



Revista Electrónica de Psicología Iztacala



Universidad Nacional Autónoma de México

Vol. 22 No. 1

Marzo de 2019

PERTINENCIA Y EFICIENCIA DEL ACOMPañAMIENTO PSICOLÓGICO A JÓVENES UNIVERSITARIOS DE LAS FES IZTACALA Y CUAUTITLÁN

Angel Corchado Vargas¹, Angélica Enedina Montiel Rosales² y Aldo Azael
Rojas Salazar³

Facultad de Estudios Superiores Iztacala
Universidad Nacional Autónoma de México

RESUMEN

El acompañamiento psicológico es una de las estrategias del Centro de Apoyo y Orientación para Estudiantes de Iztacala (CAOPE), el cual atiende las necesidades de la comunidad estudiantil, procurándole las habilidades y herramientas necesarias para enfrentar los riesgos a su salud física y psicológica promoviendo su bienestar. El modelo se basa en el Enfoque Centrado en la Persona, que postula una relación de ayuda entre usuario-cliente. Aquí se reconocen las capacidades que tiene cada persona para trascender a partir de la toma de conciencia que pueda hacer en relación con su consejero. Actualmente existe una creciente demanda de alumnos que buscan atención psicológica. La salud emocional de los alumnos es algo que se debe atender de manera pronta. El enfoque permite mirar al otro, ser escuchado sin sentirse juzgado para reconocerse en su propio discurso. Los estudiantes con diversas problemáticas reportan una mejora significativa en la conformación del self integrado, volviéndose más proactivos, decididos y responsables. En cuanto al facilitador que atiende al alumno, se logra el desarrollo de las tres actitudes básicas que postula Rogers. Se considera que la estrategia es una alternativa efectiva de acompañamiento para

¹ Profesor de Asignatura A Definitivo, UNAM FES Iztacala. Correo electrónico: angel.corchado@gmail.com

² Profesora de Asignatura A Interina, UNAM FES Iztacala. Correo electrónico: angel.corchado@gmail.com

³ Ayudante de Profesor de Asignatura B, UNAM FES Iztacala. Correo electrónico: angel.corchado@gmail.com

jóvenes universitarios que buscan un espacio de escucha y reflexión.

PALABRAS CLAVE.

RELEVANCE AND EFFICIENCY OF PSYCHOLOGICAL ACCOMPANIMENT TO YOUNG UNIVERSITY STUDENTS OF THE FES IZTACALA AND CUAUTITLÁN

ABSTRACT

Psychological support is one of the strategies of the Center for Support and Orientation for Students of Iztacala (CAOPE), which meets the needs of the student community, providing the skills and tools necessary to face the risks to their physical and psychological health by promoting their own welfare. The model is based on Person Centered Approach, which postulates a help relationship between user-client. Here we recognize the capabilities that each person has to transcend from the awareness they can make in relation to their counselor. Listening through the other will allow you to make your own paths. Currently there is a growing demand for students seeking psychological care. The emotional health of the students is something that must be addressed promptly. The student requests attention by completing a form online. A counselor (young person in social service within the CAOPE) gets in touch with him to agree on the day and time of attention. In the process, the correct use of humanistic instrumentality is sought. The approach used allows us to look at another human being that requires attention, to be heard without feeling judged in order to recognize oneself in his own discourse. Students with various problems report a significant improvement in the formation of the integrated self, becoming more proactive, determined and responsible. As for the facilitator that serves the student, the development of the three basic attitudes posed by Rogers is achieved, achieving a double profit (client and counselor obtain growth process). It is considered that the strategy is an effective accompaniment alternative for university students who are looking for a space for listening and reflection.

