



Revista Griot

Revista Electrónica
Para Profesionales
De la Conducta Humana

Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras
Departamento de Consejería
Para el Desarrollo Estudiantil

Junta Editora:

Alicia M. Ríos, Ed.D.
Manuel Rivera, Ed.D.
Mariela Santiago, MCR

<http://revistagriot.uprrp.edu>

revistagriot@gmail.com

787-764-0000 Exts. 5683 / 5684



ISSN 1949-4742

VOLUMEN 1, No. 5, 2008

Revista Griot

Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil
Decanato de Estudiantes
Universidad de Puerto Rico

Lcdo. Antonio García Padilla
Presidente

Dra. Gladys Escalona de Mota
Rectora
Recinto de Río Piedras

Dra. Ivonne Moreno
Decana Interina
Decanato de Estudiantes

Dra. Raquel Maldonado
Directora Interina
Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil

Junta Editora

Alicia M. Ríos, Ed.D.

Manuel Rivera, Ed.D.

Mariela Santiago, MCR

Revista Griot

© 2008 Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil. Distribución gratuita.

Envíese los artículos para publicación a la dirección de correo electrónico revistagriot@gmail.com.

Revista Griot (ISSN 1949-4742)
Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil
Decanato de Estudiantes, UPR - Río Piedras
PO BOX 23137
San Juan, PR 00931-3137
Tel: 787-764-0000 Exts. 5683 / 5684
Fax: 787-763-4885

La Revista *Griot* es publicada una vez al año por el Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil (DCODE) del Decanato de Estudiantes de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. En cada número de la revista se presentan Artículos de Investigación que pueden incluir estudios tanto cuantitativos como cualitativos al igual que Teórico-Prácticos sobre otros asuntos profesionales. Los artículos sobre prácticas y estrategias en la consejería deben proveer una descripción clara del método, técnica, acercamientos o programa junto a una justificación adecuada y recomendaciones para la implementación en la práctica profesional. Aquellos sobre asuntos profesionales deben presentar un análisis profundo y discusión de asuntos vigentes relacionados a la práctica profesional. Todos deben estar escritos siguiendo las guías vigentes de estilo y redacción de la American Psychological Association (APA) tanto en contenido como en formato.

Índice

Carta de la Junta Editora

INVESTIGAR PARA SERVIR Junta Editora Revista Griot	1
Segundo Encuentro de Profesionales de la Conducta Humana en Instituciones Universitarias Junta Editora Revista Griot	3
Criterios Para la Publicación de Artículos Junta Editora Revista Griot	5

ARTÍCULOS

Conocimiento sobre Asistencia Tecnológica de los profesionales de ayuda, que trabajan en organizaciones de base comunitaria no gubernamentales con personas con impedimentos en Puerto Rico Angel A. Villafañe Santiago, Ed.D. MRC,	6
Intervenir en tiempos de crisis Manuel Antonio Rivera Ed. D., C. P. L.	20
La Investigación: Componente esencial en la prestación de servicios al estudiante universitario Priscilla Negrón Morales	38

Editorial

INVESTIGAR PARA SERVIR

La celebración del *Segundo Encuentro de Profesionales de la Conducta Humana en Instituciones Universitarias* reafirmó la importancia de la investigación en nuestras profesiones. La formación inicial recibida, así como las distintas modalidades de educación continua en las que participamos favorecen la integración de ideas y modelos teóricos para una prestación de servicios de calidad. No obstante, cada día descubrimos datos que deben ser convertidos en información que permita la consolidación de logros, la promoción de nuevas ofertas de servicio en la sociedad y una mejor aportación de servicios profesionales.

Todos estamos de acuerdo en que el estado de salud mental de nuestro pueblo necesita mucha más atención y cuidado de lo que está recibiendo. Aunque la salud mental parece ser uno de los asuntos que más preocupa a nuestra ciudadanía, seguimos arrastrando modelos de conducta en los que el bienestar emocional y mental son dejados para lo último y se atienden los eventos que surgen como si fueran situaciones de emergencia. Aún y cuando la mayoría de las veces tenemos éxito en nuestras gestiones de ayuda, sentimos que pudo haberse hecho mucho más para que el bienestar alcanzado no fuera tan sólo una sensación momentánea sino estable y duradera.

Necesitamos examinar, comparar y validar desde nuestro contexto cultural los más de 450 modelos de ayuda que actualmente existen. Es preciso dar lugar a modelos que, como la Terapia Narrativa, originada en las culturas de Australia y Nueva Zelanda, respondan a nuestra realidad local e incorporen elementos que sintonicen con nuestro colectivo imaginario. También es tarea urgente divulgar los hallazgos obtenidos en investigaciones previas, replicar los mismos y actualizar aquellos que sean necesarios.

Más importante aún es la necesidad de que la consejería profesional, la psicología y el trabajo social establezcan y fortalezcan vínculos profesionales que agilicen la labor realizada en cada uno de estos campos, promoviendo el conocimiento y el respeto mutuo y apoyando el trabajo desde cada una de estas perspectivas. En efecto, en ocasiones el desconocimiento mutuo obstaculiza los esfuerzos de muchos profesionales e impide alcanzar y consolidar logros. Una investigación que

sirva a las distintas disciplinas permitirá hablar un lenguaje común y trabajar desde un mismo frente a favor de nuestro pueblo.

Junta Editora Revista Griot

SEGUNDO ENCUENTRO DE PROFESIONALES DE LA CONDUCTA HUMANA EN INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS

Con la participación de 133 compañeras y compañeros, el pasado 14 de mayo se celebró el *Segundo Encuentro de Profesionales de la Conducta Humana en Instituciones Universitarias*. Esta actividad, iniciativa del Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil (DCODE), adscrito al Decanato de Estudiantes del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico, promueve un espacio para el encuentro de consejeros, psicólogos y trabajadores sociales que ofrece sus servicios a la población estudiantil universitaria a fin de que se intercambien ideas que redunden en un mayor beneficio de la población que atendemos.

El tema escogido para este segundo encuentro fue: *La Investigación: Componente esencial en la prestación de servicios al estudiante universitario*. La conferencia magistral estuvo a cargo de la doctora Priscilla Negrón, quien muy hábilmente sentó las pautas para los talleres concurrentes, resaltando los puntos más relevantes de todo quehacer investigativo. A su vez, los distintos talleres, ofrecidos por el doctor Manuel Capella, la doctora Nereida Delgado, la doctora Loida Martínez, el doctor Robinson Vázquez, la doctora Mildred Vera y el profesor José Serra, presentaron el trabajo de investigación desde distintas vertientes, motivando a los participantes a plantearse nuevos interrogantes en cuanto al lugar que ocupa esta faceta de nuestra labor profesional y a las exigencias de nuestra clientela.

Cabe señalar que en la investigación realizada entre los participantes del *Primer Encuentro*, celebrado en el 2007, de las 85 personas que completaron y entregaron el instrumento, 14 varones (un 83% del total) y 54 mujeres (un 80% del total) respondieron que dedicaban menos del 40% de su jornada laboral a trabajos de investigación. Tres varones (17% del total) y 14 mujeres (20% del total) no contestaron dicho reactivo. La misma investigación reveló que tan sólo dos varones (12% del total) y ocho mujeres (12% del total) habían publicado sus artículos y trabajos de investigación en revistas profesionales, contrastando con los 15 varones (88% del total) y las 59 mujeres (87% del total) que no lo habían hecho (Una compañera no contestó el reactivo.). Esto puede deberse a nuestros múltiples compromisos en la prestación de servicio directo a nuestros estudiantes, pero no deja de ser un evento inquietante, particularmente cuando nos toca a nosotros mismos crear y promover nuevas iniciativas y programas que deben estar cimentados en investigaciones serias y rigurosas.

Conforme se desprende de las 112 hojas preparadas para la evaluación general de la actividad, más del 70% de los participantes que contestaron se mostraron satisfechos con la marcha del Segundo Encuentro. Entre los señalamientos hechos, hubo la observación acerca de las facilidades físicas del lugar y la organización del almuerzo. El equipo formado por los docentes de la consejería del DCODE reconoce que tal vez la Escuela de Derecho no fue el mejor lugar para este tipo de actividad ya que la estructura de los salones usados no era la ideal. En cuanto al almuerzo, pudo haber sido que el compartir con compañeras y compañeros llevó a extender la sobremesa, dificultando el flujo de las personas que estaban en fila para comer. Otros comentarios tuvieron que ver con los materiales entregados, particularmente el tipo y el tamaño de la letra y con la organización del registro al inicio de la actividad. Tomaremos muy en serio todas estas observaciones para futuras iniciativas.

Queremos agradecer a todas las personas que contribuyeron en la organización y ejecutoria del *Segundo Encuentro*. Recordamos a todos nuestros compañeros y compañeras que este tipo de actividad lleva celebrándose tan sólo dos años y que vamos aprendiendo sobre la marcha.

Algunas cosas están en nuestras manos mientras que otras salen de nuestro alcance. Esperamos seguir promoviendo este encuentro y manifestamos nuestro compromiso de apoyar cualquier gestión de este tipo o similar que procure un mayor crecimiento de nuestras profesiones.

CRITERIOS PARA LA PUBLICACIÓN DE ARTÍCULOS

1. Los artículos deben ser escritos por profesionales de la conducta humana: consejeros, psicólogos, trabajadores sociales y psiquiatras.
2. Los artículos deben tratar sobre temas, investigaciones y proyectos especiales relacionados con nuestros campos profesionales y, en la medida que aplique, deben considerar los aspectos culturales de nuestro entorno.
3. Los trabajos presentados deben estar redactados según el formato de APA. No pueden ser enviados en *PDF*.
4. El tipo de letra debe ser *Times New Roman*, tamaño 12, a espacio y medio (1.5).
5. Los artículos deben tener un máximo de 20 páginas, incluyendo la bibliografía.
6. No se efectuarán cambios que incidan en el contenido, aunque la Junta Editora se reserva el derecho de corregir errores gramaticales o de referencia.
7. Los artículos están sujetos a reacciones y comentarios de pares.
8. Cada autor es el responsable intelectual del contenido de su escrito, además de confirmar que el mismo no ha sido publicado anteriormente.
9. La Revista GRIOT se publica sin fines de lucro, por lo cual los autores de los artículos no recibirán ningún tipo de regalía por la publicación de sus escritos.
10. Los artículos escritos en colaboración deben identificar debidamente a todos los autores.
11. La Junta Editora de la Revista GRIOT se reserva el derecho de decidir los artículos que serán publicados. Por lo tanto, la acción de someter artículos no garantiza la publicación de los mismos.
12. Los artículos sobre investigaciones deberán estar organizados en los siguientes apartados: Objetivos, Metodología, Hallazgos, Análisis y Recomendaciones.
13. Si los artículos incluyen tablas, éstas deben haber sido elaboradas usando las herramientas de *EXCEL* o *WORD* para facilitar la incorporación de las mismas.

La revista es de todos y todas.

¡COLABOREMOS EN SU PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN!

Conocimiento sobre Asistencia Tecnológica de los profesionales de ayuda, que trabajan en organizaciones de base comunitaria no gubernamentales con personas con impedimentos en Puerto Rico

Angel A. Villafañe Santiago, Ed.D. MRC, VEC, ATC
Universidad de Puerto Rico

Resumen

Este estudio exploró el nivel de conocimiento sobre la Asistencia Tecnológica en organizaciones de base comunitaria no gubernamentales que trabajan con personas que tienen impedimentos en Puerto Rico. La muestra fue seleccionada por disponibilidad y estuvo compuesta de maestros, consejeros, trabajadores sociales y adiestradores de empleo, entre otros profesionales; dependiendo de su preparación académica y la misión de cada organización. Se exploró el conocimiento en asistencia tecnológica a nivel general y por áreas (sensorial, motora, cognitiva, comunicación y legal). Los hallazgos reflejaron una ausencia de conocimiento general en asistencia tecnológica. Al realizar el análisis por áreas, sólo 73.1% de los sujetos reflejaron tener conocimientos en comunicación, tomando como base el criterio de 70% en una escala de aceptable y no aceptable.

Descriptores: Asistencia Tecnológica, profesionales de ayuda, organizaciones de base comunitaria, personas con impedimentos

Abstract:

This study explore the knowledge about technological assistance on communities' base organization that works with people with disabilities. The sample were teachers, counselor, social workers, employment trainer, and other professionals. It was observed that the 73.1% of people has knowledge on communications.

Keywords: technological assistance, community-based organizations, people with disabilities

En la actualidad, existen varias interpretaciones o definiciones de lo que es la asistencia tecnológica y de lo que significa en la vida diaria de las personas. Esta tecnología proporciona herramientas valiosas para acelerar y facilitar la ejecución de diversas tareas, convirtiéndose en una fuerza influyente en el diario vivir. También permite a las personas con impedimentos interactuar con personas que no tienen ningún tipo de impedimento (Administración de Rehabilitación Vocacional, 1997). Por otro lado, aumenta su funcionalidad e integración tanto a nivel laboral como académico, social y familiar.

