas, "no se propone descubrir ninguna realidad absoluta sino sólo los fenómenos de nuestra experiencia."

Los constructivistas jamás hablarían del verbo "ser", ya que implicaría que hablarían de cosas que existen independientemente de su experiencia. Y en ese caso, es mucho más difícil comprender que estoy hablando desde mi punto de vista; aunque (Glaserfeld) atribuye a los objetos que percibe una identidad individual perdurable.

Teniendo esto en mente, dice que los constructivistas no niegan la realidad, lo único que hacen es sostener que uno no puede conocer una realidad independiente.

El constructivismo "no nos dice cómo es el mundo, sólo nos sugiere una manera de pensarlo y nos aporta un análisis de las operaciones que generan una realidad a partir de la experiencia." ("Nuevos Paradigmas, Cultura y Subjetividad" Dora F. Schnitman, Cap. "La Construcción del conocimiento" Ernest Von Glasersfeld pág. 127).

Para el constructivismo no hay una representación de un mundo ontológico externo., procura prescindir de esa idea. Excluye esa idea y afirma en cambio: "que el conocimiento sólo tiene que ser viable, adecuarse a nuestros propósitos. Tiene que cumplir una función. Por ejemplo, tiene que encajar en el mundo

tal como lo vemos, y no en el mundo tal como debería ser."
("Nuevos Paradigmas, Cultura y Subjetividad" ,pág. 128)

Implica por lo tanto un cambio epistemológico en las palabras del autor, o más bien, según él , una separación de la epistemología y la ontología, ya que la epistemología ha estado siempre ligada a la noción de que el conocimiento debe ser la representación de un mundo ontológico externo.

En definitiva, conocimiento es adaptación, el conocimiento se adapta, se adecúa a los fines o propósitos del sujeto cognoscente. Los conocimientos que uno construye son siempre relativos a los propósitos. Estos propósitos están entramados en la visión del mundo. No todas las culturas, no todos los lenguajes tienen la misma noción de propósito o la misma noción de adaptación.

Glaserfeld: "el conocimiento se adapta a los fines de la supervivencia y al nivel puramente conceptual."

Las nuevas piezas del conocimiento que construimos no sólo deben satisfacer el problema particular para el cuál fueron construídas en el momento, sino también encajar idealmente en las otras estructuras que nosotros ya tenemos. "Es una teoría de la coherencia, más que de verdad." ("Nuevos Paradigmas", Dora Fried Schnitman, pág. 130)

En este nuevo paradigma, constructivismo y comunicación están íntimamente ligados: el cuestionamiento central se da en torno al rol o concepto de lenguaje, cómo lo entendemos.

Desde esta perspectiva, el lenguaje deja de ser un elemento de transmisión, de representación, y pasa a tener una

función de construcción de mundos humanos. En términos de Pearce " ...decir como se llama algo, no es simplemente nombrarlo o hablar sobre eso, es, en un sentido muy real, convocarlo a ser como uno lo ha nombrado' ("Nuevos Paradigmas", Dora Fried Schnitman, pág 6)

Al entender el lenguaje como "constructor de realidad", aparecen dos posturas según Pearce, sobre la índole de la comunicación : Una centrada en el lenguaje y la otra en las actividades como medio constructivo.

Esta es la diferencia entre el constructivismo y construccionismo social.

Hay tres ideas básicas que están presentes en el construccionismo social. Según Pearce estas serían :

a.) El mundo social consiste en actividades, las sustancias de las actividades serían las conversaciones, las que define como diseños (Patterns), de actividades conjuntas semejantes a juegos.

b.) La segunda idea del construccionismo social es que los seres humanos tienen una capacidad innata para hacerse un lugar en esta clase de juegos.

Esta sería la forma sobre la cual se va construyendo identidad, se van adquiriendo valores y creencias, desde la posición que va asumiendo cada cual en estos juegos.

c.) La tercera idea del construccionismo social, es que estas actividades se estructuran según ciertas reglas de obligatoriedad, acerca de lo que debemos o no debemos hacer.

De esta manera vamos descubriendo según el autor, cómo actuar, cómo responder ante situaciones. Esto no corresponde a una relación lineal causa-efecto, es de carácter serpentina, en las conversaciones se da un movimiento de ida y vuelta entre los relatos que contamos, así se van definiendo los aspectos mentales, cognitivos o verbales de nuestras vidas y los relatos que vivimos, como también los aspectos físicos de nuestras vida en que interactuamos con otras gentes. ("Nuevos Paradigmas.Pearce).

Dentro de esta misma perspectiva, el self es construido en la interacción con otros, no se propone que exista un " self verdadero" que tenga que revelarse. El self se desarrolla en esta pauta de conversaciones e interacciones, lo que nos va permitiendo tener una cierta identidad, una cierta continuidad personal en el posicionamiento que vamos asumiendo.

En este marco de referencia, el contexto ocupa un rol preponderante " siempre actuamos desde y hacia contextos" ("Nuevos Paradigmas...",pág 281)

Siguiendo esta línea de pensamiento, H. Goolishian y H. Anderson describen lo que tradicionalmente se entiende por self en los enfoques esencialistas de la terapia, incluyendo en esto a los movimientos fenomenológicos, introspectivos, psicodinámicos y las terapias psicoanalistas y humanistas.

En estas Psicologías el self es entendido como algo inherente, esencial al ser humano, que demarca sus límites y los límites con los demás, y que la forma de conocer el self es examinándolo.

En palabras de los autores "cada persona constituye un suceso independiente en el universo, un sistema motivacional y cognitivo singular, único, delimitado e integrado, que es el centro de la conciencia, el juicio y la vida emocional. A esto lo denomino self encapsulado" ("Nuevos Paradigmas..."pág 295)

Lo que proponen los autores es la idea de un self narrador, y para llegar a esto es necesario evitar la pregunta de qué es el Self, de esta manera, es posible situarse en el "campo post-moderno y en las actividades de la interpretación y la hermeneútica " ("Nuevos Paradigmas..."pag.296).

El self como narrador sería el resultado del proceso humano de producción de significado por medio de la acción del lenguaje. Desde siempre los humanos se han contado historias, y la comprensión de quién y cómo somos surge de las narraciones que nos relatamos mutuamente, el sí mismo implica así un constante desarrollo.

"Según esta concepción postmoderna, el sí mismo no es una entidad estable y duradera, sino una autobiografía que escribimos y reescribimos en forma constante, al participar en las prácticas sociales que describimos en nuestras siempre cambiantes narraciones" ("Nuevos Paradigmas..."pag.299).

El problema de la identidad o continuidad que concebimos como nuestras mismidad "pasa a ser el problema de mantener la coherencia y continuidad de las historias que relatamos sobre nosotros mismos, o al menos el problema de construir narrativas que otorguen sentido a nuestra falta de coherencia respecto de nosotros y el del caos de la vida" ("Nuevos Paradigmas" pag.300),

El self es un devenir que se da en este proceso siempre cambiante de la narración, proceso mediante el cual dotamos de sentido al mundo y a nosotros mismos.

3.5.1 Implicancias para la Terapia de esta Posición

Desde la visión narrativa, la terapia es un proceso conversacional. El cambio es entendido como una transformación de la auto-narrativa del self .

Este proceso se da mediante el hacer preguntas que ingresen en la subjetividad del sujeto, desde una posición de no saber del terapeuta; ya que "jamás podemos conocer las subjetividades narradas hasta que el consultante nos la dice " ("Nuevos Paradigmas..."pag,302).

Dado que la noción de self y la convivencia con otros se va construyendo mediante el lenguaje; éste implica a su vez la construcción de sentido que las personas dan a su experiencia. Esta perspectiva hermenéutica de la terapia implica la apertura a nuevas narraciones y por ende nuevas reconstrucciones de sentido.

"Este enfoque hermenéutico en que los consultantes son coautores en el desarrollo de la comprensión, encuentra apoyo en la tradición del carácter lingüístico del significado . En una terapia imbuida de la concepción hermenéutica, el significado siempre está en proceso: nunca se le alcanza por completo. La historia nunca permanece igual sino que se constituye, cada vez en forma diferente, mediante las preguntas que se le dirigen.

El cambio como nuevo significado narrativo surge de este continuo proceso de reconstruir y redescubrir" ("Nuevos Paradigmas..."pag.304).

La terapia se convierte entonces en una conversación en la que se crean nuevas narrativas, nuevos significados, nuevos agenciamientos (la experiencia de ser capaces de actuar competentemente por nosotros mismos, en la medida que nos vamos definiendo en ese momento en el tiempo), así como nuevas capacidades para hacerse cargo de la propia vida.

En esta línea terapéutica y asumiendo las ideas de Maturana que coinciden con las de Von Foerster sobre el hecho de que lo que vemos no existe como tal fuera de nosotros, el terapeuta es visto como un emergente del sistema en el cual participa, es un observador que no está fuera del sistema que observa.

Según Mony Elkain ("Nuevos Paradigmas..."pag.320) la conexión entre el constructivismo y la terapia sistémica se muestra en que las construcciones de las realidades tienen una función en el contexto en el que ocurren.

"En síntesis, lo que procuro decir es que lo que sentimos se relaciona con nosotros y nuestra historia: si no fuera así no se amplificaría. Al mismo tiempo nuestros sentimientos no pueden ser limitados sólo a nosotros : lo que resulta amplificado debe tener también utilidad para el sistema en su conjunto " ("Nuevos Paradigmas..."pag.321).

Una de las implicancias de este nuevo paradigma es el cambio del posicionamiento del terapeuta, desde una posición vertical de poder, a una horizontal, en la que terapeuta y paciente forman un sistema que co-evoluciona al co-construir realidad.

4. METODOLOGIA

Para alcanzar los objetivos propuestos se utilizará una metodología de tipo cualitativo, siendo éste un estudio exploratorio-descriptivo.

En la recolección de la información básica (discurso de los sujetos), se desarrollarán entrevistas a cada sujeto de la muestra, utilizando la técnica de Entrevista en Profundidad.

Por Entrevista Cualitativa en Profundidad entenderemos "encuentros cara a cara entre el entrevistador y el informante dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias, o situaciones tal como lo expresan en sus propias palabras." (Taylor y Bogdan).

En primer lugar, al entrevistado le debe quedar claro al inicio la intención y el interés del entrevistador para poder lograr una conversación en un clima de confianza. Tiene que haber una petición y una aceptación explícita, en que se hace un acuerdo acerca de la finalidad de la investigación , con absoluta reserva de su identidad personal en el contexto de la empresa.

Este tipo de técnica responde a nuestro interés de aproximarnos lo más fielmente posible a la lectura de realidad que hace el sujeto, a sus perspectivas y significados acerca de su propia experiencia, sin estructurar la conversación , inducir respuestas, ni interrogar en forma intrusiva. Se busca explorar la experiencia en un continuo temporal de antes, durante y después del Programa de Desarrollo Personal. Lo que se pretende es la producción de un discurso conversacional y con una cierta línea argumental.

El instrumento que apoyará la utilización de esta técnica será una pauta temática con sugerencias de dimensiones y preguntas que el entrevistador puede o no utilizar, dejándole libertad para explorar estas áreas de acuerdo a los objetivos de la investigación y a la situación y dinámica particular de cada entrevista. (Anexo 1, Diseño del instrumento de Recolección de datos: Pauta de Entrevista)

4.1 Descripción del Universo y la Muestra

El Universo está constituido por un total de 70 personas que participaron en el "Curso de Capacitación en Desarrollo Personal" a lo largo del año 1997 .

Los individuos de este Universo tienen en común el ser trabajadores de la Institución anteriormente mencionada y haber participado en el Curso de Capacitación.

4.2 Aspectos Regulatorios de la Muestra

Los criterios utilizados para seleccionar la muestra fueron:

4.2.1 Tener una edad de entre 30 y 50 años, (con un promedio de cuarenta) con un año de antigüedad mínimo en la Institución, y haber asistido a la totalidad de las sesiones del Curso de Capacitación de Desarrollo Personal. (CDP)

4.2.2 Con esos criterios se seleccionó una muestra intencionada, no probabilística, de 12 personas que participarán en la Entrevista en Profundidad.