KEYWORDS:

El Centro de Apoyo y Orientación para Estudiantes (CAOPE) es un Programa Institucional creado en el año 2013, el cual atiende las necesidades de la comunidad estudiantil, procurándole las habilidades y herramientas necesarias para enfrentar los riesgos a su salud física y psicológica promoviendo su propio bienestar. Fue diseñado por la Dirección de nuestra Facultad a través de la Secretaría de Desarrollo y Relaciones Institucionales, considerando

que la salud física y emocional es un derecho fundamental para el perfeccionamiento de cualquier individuo. Está basado en las necesidades de nuestros estudiantes como futuros profesionistas en las áreas biológicas y de la salud. Resulta significativo mencionar que la fuerza de trabajo profesional imperante dentro del Centro, radica en los estudiantes de la Licenciatura en Psicología en el ámbito de la Psicología Social Aplicada. Torres Torija (2007), asevera que Conforme el alumno va adquiriendo conocimientos, herramientas y habilidades más complejos para los procesos de investigación e intervención, puede ser capaz de emplear el nivel multidimensional, el cual está definido como una totalidad estructurada, ya que estudia procesos y no únicamente productos. El nivel multidimensional social le permite al alumno-investigador llevar a cabo un análisis dinámico y cualitativo de los procesos de la conducta de los individuos, entendiendo como análisis cualitativo a una descripción del ¿cómo? y el ¿por qué? más que de un ¿qué? del proceso o fenómeno que se aborda. Es a partir de este momento donde el alumno además de planear, diseñar, estructurar y proyectar la investigación, también se encuentra en la posibilidad de intervenir en diversos ámbitos, entre los cuales destaca el ámbito psicosocial, el cual al tomar en cuenta el nivel multidimensional, y su carácter relacional de un individuo o individuos con el grupo al que pertenece, para indagar esta relación, se apoya de instrumentos de investigación social, tales como entrevistas, cuestionarios, encuestas, escalas de actitud, test sociométrico, los cuales como *técnicas de observación indirecta* son de mucha utilidad, aunados a las *técnicas de observación directa*, como las técnicas grupales, tareas dirigidas, registros anecdóticos, diarios de campo, observación participante, historias de vida, talleres vivenciales, grupos de encuentro, acompañamiento y orientación individual, y todo lo que lleve consigo una observación *in vivo* del problema que se aborda.

En el año 2015, la Dirección de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, solicitó a nuestra dependencia el apoyo para dar acompañamiento psicológico a la comunidad estudiantil, llevándose a cabo un acuerdo de colaboración en el cual se planteó la presencia de prestadores de servicio social de la Carrera de Psicología, adscritos al CAOPE, para llevar a cabo esta función de *counselling* o consejería

psicológica. Al ser un servicio del ámbito de la Psicología Social Aplicada, se desprende de todo trabajo clínico o terapéutico, por lo que de manera reiterada habrá de referirse a los consejeros de esta manera y no como terapeutas o clínicos.

Con fines ilustrativos se mencionan a continuación algunas diferencias entre *counselling* o consejería psicológica y psicoterapia, de acuerdo con la postura de Slaikeu (1996) y Rowan (2008). Es importante mencionar que éstas no son todas, pero sí las más representativas:

COUNSELLING O CONSEJERÍA	PSICOTERAPIA
<ul style="list-style-type: none"> ● Proceso de ayuda que tiene lugar a través de una relación personal y directa en la cual se utilizan teorías, principios, métodos y estrategias basados en el conocimiento científico, para promover el desarrollo y el bienestar integral de las personas. ● Quienes la emplean, tienen experiencia y conocimiento en la aplicación de una combinación de teorías y procedimientos, y en la prestación de servicios de desarrollo humano y bienestar personal que integren un modelo multicultural del comportamiento humano. Los Consejeros cuentan con la preparación para ayudar a las personas y a los grupos a lograr el desarrollo y estabilidad mental, emocional, física, social, ética, educativa y ocupacional a través del ciclo de vida. ● Generalmente es de menor duración (8 a 12 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tratamiento de las enfermedades, especialmente de las emocionales, clínicas, por medio de la sugestión o persuasión o por medio de otros procedimientos y técnicas psicológicas ex profeso. ● Tratamiento de enfermedades mentales, psicosomáticas y problemas de conducta mediante técnicas psicológicas. ● Aplicación de principios de salud mental, psicológicos y de desarrollo humano a través de estrategias de intervención cognitivas, afectivas, conductuales o sistemáticas que trabajan con el bienestar, crecimiento personal o desarrollo ocupacional al igual que con patología. ● Generalmente tiene una duración mayor (20 a 40 sesiones de seis meses a dos años). ● Si la persona tiene una condición psicopatológica entonces los servicios que recibe serán definidos como