El Programa de Asistencia Tecnológica de Puerto Rico (PRATP, 2005) define la asistencia tecnológica como cualquier instrumento, aditamento, servicio, pieza de un equipo o aparato adquirido comercialmente, construido o adaptado a base de las necesidades de la persona con impedimento, el cual es utilizado para aumentar, mantener o mejorar sus destrezas o capacidades funcionales. Según Cook & Hussey, 1995 y Bryant & Crews, 1998, la asistencia tecnológica puede clasificarse en dos tipos: la baja o simple y la alta o compleja.

La tecnología baja o simple ha sido descrita como equipos que la mayoría de las veces son de bajo costo y fáciles de crear y obtener. Estos equipos requieren un proceso más sencillo para su funcionamiento. La tecnología de bajo costo es toda aquella adaptación de equipos que requiere unos procesos más sencillos para su funcionamiento; así como, un nivel de conocimiento básico para su fabricación. El funcionamiento de esta tecnología es bastante sencillo para cualquier persona, incluyendo a los estudiantes. Algunos ejemplos de tecnología simple son los lápices, los tableros de comunicación de papel, las lupas, las calculadoras; levantar un escritorio con cualquier material, de manera que pueda ser más funcional para una persona en silla de ruedas; alguna campana utilizada por una persona con paraplejia (sin sensaciones de movimiento en las extremidades inferiores de su cuerpo) para avisar que necesita ayuda; entre otros.

La tecnología compleja se refiere a los equipos que regularmente son costosos y cuya adquisición es más complicada. Esta tecnología por lo general es electrónica. Las personas que la utilizan necesitan ser adiestradas por un profesional. Ejemplos de la tecnología compleja son las sillas de ruedas electrónicas con funciones especiales, las computadoras y los tableros de comunicación electrónicos. También, existen programas como el JAWS, lector de pantalla capaz de convertir navegadores comerciales como *Internet Explorer* y *Firefox* en navegadores parlantes. El *Open Book* hace la función de una máquina lectora parlante de todo tipo de información impresa en formato de texto. Estos programas, al igual que muchos otros, pueden beneficiar a estudiantes con problemas de aprendizaje y con dislexia, además de personas con baja visión (Álvarez, 2007).

La asistencia tecnológica se convierte en una ventana de esperanza para las personas con impedimentos. Por tal razón, esta investigación explora el conocimiento de los

profesionales de ayuda, sobre la asistencia tecnológica, en organizaciones de base comunitaria no gubernamentales que trabajan con personas con impedimentos en Puerto Rico. Este conocimiento fue medido a nivel general y por áreas (sensorial, motora, cognitiva, comunicación y legal). Más adelante aparecerá el análisis de los resultados y algunas recomendaciones, de manera que se pueda continuar fortaleciendo la investigación y el conocimiento en asistencia tecnológica.

Diseño

El diseño que se utilizó para esta investigación fue uno exploratorio-descriptivo. El estudio exploratorio busca conocer sobre un fenómeno en particular del que se tiene poco o ningún conocimiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2003). Este estudio cuenta con un componente exploratorio, debido a que no se ha encontrado evidencia en Puerto Rico de investigaciones en el área de asistencia tecnológica en organizaciones de base comunitaria que trabajen con personas con impedimentos, por lo que aparenta ser un tema poco estudiado. La investigación también tiene un componente descriptivo ya que busca definir características y perfiles del fenómeno sometido al estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2005).

En esta investigación, se busca explorar el conocimiento de los profesionales sobre la asistencia tecnológica, en organizaciones de base comunitaria que trabajan con personas con impedimentos en Puerto Rico. Tomando como base este objetivo, se diseñaron unas preguntas que guiaron la investigación. Para contestarlas, se utilizó el análisis cuantitativo. Este análisis permite que las observaciones sean más explícitas; facilita la recopilación y el resumen de los datos; permite agrupar, cuantificar, categorizar y enumerar. En las investigaciones cuantitativas es necesario ser explícito acerca de lo que se quiere investigar. Esto se debe a que busca describir y explicar el fenómeno estudiado (Hernández, Fernández y Batista, 2005).

Variables

Las variables del estudio fueron las siguientes: el conocimiento sobre la asistencia tecnológica, la educación en el área de asistencia tecnológica, los años de servicio, si recibieron adiestramiento en asistencia tecnológica y si consideraban la asistencia tecnológica al momento de prestar los servicios a las personas con impedimentos.

Definiciones operacionales

1. Conocimiento – se refiere a la información sobre la asistencia tecnológica que tiene el personal que trabaja en organizaciones de base comunitaria que prestan servicios a personas con impedimentos.
2. Asistencia tecnológica – se refiere a cualquier servicio y equipo que ayuda a aumentar, mantener, mejorar o desarrollar las capacidades funcionales de la

persona con impedimentos.

3. Años de servicios – el número de años que los participantes de esta investigación llevaban trabajando en la organización de base comunitaria.
4. Educación en el área de asistencia tecnológica – se refiere a cursos formales (certificaciones o cursos universitarios), adiestramientos o talleres, conferencias o lecturas realizadas sobre la asistencia tecnológica de parte de los participantes de esta investigación.
5. Referido – significará aquella persona con impedimentos que solicita directamente los servicios o es enviado por otras dependencias (públicas o privadas) a la organización no gubernamental de base comunitaria.
6. Lugar de referidos para asistencia tecnológica – significará el Centro ATREVI de la Administración de Rehabilitación Vocacional y el Programa de Asistencia tecnológica del Instituto *Filius* de la Universidad de Puerto Rico.
7. Profesionales de ayuda en organizaciones de base comunitaria que trabajan con personas con impedimentos – se refiere a aquellos profesionales que intervienen directamente en su rehabilitación, logrando un impacto en el participante/ consumidor a favor de su empleabilidad o una vida lo más independiente posible.

Descripción y selección de la muestra

La muestra en este estudio estuvo constituida por 145 personas, mayores de edad (21 años en adelante), que trabajan en organizaciones de base comunitaria que tienen contrato de servicios con la Administración de Rehabilitación Vocacional (ARV) de Puerto Rico. Estas organizaciones prestan servicios directos a las personas con impedimentos, por lo que están en un continuo avalúo de sus capacidades funcionales para lograr su rehabilitación o una vida lo más independiente posible.

Las organizaciones no gubernamentales de base comunitaria que participaron en el estudio fueron: Taller Industrial para Personas con Impedimentos de Coamo (TIPCO), Inc.; EPI de Guayama; Centro de Adiestramiento para Personas con Impedimentos (CAPI) de Aibonito; Centro de Adiestramiento y Trabajo para Personas con Impedimentos (CATPI) de Patillas; Colegio de Educación Especial y Rehabilitación Integral (CODERI) en Río Piedras; Comunidad Innovadora de Trabajo, Adiestramiento y Educación a Personas con Impedimentos (CITAEPI), Inc.

(CITAEPI); Instituto de Adiestramiento, Empleo y Vida Independiente (IAEVI) de Bayamón; Instituto Pre Vocacional e Industrial de Puerto Rico (IPVI), Inc. de

Arecibo y Mayagüez; Movimiento para el Alcance de Vida Independiente (MAVI); Centro Nuevos Horizontes de Bayamón; *Training and Consulting Services (TCS), Inc.*; y, *YAI/National Institute for People with Disabilities (NIPD)* de Puerto Rico. No se pudieron contactar a las personas que trabajaban con *Pro Action Human Systems (PAHS)* de Río Piedras.

En cada institución, los grupos estuvieron constituidos por el personal que presta servicios directos a las personas con impedimentos. Este personal se compone de maestros, consejeros, trabajadores sociales y terapeutas, entre otros profesionales; dependiendo de la misión de la organización y el título del puesto (ejemplo: manejadores de casos). Este personal participó libre y voluntariamente, constituyendo una muestra por disponibilidad.

Instrumentos de medición (Protocolos)

El instrumento utilizado en la investigación constaba de dos partes. La primera, contenía una planilla dividida en dos secciones: datos demográficos e información relacionada a la educación y la aplicación de la asistencia tecnológica. Su primera sección incluía la edad, el género, la organización para la cual trabaja la persona evaluada, sus años de experiencia de trabajo en la organización y la posición que ocupaba en la misma. La segunda sección, se componía de reactivos dirigidos a explorar si recibió adiestramientos en el área de asistencia tecnológica, el tipo de adiestramiento, si conocía a dónde debía referir a una persona para evaluación en asistencia tecnológica y si consideraba la asistencia tecnológica al momento de trabajar con las personas con impedimentos.

La segunda parte consistió de un instrumento diseñado por el investigador, tomando como base parte de los reactivos del instrumento que diseñó la Sra. Nannette M. Abadía Muñoz en el año 2002 en una investigación titulada: “Conocimientos de los consejeros en rehabilitación vocacional sobre el uso de equipos de asistencia tecnológica disponibles para las personas con impedimentos significativos”.

El nuevo instrumento diseñado se contestaba con una escala de SI o NO y se dividió en cinco partes: conocimientos sobre la asistencia tecnológica en las funciones sensoriales (reactivos del 1 al 13), motoras; (reactivos del 14 al 26); cognitivas (reactivos del 27 al 39); de comunicación (reactivos del 40 al 52) y el conocimiento en leyes relacionadas a la asistencia tecnológica (reactivos 53 al 65).

Este instrumento pasó por un análisis de juicio de expertos para determinar la validez interna y la validez aparente. Este análisis fue realizado por la Sra. Rosa Mercado Padín, MEd, OTR/L; la Sra. Edna González, terapeuta del habla con certificado en asistencia tecnológica; y, la Sra. Miltia Santiago Vázquez, Oficial de Programa II del Programa de Asistencia Tecnológica del Instituto Filius de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Una vez concluido este análisis, se procedió a modificar las premisas según las

recomendaciones y ubicarlas en las categorías referentes a las funciones sensoriales, motoras, cognitivas, de comunicación y conocimientos en aspectos legales. Al finalizar este proceso, se procedió a escoger seis (6) reactivos de cada área para redactarlos de forma negativa; de manera que, el lector de las premisas pasara por un proceso de análisis antes de contestar. De esta forma, se esperaba obtener unos resultados más certeros. Por tanto, tenía seis (6) reactivos negativos por cada área, para un total de veinticuatro (24).

Procedimiento

Para realizar esta investigación, se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

1. La propuesta fue sometida a la consideración de la directora del DCODE.
2. Luego de haber obtenido su aprobación, se procedió a someter la solicitud para la autorización del Comité Institucional para la Protección de los Seres Humanos en la Investigación (CIPSHI).
3. Al mismo tiempo, para realizar el estudio se solicitó autorización a las siguientes organizaciones: Taller Industrial para Personas con Impedimentos de Coamo (TIPCO), Inc.; EPI de Guayama; Centro de Adiestramiento para Personas con Impedimentos (CAPI) de Aibonito; Centro de Adiestramiento y Trabajo para Personas con Impedimentos (CATPI) de Patillas; Colegio de Educación Especial y Rehabilitación Integral (CODERI) en Río Piedras; Comunidad Innovadora de Trabajo, Adiestramiento y Educación a Personas con Impedimentos (CITAEPI), Inc.; Instituto de Adiestramiento, Empleo y Vida Independiente (IAEVI) de Bayamón; Instituto PreVocacional e Industrial de Puerto Rico (IPVI), Inc. de Arecibo y Mayagüez; Movimiento para el Alcance de Vida Independiente (MAVI);
4. Centro Nuevos Horizontes de Bayamón; *Pro Action Human Systems (PAHS)* de Río Piedras; *Training and Consulting Services (TCS), Inc.*; y, *YAI/National Institute for People with Disabilities (NIPD)* de Puerto Rico.
5. Mediante comunicación telefónica con los directores de las organizaciones se les explicó el propósito de la investigación, la metodología que se utilizaría para llevar a cabo el estudio y se establecieron fechas aproximadas para realizarlo. También, durante esta comunicación se le informó que al ser el director o directora de la organización no podía participar; de manera que, durante el proceso de administración no existieran elementos de coerción (presión indebida). Además, se le solicitó autorización para obtener la cooperación de la secretaria; de manera que, cuando llegara el sobre con la hoja de promoción, las hojas de consentimiento informado y el instrumento, ubicara la promoción en los lugares comunes donde los empleados suelen desayunar, almorzar o realizar cualquier otra actividad de interrelación. Esta promoción constaba de la invitación a participar en el estudio,

el propósito del mismo, las fechas para completar el instrumento y los teléfonos donde comunicarse para aclarar dudas relacionadas al instrumento o a la hoja de consentimiento.