4.2.3 En la Entrevista en Profundidad se pretende explorar el relato que los sujetos hacen de su experiencia en el CDP; la búsqueda estará orientada especialmente a las diferentes dimensiones explicitadas más arriba, las cuales son a su vez congruentes con los objetivos de nuestro trabajo.

4.2.4 La Entrevista que se realiza a cada una de las personas seleccionadas, se distancia de entre siete meses y un año, posterior a la participación en el CDP.

4.3 Aspectos Relacionados al Análisis de los Datos

Habiendo identificado el fenómeno que nos interesa estudiar y consecuentes con la técnica cualitativa de análisis del discurso que los sujetos hacen de la experiencia, el primer elemento de análisis que abordaremos estará conformado por los datos, o **"unidades básicas de registro"** (Pablo Navarro, Capitolina Díaz), que son las unidades básicas de información que sirven al propósito de la investigación.

De la totalidad de los relatos obtenidos en las Entrevistas se seleccionarán cuidadosamente aquellos que tengan relación con cada una de las dimensiones más pertinentes establecidas a priori.

Otro aspecto significativo respecto del análisis de los datos se refiere a la contextualización, entendiendo por esto todas las variables que están presentes en el momento del proceso comunicativo, y aquellas "extratextuales" que tienen relación con los sujetos de la muestra (características), lo que a su vez contribuye al sentido que para las personas tiene la experiencia que están relatando.

En todo este proceso de análisis de los datos, se mantendrán como guía los objetivos del estudio , teniendo en consideración que los primeros pasos de este análisis de datos tiene como finalidad el reducir complejidad, es decir, buscar patrones comunes de respuestas, datos dispersos que se agrupan y clasifican, señalando lo que se dice al respecto.

Por último el elemento central de la estructura conceptual es la inferencia o interpretación de los datos encontrados. Se buscará una relación entre los datos para lograr una construcción teórica, es decir, reconstrucción de complejidad: intentar buscar estructuras de sentido que subyacen al discurso.

Respecto de la validez de los resultados, y de acuerdo al enfoque constructivista que respalda nuestro trabajo, se considerará válido el relato que los participantes entreguen de su experiencia.

Considerando el grado de estructuración de la técnica utilizada, (técnica semi-estructurada), el análisis de la información está dentro de ciertos parámetros de flexibilidad que subyacen al enfoque cualitativo que atraviesa nuestro trabajo.

5. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

El modo en que abordaremos el análisis de la información obtenida en las entrevistas realizadas, constituye quizás un esfuerzo relevante en términos de indagar en el discurso de las personas y cuáles son los aspectos significativos de su experiencia en el Programa de Desarrollo Personal.

La primera fase que forma parte del análisis corresponde a la categorización de la información (unidades básicas de registro) en base a las dimensiones. Las dimensiones establecidas corresponden a: las experiencias claves que remiten los sujetos participantes, como significativas para su proceso de desarrollo personal, distinguir el nivel de expectativas al inicio del curso, en qué medida estas fueron satisfechas durante el proceso, la efectividad del Programa como generador de cambios, y finalmente identificar efectos de esta experiencia en la vida cotidiana de los sujetos.

La segunda fase corresponde a la codificación de la información ya organizada por dimensiones y constituye la etapa de "rotulación". La etapa de "rotulación" es un proceso de inferencia más específico en relación al significado del discurso, siendo un enfoque más cualitativo y hermenéutico en el sentido de constituir ya una primera interpretación del relato. Se identificaron tópicos recurrentes de contenido similar siguiendo la repetición de los temas que fueron apareciendo.

La tercera fase estará compuesta por la interpretación o análisis global de las relaciones que se establecen entre las rotulaciones y dimensiones, para luego finalizar con conclusiones generales del total del trabajo realizado.

Siguiendo con la modalidad de análisis procederemos a organizar las categorizaciones ya establecidas, configurando una visión global de las distintas "dimensiones", asumiendo que los "rótulos" son las sub-categorías de las dimensiones.

Tomaremos por un lado como punto de referencia los rótulos, y por otro lado la narración de las personas acerca de su experiencia en el programa. Nos abocaremos a describir e interpretar los diferentes contenidos rotulados recuperando en parte su complejidad.

En este punto del análisis y como resultado de todo el proceso anterior de elaboración de la información, centrándonos en la dinámica de co-construcción del discurso que se había realizado en cada sesión del programa, surgieron los siguientes aspectos o temas y significados más relevantes y recurrentes acerca de la experiencia.

DIMENSION 1: EXPERIENCIAS CLAVES

CITAS	ROTULOS
"Lo que más me gustó que no simplemente te escuchan, sino que también te van dando pautas de orientación, no como hacer las cosas, sino como uno misma ir reconociendo cuáles son los errores de uno, en qué uno esta fallando o en qué no".	Experiencia relacional de empatía, cambio en la reconstrucción del sí mismo (reconocimiento de necesidades propias y tolerancia a los errores propios).
"Lo más destacable de lo que ahí pasó es cuando le reconocí a la terapeuta que tenía problemas como el intento de suicidio".	Experiencia emocional de acogida, confiabilidad que permite abrirse. (bajando barreras defensiva y apreciando el hecho de poder hacerlo).
"Me sentí tonta cuando la terapeuta me manifesto que le había dicho más de una vez que estaba bien, pero luego me puse a llorar, me costó coraje bajar la guardia, me costó, pero me sirvió decirlo".	Experiencia emocional de acogida, confiabilidad, que permite abrirse. (bajando barrera defensiva y apreciando el hecho de poder hacerlo).
"Me gustó el sistema, las terapeutas de presencia te inspiran confianza, al menos yo estaba segura que lo que decía quedaba entre cuatro paredes y no salía de aquí".	Experiencia emocional de acogida, confiabilidad que permite abrirse. (bajando barrera defensiva y apreciando el hecho de poder hacerlo).
"En el curso yo sentí el apoyo como de una madre, sentíme acogida, sentíme apoyada".	Experiencia relacional de empatía.
"En el curso te escuchan, te entienden, se preocupan de ti, se preocupan de tu problema, te dan consejos....".	Experiencia relacional de empatía.

DIMENSION 1: EXPERIENCIAS CLAVES

CITAS	ROTULOS
"No me daba cuenta de que valía".	Autovaloración.
"Uno se abre sin darse cuenta, las terapeutas te apun - tan..., te involucras tanto en el tema, que te sacan cosas y más cosas y al final te ayudan a tirar pa' arriba".	Reorganización de la vivencia (encontrar salida a los pro- blemas.
"Me quebró mis esquemas de a poquito con su ternura, apoyo".	Capacidad de conectarse con sentimientos y buscar ayu- da, redefinición de su problemática.
"La persona que me tocó me ayudó bastante, me orientó en la solución de mis problemas".	Experiencia relacional de empatía que permite abrirse a a la búsqueda de soluciones.
"La persona que me tocó fue relevante en este aprendiza- je a enfrentar mi problema, y la experiencia fue algo así como descubrir una vía de escape".	Experiencia relacional de empatía que permite abrirse a la búsqueda de soluciones.
"Para mi fue fundamental la persona que me tocó, fue acogedora, era muy profesional, muy preocupada de mí".	Experiencia relacional de empatía que permite abrirse a la búsqueda de soluciones.
"Noté una gran preocupación de la profesional"	Relación de empatía y confiabilidad con el terapeuta.
"Tuve una buena acogida por parte del terapeuta".	Relación de empatía y confiabilidad con el terapeuta.

DIMENSION 1: EXPERIENCIAS CLAVES

CITAS	ROTULOS
"Sentía que salía renovada después de cada sesión"	Relación de empatía y confiabilidad con el terapeuta.
"Me hicieron ver mi inseguridad, me sentí valiosa en mi trabajo y con mis hijos".	Resignificación positiva de la experiencia y autovaloración.
"La terapeuta daba así como tareas y hacía analizar ciertas cosas".	Experiencia relacional de empatía que permite abrirse.
"En realidad ella fue muy amorosa, entonces fuimos conversando y sonsacando cosas.....".	Experiencia relacional de empatía
"Aquí es como un relax, como que te sueltas y sueltas toda la tensión y ya, después sales de aquí, de nuevo empezar".	Espacio interaccional favorable a la conexión con sentimientos propios.
"Eso... la tranquilidad también que a uno le dan, no se... más pasividad....".	Espacio interaccional favorable a la conexión con sentimientos propios.
"Fue un espacio para estar conmigo mismo, uno no tiene tiempo para pensar o hablar de las cosas de uno".	Espacio interaccional favorable a la conexión con sentimientos propios.
"La psicóloga te daba confianza para hablar de tu juventud, experiencias, actitudes, y de porqué tú actúas así, por ejemplo..."	Experiencia relacional de empatía que permite resignificar su problemática.

DIMENSION 1: EXPERIENCIAS CLAVES

CITAS	ROTULOS
"Al comienzo me veía muy alterado, pero en el momento (de las sesiones) me veía muy relajado, agradado, habiendo tonterías mías, mis inquietudes, hablándolas a gusto, como hablándolas consigo mismo, como pensando en voz alta, y ahora me veo un poco más relajado".	Experiencia relacional de empatía que permite abrirse y conectarse con sentimientos propios.
"La psicóloga que me tocó a mí me daba mucha confianza, me daba mucho, nunca note en ella que estuviera preocupada que se fuera a cumplir la hora como otros profesionales".	Experiencia relacional de acogida y confiabilidad.
"Se me abrieron algunas ventanas de posibilidades que la terapeuta me mostraba".	Cambio de perspectiva en el relato de su vivencia.
"Sentí que la terapeuta me permitía cosas que yo me prohibía de alguna manera..., entonces el sentir el apoyo de ella, el sentir que ella estaba con mis decisiones y conmigo, o sea, defendiendo mis deseos, mis derechos, mis sueños, todas mis decisiones, me hacía estar mucho más fuerte en eso y abrirme la visual. Porque la verdad es que siempre estaba mirando hacia un punto, y de a poco empecé a mirar hacia los lados".	Experiencia relacional de acogida y autoreafirmación que permite ampliación de la propia perspectiva.
"En realidad tener a un profesional frente de uno y poder hablar sin temor, es como bastante agradable y uno va explayándose y soltándose un poco...".	Experiencia relacional de acogida y confiabilidad.

DIMENSION 1: EXPERIENCIAS CLAVES

CITAS	ROTULOS
"Me encantó la terapeuta. A mi me hubiese gustado que fuera más largo, porque uno cuando se abre como que tiene esa necesidad de tener a esa persona, como que va dependiendo de ella porque en realidad ese problema que yo tuve en la oficina fueron tres años, jamás lo hablé con nadie como lo hablé en esta terapia. Dije lo que yo sentía, lo que yo pensaba sin temor".	Experiencia relacional de empatía que permite abrirse y conexión con sentimientos propios.
"Lo rico es poder decir las cosas y no temer a la verdad, y eso fue como agradable para mi, sacarme un poco para afuera, hacer un poco el trabajo interior de estar bien".	Experiencia relacional de empatía que permite abrirse y conexión con sentimientos propios.
"Lo rico es tener la posibilidad de conversar con una persona que tenga la capacidad de comprensión de lo que uno le está contando...".	Experiencia relacional de acogida que permite abrirse.
"Es fundamental eso de sentirte escuchada por alguien que tenga capacidad de comprensión y también me ayudó a hablar sin limitaciones, hablar tranquilamente, tener el tiempo para hacerlo y también como que ayudó a cambiar actitudes obviamente y tomar las cosas de otra manera".	Experiencia relacional de empatía que permite abrirse provocando cambio de actitud y perspectiva frente al problema.