<p>sesiones en seis meses o menos).</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Es descrita como adecuada para personas “sanas” con situaciones temporales de vida. ● Es un proceso intenso y personal, concentrado en ayudar gente promedio con problemas y oportunidades promedio. ● La persona que lo brinda puede estar en un proceso de formación y no necesariamente debe contar con una vasta experiencia. 	<p>psicoterapia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Es un proceso más intenso concentrándose en dificultades profundas de personalidad o conducta. ● La persona que la ejecuta habrá de tener un proceso sólido de formación y contar necesariamente con una cédula profesional y/o estudios especializados en la problemática que atiende.
---	---

El acompañamiento psicológico de este programa está bajo la perspectiva de la psicología social aplicada desde el Enfoque Centrado en la Persona (ECP) y el uso de técnicas del paradigma cognitivo-conductual, principalmente en lo que se refiere al entrenamiento de habilidades sociales y asertivas.

Partiendo del campo de la psicología humanista y su aplicación en el área social, los prestadores del servicio están formados para responder a la realidad que acontece en el estilo de vida posmoderno que se caracteriza por ser un medio hostil, sin valores y con una pérdida de sentido vital. Ante esto muestran un carácter de responsabilidad, ejerciendo de forma actitudinal y técnica el papel del psicólogo en la intervención comunitaria (Corchado, 2012).

Con la dirección del compromiso y responsabilidad, se lleva a cabo la sensibilización, evaluación y retroalimentación de los procesos que llegan al Centro de Atención y Orientación Para Estudiantes (CAOPE) en la estrategia de Acompañamiento Psicológico.

Respecto a la evaluación, los estudiantes autodirigen el contacto y curso de las sesiones, planeando de acuerdo a las necesidades las maneras de trabajar, interviniendo con las técnicas adecuadas. Además, son asesorados por el profesor

de la asignatura⁴, brindando un espacio que se enfoca en el aprendizaje vivencial, permitiendo que cada uno tome lo propio de cada caso con el debido enfoque científico y técnico para expansión de un repertorio de soluciones y orientaciones para aportar avances a los procesos particulares.

Los prestadores de servicio asumen el compromiso y planean su esquema de intervención. Es destacable la formación en detectar situaciones catalogadas como problema por los grupos humanos, tratando los motivos de consulta como una oportunidad para el cambio.

Para explicar a detalle el procedimiento de cada intervención se da a continuación una secuencia de los pasos que los prestadores de servicio realizan.

OBJETIVOS

Brindar a los estudiantes de las FES Iztacala y Cuautitlán, servicios de orientación y apoyo para la reducción de riesgos a la salud, promoción del bienestar emocional y del desarrollo académico.

MÉTODO

La intervención de la estrategia de acompañamiento psicológico del CAOPE se ha llevado a cabo en dos *campi* universitarios de la UNAM. En la Facultad de Estudios Superiores (FES) Iztacala y en la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, ubicadas respectivamente en los Municipios de Tlalnepantla de Baz y Cuautitlán, en el Estado de México. Para ello se ha dispuesto de 12 cubículos en la primera sede y 5 cubículos en la segunda, todos ellos en condiciones adecuadas de higiene, iluminación y espacio. Cada cubículo cuenta con un escritorio, al menos dos sillas y una caja de pañuelos desechables, gel antibacterial y bote de basura.

En cuanto al método, se reitera que el eje fundamental es el establecido dentro del Enfoque Centrado en la Persona y algunas estrategias del modelo Cognitivo Conductual.