6. La secretaria procedería a ubicar la hoja de consentimiento y el instrumento al lado de la promoción e invitación a participar en el estudio para que la persona interesada pudiera tenerlo accesible. Luego, los entregaría a cada uno de los empleados que reunieran los criterios para participar en el estudio.
7. Al cumplirse el tiempo estipulado para participar en el estudio, se procedió a llamar a la organización para pasar a recoger el instrumento y la hoja de consentimiento, luego de asegurarnos que conservaron copia de esta última.

Análisis

Para el análisis estadístico de los datos, se utilizaron estadísticas descriptivas como medidas de tendencia central (frecuencia, y por ciento). Para las medidas de dispersión, se utilizaron la desviación estándar y la varianza. En cuanto a las comparaciones, se utilizó la prueba T. El nivel de significancia fue $P \leq 0.05$.

Datos demográficos

En los datos demográficos, se destaca que el 50% (72) de los participantes en el estudio tenía entre 20 a 30 años de edad; mientras, el 30% (44) se encontraba entre los 31 a 40 años. Estas edades representan el desarrollo de mayor productividad en una persona trabajadora en Puerto Rico. Predominó el género femenino con un 71% de participantes.

El mayor número de personas que trabaja en organizaciones de base comunitaria y que participó del estudio se encuentra en CODERI con el 15% (21 sujetos) y el 14% (20 sujetos) en TIPCO de COAMO. Otro hallazgo importante es que el 72% (105) de los sujetos llevaba de 0 a 5 años trabajando en la organización. Sólo el 19% (28 sujetos) llevaba de 6 a 10 años. Esto es un dato de mucha importancia, debido a que podría reflejar migración de los empleados a otros escenarios de trabajos. En cuanto a la preparación académica, el 70% (102) de los sujetos tenía un bachillerato, seguido de un 15% (22 sujetos) con maestría.

Al momento del estudio del análisis de la posición laboral de los sujetos en organizaciones de base comunitaria, se encontró que el 47% (68) eran adiestrados de empleo y 10% (15 sujetos) eran coordinadores. Por tanto, esta muestra se compone en su mayoría de

personas trabajando de forma directa con la persona con impedimentos; por lo que debería tener conocimientos en asistencia tecnológica como un componente importante en la rehabilitación de las personas con impedimentos.

Un dato interesante del estudio es que refleja que el 51% de los sujetos no había recibido adiestramientos o educación sobre asistencia tecnológica; mientras que el 49% sí había recibido. Estos resultados contrastan con la cantidad y tipo de educación en asistencia tecnológica que informaron haber recibido los participantes; debido a que, el 44.8% contestó haber tomado algún curso, adiestramiento, lectura o conferencias. No obstante, el 51% (74) de los sujetos señaló que no le aplicaba la premisa, mientras que el 4.1% (6) no contestó. Esto podría implicar la posibilidad de que no hayan tomado adiestramientos en el área de asistencia tecnológica.

Al preguntárseles si conocían los lugares, agencias o programas a dónde referir a una persona con impedimentos para evaluación en el área de asistencia tecnológica, el 64% de los sujetos contestó afirmativamente, mientras que el 30% señaló no conocerlos y un 6% no contestó la premisa. Hay que tomar en consideración este por ciento, 36%, debido a que este personal está trabajando con las capacidades funcionales de la persona con impedimentos y está llamado a estar lo más cualificado posible para realizar intervenciones que redunden en beneficio de estos seres humanos.

En la premisa que exploraba el conocimiento sobre los lugares, agencias o programas que refieren a una persona con impedimentos para evaluación en el área de Asistencia Tecnológica, el 30.3% señaló que no le aplicaba la premisa, mientras que el 12.4 % no la contestó. Esto podría implicar desconocimiento a dónde referir a la persona para evaluación en el área de asistencia tecnológica.

De los sujetos, un 91% señaló considerar la asistencia tecnológica durante el proceso de ayuda. Sin embargo, el 30.35% señaló no aplicarle cuando se les preguntó a dónde podía referir una persona con impedimentos para evaluación en el área de asistencia tecnológica y el 12.4% no la contestó. Estos datos podrían constituir una disonancia cognitiva entre lo que tratan de proyectar los sujetos y la realidad vivida en estos aspectos, lo que parece repercutir en una deseabilidad social al contestar la premisa basándose en los datos obtenidos.

Hallazgos y conclusiones sobre conocimientos en asistencia tecnológica

Se partió de la premisa de que 70% o más indicaba que los participantes del estudio tenían conocimientos relacionados a la asistencia tecnológica, en una escala de aceptable o no aceptable.

Áreas de conocimientos en asistencia tecnológica (AT)	Frecuencia	Aceptable	Frecuencia	No aceptable
	f	Por ciento	f	Por ciento
Sensorial	75	51.7	70	48.3
Motora	37	25.5	108	74.5
Cognoscitiva	3	2.1	142	97.9
Comunicación	106	73.1	39	26.9
Legal	18	12.4	127	87.6

N = 145

Los hallazgos reflejaron que los sujetos que participaron del estudio no tienen conocimiento en asistencia tecnológica. Al realizar el análisis por área, se observa que los sujetos tienen conocimiento sólo en el área de comunicación (73.1%). El área sensorial fue la segunda con mayor puntuación con un 51.7%; aunque, dentro de la escala de aceptable y no aceptable esto significa poco conocimiento. Las áreas de menor conocimiento fueron la cognitiva con 2.1% y la legal con 12.8%.

Estos datos son muy importantes debido a que las organizaciones de base comunitaria no gubernamentales que participaron en el estudio ofrecen servicios a las personas con impedimentos a través de contratos con la Administración de Rehabilitación Vocacional de Puerto Rico. Por tanto, es posible suponer que si existe entre su personal de servicio directo poco o ningún conocimiento sobre la asistencia tecnológica, entonces las personas con impedimentos servidas podrían tener dificultad en la integración, inclusión, vida independiente y el mismo proceso rehabilitador.

Es importante recalcar que adquirir conocimientos sobre la asistencia tecnológica en la actualidad es un tema que necesita ser difundido entre los profesionales de ayuda que trabajan con personas con impedimentos. Se ha comprobado que el resultado del impacto de la asistencia tecnológica es mayor independencia y productividad, autoestima positiva, inclusión, integración y adaptación de la persona con impedimentos (Torres, 1999). La necesidad de ayuda tecnológica de las personas con impedimentos no debe identificarse individualmente, sino por un equipo multidisciplinario calificado que debe incluir terapeutas físicos, ocupacionales o patólogos del habla, entre otros (Torres & Turull, 1998).

Otro aspecto a resaltar en los resultados de esta investigación es que sólo un 12.08% señaló tener conocimientos relacionados a las leyes sobre asistencia tecnológica. Este hecho podría implicar aspectos relacionados al manejo de casos que puedan dificultar el éxito de una vida independiente o la obtención de un trabajo para la persona con impedimentos; podría incluso llevar a que este participante de los programas

comunitarios abandone los servicios de rehabilitación aduciendo las múltiples barreras que encuentra por la ausencia de asesoría en cuanto a sus derechos y deberes. Según Torres (1999), el conglomerado de leyes establecen los derechos de las personas con impedimentos. Entre estos, se encuentra el logro de una vida independiente, que los individuos lleguen a disfrutar de una auto determinación y toma de decisiones y que obtengan beneficios en la educación. También deben reflejarse tanto en la selección de carreras significativas como en el logro de una inclusión total a la sociedad en las áreas sociales, educativas, económicas, políticas y culturales. Es necesario que los profesionales de ayuda tengan conocimientos sobre las leyes relacionadas a la asistencia tecnológica y a las personas con impedimentos para lograr esas metas.

Según Abadía (2002), la asistencia tecnológica y los profesionales que trabajan en el proceso de rehabilitación de las personas con impedimentos deben enfocarse en promover la selección informada (ley 93-112 de 1973, conocida como el Acta de Rehabilitación Vocacional, según enmendada) relacionada al equipo de asistencia tecnológica. Su propósito sería que las personas elegibles puedan obtener un empleo competitivo o lograr una vida independiente.

Otro hallazgo que hay que destacar es que sólo un 51.7% demostró conocimientos de asistencia tecnológica en el área sensorial. Dentro de la escala de aceptable y no aceptable, ese por ciento significa poco conocimiento. Sólo un 25.5 % demostró tener conocimientos de asistencia tecnológica en el área motora y 2.1%, en el área cognoscitiva. Por lo tanto, habría que reforzar estos aspectos e incluir los conocimientos relacionados a los diferentes aditamentos, equipos y servicios que cubren estas áreas de asistencia tecnológica en el personal de servicio directo que trabaja con las personas con impedimentos en las organizaciones de base comunitaria. De esta forma, podríamos obtener que los participantes o consumidores tengan mayor accesibilidad en su entorno y fuera de éste; además, que puedan adquirir nuevos conocimientos, procesar información y tener una mayor accesibilidad y movilidad.

Riemer-Reiss (1999) señaló que los aditamentos de asistencia tecnológica han aumentado la capacidad de millones de individuos con impedimentos a llevar una vida independiente y productiva. De acuerdo al Centro Nacional de Estadísticas de Salud de los Estados Unidos, en el año 1994, diecisiete (17) millones de norteamericanos utilizaron algún aditamento de asistencia tecnológica para ajustarse al impedimento. Estos aditamentos han permitido a los individuos con impedimentos un proceso de inclusión en todos los aspectos y una contribución a la sociedad. Investigadores como *Rubin* y *Roessler* (como se cita en *Riemer-Reiss*, 1997) indicaron que la tecnología sostiene la promesa de ampliar los contactos sociales de un individuo aumentando el funcionamiento personal y disminuyendo el sentido de estar incapacitado.

Existen diversos equipos de asistencia tecnológica y recursos que son seleccionados de acuerdo a las necesidades propias de cada tipo de impedimento o condición. Para cubrir

la amplia gama de condiciones, la asistencia tecnológica abarca una gran cantidad de equipos de naturaleza variable. Entre estos equipos y recursos se encuentran las tecnologías relacionadas a posicionamiento y movilidad, la comunicación aumentativa, las computadoras, los juguetes y juegos adaptados, las áreas de trabajo y la vivienda adaptada. Torres (1999), sostiene que la asistencia tecnológica puede ser clasificada o agrupada en trece categorías que se desglosan a continuación: ayudas para actividades funcionales, controles ambientales, ambulación, ayudas para sentarse y lograr posicionamiento, prótesis u ortopédicos, artículos de arquitectura, transportación, movilidad, ayudas para la cama, comunicación, educativas y vocacionales, ayudas sensoriales y recreativas.

La investigación reflejó que no hay relación significativa entre las variables conocimiento en asistencia tecnológica y preparación académica de los participantes ($P < 0.05$). No obstante, al dividir el conocimiento por área, existe una relación significativa baja en las áreas de conocimiento en asistencia tecnológica legal, comunicación y motora; no así, en las áreas sensoriales y cognitivas.

Otro hallazgo de relevancia es que el 91% de los sujetos del estudio contestó que consideraba la asistencia tecnológica durante el proceso de ayuda a la persona con impedimentos. Sin embargo, sólo el 64.1% de los sujetos contestó conocer los lugares a dónde referir a las personas con impedimentos para evaluación o servicio de asistencia tecnológica. Aunque estos por cientos son altos, probablemente hayan contestado por discapacidad social, ya que el conocimiento en cuatro (4) de las cinco (5) áreas evaluadas fue bajo. Es importante señalar que EDUCAVIPRO de San Juan fue la organización de base comunitaria no gubernamental de mayor conocimiento en asistencia tecnológica, seguido de MAVI y CAPI de Aibonito. Además, no existe diferencia entre ambos géneros en relación al conocimiento que poseen en asistencia tecnológica ($P \leq 0.05$). Por otro lado, no existe diferencia significativa al comparar la preparación académica con el conocimiento en asistencia tecnológica en los sujetos que participaron del estudio ($P \leq 0.05$).

El conocimiento en asistencia tecnológica se hace indispensable al tener personas con impedimentos con una multiplicidad de funciones y tareas tanto en su vida diaria como a nivel laboral que podrían requerir de servicios y equipos para aumentar, retener o mejorar sus funciones, incluyendo su nivel de productividad y autoestima.

Recomendaciones

1. Las entidades gubernamentales y del sector privado deben aunar esfuerzos para desarrollar un ciclo de adiestramientos en asistencia tecnológica en las áreas relacionadas con lo sensorial, motor, cognitivo y legal en organizaciones de base comunitaria no gubernamentales.