DIMENSION 1: EXPERIENCIAS CLAVES

CITAS	ROTULOS
"Como ella (la terapeuta) puede detectar para conducir la bien y decir, perdona tú no estás bien, a mí me gustaría que ella me dijera si yo no estaba bien..., porque a lo mejor yo creo que estoy regia, perfecta, y no es así, entonces eso era lo importante que ella me dijera que yo no estaba bien en algo".	Experiencia relacional de empatía que posibilita la autoafirmación que la persona buscaba.
"Fue super importante que la persona sea empática, que te sientas bien, que tú te sientas como que te identifiques que te entienda, que se ponga en tu lugar, que te apoye".	Experiencia relacional de empatía.
"Yo encuentro bastante óptimo..., el venir para acá es algo bastante constructivo para mí..., aprecio mucho que otras personas puedan entregar una terapia, una conversación, el saber escuchar es tan importante, y para mí fue muy óptimo".	Experiencia relacional de empatía.
"Ella me analizó, me dijo que era una persona muy auto-exigente, entonces exijo mucho de los demás..., entonces que a uno se lo digan es como reafirmar lo que uno...".	Reafirmación de las propias percepciones, que permiten readecuar comportamientos.
"Me encantó venir a conversar y hablar de mis cosas, no por un problema específico, pero conversar e intercambiar ideas (respecto de sus problemas)".	Espacio interaccional favorable que permite la reconstrucción cognitiva del problema.

DIMENSION 1: EXPERIENCIAS CLAVES

CITAS	ROTULOS
"Ella (la terapeuta)..., me hacía alguna terapia de cosas que salían afuera, acordar un poco a mi mamá (en algo mi Jefa se parece a mi madre), al final ella empezó a descubrir eso, y eso era un poco mi rabia, entonces era el conflicto un poco con la madre, la jefatura me hacía recordar un poco a mi mamá, y me hizo una terapia que me hizo llorar, y claro debe ser así..."	Reorganización cognitiva a partir de lo emocional.
"Esto (el curso) es como un ordenamiento..., o sencilla - mente que te dejen hablar como una hora, tú transmí - tiendo, que nunca lo había hecho..."	Experiencia relacional de empatía que permite abrirse.
"El curso fue una experiencia bonita, buena, rica..., quizás por el hecho de que nunca me habían escuchado tanto..., o un rato para mi sola, jamás".	Experiencia relacional de empatía que refuerza necesidad de ser escuchada y acogida.
"Fue bueno tener una persona que todo lo que yo le contaba, que a lo mejor era tan insignificante, ella lo encontraba interesante.	Experiencia relacional de empatía que permite la auto-valoría.
"La persona (terapeuta) que me estaba ayudando a mí, me mostraba tanta seguridad, que ni mi marido la tenía conmigo, mi marido tenía tantas cosas que hacer que nunca estaba cuando yo necesitaba compartir lo que me pasaba".	Experiencia emocional de empatía que posibilita la auto-afirmación

DIMENSION 1: EXPERIENCIAS CLAVES

CITAS	ROTULOS
"Tuve un muy buen feeling con la terapeuta, creo que eso fue fundamental para un tipo de seminario así..". "Yo estaba con problemas de pareja, entonces fue para mí como una catarsis, si pudiera decirlo, por que yo por personalidad soy un poco retraída, no comento esas cosas, me las voy guardando, y me sirvió mucho para conversarlas". "Para mí lo fundamental fue haber podido conversar el tema, con alguien confiable, objetivo... Que no estuviera involucrada a nivel familiar ni de amistad, que pudiera dirigir la conversación y sacar ciertas conclusiones y decirme, mira hoy pudimos tratar este tema y este otro..". "Mira, yo diría que me sirvió, porque realmente es rico poder contar todas esas cosas a otra persona, tu te descargas un poco". "Lo importante es que te escuchen, que te ayuden...". "Cuando lloré, lloré cuantas veces quise, y no me dijeron nada, y eso es lo más rico, que te escuchen, que te den soluciones, y me vieran valores que yo pensé que no tenía "	Valoración del trabajo individual empático y confiable. Experiencia relacional de acogida que permite abrirse y comunicar sus problemas a otros. Experiencia relacional empática y confiable que permite abrirse al análisis de sus problemas. Valoración del trabajo empático y confiable que permite conexión con sentimientos propios. Valoración del trabajo empático y confiable. Experiencia relacional de empatía que permite abrirse, autovalorarse y encontrar salida a los problemas.

DIMENSION 1: EXPERIENCIAS CLAVES

CITAS	ROTULOS
"Llegaba el día en que tenía que venir a las charlas y estaba una hora feliz, porque me lo conversaba todo.... Y llegábamos a puntos muy claros..." "Llegué a la conclusión de que a mí me sirvió mucho haber conversado con la terapeuta, porque ahora estoy ocupando todo lo que aprendí en esta experiencia vivida". "A mí me sirvió saber que no estaba sola..."	Experiencia relacional de empatía que permite abrirse, autovalorarse y clarificar su situación. Puesta en práctica de los aprendizajes adquiridos. Experiencia relacional de acogida.

DIMENSION 2: EXPECTATIVAS

CITAS	ROTULOS
"El curso me ofreció más de lo que yo esperaba en términos de la orientación que buscaba".	Expectativas satisfechas por sobre lo esperado.
"Para mí fue poco el tiempo que duró el curso, creo que debería tener una segunda etapa".	Generación de nuevas expectativas a partir del proceso vivido.
"Yo tenía bajas expectativas, no le daba importancia a conversar con otras personas acerca de mis cosas".	Explicitación de bajas expectativas.
"Ahora siento que mis expectativas están satisfechas, lo logrado se dio de amplia manera"	Expectativas satisfechas por sobre lo esperado.
"Uno lo asume y viene más que nada para una guía, una orientación...".	Expectativas de apoyo vagas.
"A lo mejor es una orientación básica, la única idea es la de ir al loquero".	Ideas preconcebidas respecto de la utilidad del curso.
"No se, esperaba como que más apoyo profesional, como que más indicadores, como que más te llevaran de la mano...".	Expectativas no completamente satisfechas demanda de mayor apoyo.

DIMENSION 2: EXPECTATIVAS

CITAS	ROTULOS
"Había demasiadas expectativas, yo pensé que iba a venir para acá e iba a salir de aquí como cuando te das una ducha".	Expectativas no completamente satisfechas respecto de sus necesidades.
"Pensé que ella (la terapeuta) me iba a dar pautas, no de vida, pero si pautas de actitudes, eso no lo encontré".	Expectativas no completamente satisfechas en relación a la modalidad de apoyo requerido.
"Pienso que era algo muy por encima, algo así como un barniz".	Expectativas no satisfechas.
"Mis expectativas eran sanarme y creo que ella me abrió pautas y como te explico, de alguna manera siento que se cumplieron las expectativas...".	Satisfacción de expectativas.
"Creo que faltó un poco más de tiempo y de pautas".	Insatisfacción de expectativas generadas durante el proceso.
"El curso me pareció interesante, ya que en realidad no venía con ninguna finalidad de contar algún problema...".	Expectativas vagas al inicio del curso.
"Yo pensé que era grupal...yo encontré que fue bueno así individual".	Expectativas vagas al inicio del curso.

DIMENSION 2: EXPECTATIVAS

CITAS	ROTULOS
"En el comienzo estaba incrédula, el curso no me llamaba la atención, y en el proceso enganché muy bien por que me daba lata cuando terminaban las sesiones y sentía la necesidad de venir, no había un pretexto como para evadirlo..., o sea era una de las pocas cosas que logran llamarme la atención, haciendo que yo permaneciera, no se me hacía tedioso y me iba como renovada a la oficina....".	Expectativas vagas al inicio del curso, que luego se fueron definiendo, valorando la experiencia en forma positiva.
"Aunque debo reconocer que cuando empecé no creí que me iba a servir mucho".	Ideas preconcebidas respecto de la utilidad del curso.
"Mis expectativas fueron cumplidas, si, si por que fueron más de lo que yo creía".	Explicitación de expectativas satisfechas por sobre lo esperado.
"De repente dejan que tu no más digas las cosas, o sea, no sé yo esperaba, como que me ayudaran, como ir despejando cosas, como ir dando pautas...".	Insatisfacción de expectativas generadas durante el proceso.
"Creo que faltó un poco más de tiempo y de pautas..."	Insatisfacción de expectativas generadas durante el proceso.

DIMENSION 3: EFECTIVIDAD PARA GENERAR CAMBIOS DURANTE EL PROCESO

CITAS	ROTULOS
"El curso me sirvió para conocerme más a mí, cosas que yo no me conocía".	Autoconocimiento.
"La terapeuta me empezó a orientar respecto del origen de los problemas actuales, y ella me decía que los problemas venían de atrás y llegamos al punto que era eso".	Reorganización cognitiva (autocomprensión) y apertura a su historia.
"Me sentí mal conmigo al darme cuenta de lo que había intentado hacer, pensar que el suicidio era la solución a los problemas".	Resignificación de una experiencia pasada a partir de conexión con emociones.
"Aprendí a darme cuenta que uno no es perfecto, y que por lo mismo los demás no son perfectos".	Cambio en su autopercepción y de los otros.
"En el curso reconocí que yo tenía un problema, pensaba que el mundo estaba errado, no yo, el hecho de a-brirme con la terapeuta fue producto de la confianza que ella me inspiró".	Cambio en su autopercepción que posibilita una redefinición de realidad.
"Creo que el curso le cambio el sentido a mi vida, me ayudó a buscar nuevos valores, no ser un ogro como yo era".	Cambio en la reconstrucción del sí mismo (reconocimiento de necesidades propias, y tolerancia a los errores propios).
"Sentí que salía renovada después de cada sesión".	Alivio de sensaciones.

DIMENSION 3: EFECTIVIDAD PARA GENERAR CAMBIOS DURANTE EL PROCESO

CITAS	ROTULOS
"Me ayudó a crecer".	Cambio en la percepción de sí mismo.
"Aprendí que uno no se puede encerrar tanto en sí misma porque hace daño".	Reconstrucción del yo.
"Después del curso fue notorio mi cambio y las personas a mi alrededor lo han notado, fue un cambio de vida después de la primera clase que vine, me cambie de casa".	Cambio conductual, especialmente relacional y toma de decisiones.
"Actualmente me considero una persona sin mayores problemas y me siento una persona "normal" ".	Revalorización del yo, cambio en la auto percepción.
"Yo creo que con este curso aprendí a distinguir entre los problemas personales y laborales, sin mezclarlos, sin que uno influya en el otro, asumiendo que lo que es personal se debe enfrentar de ese modo".	Reorganización cognitiva de su experiencia.
"Después del curso vi mi problema de otra manera".	Cambio de perspectiva en el relato de su experiencia problemática.
"Logré sacarme un poco los problemas de la cabeza y no pensar en ellos todo el día.	Cambio de actitud en la vivencia de su problemática.

DIMENSION 3: EFECTIVIDAD PARA GENERAR CAMBIOS DURANTE EL PROCESO

CITAS	ROTULOS
"Yo aprendí que es bueno compartir lo que a uno le pasa, sea bueno o sea malo, eso es algo que logré con el curso".	Reconstrucción del sí mismo (conexión y expresión de sentimientos propios, valoración de vínculos afectivos).
"Mis estados de ánimo fueron cambiando paulatinamente durante el curso".	Reconstrucción del sí mismo (conexión con sentimientos propios.
"Mis compañeros de trabajo también notan un cambio".	Cambio en lo personal que se expresa en lo relacional.
"Después del curso recuperé mi autoestima".	Revalorización del yo.
"El proceso me ayudó a reflexionar sobre mi vida, me ayudó en actitudes y comportamientos que yo tenía".	Reorganización cognitiva de su experiencia de vida.
"Yo tuve un cambio, no tan drástico, pero de a poquito, así se empieza, es como una base, así se empieza...".	Cambio de disposición frente a la problemática personal.
"Hubieron cambios favorables como de aceptar una situación, conversando aquí tu empiezas como a sacar conclusiones para ti mismo...".	Cambio que permite la autoreflexión y comprensión de los problemas.
"Yo pienso que algún provecho saque, ya que hubieron cambios favorables como aceptar más situaciones...".	Ampliación del Yo respecto de mayor flexibilidad en la relación con otros.