⁴ El servicio social de la Carrera de Psicología en FES Iztacala, es intracurricular, por tanto al mismo tiempo que se cumple el servicio de Psicología Social, se acreditan las Asignaturas de Psicología Aplicada Laboratorio VII y VIII del Plan de Estudios,

Procedimiento

A) Primer Contacto: El solicitante debe registrarse por correo electrónico en caope@campus.iztacala.unam.mx o por medio de una solicitud para recibir la atención en el caso de la FES Cuautitlán. Para el caso de Iztacala, se inscribe en una plataforma electrónica denominada "Antares" la cual se encuentra en el sitio web: <http://antares.iztacala.unam.mx/caope/index.cgi>. Una vez que la solicitud es enviada, el responsable de la estrategia asigna el caso a alguno de los consejeros prestadores de servicio, los cuales tienen que llevar a cabo las siguientes actividades:

✓ El consejero, una vez que se le asigna el usuario o cliente, tiene la responsabilidad de contactarlo en un lapso no mayor a 48 hrs., ya sea vía telefónica o correo electrónico, donde hará el primer contacto, con la finalidad de concretar el día y lugar de la sesión, por lo que resulta fundamental este primer momento.

✓ El consejero, el día de la sesión, tiene la responsabilidad de estar presente en el lugar donde se llevará a cabo, minutos antes de la hora acordada con el cliente.

✓ Antes de iniciar la sesión, el consejero, tiene la responsabilidad de realizar el encuadre al usuario, el cual deberá contener la siguiente información:

✓ El programa está diseñado para tener una duración de 5-8 sesiones, dependiendo de la situación que el cliente refiera, la variación de las sesiones pueden ser flexibles, cada sesión dura de 45-50 minutos.

✓ Tanto consejero como cliente tienen la responsabilidad de respetar el horario de la sesión, teniendo como tolerancia 15 minutos, después de este lapso de tiempo, no es recomendable llevar a cabo la sesión, sin embargo, cada consejero determinará si la sesión continúa o no.

✓ Es importante hacerle saber al cliente que sus datos son confidenciales y únicamente podrían ser utilizados para fines académicos, sin embargo, respetando datos personales, el cliente es libre de compartir lo que quiera.

✓ El consejero es responsable de informarle al cliente que solamente tiene derecho a dos faltas durante su proceso, después de dicha falta, se le dará de baja del servicio, debido a la demanda del propio servicio.

✓ Una vez comentado esto, se da inicio al proceso de la persona. El consejero, a través de las actitudes básicas de empatía, congruencia y aceptación incondicional, además de la instrumentalización, promoverá en él los procesos de transformación y cambio.

B) Aplicación de las estrategias: Para la intervención práctica los facilitadores fueron capacitados en el Enfoque Centrado en la Persona (ECP) de Carl Rogers, el cual desarrolló una instrumentalización, técnicas diseñadas para un servicio psicológico de calidad.

C)

RESULTADOS

Con el propósito de explorar las experiencias de los usuarios atendidos en la estrategia de Acompañamiento psicológico, se aplicó a 17 de ellos un formulario de opinión abierto en el cual se les pidió que redactaran su experiencia en el CAOPE.

A continuación, se presentan las características generales de los usuarios y sus experiencias dentro del centro organizadas en tres categorías.

Carrera a la que pertenecen

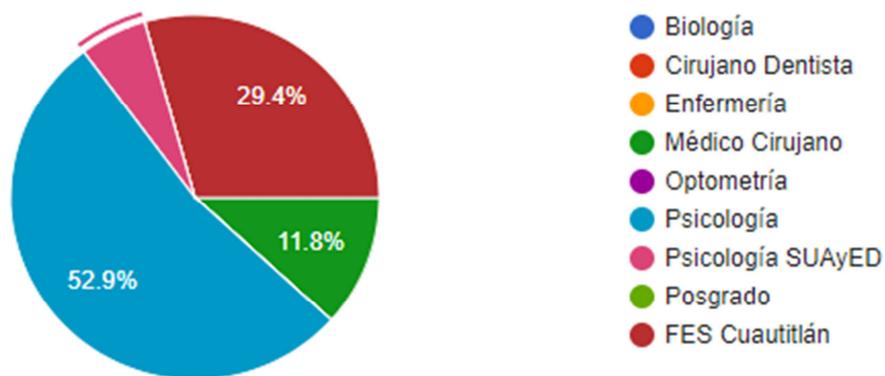


Gráfico 1. Carreras de los usuarios del CAOPE que respondieron el cuestionario.