2. Explorar a través de otros estudios si los sujetos que participaron del estudio conocen y utilizan los servicios de los lugares que realizan evaluaciones y prestan servicios de asistencia tecnológica a las personas con impedimentos.
3. Llevar a cabo un estudio con otros profesionales de ayuda a través de una pre y post prueba para medir su conocimiento en asistencia tecnológica.
4. Llevar a cabo un estudio relacionado a la migración de los empleados de organizaciones de base comunitaria no gubernamentales hacia otros escenarios y las repercusiones en cuanto al impacto a los servicios a las personas con impedimentos en asistencia tecnológica.

Es evidente que todavía falta mucho por investigar en los aspectos relacionados a la asistencia tecnológica. Con esta investigación, se pretende contribuir a que todos los profesionales de ayuda puedan tener otras referencias sobre los mismos; de manera que, les ayude a continuar brindando unos servicios de excelencia cuando estén trabajando con la funcionalidad de la persona que tiene una condición o impedimento que lo limita para ser más independiente o productivo.

Referencias

- Administración de Rehabilitación Vocacional. (1997). *Ley de asistencia tecnológica para personas con impedimentos de 1988, según enmendada en 1994*. Traducción al español y producida en tecla agrandada por el Centro de Traducción Educativa y Cultural de Puerto Rico, Inc. (Texto integral, abril).
- Abadía-Muñoz, N. M. (2002). *Conocimiento de los consejeros en rehabilitación de la Administración de Rehabilitación Vocacional sobre el uso de equipos de asistencia tecnológica disponibles para las personas con impedimentos significativo*. Tesis de maestría no publicada, Universidad de Puerto Rico, Río Piedras, Escuela Graduada de Consejería en Rehabilitación.
- Alvarez, M. (2007). *Equipos parlantes*. <http://www.manolo.net/magni.htm>
- Bryant B. & Crews, P. (1998). The technology-related assistance to individuals with disabilities act: Relevance to individuals with learning disabilities and their advocates. *Journal of Learning Disabilities*. 31 (1), 4-15, Jan/Feb 1998.
- Cook, A. & Hussey, S. (1995). *Assistive Technologies: Principles and Practice*. San Louis, Missouri: Mosby-Yearbook, Inc.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. & Baptista-Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. (2da Ed.) México: Mc Graw-Hill. <http://www.pratp.upr.edu/defiat.htm>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. & Baptista-Lucio, P. (2005). *Metodología de la Investigación*. (2da Ed.) México: Mc Graw-Hill. <http://www.pratp.upr.edu/defiat.htm>
- Programa de Asistencia Tecnológica (PRATP). (2005). *Leyes, reglamentos y manuales de procedimientos relacionados a la asistencia tecnológica*. [http:// www.pratp.upr.edu/at.htm](http://www.pratp.upr.edu/at.htm)
- Riemer-Reiss, M. L. (1997). *Factors associated with assistive technology discontinuance among individuals with disabilities*. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy. College of Health and Human Services, Department of Human Services, Human Rehabilitation, University of Northern Colorado. Greeley, Colorado.
- Riemer-Reiss, M. L. & Wacker, R. R. (1999). Assistive technology use and abandonment among college students with disabilities. *International electronic Journal for leadership*

in learning, 3, 23. December 23, 1999.

Torres, L. M. (1999, 2002). *Asistencia Tecnológica: Un derecho de todos*. San Juan, Puerto Rico: Isla Negra Editores.

Torres, L. M. y Turull, C. (1997, 1998). *Inclusión: Privilegio o derecho*. San Juan, Puerto Rico: Editorial Isla Negra.

Intervenir en Tiempos de Crisis

Manuel Antonio Rivera Ed. D., C. P. L.

Universidad de Puerto Rico

Resumen:

La intervención en crisis es un elemento que forma parte de todas las profesiones de ayuda. Prepararse para un manejo adecuado de las mismas es una exigencia para quienes brindan un servicio directo orientado al bienestar. No obstante, la percepción de lo que es una crisis no es igual para todo el mundo, por lo que su manejo puede prestarse a confusiones. Este artículo ofrece ideas y pautas para una correcta intervención.

Palabras claves: Crisis, desarrollo humano, intervenciones

Abstract:

Crisis intervention is an endeavor of all helping professions. An adequate preparation for dealing with them is a requirement for those who offer services related to wellness and well-being. However, as there are different perceptions of what constitutes a crisis, there is considerable confusion as to the best way of managing them. This article presents ideas and guidelines for a proper intervention.

Key words: Crisis, human development, interventions

En el ejercicio de nuestras profesiones, los consejeros, psicólogos y trabajadores sociales ofrecemos nuestros servicios en los más variados escenarios. Ya sea a través de la consejería o la terapia individual, la atención a parejas o a grupos, o mediante otras modalidades, buscamos promover alivio y remedio a situaciones que afectan adversamente el bienestar de nuestra clientela. Al mismo tiempo, mediante diferentes gestiones educativas, buscamos apotestar a las personas que se confían a nosotros orientándolas a pensar y obrar proactivamente, a fin de que puedan retomar el curso de su vida y fijarse nuevas metas que alcanzar. De cuando en cuando, nos vemos inmersos en situaciones de crisis que reclaman una atención especial e inmediata. Puede ser una respuesta a un evento crítico individual, masivo o grupal, previsto o imprevisto, único o recurrente. Puede incluso darse en el transcurso del proceso de ayuda, cuando nuestros clientes reviven episodios traumáticos y tal vez inconclusos de su vida y se sienten tan abrumados que se muestran incapaces de reaccionar en formas que contribuyan a su bienestar.

Nuestra respuesta profesional a tales eventos y situaciones nos exige actuar conforme

los más estrictos principios de salud mental, seguir los parámetros de acción establecidos por nuestras profesiones para dichas ocasiones, y mantener el respeto a la persona que sufre. Al mismo tiempo, debemos ser lo más creativos posible a fin de que nuestras intervenciones vayan más allá del mero aplicar determinados protocolos y se ajusten a la realidad particular de las personas afectadas, creando nuevas estructuras que den lugar a la recuperación y a la esperanza.

Se nos pide evaluar, conceptualizar y ayudar lo más rápidamente posible e incluso imaginar posibles escenarios futuros que deban ser evitados o promovidos. Todo esto en cuestión de horas, cuando no de minutos. Lo que aprendimos de los libros y en los cursos de formación académica son peldaños importantes. No obstante, la manera en que reaccionemos en estas situaciones contribuirá a una resolución exitosa de las situaciones creadas por estos eventos.

En el trabajo que sigue, reorganizo algunas ideas ya conocidas, actualizándolas con aportaciones recientes de profesionales en el campo de intervención en crisis, así como mis propias reflexiones y las presento como una herramienta para una mejor ejecutoria profesional. He querido evitar cargar el texto con demasiadas citas y referencias para que la lectura sea más ágil, pero anoto las más importantes en la sección de referencia bibliográfica. Por supuesto, no me atribuyo la creación de todos estos mecanismos de intervención, pero entiendo que en este caso, la importancia del tema tiene prioridad sobre el intelectualismo académico. Espero que esta oferta sea de utilidad y pueda ser enriquecida por los comentarios y sugerencias de quienes la lean y usen.

DE ESTO Y DE AQUELLO

La vida está llena de inconvenientes. Son aquellos eventos que se suceden uno tras otro como si estuvieran conspirando contra nuestro bienestar. Nos irritan y frustran e incluso pueden llegar a detenernos temporariamente, haciéndonos invertir tiempo y energía que muy bien podríamos utilizar en otros menesteres.

Nos levantamos temprano en la mañana y descubrimos que no hay café o se acabó la leche. Tratamos de encender el carro y nos damos cuenta que la batería está agotada o hay una goma vacía. Ese día en particular, todas las personas decidieron salir temprano para el trabajo, formándose un tapón descomunal. En el trabajo faltó alguien, no encontramos un documento, se dañó la fotocopidora, no sube la computadora, los baños están inservibles...

Los inconvenientes parecen pequeños duendes al acecho de una víctima inocente, casi

siempre nosotros mismos. Si se suman a otros, pueden llegar a dar la impresión de que las cosas van de mal en peor y lo mejor sería refugiarse en casa y hacer nada. Estos son sentimientos drásticos y derrotistas que parecen impedir cualquier acción asertiva que pretenda remediar lo que ocurre. Nos convencemos de que detrás de estos inconvenientes vienen otros y, a fin de cuentas, las cosas van a seguir igual.

Puede que haya quien piense que los inconvenientes son imprevisibles y tal vez en alguna que otra ocasión lo sean. Pero es relativamente fácil no quedarnos sin café o leche sin revisamos la alacena o la nevera y las surtimos a tiempo. Lo mismo sucede con el carro. El mantenimiento programado del vehículo puede evitar situaciones incómodas y molestas. Así sucesivamente. Cuando no los pudimos prever, puede que los inconvenientes nos saquen de carrera momentáneamente, pero casi siempre los podemos manejar. La dificultad está cuando reaccionamos a ellos como si fueran eventos catastróficos que vienen a acabar con nosotros, a quitarnos la paz y terminamos por perder el control sobre nuestros pensamientos y acciones. Le damos una proporción mayor que la que en realidad tienen y acabamos por agotarnos en un esfuerzo por salir a flote.

En la vida hay conflictos. Son eventos que exigen respuesta a una situación dada. Piden una toma de decisión, pero las decisiones nunca son tan fáciles como quisiéramos, particularmente cuando involucran y afectan a otras personas o trascienden a otras áreas de nuestra vida (Bush y Folger, 1994).

Los conflictos provocan emociones y sentimientos mucho más marcados que los producidos por los inconvenientes. Mal entendidas, manejadas de forma inadecuada, estas emociones y estos sentimientos pueden llevarnos a conductas no apropiadas, terminando en decisiones fallidas, con serias consecuencias.

Un conflicto pobremente conceptualizado produce una percepción unidimensional de las cosas y de las personas, dando lugar a prejuicios y juicios que se sostienen y fortalecen en lo que parece ser una lógica incuestionable. Todo es blanco o todo es negro, sin posibilidad alguna para tonalidades grises. Las personas son buenas o malas, sin lugar para un espacio intermedio. Hay situaciones conflictivas en las que tenemos que decidir entre dos o más opciones agradables o entre una opción que nos gusta y otra que nos disgusta, lo que hace más difícil aún la toma de decisiones. Si a esto se añade la presión de tiempo, la situación se complica más, generando nuevas fuentes de tensión y ansiedad.

Hay conflictos intrapersonales e interpersonales. Los primeros surgen en nuestro interior, cuando chocamos con eventos que ponen a prueba nuestras creencias, principios y valores. Todo lo que antes dábamos por seguro y válido entra ahora en un terreno en el que la duda parece ser la dueña del momento. Cuestionamos decisiones y acciones pasadas y sentimos inseguridad ante el futuro. Los segundos, los

conflictos interpersonales, pueden llevarnos a atribuir motivos a la conducta de otras personas, a competir por recursos o por reconocimientos, a responder ante lo que percibimos como injusticias o amenazas y a terminar en un estado de agotamiento y aislamiento insoportable.

En la vida hay problemas. Muchas veces surgen de conflictos no resueltos o atendidos incorrectamente. Nos confunden y desorientan, deteniendo nuestra marcha y haciéndonos perder el optimismo y la esperanza.

Mientras que los conflictos piden una decisión, los problemas reclaman una solución y las soluciones no siempre son fáciles de identificar o de ejecutar. Más aún, hay problemas que no tienen solución aparente, inmediata o a corto plazo y hay problemas que no tienen solución alguna excepto aprender a vivir con ellos. Lamentablemente, no siempre estamos preparados para manejar este tipo de situaciones y nos sumimos en un pozo de aflicción y desesperanza.

Las cosas se complican cuando confundimos inconvenientes, conflictos y problemas y le atribuimos a uno las características de otro. Ante los inconvenientes, como el quedarnos sin café, podemos reaccionar inapropiadamente y culpar a la pareja por no haber estado pendiente de asuntos de importancia tan vital como éste. El retraso de la toma de decisiones, característica de un conflicto, puede muy bien convertirse rápidamente en una decisión no contemplada o deseada para la cual no siempre hay marcha atrás. Los problemas pobremente atendidos pueden generar conductas hostiles, destructivas para con uno mismo o para con los demás.

Don Pablo Freire (1997a, b; 1999) solía hablar de diferentes estilos de pensamientos, los que a su vez daban lugar a estilos de conducta. Hacemos uso de sus ideas para identificar estilos de pensamiento y de conducta como respuestas a los inconvenientes, conflictos y problemas. Podemos reaccionar a ellos de manera infantil, esperando que otras personas se hagan cargo del asunto e intervengan prontamente. O tal vez lo hagamos de manera ingenua, negando que exista un inconveniente, un conflicto o un problema y dando tiempo para que el paso de los días resuelva lo que nos afecta.