DIMENSION 3: EFECTIVIDAD PARA GENERAR CAMBIOS DURANTE EL PROCESO

CITAS	ROTULOS
"El curso me hizo pensar más, me hizo reaccionar más, ver las cosas buenas y malas, y en como enfrentarlas de manera más positiva..".	Ampliación del Yo respecto de mayor flexibilidad.
"Me sirvió para aceptar la situación que tengo...". "Yo en el curso aquí con la terapeuta conversaba, incluso me catalogó como una persona muy responsable, y en realidad yo me conozco y soy así en el trabajo y en todos los aspectos de mi vida, entonces estaba hasta asumiendo yo, que yo podía ser responsable de esa situación (problema) lo cual no era..".	Ampliación del yo, cambio de perspectiva de su situación problema. Cambio de perspectiva en el relato de su vivencia problemática, resignificación de su problema.
"Aprendí a asimilar mi separación.. asumir definitivamente mi separación...".	Resignificación de una experiencia pasada.
"Yo pienso que fue un poco la partida, de empezar a dar cuenta de quién era yo, qué es lo que quería yo...".	Cambio en la reconstrucción del sí mismo (reconocimiento de necesidades e intereses propios).
"De hecho, ahora por decirte, en este minuto estoy con psicoterapia, porque la terapeuta me dijo que yo necesitaba más ayuda...".	Cambio en la reconstrucción del sí mismo (reconocimiento de necesidades e intereses propios).

DIMENSION 3: EFECTIVIDAD PARA GENERAR CAMBIOS DURANTE EL PROCESO

CITAS	ROTULOS
"El hecho de que haya venido al curso, haya conversado, uno nunca termina de aprender, en lo profesional siempre se esta aprendiendo, yo estaba aprendiendo de ella tambien (la terapeuta) tenía cosas clara y otras cosas que ella me iba aportando, y las iba aplicando y me daban resultado, incluso estoy en la etapa de empezar a saludar, pienso que eso hace más liviana la convivencia, es sano".	Cambio conductual, manera de relacionarse.
"Por supuesto, todo tiene que ayudar, encuentro que uno se da cuenta que, cuando uno esta contando una situación equis, la terapeuta va analizando y va entregando pautas o herramientas de cómo uno puede mejor manejar ciertas cosas, por ejemplo a veces yo le daba mucha importancia a los comidillos, a los chismes, o me daba cuenta de muchas cosas y eso a mi me hacia daño..".	Resignificación de la experiencia pasada, tomar distancia frente a los problemas.
"Aprendí también algunas cosas como a no darle mucha importancia a algunas cosas o a ver cuando la otra persona es así, yo no podía hacer nada..., yo quería como aportar algo y tratar de cambiar algo, pero no podía por que es un cambio personal, también de eso me di cuenta, me convencí que yo como un poco un poco exigente quería trabajar y luchar en eso, pero hay personas que no lo asimilan no más...".	Cambio en la modalidad de afrontamiento frente a los problemas.

DIMENSION 3: EFECTIVIDAD PARA GENERAR CAMBIOS DURANTE EL PROCESO

CITAS	ROTULOS
"Uno aprende de todas maneras, te dicen no y es mejor cambia esta actitud, no seas así, haz tus cosas y ahí no más en lo tuyo, entonces a uno le hacen ver de repente, o está muy enfrascada en su forma de ser..., entonces de repente me dan un remezón y uno se da cuenta de que hay cosas... Hay un punto, cual es lo más sano...saludo a las personas a las cuales tienes que saludar por que a uno no le pueden obligar a ser amigo de alguien.. y yo tengo la buena disposición de saludar".	Cambio de perspectiva respecto a la problemática (flexibilización del Yo).
"He ido como poniendo en práctica un poco lo que aprendí en ese minuto y he tenido un avance en mi persona".	Ensayo y puesta en práctica de nuevas modalidades de afrontamiento,
"Entonces fue como un juego un poco para mí, yo salía de acá y si se me presentaba la situación, yo decía no, voy a hacer tal o cual cosa y cada vez fueron aumentando las cosas que yo iba cambiando".	Ampliación y puesta en práctica de nuevo repertorio de conductas.
"Con la terapeuta llegamos a la conclusión, o sea, yo fui reconociéndome".	Situación de co-construcción del relato que permite el autoconocimiento.
"Ahora me siento un poco más grande, mentalmente me siento un poco mejor...".	Revalorización del yo cambio en la autopercepción.

DIMENSION 3: EFECTIVIDAD PARA GENERAR CAMBIOS DURANTE EL PROCESO

CITAS	ROTULOS
"Este programa trascendió más allá de lo laboral, aunque esto también me sirvió en mi oficina, cada vez que yo ve- nía volvía distinta (mejor)". "Me da un poco de pena haber llegado a los treinta años y recién haber descubierto a mi persona, eso me da pena... considero que fue un tiempo perdido, a lo mejor no hubiese pasado por tantas penas como las que pasé, porque eso te lleva a penas más que nada, muchas angustias, muchas cosas tristes, mucha vida sombría, queriendo estar metida en tu mundo no más... no haber disfrutado la soltería..". "Antes habían situaciones que me provocaban mucha molestia y que me envolvían mucho y que ahora ya no enganchan...". "Aprendí a enfrentar más el hoy con sus pros y sus contras con más tranquilidad, o sea aprender a que cada día tiene su afán". "Habría sido igual, pero me habría tomado más tiempo llegar a esa misma conclusión, con más desgaste y más insatisfacción, entonces creo que en ese aspecto fue bueno".	Cambio en lo personal que se manifiesta en la relación laboral. Resignificación de la experiencia y del sí mismo.
	Cambio de disposición y distanciamiento frente a los problemas.
	Cambio de disposición y flexibilización frente a su situación de vida. Valoración de un espacio de crecimiento que permite encontrar salida.

DIMENSION 3: EFECTIVIDAD PARA GENERAR CAMBIOS DURANTE EL PROCESO

CITAS	ROTULOS
"Para mí fue bueno de todas maneras, por el hecho de que tu vas planteando sensaciones y estados de ánimo, y la terapeuta te puede ir ordenando los pensamientos y las sensaciones, entonces es enriquecedor".	Reorganización cognitiva a partir de lo emocional.
"Me fui sintiendo más aliviada, la terapeuta me reforzó mucho los logros que yo había tenido en mi vida... Y eso fue bonito..."	Revalorización del Yo.
"Aprendí a decir que no, tanto en lo familiar como en lo laboral, eso es una liberación super grande, además me doy cuenta que no pasó nada....".	Cambio conductual, manera de conectarse y relacionarse.
"Mentiría si dijera que hubo un cambio muy dramático, no, todo fue muy paulatino".	Capacidad de reflexionar y conectarse consigo misma.
"En realidad me dio otra visión del problema..., no era un gran problema, pero era una situación que en ese minuto me afectaba y como que me fue preparando para cuando llegara el momento, y sí, me tranquilice en momentos de aspectos.	Cambio de perspectiva en el relato de su vivencia problemática.
"Yo te diría que fue como el proceso mismo, y ahí ir como cada semana desenrollándose.. , ,	Posibilidad de reflexionar y conectarse consigo misma a través del proceso, lo que permitió adquirir mayor claridad respecto de su situación.

DIMENSION 3: EFECTIVIDAD PARA GENERAR CAMBIOS DURANTE EL PROCESO

CITAS	ROTULOS
"Lo más positivo es que me he desarrollado, descomplegado, yo realmente estaba super complicada, me ayudo como manejar las cosa...". "Me revaloricé, yo recuperaré toda mi autoestima, no era una mala funcionaria como me lo estaban diciendo...".	Reorganización de la vivencia (encontrar salida a los problemas). Resignificación positiva de su problemática y autovaloración.

DIMENSION 4: EFECTOS EN LA VIDA COTIDIANA.

CITAS	ROTULOS
"El curso fue útil en las áreas de la vida personal y laboral, en lo familiar me ayudó a resolver problemas con mis viejos. En lo laboral entendí que no todos tienen que bailar a mi ritmo".	Cambio en lo laboral y lo personal (flexibilización) y tomar distancia frente a los problemas.
"La relación con mis padres ha mejorado bastante".	Cambio en relación a sus padres.
"Hoy trato de no amargarme, estoy más flexible en lo laboral, y en lo personal aprendí a entender a los viejos".	Cambio en lo laboral y lo personal (flexibilización) y tomar distancia frente a los problemas.
"Aprendí a expresar lo que siento, empecé a quererlos, sentir apego a ellos.	Conexión y expresión de sentimientos propios.
"Lo que aprendí en el curso es tan valioso que cuando uno vuelve a caer en depresión, uno se acuerda de cuánto vale uno".	Autovaloración.
"Aprendí también que todos los problemas tienen solución y que uno no logra verlas, uno se encierra, aprendi que cuando caigo en depresión hay que buscar la ventana si es que no encontrái la puerta. Y si es que no encontrái la puerta, siempre me acuerdo, en donde está la ventana digo yo y la busco, y la encuentro, y yo digo ahora aunque sea por la chimenea, ahora salgo".	Cambio de disposición frente a los problemas, cambio de competencias y valorización personal.

DIMENSION 4: EFECTOS EN LA VIDA COTIDIANA.

CITAS	ROTULOS
"Empecé a mirar la vida como algo nuevo, empecé a ver las flores, que eran bonitas y no eran para que las pisaran".	Apertura a una "lectura" diferente de su realidad.
"Empecé a compartir y comunicarme con la demás gente".	Cambio conductual (manera de conectarse, relacionarse).
"Me ayudó a enfrentar una nueva vida, aprender a desahogarme de mi casa (nunca había salido)".	Cambio en la modalidad de afrontamiento, ampliación de repertorio conductual.
"Aprendí a como vivir con alguien que iba a empezar a conocer, a tomar una nueva postura, también a enfrentar el planteamiento de mi familia".	Cambio de disposición frente a la problemática personal.
"Creo que el curso me ayudó tanto en la vida laboral como en lo personal..."	Cambio en lo laboral y en lo personal.
"Después del curso puedo ver las cosas de otra manera, antes nunca exploté con todas las dificultades que tenía, y recién después del curso terminé con una depresión y un tratamiento con neurólogo".	Posibilidad de conectarse con sentimientos y buscar ayuda, redefinición de su problemática.

DIMENSION 4: EFECTOS EN LA VIDA COTIDIANA.

CITAS	ROTULOS
"Antes toda la gente estaba primero, bajar la importancia de los demás, me preocupaba de todo y todos antes que de mí misma, ahora pienso que cada persona debe aprender a solucionar sus problemas".	Cambio en la re-construcción del sí mismo (reconocimiento de necesidades propias).
"Me quité con este aprendizaje toneladas de encima, me relajé mucho más, me dedique a formar lo mío".	Cambio en la re-construcción del sí mismo (reconocimiento y búsqueda de satisfacción de necesidades propias).
"Todas las semanas había un ejercicio diferente que me ayudó a llevar una nueva vida, mi pareja me notó y explicó el cambio percibido en mí".	Cambio conductual (manera de conectarse, relacionarse).
"En la casa yo estaba acostumbrada a que yo era la mamá de la casa y debía hacer todo, asumir que las responsabilidades son compartidas".	Cambio conductual (manera de conectarse, relacionarse).
"Los problemas que yo tenía me influían en el rendimiento laboral, ya que influían en mi estado de ánimo".	Cambio relacional laboral a partir de un reconocimiento de sus estados anímicos.
"El curso me sirvió para superar la situación que tenía, y no tomarme tan a pecho los problemas".	Cambio de disposición frente a la problemática personal, tomar distancia de los problemas.
"El curso me sirvió, yo fui otra persona después del curso".	Cambio conductual (manera de conectarse, relacionarse).

