

# 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. (1)**

Virginia Cavallo, Luis Rojas Romero e Isabel Vera Giusti (\*)

Los autores de esta tesis abordan los significados atribuidos por un grupo de personas en una experiencia concreta de capacitación en desarrollo personal. Para los mismos, resulta novedoso analizar la información obtenida desde la perspectiva de los propios usuarios, subrayando el sentido atribuido a esa experiencia. A su vez, se interesan por averiguar el nivel de satisfacción logrado en las expectativas y los posibles efectos que dicha experiencia provoco en la cotidianeidad de los propios participantes.

Los mismos autores, siendo coherentes con una mirada constructivista, no descuidan tomar en cuenta para su estudio, los propósitos de toda organización respecto al tema del Desarrollo Personal de sus integrantes. Al respecto, se declara que los niveles de expectativas tanto de las organizaciones como de sus miembros, no siempre encuentran una base mínima de coincidencia.

Por lo general, las organizaciones imponen a los individuos niveles altos de exigencia, trayendo consigo un gasto mayor de energía y tiempo de estos últimos. Esto ya de por sí resulta ser una fuente generadora de conflictos al interior de una organización.

---

(1) El artículo que se presenta es un resumen comentado de la Tesis del mismo nombre. Fue llevado a cabo por el Sr. Juan José Soca. Editor de CASTALIA revista de psicología de la academia.

(\*) Correspondiente a la Tesis del mismo nombre, conducente al grado de licenciado en Psicología y al Título de Psicólogo, 1998. Dirigido por la profesora Beatriz Carrasco.

El **objetivo general** planteado en esta investigación consiste en un análisis cualitativo sobre la narrativa de las personas acerca del impacto provocado por la experiencia de desarrollo personal. Para dar sustento a lo anterior, los autores plantean dos **objetivos específicos** fundamentales.

Por un lado, se pretende “Identificar los aspectos más recurrentes que hubieran podido modificar la percepción que las personas habían construido de su problemática” y por otro lado, “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 y qué aspectos del Programa favorecieron o inhibieron el Desarrollo Personal”.

Para dar sustento a lo anterior, uno de los conceptos claves que se aprecia es el de Desarrollo Personal. Para ello, los autores se apoyan en la Psicología Humanista y sus aportes para la comprensión de la subjetividad de los seres humanos. Un enfoque holista y humanista, de estas características, permite penetrar en el mundo privado de los individuos y comprender los significados, que estos le dan a su experiencia.

El Desarrollo Personal se lo aborda en tanto “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)”.

Los autores de éste trabajo de investigación plantean su intención, en cuanto a poder relacionar el enfoque humanista con la perspectiva sistémica, y todo esto articulado desde una mirada constructivista; apuesta coherente y consistente ya que todo cambio a nivel personal solo se entiende a partir de las construcciones que la persona va realizando en la realidad.

Desde este punto de vista, un vínculo significativo entre personas, más allá de la naturaleza de éste, provoca en los actores un proceso de aprendizaje consistente en un cambio cognitivo-emocional. Como se señala, “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”.

Todo este proceso de desarrollo personal se logra dentro de un contexto adecuado (terapéutico, organizacional u otros). Si se obtiene un marco contextual de acogida y confianza, los procesos individuales y grupales se gatillan de un modo natural y espontáneo.

Otro aspecto teórico que se subraya, es que la mayoría de las conductas, pensamientos y sentimientos de las personas se basan en creencias o constructos acerca de la realidad y son reforzados en la interacción con los demás.

En este sentido, recogiendo los aportes de Watzlawick, las personas no se dejan influir por una supuesta realidad objetiva, más bien por las interpretaciones que se dan de esa realidad. Es decir, para que los individuos alcancen una nueva interpretación del mundo se necesita no solamente un cambio de actitudes, sino también de competencias personales, producto de un cambio en sus construcciones. Es posible, entonces, lograr un cambio en los llamados “estereotipos” o esquemas rígidos que se posee acerca de uno mismo y de los otros.

Las apuestas teóricas, antes señaladas, propias del ámbito terapéutico pueden ser asimiladas y extensibles a otros ámbitos. Esto es lo que, los autores de esta tesis pretenden observar al analizar una experiencia de desarrollo personal dentro de una organización.

Para esto, se toma como ejemplo de evaluación, una experiencia concreta sobre un curso de desarrollo personal (CDP), implementado por la Consultora Génesis. Según lo que se desprende de la lectura realizada, al parecer las orientaciones generales de tal propuesta podrían sustentarse en los principios rogerianos sobre el desarrollo personal.

Para ello, se subrayan algunos indicadores: Los propósitos del CDP se enmarcan en una concepción humanista, en la cual se escucha a la persona y se acoge sus necesidades y preocupaciones.

Pero lo novedoso de esta propuesta consiste en brindar un espacio de atención individual y de acompañamiento, a efectos de atender las necesidades específicas de cada participante.

Los autores proponen una metodología de tipo cualitativo y para ello se utilizaron entrevistas en profundidad. Se interpreta que este tipo de instrumento responde fielmente a los propósitos del estudio, ya que este pretende capturar los significados de los participantes de dicha experiencia.