Se muestra el porcentaje de las Carreras a las que pertenecen los usuarios que respondieron al cuestionario de opinión. Más de la mitad del total de ellos pertenecen a la Carrera de Psicología, seguida de alumnos que se encuentran estudiando en FES Cuautitlán y estudiantes de la Carrera de Médico Cirujano. Tan sólo el 1% de ellos pertenecen a la Carrera de Psicología en modalidad abierta y a distancia.

El Acompañamiento Psicológico como espacio de confianza.

Para los usuarios, el espacio de acompañamiento resultó una oportunidad para compartir experiencias, opiniones y significados personales que comúnmente no comparten de manera pública. La instrumentalización humanista, la confidencialidad de la información y las actitudes de los Consejeros entrenados en el enfoque centrado en la persona son elementos vitales que les permiten sentir a los estudiantes seguridad y aceptación sin temor a ser juzgados o criticados.

“Fue de gran ayuda, creo que deberían de hacer mayor publicidad, para que los demás se den cuenta que no están solos, que pueden encontrar ayuda y salir adelante de todas las dificultades que como jóvenes nos acosan”.

“Me gustó mucho que atendieran rápido a mi solicitud y me asignaran a una terapeuta que me ayudó muchísimo. Fue una experiencia muy agradable porque ahí encontré el espacio para sentirme en confianza y así platicar las cosas por las que estaba pasando”.

Apoyo en situaciones críticas de vida.

El acompañamiento psicológico ha permitido apoyar a los usuarios a enfrentar situaciones complicadas de vida que son percibidas por ellos como problema en los aspectos personales, familiares y de pareja mediante la escucha, la reflexión y la toma de decisiones.

Las técnicas humanistas permitieron de manera no directiva lograr que los usuarios asumieran su responsabilidad ante momentos complicados que comúnmente viven los estudiantes Universitarios.

“Me ayudó mucho en cuestión de salud mental: me hizo reconstruirme debido al trauma que había sufrido, y pude seguir normalmente con mis actividades cotidianas que había puesto en pausa por falta de atención hacia ella debido a mi proceso de duelo”.

“Pasaba por un momento crítico en mi vida y a pesar de que solo fueron dos sesiones me ayudó bastante. Quiero seguir, lástima que ya no sea con la misma profesional me dicen que tengo que volver a solicitar el acompañamiento ¡Gracias!”.

El consejero psicológico como agente de transformación y cambio.

De acuerdo con las experiencias de los usuarios atendidos en el CAOPE, las habilidades profesionales y personales de los consejeros permitieron fomentar procesos de transformación y cambio personal lo cual consideraron sumamente valioso para llevar de manera funcional el proceso de acompañamiento.

Los contenidos subjetivos del usuario, la forma como los comunica con palabras y otras manifestaciones no verbales se conjugan con la percepción directa que el consejero humanista tiene sobre las expresiones verbales y no verbales del cliente tratándolas con la instrumentalización pertinente determina en gran medida el resultado de cada proceso.

“Realmente fue una ayuda muy buena y adecuada, me enseñó bastantes cosas sobre mi y sobre cómo ver las cosas a mi alrededor, a no enfrascarme en lo malo y a

saber que no estoy sola y siempre puedes contar con alguien que te apoye”.

“La persona que me atendió siempre fue muy atenta y los objetivos que me planteó al principio de la terapia fueron los que logramos durante la misma. Quedé satisfecha con lo que trabajamos juntos”.

“Es un servicio de gran calidad, que si bien no cumplió mis expectativas las cambió completamente. El terapeuta que me fue asignado posee una gama de habilidades que fueron de gran ayuda en mi proceso, el cual fue bastante agradable y me ayudó a resolver muchas dudas acerca de la situación que necesitaba solucionar”.