DIMENSION 4: EFECTOS EN LA VIDA COTIDIANA.

CITAS	ROTULOS
"Antes andaba corriendo todo el día..., ahora soy una persona mucho más tranquila, más relajada...".	Cambio conductual (manera de conectarse, relacionarse).
"Yo aprendí a analizaar y pensar más en mis problemas, aprendí a enfrentarlos con mayor claridad".	Reorganización de la vivencia, aprendizaje de estrategias para abordar problemas.
"Después del curso aclaré todo lo relativo al tema de pareja, y hoy estoy en condiciones de armar pareja otra vez, sin temores, sin rollos..., creo que he madurado".	Reorganización del sí mismo, cambio relacional.
"Después del curso no me siento con culpa de hablar de mi separación, no me da vergüenza y lo hablo así de claro, aún cuando esto sigue siendo un problema mío".	Resignificación de la experiencia pasada.
"Aprendí a compartir mis problemas con mi familia y con algunos de mis amigos".	Conexión y expresión de sentimientos propios, valoración de vínculos afectivos.
"Logré después del curso ser un poco menos introvertido, volví a ser un poco más alegre, en mi casa, con mi familia, dejé de irme siempre para adentro, dejé de ser callado".	Reconstrucción del sí mismo (conexión y expresión de sentimientos propios, valoración de vínculos afectivos.
"Logré una mayor estabilidad anímica, todo esto es parte del aprendizaje del curso, ahora yo analizo las cosas"	Mayor capacidad de autoreflexión.

DIMENSION 4: EFECTOS EN LA VIDA COTIDIANA.

CITAS	ROTULOS
"Creo que en el curso aprendí a ser valiente y a enfrentar mis problemas a no esconder mis problemas, aprendí a que en cuanto uno tiene problemas debería aceptar la ayuda que se nos brinda".	Modificación en la modalidad de afrontamiento, conexión y expresión de sentimientos.
"Me descubrí haciendo cosas que antes pensé no podría hacer".	Ampliación de repertorio conductual.
"Ahora creo que estoy viviendo para mí, antes no".	Revalorización del Yo.
"Logré superar los miedos respecto de los niños y su desarrollo adolescente".	Cambio de disposición frente a situación de vida con los hijos.
"Aprendí a lograr que ellos me entendieran".	Cambio de afrontamiento en la relación parental.
"Logré mirarme desde afuera con otra mirada".	Cambio en la auto percepción.
"Aprendí a lograr más seguridad en mí misma y estar más relajada en mi trabajo, a no ser tan estructurada, ni tan organizada".	Cambio de perspectiva de su vivencia problemática (cambio en la auto percepción y autovaloración).
"Aprendí a tener más seguridad para hablar con los de más acerca de mis cosas".	Cambio relacional, autoconfianza.

DIMENSION 4: EFECTOS EN LA VIDA COTIDIANA.

CITAS	ROTULOS
"He logrado que los niños logren expresar lo que sienten y piensan".	Competencia parental.
"Logré dedicarle más tiempo a mis hijos y con más tranquilidad también".	Cambio conductual, manera de relacionarse con mayor flexibilidad.
"Aprendí a enfrentar lo laboral y frente al hecho de que me exploten no me afectara más allá de lo necesario".	Cambio de perspectiva que permite tomar distancia frente a los problemas.
"Puedo hablar con más naturalidad en relación al tema del sexo con mis hijos".	Cambio conductual, manera de relacionarse, flexibilización.
"Logré bajar el nivel de culpas y expectativas que tenía respecto de mis hijos".	Cambio conductual (manera de conectarse, relacionarse, flexibilización, competencia parental).
"Aprendí a disfrutar de la vida y de las cosas, estaba tan llena de miedos que ni siquiera tomaba vacaciones".	Cambio conductual (manera de conectarse, relacionarse, flexibilización).
"Aprendí a tomar decisiones sin quedarme con culpas".	Cambio en la autopercepción que se expresa en una re-significación del sentimiento.
"Aprendí a ayudar a otros sin perder de vista lo que me corresponde hacer a mí".	Cambio conductual (manera de relacionarse), saber poner límites.

DIMENSION 4: EFECTOS EN LA VIDA COTIDIANA.

CITAS	ROTULOS
"Logré mejorar mi matrimonio".	Cambio conductual (manera de relacionarse, conectarse)
"El cambio lo percibí en las mismas conductas mías".	Cambio conductual.
"No tomarse tan a pecho las cosas, darle la importancia que tienen".	Tomar distancia frente a la situación problema.
"Ha sido más tomar una posición más pacífica, o sea no tan arrebatada, ni nerviosa".	Modificación en la modalidad de afrontamiento.
"Aprendí a ser un poco más flexible .., a comprender".	Cambio de disposición frente a la problemática personal, flexibilización.
"Tratar de apaciguarme un poco, eso fue como lo que yo logré... yo vi que me fue mejor también".	Cambio conductual, flexibilización.
"Entonces empiezas a mirar los problemas con más calma y aceptar y ver porque la otra persona se está comportando así".	Flexibilización y mayor comprensión del otro.
"Aprendí que no le puedo pedir más a las personas, ahora acepto lo que antes no aceptaba".	Ampliación del Yo respecto de mayor flexibilidad.

DIMENSION 4: EFECTOS EN LA VIDA COTIDIANA.

CITAS	ROTULOS
"Salí mucho más relajado, con mucha más aceptación de muchas cosas".	Reorganización cognitiva, emocional (flexibilización)
"Aprendí en el aspecto de cómo valorarme un poco más".	Autovaloración.
"Antes me hacía problemas por los problemas de los demás, a lo mejor me he puesto más egoísta, pero de todas maneras me ha ayudado a desenvolverme en esto".	Cambio de actitud en la modalidad relacional con otros, poner límites.
"El hecho de que no había una comunicación bastante eficaz en la misma situación que existió en uno años atrás, y perduró mucho eso (situación problemática) que ahora se ha ido limando bastante, digamos en el ámbito laboral, se han ido limando todos esos roces, y quizás hay más perdón".	Cambio de disposición frente a los problemas, cambio actitudinal.
"Y uno va poniendo también de su parte, y lo mismo que uno va conversando y analizando se va dando cuenta donde puede estar la falla, a lo mejor cambiando de actitud también es bastante positiva".	Actitud reflexiva y comprensiva frente a su situación de vida.
"Me sirvió en la manera de conducirme y como de ver ciertas cosas, o sea como que me ratificó, digamos, la terapeuta, cosas que yo tenía, del conocimiento de que así son, o sea de que uno tiene que un poco aceptar y ser prudente en como manejarse frente a las situaciones".	Cambio conductual y de perspectiva frente a su situación problema, autoreafirmación.

DIMENSION 4: EFECTOS EN LA VIDA COTIDIANA.

CITAS	ROTULOS
"De a poco me empecé a sentir mejor, de a poco empecé a tener más amistades..., y hacer cosas que nunca había hecho antes que me resultan bastante atractivas, como de repente hacer un panorama un fin de semana".	Cambio en la reconstrucción del sí mismo (reconocimiento de necesidades e intereses propios), ampliación del repertorio conductual.
"Quedé mucho más liviana de la situación .. Y yo creo que me ayudó también venir a la terapia".	Conexión con sentimientos propios que se perciben como aliviadores.
"Aprendí cosas para el manejo de lo laboral".	Cambio conductual, manera de relacionarse.
"En el CDP aprendí otras cosas como que las personas son de alguna manera y yo no puedo aportar nada para hacerlas cambiar..., uno tiene que aceptar a la persona tal como es..".	Cambio de perspectiva respecto a la problemática (flexibilización del Yo).
"Me di cuenta con el curso de que no podía hacer cambiar a mi jefa con una conversación, claro me estaba desgastando, de muchas cosas que me estaban pasando en la oficina, entonces al final empecé como a limpiarme y no preocuparme mucho, ni a cargarme mucho".	Cambio de perspectiva respecto de la problemática personal que se traduce en un sentimiento de alivio.
"He adquirido más seguridad en mi misma que era uno de los puntos más endebles".	Cambio en la reconstrucción del sí mismo.

DIMENSION 4: EFECTOS EN LA VIDA COTIDIANA.

CITAS	ROTULOS
"Es un poco como aprender a manejar esas actitudes tuyas (aprehensiva, sentimental, etc..)". "Ahora me he permitido darme un lugar, manifiesto las cosas con mi marido y con mi familia, mi familia era la mullera más alta que yo debía pasar, y me llenaba de eso y vivía angustiada, deprimida, con problemas, con jaquecas era terrible despertar y tener esas sensaciones extrañas y guardártelas y comértelas y vivir asumiendo que esa era tu vida.., yo no conocía otra vida que esa.. Y ahora es distinto.., me di mi espacio, mi lugar, pongo barreras antes no, porque no era permitido, según yo. Para mi vida era acatar las normas, las reglas, las situaciones y yo no tenía derecho a interponerme u oponerme". "Físicamente empecé a preocuparme un poco más de mi persona". "También noté una mayor seguridad en mí misma, o sea la confianza en mí misma, yo no me tenía confianza para nada, y una de las cosas más importantes y que no me olvido es que aprendí a decir "NO", sin temor, porque eso yo nunca lo había podido lograr". "En tomar un poco la relación como es, o sea tratar de vivir el resto de la vida que queda en pareja como es, eso también curiosamente quedó claro ahí".	Reorganización cognitiva - emocional. Reorganización del yo que le posibilita conectarse cognitiva y emocionalmente, posibilitando la toma de decisiones y recuperar un espacio para el sí mismo. Cambios relacionales y autovaloración a partir de la experiencia vivida. Cambios relacionales y autovaloración, percepción de límites propios. Cambio de disposición y aceptación de problemas tal como son.

DIMENSION 4: EFECTOS EN LA VIDA COTIDIANA.

CITAS	ROTULOS
"Se me reforzó más claramente todavía que no voy a tomar la decisión y él tampoco, o sea que es una cosa que vamos a tener que seguir acostumbrándonos, a vivir y tratándonos de hacernos la vida un poco más agradable".	Resignificación de la experiencia con un cambio de disposición frente a su problemática de vida.
"El curso me ayudó a relacionarme.., porque me ayudó a mejorar las relaciones...".	Cambio relacional.
"Me entregaron algunas herramientas como de conductas, y ser más objetiva, no ser tan pesimista, pensar por este lado esto es bueno, la verdad es que de repente uno ve todas las cosas malas y no ve nada bueno.., ir como balanceando las cosas..., nunca nada es tan bueno y nada es tan malo".	Cambio de disposición y perspectiva frente a los problemas.
"Después del curso estaba mejor parada para enfrentar de mejor manera la situación, entendí que no era tan terrible".	Cambio en la modalidad de afrontamiento.
"Me sirvió porque me ayudó a tener nuevas herramientas o sea quizás a visualizar las cosas desde diferentes puntos de vista.. Aprendí a crear herramientas como forma de defenderme de muchas cosas".	Cambio de perspectiva frente a la propia problemática y emergencia de competencias para enfrentar situaciones de vida.

DIMENSION 4: EFECTOS EN LA VIDA COTIDIANA.

CITAS	ROTULOS
"Me enriquecí yo como persona, o sea como te digo, ahora como te digo yo lo estoy usando más, todo lo que conversamos, todo lo que se me dijo, a las conclusiones a que llegamos, ahora yo las estoy ocupando plenamente".	Puesta en práctica de los aprendizajes adquiridos, ampliación del repertorio conductual.
"Analizamos todo.. Entonces en el momento en que te están delegando responsabilidades no puedes ser tan mala.. Yo estaba metida ahí, vivía así en un mundo.. como que todo eso se juntó y comencé a valorizarme como persona, yo dije, ya, no, yo también puedo opinar, yo también tengo la palabra, me dí cuenta lo importante que soy como persona y como funcionaria".	Reconocimiento de competencias personales frente a situación de crisis laboral, autovaloración.
"Me siento útil cuando resuelvo problemas, aunque sean menores, no tengo miedo de tomar decisiones".	Reconocimiento de competencias personales frente a situación de crisis, autovaloración.