Para la implementación de esta metodología de trabajo, se escogieron setenta personas que participaron en el CDP. Lo común de estas personas, es que son trabajadoras de la organización sujetas a tal curso.

Se tomaron en cuenta para escoger una muestra intencionada y no probabilística de doce personas, los siguientes criterios: Rango de edad entre 30 y 50 años, un año de antigüedad en la organización y haber asistido a un 100 por ciento al CDP.

Como propósito fundamental de este estudio se indago el discurso de las personas y los aspectos más significativos de la experiencia vivida en el CDP. Para el cumplimiento del mismo, se organizó el trabajo de investigación en base a las siguientes fases.

1. *“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.”*
2. *“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.”*
3. *“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.”*

A modo de resumen, se presenta una reseña de los principales resultados obtenidos:

### ***Dimensión N<sup>o</sup>1: Reconocimiento de experiencias claves a lo largo del proceso.***

Entre las experiencias claves se destacan:

- La experiencia relacional de empatía entre el terapeuta y el cliente, provocando nuevas aperturas para descubrir nuevas posibilidades.
- La figura del terapeuta, en tanto persona empática, profesional, objetiva, comprensiva, acogedora y confiables cobra una importancia decisiva para dar inicio a la reconstrucción de su actual situación de vida.
- La experiencia de contar con un espacio y un tiempo propio y exclusivo para los participantes resulta novedoso y significativo dentro de la rutina de sus vidas.

## ***Dimensión N° 2: Expectativas respecto del Programa.***

Se pudieron detectar algunas expectativas en lo relativo a encontrar orientación y apoyo para resolver problemas personales y para enfrentar situaciones laborales conflictivas.

Como resultado, la mayoría de las personas manifestó haber satisfecho sus expectativas, al término de la experiencia.

## ***Dimensiones N° 3 y 4: Impacto en la vida cotidiana y generación de cambios durante el proceso.***

A continuación se ofrecen algunos tipos de cambios que se pudieron observar en el relato de los participantes en relación a su experiencia del CDP.

### **1. Cambios en el sí-mismo.**

Algunos de los participantes interpretaron el cambio en tanto una posibilidad de vincularse con sus emociones. Otros dieron cuenta de modificaciones en el ámbito de la autovaloración y la autopercepción.

### **2. Cambios relacionales conductuales.**

Uno de los cambios mas importantes que se pudieron observar radico en la manera de conectarse con los demás, mayor capacidad de reflexión, toma de decisiones y flexibilidad en la comprensión del otro y de sí mismo.

### **3. Cambios en el estilo de afrontamiento (Reorganización cognitivo – emocional).**

Se pudo apreciar cambios a nivel de la definición de la realidad, en la disposición para enfrentar los problemas y apertura a información, previamente no incorporadas.

### **4. Modificación en la perspectiva frente a los problemas.**

El cambio de competencias personales trajo aparejado una modificación sustancial en las perspectivas para enfrentar los problemas.

Una de las conclusiones mas relevantes del estudio realizado consiste que los propios participantes señalan y subrayan la importancia de haber contado con un espacio propio, en el cual fueron escuchados , respetados y acogidos.

En ese tipo de espacio, se provocaron vínculos de empatía, acogida y confiabilidad, posibilitando cambios en sus vivencias y en la construcción

de su biografía. Al parecer, todo esto conlleva a la apertura suficiente para provocar un proceso profundo en las interrelaciones humanas.

Esta apertura, de por sí provoca un proceso de conocimiento de sí mismo, favoreciendo el trabajo de abandonar prejuicios y provocando cambios en la percepción de sí mismo y de la realidad.

A su vez, esto trae otras consecuencias, a saber: cambios a nivel de las toma de decisiones, redefinición del sí mismo y otra manera de relacionarse con otros.

Se pudo apreciar que los cambios a nivel de la persona repercuten favorablemente en el ámbito laboral; en el sentido de una mejor disposición para el desarrollo de sus funciones dentro de la organización, una mejoría sustancial en la calidad de las relaciones interpersonales y una mejor comprensión a efectos de abordar los conflictos.

Por extensión de estos cambios, se aprecia un efecto manifiesto en la redefinición de sus relaciones con la familia.

Otro efecto significativo, es que las personas que se beneficiaron con el CDP logran un mayor distanciamiento en relación a sus problemas.

De acuerdo a la concepción de Watzlawick en cuanto al cambio (de primer orden y segundo orden), algunas personas sintieron un alivio sintomático y otras personas obtuvieron cambios más estructurales en los ámbitos conductuales y relacionales.

Finalmente, se aprecia un desarrollo de competencias personales en sus relaciones interpersonales.

En suma, trabajos de investigación de estas características nos muestran sobre la importancia de programas que integran el desarrollo personal de los individuos. Por lo tanto los resultados obtenidos nos abren posibilidades ciertas, tanto en investigaciones futuras como en la replicación de estas experiencias en otros ámbitos del quehacer humano.