Quién sabe si pensamos u obramos de manera mágica, pidiendo que poderes invisibles tomen cartas en el asunto, librándonos de la responsabilidad de actuar. O lo dejamos en manos de los avances tecnológicos, la nueva magia de nuestros tiempos, como si la inteligencia artificial pudiera sustituir la acción humana basada en criterios éticos y morales.

Muy pocas veces obramos de manera crítica, tomándonos el tiempo para discernir la naturaleza del evento, identificar adecuadamente qué es lo que está ocurriendo,

buscar el origen del asunto y plantearnos posibles respuestas y consecuencias si hacemos o no hacemos algo. No siempre examinamos nuestros recursos internos y externos para saber si podemos manejar el asunto por nosotros mismos o si hace falta buscar y pedir ayuda. Dejamos que nuestras emociones y sentimientos se conviertan en un torbellino de pasiones del cual se nos hace sumamente difícil salir.

DE ESTO OTRO

¿Y las crisis? ¿A qué se deben? ¿Cómo se manejan? ¿Qué consecuencias pueden tener en nuestra vida?

Puede parecer increíble, pero las crisis se distinguen claramente de los inconvenientes, los conflictos y los problemas. Es cierto que podemos interpretar y reaccionar a los inconvenientes como si fueran crisis. No tener café para tomar en la mañana puede ser visto como el inicio de una migraña incapacitante que repercutirá en el resto del día. Pero también lo podemos resolver tomando el café en el negocio cerca del trabajo. La toma de decisiones puede hacernos perder el equilibrio interno y llevarnos a pensar que todo está perdido, al igual que puede ser ocasión para evaluar logros obtenidos y plantearse nuevos rumbos. Pero nada de esto, por importante que sea o parezca ser, es en sí mismo una crisis. Es más, el evento en sí mismo no es la crisis. La crisis es la respuesta al evento (Conner, 2006; Everly, 2000; RNAO, 2002).

La crisis se produce cuando un evento estresante sobrepasa nuestra habilidad para responder adecuadamente al mismo. Sea un reto, una oportunidad o una amenaza, el evento tiene el potencial de crear las condiciones para una respuesta crítica. Es como si se produjera un cortocircuito en nuestro interior que nos impide establecer un diálogo con nosotros mismos a fin de que podamos autodirigir nuestra conducta. Nos sentimos incapaces de pensar con claridad y objetividad porque las emociones y los sentimientos nos abruman y terminamos por detenernos en el camino.

Los eventos críticos son sumamente variados. Puede haber sido un accidente en el que nos vimos involucrados o del cual fuimos testigos. La muerte violenta o inesperada de una persona significativa o de personas a quienes juzgamos inocentes; una amenaza de muerte para nosotros o para nuestros seres queridos, algo que se da en muchos escenarios de nuestro país; la amenaza a la integridad física; las pérdidas de salud, de empleo, de relaciones; todos estos eventos pueden dar lugar a una crisis de acuerdo a cómo se interpreten y reaccione a los mismos.

Ciertamente, hay muchos otros eventos estresantes que pueden precipitar una crisis.

La guerra o el terrorismo son ejemplos fehacientes, como también pueden serlo los desastres naturales o los producidos por las personas. Pensemos en el reciente ciclón Nargis que devastó parte de Birmania/Myanmar, un desastre natural, y la manera en la que los generales que gobiernan dicho país han reaccionado, un desastre de naturaleza humana, y tenemos los ingredientes para una crisis de proporciones gigantescas.

Eventos que nos llevan a cuestionar nuestras creencias, principios y valores pueden también precipitar una crisis. Descubrir la infidelidad de la pareja, o toparnos con la posibilidad de nuestra propia infidelidad, pueden desembocar en una crisis interna de difícil manejo. Son eventos en los que nos sentimos descorazonados, sin esperanza o visión de futuro y que repercuten fuertemente en nuestras relaciones y en nuestros actos.

FÁCIL O DIFÍCIL, ¿CÓMO LAS MANEJAMOS?

Comencemos por recordar que el evento no es la crisis. La crisis es la respuesta al evento. Esto nos lleva a considerar los siguientes puntos:

- Hay situaciones críticas relacionadas con el crecimiento y desarrollo humano (Rosen, 1998). Son crisis normativas, esperadas y, hasta cierto punto deseadas, porque si no se dan, puede ser indicio de que algo no marcha como debería hacerlo. Pensemos en los hitos que marcan el desarrollo de nuestros hijos e hijas: sentarse, gatear, pararse, dar los primeros pasos... Algunas de estas crisis pueden ser motivo de celebración, recordadas por fotos y vídeos. Otras, como la entrada en la pubertad, el cuestionamiento de la autoridad paterna, el descubrimiento de un mundo más allá del hogar, pueden generar enormes tensiones e incomodidades. Pero todas forman parte de un patrón establecido de maduración y madurez. Su manifestación se produce de acuerdo a los rasgos de cada cultura, por lo que no deben alarmarnos más allá de lo esperado conforme se van dando.
- Hay eventos no normativos (Rosen, 1998). Son las llamadas *crisis situacionales*. Se caracterizan por ser impredecibles y porque pueden ocurrirle a cualquier persona en cualquier momento. Pensemos en el cierre de la fábrica en la que hemos trabajado muchos años. A pesar de que pueda haberse escuchado el rumor del cese de operaciones, muchas veces nos negamos a considerar la posibilidad real del mismo por lo que cuando ocurre, sentimos como si nos hubiésemos quedado a la intemperie.
- Aunque ambos tipos de eventos, los normativos y los no normativos, son importantes, conviene tener claro que no todos producen una respuesta crítica en todas las personas afectadas. Es más, ni siquiera podemos decir que producen

respuestas críticas en la misma persona. Una persona pueda entrar en crisis al quedarse sin trabajo la primera vez y permanecer tranquila si el hecho se repite más adelante en su vida, o viceversa (Siebert, 1993).

- Las respuestas a eventos críticos no necesariamente son indicadoras de patología. Es importante factorizar el elemento cultural en toda respuesta humana. Llorar e incluso gritar ante la muerte de un ser querido puede ser parte de un proceso de recuperación y no de desintegración.
- Las crisis son respuestas a eventos estresantes. Éste es el elemento clave. No podemos vivir sin algún tipo de estrés. El estrés crea las condiciones para las más variadas respuestas a situaciones humanas. Los eventos que pueden precipitar una crisis generan una cantidad elevada de estrés, tanto del bueno (eustrés) como del malo (distrés), pero el estrés producido es parte de la respuesta crítica, no es la crisis en sí misma. Ciertamente, mal manejado, el estrés puede tener consecuencias adversas a la estabilidad de la persona, por lo que debe ser atendido adecuadamente, pero nunca podrá ser eliminado del todo.
- Los eventos que producen crisis y las crisis mismas pueden ser conceptualizados como peligro, amenaza u oportunidad. En esto se parecen a los conflictos. Todo dependerá de la naturaleza de los mismos, de la manera en que se interpreten y del repertorio de respuestas que tengamos a la mano.
- Las crisis pueden producir traumas a corto y a largo plazo. *Trauma* significa golpe, una agresión fuerte a nuestra integridad física y emocional. No es fácil evaluar la magnitud o las consecuencias del trauma producido por un evento crítico, pero es precisamente aquí donde se lleva a cabo nuestra función como profesionales de ayuda.
- Finalmente, y tal vez la nota más esperanzadora de todas, las crisis siempre son temporeras. Es cierto que este espacio de tiempo al que llamamos *temporero* puede durar más de lo esperado; pensemos en la reconstrucción física, emocional y social de la China luego del terremoto ocurrido en el mes de mayo; pero tienen un final. No podemos vivir en perpetuo estado de crisis. Nos vendríamos abajo, sin posibilidad de recuperación.

INTERVENCIÓN EN LA CRISIS

Como profesionales de la conducta, es muy probable que en más de una ocasión nos veamos involucrados en una crisis y tengamos que intervenir en el manejo de la misma. En nuestro caso particular, más allá de los cuidados médicos o policiales que puedan darse

y en los cuales podemos servir de apoyo, la intervención en crisis es la oferta de cuidados psicológicos a las víctimas de algún evento crítico para ayudarles a recuperar un nivel adaptativo de funcionamiento y para prevenir o mitigar el potencial negativo de un trauma psicológico (Conner, 2006; RNAO, 2002).

Profundicemos en lo anterior. La intervención siempre ha de ser oferta, nunca imposición. No debemos olvidar la capacidad de cada persona para responder por sí misma a los más variados eventos de los que está hecha la vida. Esta capacidad, identificada por algunos profesionales como *resiliencia*, hace referencia a la posibilidad de recuperar la forma anterior a un evento traumático e incluso a salir ampliamente mejorado del mismo (Viscott, 1996). Ya hemos señalado que no todas las personas responden de la misma manera a un evento crítico e incluso una misma persona puede tener respuestas diversas a lo largo de su vida. Es importante reconocer y aceptar que no todas las personas quieren o requieren que intervengamos con ellas y pueden llegar a resentir nuestros intentos y esfuerzos. Una evaluación inicial, producto de un diálogo atento y respetuoso, puede llevarnos a determinar si la persona cuenta con los recursos internos y externos necesarios para manejar la situación.

Ofrecemos cuidados psicológicos. Desde la dimensión del *advocacy* (Toporek, 1999) una vertiente de las profesiones de ayuda, podemos hablar en nombre de las personas afectadas o identificar recursos disponibles. También podemos hacer un trabajo de *outreach* (acercamiento a otras instancias) hacia la comunidad, poniendo en juego elementos conducentes al restablecimiento de la persona. Ambas acciones siguen el patrón del andamiaje de ayuda (*scaffolding*), mediante el cual tratamos de identificar e incorporar aquellos recursos que puedan contribuir a la resolución de la crisis y al mejoramiento de la situación. No obstante, no debemos olvidar que el grueso de nuestra intervención estará caracterizado por el apoyo psicológico que brindemos a fin de que la persona afectada pueda recuperar su equilibrio emocional, afectivo, cognitivo y conductual. Metafóricamente hablando, en estos momentos de la intervención en crisis tal vez tengamos que actuar con una urgencia quirúrgica para atender aquellos asuntos que exijan prioridad. Al mismo tiempo, nos iremos planteando la posibilidad de que se produzca algún tipo de estrés más allá del evento traumático que requiera intervenciones posteriores. Una de estas posibilidades es el *Síndrome de Estrés Postraumático*, lo que nos obligará a mantener un ojo avizor conforme vamos brindando nuestros servicios.

La palabra *victima* debe ser tomada en serio. La persona que responde a un evento precipitante con una conducta de crisis se siente a sí misma como víctima. No es tiempo para emitir juicios sobre lo apropiado de dicha conducta. Las personas a quienes pretendemos ayudar sienten que algo en su vida ha sido violentado, tal vez con carácter irreversible, y hay que atender con urgencia ese sentido de agresión y de pérdida. El siguiente paso, no siempre fácil, es ayudar a superar lo más pronto posible el estado

de victimización para cerrarle el camino a otras conductas potencialmente destructivas. Es por eso que procuramos que las personas recuperen o alcancen una conducta que les permita adaptarse a los cambios provocados por el evento crítico, funcionar adecuadamente en adelante y prevenir o mitigar cualquier daño posterior. Aunque el término *adaptación* no es el más feliz, es ciertamente el que mejor describe la orientación de nuestras acciones.

Finalmente, la intervención en crisis no elimina la posibilidad de intervenciones posteriores o de psicoterapia, ni tampoco la sustituye. Una cosa no es la otra. Una posible consecuencia de la intervención podría ser la necesidad de referimiento a otros servicios o profesionales que puedan ayudar en el proceso de recuperación.

Puede darse el caso de que la persona asistida decida seguir tratándose con el profesional de ayuda que intervino durante el período de crisis, lo que tiene la ventaja de agilizar los procesos siguientes. No obstante, no debe perderse de vista la posibilidad de que el evento que propició la crisis y la intervención profesional pueda haber dado lugar a emociones y sentimientos en el profesional de ayuda que dificulten la prestación de sus servicios. Un ejemplo de lo anterior es si el profesional de ayuda ha evitado un acto suicida u homicida y desarrolla fuertes vínculos emocionales con las personas afectadas, ofuscándose así su objetividad profesional.