5.1 Dimensión 1 :Reconocimiento de Experiencias Claves a lo largo del Proceso

Destacaremos a continuación las experiencias claves que las personas señalan como más significativas en la modificación de su narrativa a lo largo del proceso.

En este sentido aparece como importante y recurrente el tema de la experiencia relacional de empatía entre terapeuta y cliente, lo que conduce a una apertura para indagar y darse alternativas de descubrir y recrear nuevas posibilidades a su propio relato.

En esta apertura la figura del terapeuta como persona "empática", "profesional", "objetiva", "comprensiva", "acogedora", y "confiable" se configura como un elemento central facilitador del inicio de un proceso de reconstrucción de su actual situación de vida.

Otro elemento fundamental es el hecho de contar con "un espacio y un tiempo" destinado exclusivamente para ellos como experiencia novedosa dentro de su rutina vivencial.

"La persona (terapeuta) que me tocó fue relevante en este aprendizaje para enfrentar mi problema, y la experiencia fue algo así como descubrir una vía de escape, para mí fue fundamental la persona que me tocó, fue acogedora y muy profesional y muy preocupada de mí..."

"Fue un espacio para estar conmigo mismo, uno no tiene tiempo para pensar o hablar de las cosas de uno..."

"...Me permitía cosas que yo me prohibía de alguna manera, sentir que ella (la terapeuta) estaba en mis decisiones y conmigo, o sea, defendiendo mis deseos y mis derechos..."

"El curso fue una experiencia bonita, buena, rica ..., quizás por el hecho de que nunca me habían escuchado tanto..., o un rato para mí sola jamás".

5.2 Dimensión 2:Expectativas respecto del Programa

En el relato que las personas hacen de sus expectativas observamos al inicio ideas vagas y preconcepciones respecto de la utilidad que podría significar su asistencia al Programa.

"Vine cuando ellas me dijeron que iban a entregar orientaciones respecto a la pega."

"Yo pensé que iba a hablar y que nadie me iba a escuchar, y que iba a lo mismo de siempre y que no iba a tener ningún resultado."

"A lo mejor es una orientación básica, a lo mejor la única idea es la de ir al loquero."

"En el comienzo estaba incrédula, el curso no me llamaba la atención, y en el proceso enganché muy bien, porque me daba lata cuando terminaban las sesiones y sentía la necesidad de venir."

También se detectaron expectativas claramente definidas tanto en el ámbito de lo personal como lo relativo a lo laboral. Algunas personas esperaban encontrar orientación y apoyo para resolver problemas personales, apoyo para enfrentar situaciones laborales conflictivas, o expresaban sensaciones de requerir un apoyo en términos generales:

"Mis expectativas eran sanarme, y creo que ella (la terapeuta) me abrió pautas, y como te explico, de alguna manera siento que se cumplieron las expectativas."

"Vine al curso porque tenía problemas en ese momento, en mi casa, personales y amorosos."

"Yo tenía un problema de tipo personal y estaba buscando este tipo de ayuda."

En un par de casos las personas expresaron tener expectativas más demandantes, deseando vagamente que les dieran orientaciones precisas para resolver sus problemas:

"Yo pensé que un psicólogo te guiaba más realmente, quedé un poco desilusionado de alguna parte, pero no sé, como que más apoyo profesional, más indicaciones como que más llevarlo de la mano..."

"De repente dejan que tú no más digas las cosas o sea no se, yo esperaba, como que me ayudaran, como ir despejando cosas, como ir recibiendo pautas... creo que faltó un poco más de tiempo y de pautas."

La mayoría de las personas expresó la sensación de haber tenido sus expectativas claramente satisfechas e incluso algunas de ellas sintieron sobrepasadas sus expectativas:

"Mis expectativas fueron cumplidas, sí, sí que fueron más de lo que yo creía."

"Ahora siento que mis expectativas están satisfechas, lo logrado se dio de amplia manera."

"El curso me ofreció más de lo que yo esperaba, en términos de la orientación que buscaba."

5.3 Dimensiones 3 y 4: Impacto en la vida cotidiana y Generación de cambios durante el proceso.

En este punto abordaremos el tipo de cambio que las personas relatan producto de la experiencia. En este sentido podemos observar que los cambios ocurren en distintos aspectos y niveles de la realidad de las personas.

Algunos de ellos se pueden entender como cambios internos en la narrativa del "sí mismo". Este sufre transformaciones en niveles tan fundamentales como cambio en el sentido de la vida, resignificación de la experiencia vivida, cambio en la autopercepción, autovaloración, autoaceptación e incluso reorganización del sí mismo en forma abarcadora y total.

5.3.1 Cambios en el "sí mismo"

Algunos relataron el cambio como la posibilidad de conectarse con sus propias emociones y sentimientos, valorando positivamente el hecho de poder hacerlo.

Algunos reportaron modificaciones en la autovaloración, autopercepción, y en algunos casos se relata un cambio en la definición de realidad y del sí mismo.

"Después del curso no me siento con culpa de hablar de mi separación, no me da vergüenza, y lo hablo así de claro, aún cuando esto sigue siendo un problema mío."

"Después del curso recuperé mi autoestima."

"Me hicieron ver mi inseguridad, me sentí valiosa en mi trabajo y con mis hijos."

"Me sentí mal conmigo mismo al darme cuenta de lo que había intentado, pensar que el suicidio era la solución a los problemas. Reconocí que yo tenía un problema, pensaba que el mundo estaba errado y no yo."

"Yo pienso que fue un poco la partida, de empezar a darme cuenta de quién era yo, qué es lo que quería yo."

"Actualmente me considero una persona sin mayores problemas y me siento una persona normal."

"Logré mirarme desde afuera con otra mirada.."

5.3.2 Cambios relacionales conductuales

Otro tipo de cambio se manifiesta en la modalidad relacional de las personas: cambios conductuales, manera de conectarse, relacionarse, mayor capacidad reflexiva, toma de decisiones, flexibilización en la comprensión del otro y de sí mismo.

Estos cambios relacionales en ocasiones, son percibidos o explicitados por familiares o compañeros de trabajo, en otros casos ocurren como una ampliación de repertorio en lo conductual y relacional:

"En lo familiar la relación con mis padres ha cambiado bastante, aprendí a expresar lo que siento, aprendí a quererlos, a sentir apego a ellos. En lo laboral entendí que no todos tienen que bailar a mi ritmo, aprendí a tener paciencia, porque yo era muy acelerada."

"Aprendí a compartir mis problemas con mi familia y con algunos de mis amigos... eso es algo que logré en el curso."

"Mi esposo ha reconocido un cambio en mí, y me lo ha explicitado, mis compañeras de trabajo también notan un cambio."

"El cambio fue notorio, y las personas a mi alrededor lo han notado, después de la primera clase me cambié de casa."

"... me ayudó enfrentar una nueva vida, a desapegarme de mi casa..."

" Me ayudó un poco a no ser tan rígida..."

"Me descubrí haciendo cosas que antes no podía hacer..."

"Me entregaron algunas herramientas como de conductas, como a ser más objetiva, ir como balanceando las cosas, nunca nada es tan bueno ni tan malo..."

5.3.3 Cambios en el estilo de afrontamiento **(Reorganización cognitivo-emocional)**

También fue posible observar la ocurrencia de transformaciones en la definición de realidad o cambios en la disposición para enfrentar los problemas, o apertura a informaciones no incorporadas anteriormente:

"Yo aprendí a analizar y a pensar más en mi problema, aprendí a enfrentarlos con mayor claridad..."

"Aprendí a ser un poco más flexible, a comprender..."

"Aprendí a que no le puedo pedir más a las personas, ahora acepto lo que antes no aceptaba."

"Aprendí que todos los problemas tienen solución y que uno no logra verlos, uno se encierra, aprendí que cuando caigo en depresión hay que buscar la ventana si es que no encontrái la puerta. Y si es que no encontrái la puerta siempre me acuerdo en donde está la ventana digo yo, y la busco, y la encuentro, y yo digo ahora, que aunque sea por la chimenea, ahora salgo."

"El proceso me ayudó a reflexionar sobre mi vida, me ayudó en actitudes y comportamientos que yo tenía"

5.3.4 Modificación en la perspectiva frente a su **problemática**

Para que la persona logre una nueva perspectiva del mundo, se requiere no sólo un cambio de actitudes, sino de competencias personales de afrontamiento:

"En realidad me dio otra visión del problema... no era un gran problema, pero era una situación que en ese momento me afectaba, yo como que me fui preparando para que llegara el momento, y sí me tranquilicé en montones de aspectos."

"Después del curso puedo ver las cosas de otra manera, antes nunca exploté con todas las dificultades que tenía, y recién después del curso terminé en una depresión y en un tratamiento con neurólogo."

"Después del curso vi mi problema de otra manera."

" El curso le cambió el sentido a mi vida, ahora veo las cosas de otra manera..."

" Ella (la terapeuta) me hacía estar mucho más fuerte en eso y abrirme la visual... porque la verdad es que siempre estaba mirando hacia un punto, y de a poco empecé a mirar hacia los lados."

6. Conclusiones

6.1 Conclusiones y discusión

En esta parte del trabajo, realizaremos una síntesis de los hallazgos de la presente investigación, que apunta a ver el impacto percibido y significado por las personas que participaron en el Curso de Desarrollo Personal implementado en la institución de la cual forman parte.

Se concluirá a partir de los datos, cómo se producen modificaciones en la forma de relatar su realidad por parte de las personas teniendo como referente, por un lado lo manifestado por los usuarios integrantes de la muestra y por otro la perspectiva teórica que está a la base de esta investigación.

Asimismo, se harán explícitos algunos alcances y limitaciones de la presente investigación.

Finalmente, se hará referencia a las proyecciones del presente estudio tanto en el ámbito del Desarrollo Personal, como en lo relativo al Desarrollo Organizacional.

Cualquier trabajo que implique tomar contacto con otros seres humanos, es sin duda una experiencia interesante, enriquecedora, más aún cuando esta nos permite aproximarnos a sus percepciones, sensaciones, emociones o definición de realidad, y a través de esto comprender lo que relatan como significativo respecto de su situación de vida.

Aunque resulta imposible capturar la esencia última de los significados, hemos podido a partir del discurso de los sujetos, desentrañar algunos de éstos , lo que ha permitido

configurar una especie de mapa interpretativo que da cuenta de sus vivencias.

Uno de los aspectos que más se destaca dentro de lo que señalan los sujetos como relevante en la experiencia, es la posibilidad de haber contado con un espacio propio en el que se han sentido escuchados, respetados y acogidos.

En el proceso de desarrollo de las personas, surge como determinante este espacio, unido a una modalidad de interacción en que los vínculos de empatía, acogida y confiabilidad permiten acceder a cambios en la narración de sus vivencias y en el modo en que construyen su biografía.

No deja de sorprendernos que este fenómeno haya sido uno de los tópicos más recurrentes en el discurso de la mayoría de los participantes entrevistados. Esto es, a nuestro modo de ver, una expresión concreta de la necesidad humana de estar en contacto con otros, pero en un nivel que esté más allá de la superficialidad, que muchas veces caracteriza la interacción cotidiana, la que frecuentemente tiende a sobrevalorar lo instrumental como herramienta relacional.

En esta relación empática que se produce entre terapeuta y cliente, surgen condiciones tales que promueven la validación de la persona consultante, provocando en esta última la **apertura** necesaria para generar un proceso interaccional mas profundamente humano.

Sucede en muchos relatos de los participantes que es precisamente la apertura, el elemento gatillante que estimula el inicio de un trabajo consigo mismo que favorece el propio desarrollo y contribuye a que las personas abandonen prejuicios

respecto de reconocer la necesidad de ser apoyado por alguien con un determinado nivel de preparación en el área del desarrollo personal.