DISCUSIÓN

Existe numerosa evidencia que refleja que los estudiantes Universitarios se encuentran en una situación crítica durante su estancia académica. Esta población es considerada especialmente vulnerable ante situaciones de estrés, depresión, ansiedad, violencia, problemas interpersonales y consumo de sustancias (Agudelo-Vélez, Casadiegos, y Sánchez, 2008; Leyton, Vásquez, y Fuenzalida, 2012).

Ante la imperiosa preocupación por las autoridades de la FES Iztacala y la FES Cuautitlán por atender las necesidades y problemáticas particulares del alumnado en los ejes de salud física, emocional y el bienestar académico, la Secretaría de Desarrollo y Relaciones Institucionales pone al alcance de los Universitarios espacios de acompañamiento psicológico comunitario a través del Centro de Apoyo y Orientación para Estudiantes (CAOPE) el cual pretende mediante intervenciones psicosociales lograr que los estudiantes desarrollen su potencial como seres humanos en espacios de escucha, reflexión y toma de decisiones.

El enfoque humanista-existencial que se utiliza en el acompañamiento acepta la importante necesidad de que los usuarios sean capaces de comprenderse a sí mismos y a la situación en la que se encuentran de tal manera que puedan guiar su atención al sentido de su existencia teniendo como premisa básica la conciencia de vivir en el aquí y en el ahora sin demeritar al pasado ni al futuro enriquecimiento y profundizando sus experiencias desarrollando sus capacidad para poner entre paréntesis sus propias preconcepciones y los propios prejuicios para acercarse a su experiencia de forma más abierta, contribuyendo a promover y facilitar el cambio de su personalidad (Sassenfeld y Moncada, 2006).

CONCLUSIONES

En la búsqueda de ofrecer argumentos lo mayormente objetivos del progreso obtenido, objetivos en la medida en que el cliente reporte su mejora en un ámbito concreto (puesto que es el mismo cliente quien lleva la evaluación de sus progresos durante todo el proceso, se debe confiar en que es él quien está en facultad de evaluar lo provechoso de tales actividades). Por ende se puede argumentar que el referente gradual que se considera en segunda instancia para la evaluación de las actividades es la demanda que se tiene en la estrategia de acompañamiento psicológico, interpretando que apunta a la difusión de un programa funcional para la comunidad. Por otro lado, se considera como incidencia el hecho de que, en ocasiones, los casos que se llegan a presentar en la estrategia, van más allá del acompañamiento psicológico; por tanto, es necesario realizar un trabajo multidisciplinario, donde intervienen médicos, psiquiatras e incluso, otras modalidades del servicio de CAOPE. Todo ello depende de la valoración y evaluación que obtuvo el consejero durante el primer contacto con el cliente. Una vez que se determina la necesidad de otro servicio, se le informa a la persona y si decide asistir: el consejero a cargo será quien realice los trámites para que se le agende una cita, misma que se llevará a cabo exclusivamente en FES Iztacala o si es el caso de intervención psiquiátrica, se derivará a la Dirección General de Atención a la Salud en Ciudad Universitaria,

siempre con una plena comunicación con las instancias correspondientes de la FESC.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agudelo-Vélez, D. M., Casadiegos, C. P., y Sánchez, D. L. (2008). Características de ansiedad y depresión en estudiantes universitarios. *International Journal of Psychological Research*, 1(1).

Corchado, A. (2012). ***La Psicología Humanista. Una aproximación teórica y experiencial***. México: Caballero Borja Ediciones.

Leyton, D., Vásquez, A., y Fuenzalida, V. (2012). La experiencia de estudiantes de contextos vulnerables en diferentes Instituciones de Educación Superior Universitaria (IESU): Resultados de investigación. *Calidad en la Educación*, (37), 61-97.

Rowan, J. (2008). ***Ordinary Ecstasy. Humanistic Psychology in Action***. USA: Routledge.

Sassenfeld, A. y Moncada, L. (2006). Fenomenología y psicoterapia humanista-existencial. *Revista de Psicología*, (1), 91-106.

Slaikeu, K. (1996). ***Intervención en crisis. Manual para prácticas e investigación***. México: Manual Moderno.

Torres Torija, J. (2007). ***Psicología Social Aplicada. Construyendo la demanda***. México: UNAM-FESI.