QUÉ Y CÓMO

Tenemos muchos protocolos de intervención en la crisis (Everly, Flanner, & Mitchell, 2000; Flannery & Everly, 2000; Mitchell, 2003). Algunos de estos protocolos son el resultado de estudios y análisis sumamente serios y ponderados. Otros dan la impresión de que se improvisa según la situación, haciendo que las personas que ayudan estén pisándose los pies unas a otras. Hay protocolos son excelentes en cuanto a lo que se debe hacer pero adolecen en el capítulo de cómo hacerlo. No basta con una sucesión mecánica de actos. El contenido de los mismos es sumamente importante o de lo contrario, la intervención corre el riesgo de ser inefectiva.

La revisión de la literatura revela algunos elementos comunes que debemos incorporar en nuestras gestiones profesionales (Everly, 2000). Los mismos pueden ser agrupados en acciones inmediatas y acciones posteriores, pero todas ellas dentro de un mismo proceso de intervención. Entre las inmediatas, podemos destacar las siguientes:

1. Los esfuerzos deben ser coordinados. No ayuda en nada duplicar acciones. Una buena coordinación contribuirá a la eficiencia y a la eficacia de los trabajos. Coordinar no es protagonismo. El protagonista es la persona afectada. El coordinador puede ser una persona o un equipo a cargo de la situación, pero siempre debe

prestar atención a lo que digan los profesionales de ayuda que estén interviniendo directamente con las personas en crisis y no limitarse a dar instrucciones de acuerdo al manual establecido.

2. La intervención tiene carácter de urgencia. No hay espacio para la burocracia y el papeleo. Esto puede venir después. Es posible tener los formularios a la mano y limitarse a recoger los datos que sean más relevantes a la situación atendida.
3. Se responde con precisión. Una vez identificada la situación más sobresaliente como respuesta al evento precipitante, se atiende a la misma, evitando crear una crisis donde no la hay.
4. La urgencia y la precisión misma hace que las intervenciones sean breves e inmediatas, teniendo como meta principal lograr la estabilización de la persona afectada, ayudándole a recuperar una percepción cognitiva correcta. En algunas ocasiones, habrá que ayudarla también a recuperar su sentido de identidad, a orientarse en tiempo, espacio y lugar, atendiendo lo inmediato sin perder de vista el futuro. Esta idea vale tanto para una única persona afectada como si son muchas las afectadas por el evento.

Entre las acciones posteriores pero no menos importantes dentro de la misma intervención en crisis, mencionamos:

1. La intervención en crisis debe facilitar la comprensión de lo ocurrido. En una fracción de segundo, otro carro puede chocar con el nuestro y cambiar drásticamente nuestra vida. La primera pregunta a la que muy probablemente tengamos que responder es: “¿Qué pasó?” Aunque en el ejemplo citado, la respuesta es fácil, en otros no será así. Ayudar a la comprensión de lo ocurrido conlleva tener claro los elementos contribuyentes al evento, evitando en lo posible conjeturas, opiniones y, mucho menos juicios o valorizaciones de nuestra parte.
2. Si de alguna manera el evento era previsible, es conveniente identificar elementos detonantes. Esto puede llevar a señalar responsabilidades, algunas de las cuales podrían recaer en la persona afectada, por lo que habrá que manejar el asunto con suma sensibilidad y delicadeza, sin obviar posibles aspectos éticos y legales. Identificar estos elementos detonantes tiene el valor añadido de poder controlarlos en el futuro para evitar repeticiones de los eventos precipitantes.
3. De la mano del punto anterior, es vital permitir que la persona pueda ventilar sus sentimientos. Esto nos permitirá conocer la manera en que percibe la severidad del evento y medirla contra algún criterio objetivo. Existe la posibilidad de conductas histéricas, hostiles o agresivas, pero éste es un primer paso para la

integración y superación de la crisis. Conviene recordar que algunas personas pueden entrar en shock y aturdirse emocional o cognitivamente, desconectándose de lo ocurrido o reaccionando de manera violenta, por lo que habrá que estar pendiente a las conductas que se van manifestando conforme se adelanta en el proceso de intervención. No obstante, proveer espacio para explorar, examinar y evaluar tanto lo ocurrido como las respuestas producidas es ya un importante paso en el proceso de ayuda.

4. Además del shock ya mencionado, la persona afectada puede manifestar un miedo o una ansiedad intensos, un estado exagerado de agitación, síntomas de depresión y conductas psicóticas. En estos casos, la intervención dependerá de gravedad de las conductas exhibidas y muy posiblemente haya que referir a otros profesionales. En ocasiones, habrá que determinar si la persona afectada debe ser referida a servicios médicos de urgencia que la estabilicen mediante sedación para ser atendidas en otro momento.
5. Los niños reaccionan a las situaciones de crisis de manera diferente a cómo lo hacen los adultos. Es posible que no puedan definir con claridad lo que ha ocurrido o entiendan su relación con el evento mismo. Luego de estabilizarlos y tranquilizarlos, es importante hablar con sus cuidadores primarios para que estén atentos a posibles retrasos e incluso retrocesos en su desarrollo, a la falta de atención o concentración, a conductas agitadas o ansiosas y a temer cualquier tipo de separación de sus personas significativas. Una consecuencia posible es la de los terrores nocturnos, fenómeno que se da luego de iniciado el sueño y que impide un descanso apropiado (Brock, Sandoval & Lewis, 2001; Brock, 2002; Pataki, Stone, & LeViness, 2000).
6. En los adolescentes, las reacciones pueden ser más parecidas a las de los adultos. No obstante, además de cierto grado de desorganización, puede darse una pérdida de visión de futuro, pensando que no hay mañana. Si el evento precipitante culminó en la pérdida de una persona significativa o si es interpretado como una injusticia, el adolescente puede desarrollar sentimientos de venganza y comenzar a idear acciones de corte justiciero.
7. Es posible, también, que intente revivir el evento, pensando que en una segunda ocasión podrá controlar todos los aspectos del mismo o podrá revivir la emoción que sintió cuando se dio originalmente. Este tipo de conducta conlleva unos riesgos de daño potencial que no deben ser desestimados como tonterías de jóvenes. Por otro lado, el profesional de ayuda que interviene en la crisis debe alertar a los cuidadores primarios del adolescente sobre la posibilidad de una conducta oposicional o agresiva que pueda limitar otras opciones en la recuperación del joven (Brock, Sandoval

8. & Lewis, 2001; Brock, 2002; Conner, 2007).
9. Por su parte, en los adultos se han identificado cuatro estilos de respuestas o más bien cuatro momentos o estadios mediante los cuales se procesa el evento precipitante de la crisis (Everly, 2000). Tal vez al principio de la intervención no puedan verse con claridad, pero deben ser tomados en cuenta:
 - A. La conducta heroica: Consiste en proteger vidas y propiedades, en ocasiones a riesgo de la propia seguridad personal.
 - B. La conducta romántica: Se refleja en un fuerte sentimiento de alivio al verse librado de daños mayores, seguido de un agradecimiento generalizado y un optimismo exagerado.
 - C. La conducta desilusionada: Hace referencia a la toma de conciencia de la situación, la magnitud y gravedad de lo ocurrido, y al coraje y la frustración al verse involucrado en la misma y tener que depender de otras personas. En algunas personas sobrevivientes de desastres naturales o creados por los humanos, puede darse un sentimiento de culpa precisamente por haber sobrevivido al evento. En otras personas, cuando la pérdida fue de un hijo u otro ser querido, puede producirse coraje ante la persona que ya no está, achacándole que no hizo lo necesario para sobrevivir. En algunas instancias, puede producirse una conducta de aislamiento o de *invernadero*, cuando la persona afectada rehúye todo contacto y se niega a relacionarse con los demás.
 - D. La conducta de reconstrucción: Ciertamente, es la meta que se desea alcanzar a la mayor brevedad posible, pero para la cual no hay un tiempo establecido ya que cada persona y cada evento son únicos.

De ahí la importancia de que todas las intervenciones en las crisis atiendan la situación inmediata e iluminen posibles secuelas.

- I. En las mujeres se dan respuestas de crisis a eventos muchas veces propiciados por los hombres o por la estructura patriarcal de nuestra sociedad. Basta recordar situaciones de abuso y de maltrato que pueden terminar en conductas autodestructivas o dañinas para con otras personas. Si el profesional que interviene en la crisis es varón, deberá estar atento a cualquier señal que le deje saber si la mujer en crisis desea ser atendida por otra mujer, evitando así complicar una situación ya de por sí delicada. Es importante recordar que la respuesta al evento puede dejar a la mujer sin palabras con las que pueda comunicar y compartir su situación, aumentando considerablemente sus niveles de ansiedad y de temor. En

algunas ocasiones, la mujer no se atreverá a hablar por miedo a represalias una vez regrese a su hogar o porque entiende que no ha sabido cumplir con sus roles o las expectativas sociales. En estos casos de extrema vulnerabilidad, la intervención en la crisis procurará ayudar a la mujer a identificar estos elementos agravantes y a aprender nuevos estilos de manejo. Es esencial, también, trabajar en coordinación con otras agencias, particularmente si se determina que la mujer debe ser referida a servicios que le provean refugio y protección (Kohli, 2001).

2. Aún y cuando pueda parecer fuera de lugar, la misma intervención debe focalizar en conductas a corto y a largo plazo que puedan contribuir a la solución del evento. Sin minimizar o trivializar la magnitud de lo ocurrido, y sin negar el significado que la persona afectada le atribuye, es preciso reformular lo ocurrido y comenzar a mirar hacia el futuro para evitar un estancamiento emocional que la lleve a quedarse fija en el suceso. Esto conlleva favorecer y promover la autogestión por parte de la persona, a fin de que pueda volver a hacerse cargo de su vida y sus decisiones.
3. A tono con el *advocacy* y el *outreach* ya mencionados, tal vez sea necesario crear situaciones de dependencia temporeras. Puede que haga falta un refugio o albergue, una hospitalización breve, ayuda económica de agencias públicas o privadas, pero las mismas deben estar a tono con la situación y con las posibilidades de respuesta de la persona, evitando crear situaciones de dependencia permanentes que impidan la independencia y la autogestión ya mencionadas.
4. La intervención en crisis debe tener un término en el tiempo. De nuevo, dependiendo de la magnitud y severidad del evento precipitante, así será nuestra participación, sin convertirnos en muletas que entorpezcan la recuperación de la persona y sin crear problemas nuevos e innecesarios.

TRIAGE PSICOLÓGICO

Si la crisis surge como respuesta a un evento en el que muchas personas se ven afectadas, conviene llevar a cabo un *triage* psicológico. El término tiene su origen en las muchas guerras en las que los seres humanos nos hemos visto involucrados y que parecen definir nuestra naturaleza. *Triage* es la evaluación de las condiciones de las personas afectadas para determinar gravedad y urgencia a fin de establecer un orden de atención y servicios. Se trata, entonces, de discriminar entre el número de los afectados para determinar cuáles tratamientos van a ser inmediatos y cuáles van a ser diferidos y a quiénes se les va a ofrecer según el orden establecido (RNAO, 2002).

Además de determinar la naturaleza y magnitud del evento, el *triage* identifica daños inmediatos y previsibles, así como las fortalezas y recursos de la persona, procurando identificar la posibilidad de ideación o conducta suicida por parte de la persona afectada (Bongar, 1991). De manera especial, es vital conocer los rasgos culturales desde los cuales se interpretará el evento, los vínculos afectivos y los grupos de apoyo con los que se pueda contar. En el caso de una sola persona, puede conllevar la decisión de una hospitalización voluntaria o involuntaria en una facilidad médico-psiquiátrica para lograr la estabilización. Otro elemento a considerar es la proximidad con el evento. Pudo haber sido tanto una proximidad física como una emocional. La persona pudo haber sido participante directa de lo ocurrido o conocer a alguna persona afectada. En este caso, probablemente reflejando patrones culturales universales, conviene recordar que reaccionamos de manera distinta cuando las cosas nos ocurren personalmente a cuando les ocurre a personas que dependen de nosotros, particularmente hijos o padres. De nuevo, conviene traer a la mente la reacción de muchos padres y madres que perdieron a sus hijos en el terremoto de la China o en el ciclón de Birmania/Myanmar. En ambos casos, aunque fueron desastres de la naturaleza, imprevisibles e incontrolables, puede producirse un sentimiento de culpa muy difícil de manejar. En la China, muchos padres que siguieron la directriz del Estado de tener un solo hijo, se ven ahora sin futuro alguno porque no tienen descendencia. Los daños psicológicos, sumados a la pérdida, son inconmensurables porque hay una sensación de fracaso, de abandono, de pérdida y, por qué no, de traición por parte del Estado a quien se responsabiliza de lo ocurrido.