En este sentido, el Programa implementado se constituye en un agente mediador entre la "tradicional" presión socialmente establecida acerca de la connotación peyorativa de ir al psicólogo ("...ir al loquero..."), y por otro lado la necesidad de solicitar un tipo de acompañamiento como el que ofrece el programa de capacitación en Desarrollo Personal.

Producto de esta modalidad interaccional, detectamos una serie de cambios los cuales se manifiestan en modificaciones respecto de procesos internos, relacionales y conductuales. Este tipo de cambios se da a distintos niveles de compromiso en relación a la toma de decisiones, redefinición del sí mismo, manera de relacionarse y conectarse.

Dentro de los cambios del sí mismo reiteradamente se aprecian relatos que se relacionan con la **reconstrucción del yo, referidas a una autovaloración, una autocomprensión, y la conexión con sentimientos propios**. En definitiva, nos encontramos con una reorganización cognitiva-emocional que asume diferentes direcciones.

Se observa por ejemplo, que cuando la persona logra cambios positivos en lo personal, éstos repercuten en el área laboral en términos positivos, generándose en ella una mejor disposición para el desarrollo de sus funciones dentro de la organización, mejorando sustancialmente la calidad de sus relaciones interpersonales, y manifestando al mismo tiempo una mejor comprensión para abordar los conflictos que la aquejan.

Otro aspecto de la vida de las personas que se ve influenciado por el cambio personal, se da en el nivel de lo familiar. Los cambios van desde la posibilidad de funcionar más reflexivamente al enfrentar un conflicto interpersonal, hasta una redefinición de las relaciones de la persona respecto de su familia.

En muchos casos se observa que las personas logran o describen una vivencia más desapegada, que implica un mayor distanciamiento respecto de sus problemas. Esto se conjuga con lo que constituye un cambio en la perspectiva o la reorganización de las relaciones; no son cambios que estén circunscritos a lo cognitivo, aunque lo incluyen, sino que suelen ser cambios de "definición de realidad".

En relación al concepto de cambio, Watzlawick (Lyddon 1990, Sinnott, 1989., Watzlawick, Weakland y Fisch, 1974) hace una evaluación y formulación de objetivos que se da entre dos tipos de cambios: cambios de primer y segundo orden.

Los cambios de primer orden son aquellos cambios que no producen cambios en la estructura del sistema. Incluyen un alivio sintomático inmediato y/o reestablecimiento del equilibrio.

Los cambios de primer orden están indicados para las personas que se sienten cómodas con sus supuestos centrales sobre sí mismo y el mundo y tienden a necesitar sólo ajustes periféricos en su sistema personal.

El cambio de segundo orden, es un cambio que altera las reglas de funcionamiento del sistema, estos cambios son

modificaciones en los supuestos y creencias sobre el mundo y el sí mismo.

A modo de evaluación de los constructos que hacen las personas respecto del impacto que en ellos tuvo su participación en el curso, podemos mencionar - citando a Watzlawick - cambios en ambos niveles.

Algunas personas sintieron alivios importantes en la situación de stress, angustia y sensación de sin salida por la que estaban pasando, sin esto significar modificaciones más profundas en sus estilos de creencias, supuestos o estilos de funcionamiento.

El alivio sintomático, por ejemplo, en situaciones de angustia, depresión, fue valorado y percibido por las personas como un "desenrollarse", "descomplicarse", relajarse", tener la posibilidad de descanso de la presión emocional que los tenía abrumados.

Sin embargo otras personas, como se mencionó anteriormente, pudieron hacer cambios más sustanciales expresados no sólo en un cambio de enfoque frente a su problemática, sino en cambios conductuales y relacionales. Esto no sólo se manifiesta a nivel relacional, también aparece la sensación interna de autoconfianza, sentirse con la capacidad de tener, manejar y construir herramientas que les permiten enfrentar posibles nuevas situaciones de crisis personal.

Por otro lado, se aprecia desarrollo de competencias personales, tanto en reafirmar y valorar habilidades parentales, como en competencias para iniciar nuevas relaciones más satisfactorias para ellos.

En otros casos ocurre esta reorganización cognitiva o autocomprensión y clarificación respecto de los problemas que estaban viviendo.

El poder entender el posible origen de los sufrimientos actuales a través de la elaboración de experiencias pasadas, sirvió como aspecto clave para la eventual "flexibilización" de la definición de realidad, tanto en lo individual como en lo social.

Las personas se pudieron "desfijar" de temas recurrentes de aflicción y experimentar expresión y desarrollo de otros aspectos de su vida. Por ejemplo el valorar la posibilidad de compartir con otros, ya fuese familiares, amigos, o experimentar en aspectos de su vida inexplorados, como retomar intereses abandonados, desarrollar actividades de recreación, etc.

Otro aspecto importante en relación a los cambios del sí mismo y la autopercepción, tuvo la característica de poder reconocer límites personales. Aprender a poner límites, cuando decir no o sí, como una experiencia no sólo de autovaloración, sino además de conexión con deseos, necesidades y sentimientos propios. En suma, acceder a una posibilidad de reencontrarse consigo mismo y activar una preocupación real por autosatisfacerse en tanto persona.

En este proceder experiencial entre terapeuta y cliente, base sobre la cual se sustentan las posibilidades de encontrar por parte del beneficiado, nuevas maneras de "entender" y "relatar" su propia descripción y explicación de realidad aparece este nuevo discurso explicativo que no es sino lo que al decir de uno de los participantes en el programa "...La ventana

o la puerta por donde salir en busca de solución a los problemas que pudieran afectarle".

Esta experiencia de Desarrollo Personal opera en muchos aspectos como un detonante, un emerger de las mejores capacidades de las personas, lo que no necesariamente se traduce en un "resolver" los problemas planteados, pero sí, en palabras de ellos mismos: "el inicio de un camino", "una experiencia que aporta al crecimiento personal", etc.

El concepto de desarrollo personal que creemos está a la base del curso implementado, implica entregar a los participantes el espacio para conocer, aprender y hacerse cargo de sí mismos, en perspectiva de desarrollar la vida cotidiana con un reforzado sentimiento de autoconfianza.

Aún cuando se ha dejado claro anteriormente, que el curso no está planteado como una propuesta terapéutica propiamente tal en cuanto a su metodología y objetivos, observamos indicadores que también podrían estar presentes en otras modalidades de psicoterapia. Toda psicoterapia pretende reforzar las capacidades y potencialidades del individuo para abordar su conflictiva personal, proporcionándole la oportunidad de involucrarse activamente en la construcción y diseño de su propia historia de vida, de forma que ésta sea satisfactoria en términos del sí mismo y de las dinámicas sociales. (Dora Fried Schnitman-Saúl I Fuks)

Por lo tanto podemos concluir que aún cuando las características propias de un trabajo en desarrollo personal implica un vínculo empático, de confiabilidad, acogida, etc, sí es importante que la persona del terapeuta tenga una preparación adecuada para enfrentar la diversidad del conflicto humano con

que se encuentra. Desde esta perspectiva, el CDP según lo narrado en la experiencia de las personas estaría cumpliendo con estas pretensiones de involucramiento en un proceso de co-construir una nueva visión de la propia realidad congruente a las expectativas que los participantes del curso traían al inicio.

Otro de los elementos que se obtienen en el análisis de la información se relaciona con los niveles de motivación presentes al momento de optar por participar en el Programa.

Debido a que se trata de un curso que imparte una Institución para sus funcionarios, y considerando que la información respecto de sus objetivos y metodología estaban a disposición de los potenciales postulantes, llama la atención que muchos de ellos tenían ideas vagas acerca de lo que ahí iban a encontrar.

Por otro lado, a pesar de que aparecen prejuicios comunes acerca de lo que es un trabajo en desarrollo personal (las personas hablaban de que iban a psicoterapia), pareciera que el hecho de constituir un curso más dentro de los que ofrece la Institución, estaría facilitando la decisión y disposición a incorporarse, teniendo claro que muchos de ellos no tomarían la decisión personal de acudir a una psicoterapia menos accesible.

Pero, aún cuando la mayoría de los participantes relatan satisfacción en cuanto a sus expectativas, constituyó un problema para algunos de ellos la limitante del tiempo, varias personas manifestaron que les hubiese gustado una prolongación de la experiencia en términos de: un seguimiento posterior o la posibilidad de participar en una segunda etapa. Debido a que la cantidad de sesiones estaban prefijadas con anterioridad y en

función de que algunas de las problemáticas requerían de mayor tiempo para ser trabajadas, en algunos de los participantes esto fue percibido como una carencia que no les permitió hacer el "cierre" que ellos esperaban.

Las conflictivas que relatan los participantes son tan complejas como las que surgen en cualquier situación psicoterapéutica. Se puede plantear que en consideración a la modalidad que el curso asume y el hecho de ser ofrecido dentro del lugar y horario de trabajo, disminuiría el nivel de ansiedad que en general provoca la toma de decisiones de acudir por iniciativa propia a un especialista.

Pero a su vez, esta característica del programa de ser ofrecido en el lugar de trabajo, y por la misma "empresa empleadora" de los participantes, hace necesario un cuidado extremo en cuanto a asegurar, antes de hacerlo, el compromiso de la empresa de no solicitar ni presionar de ninguna forma para tener acceso a información privada de los participantes en el programa

Por último, el discurso de las personas da cuenta de la gran demanda e interés que existe respecto de recibir asesoría de este tipo, demostrando una necesidad latente de la cuál no sólo no estarían haciéndose cargo ellos mismos, como tampoco asumida en forma realista por los sistemas formales de atención en salud mental.

6.3 ALCANCES Y LIMITACIONES

En esta parte se expondrán algunos de los alcances y limitaciones de la presente investigación.

6.2.1 ALCANCES

Dentro de este punto resulta importante destacar la utilidad que puede proporcionar la evaluación de resultados, realizado desde el punto de vista del beneficiado acerca de un proyecto de capacitación en desarrollo personal.

En general, y en la búsqueda de bibliografía al respecto, no encontramos evaluaciones sobre procesos similares, específicamente sobre toda la gama de cursos, talleres y programas de desarrollo personal que se realizan constantemente tanto institucional como extrainstitucionalmente.

Este trabajo implicaría por tanto una aproximación ventajosa para todos aquellos que en la actualidad, se están involucrando en la implementación de programas de este tipo, los cuales como ya hemos señalado, cuentan con una creciente demanda.

Los hallazgos de este estudio exploratorio -descriptivo permitirán seguir investigando el impacto de esta forma de trabajo en Desarrollo Personal. Los resultados de este estudio son importantes no sólo como retroalimentación a lo ya hecho , sino también abre camino a estudios posteriores. Por ejemplo, se podría investigar el impacto de otras experiencias en Desarrollo Personal en instituciones, con el objeto de sistematizar las condiciones mínimas y óptimas que aseguren la calidad y seriedad en este tipo de intervenciones.

Creemos que factores como "competencias" de los terapeutas en desarrollo personal, y de los psicólogos en general para manejar conflictos serios a los cuales se ven enfrentados en su práctica diaria, podrían ser fruto de investigaciones futuras, y una forma eficiente de hacerlo es justamente alentar el ejercicio de evaluación que al parecer ha merecido poca atención hasta este momento.

6.3.2 LIMITACIONES

Respecto a limitaciones de esta investigación, podemos señalar en general las que le son propias a la investigación cualitativa en general. Por ejemplo, en el método cualitativo no se fijan patrones específicos en el análisis de los datos lo que plantea dudas que quedan abiertas acerca del procedimiento más adecuado o fidedigno para procesar y organizar la información obtenida.

El problema se plantea específicamente al abordar el "sentido" de los datos recogidos hasta llegar a las categorías que permiten estructurar, analizar y llegar a conclusiones respecto de los mismos.