Dependiendo de la naturaleza del evento, parte del *triage* es conocer si hubo respuestas críticas a eventos precipitantes en el pasado y cuáles fueron los estilos de manejo utilizados. Hay crisis que se dan una única vez y hay otras que son eventos recurrentes. De manera especial, es importante identificar cuál es la *llave perceptual* desde la cual se interpreta el evento. ¿Es un castigo de Dios o de los dioses? ¿Es el resultado de una conspiración por parte de otras personas? ¿Es consecuencia de acciones pasadas? La *llave perceptual* permitirá identificar si el *locus de control* de la persona es interno o externo a ella misma, lo que clarificará y facilitará acciones futuras, ayudando en la regulación de emociones, en el fortalecimiento de las destrezas de resolución de conflictos y problemas y en el desarrollo del sentido de autoeficacia y autogestión.

Y LUEGO, ¿QUÉ?

La crisis pasa. Más o menos, se regresa a cierto tipo de normalidad.

¿Queda algo por hacer?

Nuestras profesiones y nuestro compromiso personal nos ayudan a identificar otros campos de acción y servicio. Uno de ellos es el de postvención. En un mundo ideal, la prevención sería la norma y la educación el canal para lograr las metas establecidas. Pero no vivimos en un mundo ideal, por lo que tenemos que dar lugar a otras acciones (Everly, 2000). La postvención implica evaluar los procedimientos establecidos y los procesos seguidos para ver si se dieron como se esperaba o si es preciso hacer algún tipo de modificación. Conlleva también la posibilidad y la conveniencia de dar seguimiento a las personas afectadas, siempre y cuando ésta sea una opción real. Y también puede exigir establecer o restablecer lazos y vínculos de apoyo, tanto para facilitar la recuperación y reinserción en la comunidad como para evitar que se repitan eventos similares.

En cuanto a nuestra propia salud, es importante que reflexionemos acerca del impacto que el evento, las conductas producidas y nuestras intervenciones han tenido en nuestra vida personal y en nuestras gestiones profesionales. No estamos exentos de ser afectados a corto o a largo plazo, particularmente si en el evento se produjeron fatalidades humanas o si hubo consecuencias irreversibles para las personas atendidas. También en nosotros pueden surgir dudas, miedos y desconfianzas. Es de sabios reconocer estos sentimientos y buscar la ayuda necesaria.

Los antiguos griegos veían en toda crisis una oportunidad, un momento decisivo. Tal vez nunca vislumbraron las cosas que hemos llegado a hacer posible con nuestra conducta muchas veces irresponsable e insolidaria. Pero es posible que, rebuscando mucho, todavía podamos descubrir una oportunidad en cada evento de crisis. Tal vez no. Pero, si somos personas de esperanza, tendremos que aprender a hacer esta tarea. Ése será nuestro legado. Lo demás no es opción.

Referencias

- Bongar, B. (1991). *The suicidal patient: Clinical and legal standards of care*. Washington: American Psychological Association.
- Brock, S. E., Sandoval, J., & Lewis, S. (2001). *Preparing for crisis in the schools: A manual for building school crisis response teams*. New York: Wiley.
- Brock, S. E. (2002). Identifying psychological trauma victims. In: S. E. Brock, P. J. Lazarus, & S. R. Jimerson (Eds.). *Best practices in school crisis prevention and intervention* (pp. 367-383). Bethesda, MD: National Association of School Psychologists.
- Bush, R. & Folger, J. (1994). *The promise of mediation*. San Francisco: JosseyBass.
- Conner, M. (2006). *What is crisis counseling?* Recuperado de:
www.crisiscounseling.org/Handouts/Whatiscrisiscounseling.htm
- Conner, M. (2007). *Crisis intervention for teenagers*. Recuperado de:
www.crisiscounseling.com/Crisis/CrisisInterventionTeens.htm
- Everly, G. (2000). Five principles of crisis intervention: Reducing the risk of premature crisis intervention. In *International Journal of Emergency Mental Health* 2 (1), 1-4.
- Everly, Jr., G. S., Flannery, Jr., R. B., & Mitchell, J. T. (2000). Critical Incident Stress Management (CISM): A review of the literature. *Aggression and violent behavior: A review journal*, 5, 23-40.
- Flannery, R. & Everly, G. (2000). Crisis intervention: A review. In *International Journal of*

Emergency Mental Health, 2(2) 119-125.

Freire, P. (1997). *Política y educación* (46^{ed.}). Madrid: Siglo XXI. Freire, P. (1997).

Pedagogía del Oprimido (52^{ed.}). Madrid: Siglo XXI.

Freire, P. (1999). *La educación como práctica de la libertad* (48^{ed.}). Madrid: Ediciones Morata.

Kohli, R. (2001). *Understanding the nature of crisis*. Recuperado de:

www.womanabuseprevention.com/html/crisis_intervention.html

Mitchell, J. (2003). *Crisis intervention & CISM: A research summary*. Recuperado de:

www.icsf.org/articles/cism_research_summary.pdf.

Pataki, G., Stone, J., & LeViness, J. (2000). *Crisis counseling guides to children and families in distress*. Recuperado de: www.eird.org/herramientas/eng/documents

Registered Nurses Association of Ontario (2002). *Crisis intervention*. Toronto, Canada:

Registered Nurses Association. Recuperado de:

www.rnao.org/Page.asp?PageID=924&ContentID=799

Rosen, A. (1998). Crisis management in the community. Artículo publicado en *The Medical Journal of Australia*. Recuperado de <http://www.mja.com.au>.

Siebert, A. (1993). *The survivor personality: Why some people are stronger, smarter, and more skillful at handling life's difficulties... and how you can be too*. NY: Perigee Books.

Toporek, R. (1999). Developing a common language and framework for understanding advocacy in counseling. En *Advocacy in counseling: Counselors, Clients, & Community*. Recuperado de <http://ericcass.uncg.edu>.

Viscott, D. (1996). *Emotional resilience: Simple truths for dealing with the unfinished business of your past*. NY: Crown Trade Paperbacks.

La Investigación: Componente esencial en la prestación de servicios al estudiante universitario¹

Dra. Priscilla Negrón Morales

Universidad de Puerto Rico

Resumen

En esta ponencia presentada en el Segundo Encuentro de los Profesionales de la Conducta Humana en Instituciones Universitarias el 14 de mayo de 2008 en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras se analiza la investigación como componente esencial en la prestación de servicios a los estudiantes universitarios. En esta se describe que los servicios de ayuda al estudiante en el escenario universitario incluyen los componentes preventivos, desarrollativos y psicoterapéuticos así como de consulta, supervisión y enseñanza. Se invita a los profesionales de conducta humana a utilizar la investigación para responder a los cambios progresivos en las características de los clientes, a modificaciones en las prácticas propias de cada disciplina, a las revisiones en la misión de los centros de servicio y de la institución.

Descriptores: investigación, profesionales de la conducta humana, estudiantes universitarios, prestación de servicios de consejería

Abstract

In this paper presented at the Second Meeting of the Human Behavior Professionals in Academic Institutions on May 14, 2008 at the University of Puerto Rico, Río Piedras Campus it is discussed the research as an essential component in the delivery of counseling services to college students. It is describes the student support services at the university. These services include prevention, development and psychotherapy components, as well as consultation, supervision and teaching. The human behavior professionals are invited to using the research to respond to the gradual changes in the college students characteristics. Also to change their own practices, and the revisions of the service centers and the institution mission.

Keywords: research, human behavior professionals, college students, counseling provision services

¹ Ponencia presentada en el Segundo Encuentro de los Profesionales de la Conducta Humana en Instituciones Universitarias, 14 de mayo de 2008, Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Muy buenos días a todos y todas las asistentes a este importante encuentro. Para mí es un honor poder formar parte del mismo como una de sus conferenciantes. Deseo expresar mi más profunda gratitud al grupo organizador, por su invitación y en especial por su confianza en mí, al concederme este privilegio. Reconozco el alto calibre de la audiencia y de los otros conferenciantes. Acepté esta invitación porque representa una oportunidad de darle una nueva mirada a la investigación y tratar de visualizarla desde la perspectiva del reto que representa para los profesionales de la conducta humana en las instituciones universitarias. Espero que todos nos beneficiemos de esta oportunidad de crecimiento e intercambio de conocimientos y sobre todo, de experiencias.

Deseo comenzar tomando prestada una idea cuyo autor he tratado de identificar y no lo he logrado. No sólo la he tomado prestada sino que la voy a enmendar. Este autor se refería a la profesión de la consejería de la cual me honro en formar parte, pero yo la hago extensiva a los profesionales de ayuda. Decía él que visualizaba a Virgilio, el de Dante en la Divina Comedia, como el primer profesional de ayuda. Él no era el padre de Dante, ni era su maestro, pero guió su camino a lo largo del infierno y del purgatorio, ayudando a Dante a encontrar su ruta. Una vez Dante llegó al cielo, Virgilio desaparece, porque la ruta estaba clara y ya no era necesario guiarlo.

Nuestro mundo dista mucho de ser perfecto. Los caminos, especialmente los de nuestros estudiantes universitarios no están claros. El perfil del estudiante es cada vez más variado y complicado. Nuestros estudiantes afrontan retos de decisión vocacional cuando no hay cabida para los indecisos, presión de sus empleos, o del desempleo, crisis sociales que se reflejan en cada uno de ellos, agresión, violencia, roles de maternidad y paternidad, crisis económicas y la desesperanza que embarga a muchos de los miembros de nuestra sociedad.

Esto por no mencionar diagnósticos ni conceptos clínicos.

En el 2002, la UNESCO publicó un Manual llamado, *El rol de los asuntos estudiantiles y de los servicios en la educación superior*. El mismo surge como seguimiento a la Conferencia Mundial de Educación Superior celebrada en París en octubre de 1998. En este Manual se indica que existe evidencia de que la educación superior debe atender las necesidades personales básicas de los estudiantes, mediante la provisión de un conjunto abarcador de servicios y de programas comúnmente conocidos como asuntos o servicios estudiantiles. Estos esfuerzos deben estar dirigidos a capacitar y apoderar a los estudiantes a enfocar más intensamente en sus estudios y en su crecimiento personal y maduración, cognitiva y emocionalmente. Estos servicios también deben redundar en resultados de aprendizaje estudiantil fortalecidos (UNESCO, 2002).

El Manual en su totalidad es muy interesante pero deseo resaltar algunos de sus principios y supuestos que me parecen pertinentes al tema que nos ocupa hoy. Señalan que, cada vez más, las sociedades están basadas en conocimiento, de forma tal, que se hace esencial

mayor conocimiento e investigación para el desarrollo cultural, socioeconómico y sostenible de los individuos. Añaden que la educación superior debe colocar al estudiante como eje desde una perspectiva de aprendizaje a lo largo de la vida de forma que se puedan integrar a la sociedad global de conocimiento. Sostienen que el avalúo, la evaluación de los resultados del aprendizaje, la enseñanza, la investigación y los servicios deben ser parte integral y continua de la educación superior. Destacan que los servicios estudiantiles deben ser ofrecidos de forma significativa, e integrados a la misión de la institución. Estas prácticas y políticas deben estar sostenidas en principios e investigación entre los diferentes componentes de la comunidad universitaria. Lo último que deseo resaltar de este Manual es que consideran que los profesionales que ofrecen servicios a estudiantes deben ser expertos en su desarrollo y su ambiente. Ese peritaje debe surgir de una búsqueda sistemática (que no es otra cosa que investigación) tanto cualitativa como cuantitativa.

Cuando pensamos en investigación muchos la visualizamos como la investigación científica, de laboratorio y hasta tenemos encajar en el perfil del científico. Otros nos remontamos a nuestros estudios doctorales o de maestría y recordamos nuestra experiencia al realizar una investigación para completar los requisitos del grado. No quiero pensar que ese recuerdo sea una pesadilla.

En el 1996, Brett Steenbarger acuñó el concepto de fobia a la investigación y lo define como un síndrome que aparece con frecuencia alarmante en los profesionales universitarios. Señala que se extiende pero no se limita a personal de servicios estudiantiles, consejeros y aflige a un número creciente de profesionales de la conducta humana. Sus síntomas son claramente identificados:

- Un sentimiento insoportable de temor y ansiedad cuando se confrontan a la idea de llevar a cabo investigación,
- Mareos y dificultad para respirar cuando utilizan la computadora,
- Temblores cuando se hace mención de las estadísticas,
- Miedo de abrir revistas que informan hallazgos de investigaciones.

Este autor utiliza el término de fobia porque considera que comparte los síntomas con otras fobias conocidas y porque limita las opciones de aquellos que la sufren y les inhibe de contribuir a sus respectivas disciplinas a cabalidad y de forma creativa como se espera de ellos. Nos preguntamos por qué esta fobia invade a los profesionales de la conducta humana en escenarios universitarios. Este tipo de profesional está más enfocado en la práctica clínica y en la intervención que en búsquedas académicas. Los profesionales de la conducta humana tienen pocos incentivos para familiarizarse con el proceso de investigación. De hecho, piensan que como están tan ocupados en sus tareas, la tarea de realizar investigación debe corresponderle a los facultativos dedicados totalmente a la docencia. Para estas profesiones la fobia está atada al miedo a lo

desconocido.