Estos procesos de "categorizar", "analizar", y llegar a conclusiones están en constante interrelación e influyéndose mutuamente, constituyendo un movimiento cíclico e interactivo (en palabras de Gloria P. Serrano). Esto pone en evidencia el desafío de mantener la orientación a lo largo de los pasos que van desde un "intrincado" trabajo de reducir complejidad mediante la "rotulación", hasta retomar la complejidad en la fase de análisis de los datos en relación a las dimensiones y objetivos de la investigación.

El intentar captar el "sentido" de los datos es realizado desde la perspectiva del investigador, existiendo siempre la posibilidad de que cualquier otro podría haber producido comprensiones e inferencias distintas respecto de la información.

Por último, en términos de lo que plantea Gloria P. Serrano, está presente en toda investigación cualitativa una debilidad en la generalización : es una metodología que se aplica a nivel micro y que intenta profundizar en la situación objeto de estudio.

En este plano, la muestra seleccionada del universo total, nos proporcionó la información relevante para los propósitos de esta investigación. Sin embargo, sería interesante para un posterior estudio incluir a aquellas personas que no completaron o abandonaron el curso para saber si surge otra información complementaria.

6.3 Proyecciones

Cuando nos interiorizamos en la modalidad de gestión de cualquier Organización, accedemos a indicadores claros acerca de cuánto éstos se ajustan a las exigencias del contexto organizacional.

Uno de los indicadores que más claramente nos define la institución moderna, es la amplia gama de posibilidades de capacitación que éstas ofrecen a sus empleados. Capacitación que busca necesariamente elevar los índices productivos.

La Organización actual ha focalizado fuertemente su interés y su preocupación en proponer a sus funcionarios alternativas de capacitación, dentro de las cuales se insertaría

un curso como el CDP, teniendo presente que son las personas el recurso fundamental con el que cuentan las instituciones.

Dentro de esta lógica, un curso como el CDP viene a comprobar la preocupación de las organizaciones por hacer una "inversión" necesaria en capital humano, en perspectiva de proporcionar a las personas herramientas que les permitan enfrentar satisfactoriamente, los acelerados cambios que derivan de la búsqueda de calidad total y del perfeccionismo.

Como consecuencia, a nuestro parecer, la organización se beneficia porque sus empleados pueden desarrollar una capacidad de trabajo en equipo, una mejor y mayor disposición a integrarse a los procesos productivos con la idea de la polifuncionalidad.

Lo anterior resulta congruente con lo planteado por algunas personas que participaron en este Curso de Desarrollo Personal, y que forman parte de esta investigación.

Si bien es cierto que se observa un mejoramiento de los participantes en su quehacer laboral, en tanto algunos lograron una mayor adaptación a su nuevos lugares de trabajo, otros mejoraron sus relaciones interpersonales con sus compañeros y jefaturas, aumentaron su "productividad" y también mejoraron la calidad de su trabajo.

Los participantes manifiestan un marcado interés por acceder a otros cursos de Desarrollo Personal, pero más orientados hacia lo laboral, en donde se pudieran tratar temas acerca de la experiencia laboral, como la relación jefe-subordinado, remuneraciones, promociones, carrera funcionaria, etc.

A partir del relato efectuado por las personas, detectamos que este tipo de experiencia, como la implementada por la Consultora Génesis, no sólo brinda oportunidad de desarrollo en el ámbito de lo personal, sino también ofrece la posibilidad de desarrollar competencias que les permita a los participantes una mejor adecuación al rol que cumplen en esta Organización.

Finalmente, en este sentido, podemos concluir que la experiencia evaluada es viable de ser replicada en situaciones similares y al mismo tiempo creemos que puede ser aplicada en contextos diferentes con las modificaciones y adaptaciones pertinentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1.) Coordinadores: Juan Manuel Delgado y Juan Gutierrez
"Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales"
Editorial Sintesis (Fecha no especificada en el texto.)

Cap. 2: Andrés Dávila

"Las Perspectivas Metodológicas Cualitativa y Cuantitativa en las Ciencias Sociales: Debate teórico e implicaciones praxeológicas."

Cap. 3: Alfonso Ortí

"La Confrontación de modelos y niveles epistemológicos en la génesis e historia de la investigación social."

Cap. 5: Francisco J. Noya Miranda.

"Metodología, Contexto y Reflexividad, Una Perspectiva Constructivista y Contextualista sobre la relación Cualitativo - Cuantitativo en la investigación social."

Cap. 6: Juan Gutierrez, Juan Manuel Delgado "Teoría de la Observación"

Cap. 7: Pablo Navarro, Capitolino Díaz.

"Análisis de contenido."

Cap. 8: Luis Enrique Alonso

"Sujeto y Discurso: El lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa"

Cap 13: Marcelo Pakman

"Investigación e Intervención en grupos familiares, una perspectiva constructivista."

- (2.) Gloria Pérez Serrano:
"Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes"
Editorial La Muralla S. A. Madrid 1994
- (3.) Michael White y David Epston
"Medios Narrativos para fines Terapéuticos"
Ediciones Paidós, 1993
- (4.) Artículo publicado por "Psicoterapia y Familia"
"Una Posición Constructivista para la Terapia Familiar"
(Volumen II No. 2, 1989.)
- (5.) Taylor y R. Bogdan
"Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación"
"
- (6.) C. R. Rogers y R. L. Rosenberg
"La Persona como Centro"
Barcelona , Editorial Herder 1981
- (7.) M. Knobel :
"Psicoterapia Breve"
Buenos Aires , Editorial Paidós, 1987.
- (8.) Y. Rivera Flores, P. Varas Santander
"Aportes Teóricos a la Facilitación del Desarrollo
Personal e Interpersonal
C. P. E. I. P. Santiago 1991
- (9.) F. Pearls
"Esto es Gestalt" .
Santiago de Chile, Editorial Cuatro Vientos, 1978
- (10.) C. R. Rogers
"Terapia, Personalidad y Relaciones Interpersonales"
Ediciones Nueva Visión, 1985, Argentina
- (11.) Chris L. Kleinke
"Principios Comunes en Psicoterapia".
Editorial Desclée de Brouwer, S.A 1995, Bilbao. España
- (12,) Dora Fried Schnitman y Autores.
"Nuevos Paradigmas : Cultura y Subjetividad" Editorial
Paidós, 1994 Argentina
- (13.) Nicole Aubert y Vincent De Gaulejac
"El Costo de la Excelencia"
Editorial Paidós, Barcelona, 1993.

- (14) Margarita Lira y Paula Molina
"Capacitación individual orientada al Desarrollo Personal"
Consultora Génesis

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- (15) Greg J. Neimeyer, Compilador : "Evaluación Constructivista"

ANEXO 1

PAUTA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

GUIA DE LA ENTREVISTA:

El hecho de que aparezcan estas preguntas sugeridas, no significa que se efectúen de manera literal o mecánica, sólo conforman una ayuda para el entrevistador a fin de obtener los datos que se aproximen a las dimensiones definidas en el proyecto de estudio.

Primer área temática

Efectos de esta experiencia en la vida cotidiana de los sujetos.

Sub-tema: Utilidad del Programa

Preguntas sugeridas:

- ¿Cómo te fue en el Curso? ¿Qué te pareció?
- ¿Fue útil para ti hacer el curso de Desarrollo Personal?
- ¿En qué aspectos de tu vida fue útil? (personal, laboral, familiar)
- Si es personal, ¿en qué ámbito de lo personal? (Vio el problema de manera distinta, hubo alivio de síntomas, hubo baja de angustia, cambio de actitud, etc.)
- Si es laboral, ¿en qué aspectos de lo laboral? (relaciones humanas, productividad, motivación, etc.)
- Si es familiar, ¿en qué aspectos de lo familiar? (mejoró relaciones con hijos, con pareja, con otros familiares, tuvo menos conflictos, puedo enfrentar los problemas con mayor serenidad, tomó decisiones que no había podido tomar, etc.

Segunda área temática

Expectativas de los participantes que se vieron satisfechas o no en el transcurso del desarrollo del Programa.

Sub-tema: Explorar expectativas y posible satisfacción o no de éstas.

Preguntas Sugeridas:

- ¿ Te acuerdas porqué llegaste al Programa?
- ¿Cuál era tu preocupación más importante al inicio?
- ¿ Qué esperabas encontrar?
- ¿ Qué encontraste?
- ¿ Cumplió con lo que tú buscabas? esperabas?
- ¿ Te hubiera gustado que el programa hubiese sido de otra manera?
- ¿ Qué aspecto te hubiese gustado que fuera diferente ? (lugar, persona con que te tocó, duración del programa, que hubiese sido grupal, etc...)
- ¿ Te hubiera gustado hacer algún cambio al programa?
- ¿ Si hubieras sabido como era el curso, te habrías inscrito de todas maneras?

Tercera área temática

Efectividad o no del Programa en tanto generador de cambios. y que aspectos de éste los sujetos relatan como significativos para su desarrollo personal.

Sub-tema: Indagar acerca del tipo de cambios producidos.

Preguntas Sugeridas:

- ¿ Qué te pasó a ti en este curso?
- ¿ Algo cambió respecto de tu problema? ¿Qué? ¿Cómo?
- ¿ Influyó este curso en tu manera de ver las cosas? ¿ De qué manera?
- ¿ En qué te influyó?
- ¿ Qué te quedó del curso? En qué lo notas?
- ¿ Hay algo logrado durante el curso que tu sientas que perduró en el tiempo?
- ¿ Tu crees que estos logros los habrías tenido igual si no hubieras participado en este curso?

Cuarta área temática

Experiencias claves que las personas definen como relevantes en su proceso de cambio.

Sub-tema: Indagar sobre los aspectos que las personas valoran como significativos durante el desarrollo de la experiencia.

Preguntas sugeridas:

- ¿ Te acuerdas si hubo momentos importantes para ti durante el proceso? ¿Cuáles? ¿Porqué? ¿Cómo?...
- ¿ El hecho de ser un curso ofrecido a través de la Empresa, influyo en tu confianza, apertura, libertad de expresión?
- ¿ En relación con el terapeuta, ¿cómo se sintieron con la persona que trabajaron la experiencia?

ANEXO 2

CONTEXTO EN QUE SE REALIZARON LAS ENTREVISTAS

1. PROCESO DE SELECCION DE LOS ENTREVISTADOS:

- Los estudiantes tomaron contacto con la Consultora Génesis informándoles acerca de la investigación en curso, y de la necesidad de contar con la colaboración de los participantes al CDP para llevar a cabo este proyecto.

- A continuación, la coordinadora de la consultora se reúne con el jefe de personal de la Institución con el fin de informarle y buscar su aprobación para dar inicio a las Entrevistas.

- Obtenida la aprobación de la Institución, la coordinadora procede a citar a los participantes seleccionados a fin de darles a conocer los propósitos y modalidad de acción de las Entrevistas.

- Una vez realizado este paso, los estudiantes se reúnen con las personas seleccionadas en conjunto con la coordinadora de la consultora. En esta reunión se informó lo siguiente:

a.) Se identifican los estudiantes que participarán en la Entrevista, se les comunica que son estudiantes de Psicología de la Universidad de Academia Humanismo Cristiano, que están realizando su tesis de grado en el tema de la Evaluación del impacto que la experiencia del CDP tuvo en ellos.

b.) Se les informa sobre la modalidad en que ocurrirán las Entrevistas. En este punto, se les dice que las Entrevistas serán grabadas con fines de ser fidedignos con el análisis de la información. En este punto se les expresa claramente la total confidencialidad de lo que ellos relaten, que sus nombres no aparecerán en ningún lado, y se deja abierta la posibilidad a que ellos decidan participar o no.

c.) Habiendo aceptado las personas colaborar con la investigación, se les comunica que el propósito no es realizar una evaluación de los terapeutas que trabajaron con ellos, o una evaluación de ellos mismos en su proceso, sino conocer qué les pareció esta experiencia.

d.) Posteriormente se programó un calendario de reuniones individuales con el entrevistador, fechas que fueron confirmadas telefónicamente.