Mi experiencia cuando comparto con colegas, con otros profesionales de ayuda y sobre todo con los estudiantes que aspiran a ser profesionales de ayuda, es que ven la investigación como una actividad esotérica que no es muy relevante a lo que hacen o lo que desean hacer como parte de su quehacer profesional. Ellos no ven la investigación como importante para informar y mejorar sus destrezas y sus conocimientos.

Estuve leyendo algunos artículos sobre las tendencias en trabajo social y el rigor y relevancia de esta profesión en los Estados Unidos. Uno de ellos publicado por Khinduka, (2007) señala la escasez de investigadores en trabajo social y de publicaciones de trabajo social basadas en investigación. Este autor presenta unos planteamientos que me parecen comunes a las otras profesiones de ayuda. Él considera que los trabajadores sociales se sienten más cómodos trabajando con ideologías en lugar de con ideas, con defensa en lugar de con análisis, basando las intervenciones en anécdotas e intuición más que en evidencia y en datos empíricos. Esta preocupación no es nueva ya que en el 1991, el Instituto Nacional de Salud Mental creó el *Task Force on Social Work Research*. Este grupo de trabajo concluyó que la investigación en trabajo social estaba en una crisis, que se manifestaba en la brecha entre las necesidades de conocimiento de los que ejercen la profesión y los resultados de las investigaciones, el adiestramiento inadecuado en investigación a todos los niveles de formación de trabajadores sociales y la insuficiencia de apoyo económico y organizacional para el desarrollo de investigación en la profesión de trabajo social. Esta situación ha mejorado grandemente, pero existe poca evidencia de que el trabajador social utilice los hallazgos de la investigación para mejorar su práctica o de que se involucre en la evaluación de la efectividad de sus intervenciones (Reid, 1997).

Esta situación no me parece exclusiva de los trabajadores sociales. Considero que es común a los profesionales de ayuda. Si bien es cierto que la psicología tiene una extensa trayectoria de investigación, también lo es el hecho de que sólo una minoría de las investigaciones las realizan psicólogos que ofrecen sus servicios en las instituciones de educación superior. No quiero que este planteamiento quede como una opinión muy subjetiva de mi parte. De ninguna manera me atribuyo la autoridad para hacerlo. Así es que podrán adivinar. Decidí realizar una pequeña investigación para tratar de contestarme cuánta investigación publican los profesionales de la conducta que laboran en instituciones de educación superior ofreciendo servicios a estudiantes. Consciente de las restricciones de tiempo, decidí hacer una modesta búsqueda en las revistas oficiales de las organizaciones más reconocidas que agrupan profesionales de ayuda en los Estados Unidos. Las organizaciones consideradas fueron:

- American Counselors Association (Journal of Counseling and Development)
- American Psychological Association (American Psychologist)
- National Association of Social Workers (Social Work)

- National Rehabilitation Counseling Association (Journal of Applied Rehabilitation Counseling)

Identifiqué cuatro volúmenes correspondientes al 2007, que publicaron 21 números. Estos números a su vez incluyeron 209 artículos que se desglosan en 51 de consejería, 22 de consejería en rehabilitación, 99 de psicología y 37 de trabajo social.

¿Qué encontré?

En términos generales, la mayoría o el 68% de los autores de los artículos son profesores universitarios de programas graduados. De la totalidad de autores solamente 2% eran profesionales de ayuda que ejercen como tal en escenarios universitarios. La situación es similar en las cuatro disciplinas evaluadas.

La American Psychological Association es una organización profesional que promueve fuertemente la investigación y la publicación entre sus miembros. Como cuestión de hecho, cuenta con alrededor de 50 revistas profesionales. *American Psychologist* es la revista oficial de esta organización. En el 2007 publicaron nueve números con 99 artículos que representaban trabajo investigativo, monográfico o de opinión. Estos artículos fueron desarrollados por 188 autores, de los cuales 67% eran facultativos, y 10% ejercían como psicólogos, ninguno de ellos en instituciones de educación superior. Algunos temas que me parecieron de interés en el contexto de la educación superior fueron los relacionados con la calidad en programas subgraduados de psicología, dos números que dedicaron en su totalidad al tópico de liderazgo, un número dedicado a aspectos éticos de la profesión, y otros temas tales como los desórdenes de alimentación, el auto concepto y la autoestima y teorías de personalidad, entre otros.

Los artículos de la revista *Journal for Counseling and Development* fueron escritos por 122 autores, de los cuales ocho (7%) eran consejeros en instituciones de educación superior y tres consejeros (2%) en agencias privadas. La mayoría (76%) fueron escritos por facultativos dedicados a la enseñanza en programas de formación de profesionales de ayuda, primordialmente de consejeros. Entre los temas que abordaron los artículos cabe mencionar: estudiantes internacionales;

quemazón en los consejeros escolares; salud mental y desarrollo de carreras en estudiantes universitarios; evaluación de programas de consejería; grupos focales; deserción en escuela superior; consejería disciplinaria mandataria en los campus; auto defensa en estudiantes minoritarios en consejería escolar; roles de los mentores de internado de consejeros; adiestramiento y práctica de consejeros; conductas de los educadores de consejeros; raza, etnicidad y cultura durante el proceso de consejería; evadiendo la consejería y; procesos de decisión de carreras.

La revista oficial de la *National Rehabilitation Counseling Association* es el *Journal of Applied Rehabilitation Counseling*. En el 2007 publicaron cuatro números que incluían 22 artículos de 51 autores. De estos, 12 (o el 23%) eran consejeros en rehabilitación, ninguno en

escenarios de educación superior. Nuevamente se destaca que la mayoría (53%) eran facultativos en programas graduados. También sobresale que poco más del 20% eran estudiantes de programas doctorales. Logré identificar un tópico que me pareció relevante en nuestro escenario que giraba en torno a los estudiantes de intercambio.

La revisión de los artículos en la revista *Social Work* arroja resultados similares. Se revisaron 37 artículos de 72 autores. Solamente 7% eran trabajadores sociales, 3% en escenario escolar aunque no universitario. El 67% de los autores corresponde a facultativos. Dos temas que captaron de inmediato mi atención fueron la prevención del suicidio en estudiantes y el impacto de las experiencias educativas en los estudiantes.

Aunque no formaba parte de mi plan original revisé los ocho números de la revista *Research in Higher Education* del 2007. Identifiqué 35 artículos que incluían temas tales como retención, deserción, persistencia y logro, sentido de pertenencia de los estudiantes de nuevo ingreso, educación a distancia, compromiso del estudiante y éxito e interacciones positivas entre estudiantes. Podríamos pensar que estos tópicos en alguna medida se relacionan con nuestra gestión y con nuestro quehacer profesional. Sin embargo, ninguno de ellos incluía entre sus autores a un profesional de la conducta. De este análisis concluí que mi hipótesis era cierta, los profesionales de ayuda que trabajamos en instituciones universitarias apenas publicamos investigación.

Las organizaciones profesionales antes mencionadas destacan entre sus propósitos fomentar la investigación para adelantar conocimiento y destrezas. También promueven la divulgación del conocimiento y es por ello que cuentan con diversas publicaciones. De otra parte, la investigación constituye un componente esencial en los exámenes de licencia o certificación en estas disciplinas. A estos requerimientos debemos añadir la definición de docencia, categoría en la cual estamos incorporados y esta definición incluye tres componentes mayores que son la enseñanza, la investigación y el servicio. Esto quiere decir que si nos atemoriza la investigación, si hemos desarrollado alguna aversión o repulsión hacia la misma tendremos que considerarla como un mal necesario. ¿No será mejor entonces cambiar nuestras percepciones o nuestra conducta o nuestros pensamientos? El marco teórico que seleccionemos como profesionales de ayuda definirá qué es lo que debemos cambiar pero lo que es incuestionable es que necesitamos un cambio. Necesitamos integrar la investigación a nuestra gestión regular como profesionales de ayuda, a nuestro quehacer profesional. No podemos continuar viéndola como un elemento aislado que atenderemos solamente si nos agrada (y en esta categoría somos pocos), si es indispensable para nombramiento permanente o ascenso en rango y peor aún, si nos obligan.

¿Qué es investigación?

De manera muy breve y para eliminar el miedo a lo desconocido es necesario explicar qué es investigación. La investigación puede definirse como la búsqueda organizada de conocimiento nuevo. Entre sus características más importantes podemos destacar que:

- **Persigue la objetividad** – trata de entender las cosas como son y no como deben ser. Se basa en observación sistemática y cuidadosa y no en conjeturas ni opiniones.
- **Es pública** – los hallazgos de la investigación no se hacen parte de la ciencia hasta tanto no los compartamos.
- **Es acumulativa** – a la vez que se deriva de un cuerpo de conocimiento existente, le añade conocimiento al mismo.
- **Es ética** – por ser una actividad profesional está atada a un código de ética. Al realizar investigación los profesionales de la conducta se rigen por principios éticos de confidencialidad, consentimiento informado, honestidad, igual que en sus escenarios clínicos (Steenbargar, 1996).

¿Por qué es importante la investigación?

La investigación abona o le añade a nuestro conocimiento. Llevamos a cabo investigación para contribuir a la resolución de asuntos críticos, para tratar de responder interrogantes y para alcanzar un entendimiento más profundo de los problemas. La investigación es importante para la identidad, la salud y la vitalidad de las profesiones de ayuda y tiene una relación estrecha con la práctica en términos de atender las preguntas que se generan en el desempeño de nuestras funciones y de proveer apoyo empírico a las estrategias de intervención (Rogers, 2002). ¿Qué aportaciones específicas puede hacer la investigación a nuestra base de conocimiento? Nos ayuda a:

- Cerrar o a reducir brechas en el conocimiento al investigar en áreas huérfanas de información;
- Replicar conocimiento al someter a prueba viejos resultados en nuevos escenarios o con nuevos participantes;
- Expandir el conocimiento al extender la investigación a nuevas ideas o prácticas;
- Ampliar nuestras perspectivas al incorporar nuevas voces o nuevos elementos al cuerpo de conocimiento;
- Informar nuestra práctica al desarrollar nuevas ideas.

La investigación mejora la práctica. La investigación nos ofrece nuevas ideas, tanto para el que la lee como para el que la realiza. La investigación nos permite evaluar los enfoques que consideramos pueden ayudarnos con nuestros clientes. A un nivel más amplio la investigación nos ayuda a crear redes con otros profesionales.

La investigación informa las discusiones sobre desarrollo de políticas. La investigación fomenta y nutre el diálogo sobre asuntos importantes cuando se detecta la necesidad de desarrollar o de enmendar prácticas, políticas y regulaciones. Para que sea útil, la investigación debe proveer resultados claros, resumidos en una forma concisa e incluir evidencia basada en datos.

La investigación nos permite desarrollar destrezas básicas. En el plano individual, la investigación nos ayuda a desarrollar o a fortalecer destrezas conceptuales, de redacción, de organización y de presentación.

En particular, llevar a cabo investigación ofrece los siguientes beneficios para nosotros los profesionales de la conducta humana:

- Es la mejor forma de conocer cuáles de nuestras estrategias de intervención son más efectivas, de identificar lo que llamamos *best practices*
- Ayuda a seleccionar intervenciones basadas en evidencia.
- Nos permite mantenernos actualizados sobre las tendencias en nuestra disciplina.
- Permite al profesional de ayuda poner de inmediato en práctica los hallazgos.
- Estimula a los profesionales de ayuda a pensar rigurosamente.
- Ayuda en la rendición de cuentas *accountability*
- Nos permite demostrar impacto en el aprendizaje de los estudiantes.
- Expande las oportunidades de comunicación con otros profesionales.
- En fin, nos permite desarrollar nuestras respectivas profesiones.

Características de una buena investigación: sus componentes

Para hablarles sobre las características de una buena investigación quiero guiarme por sus componentes. Estos componentes coinciden o corresponden a lo que muchos autores llaman las etapas del proceso. No obstante, he decidido no considerarlas etapas, ya que no las incluyo todas y la forma en que las estaré mencionando no necesariamente corresponde al orden en que se conduce la investigación. Me estaré refiriendo al marco conceptual, las preguntas y los propósitos de la investigación, al método y las implicaciones de la investigación para la profesión.

Marco conceptual:

Investigar es un proceso sistemático y ordenado que no puede hacerse a la ligera. Para que una investigación sea exitosa, se deben seguir ciertos procedimientos y técnicas que facilitan y ayudan a obtener el máximo provecho y éxito en cada uno de los estudios que se realizan. Es por eso que el primer componente que me parece define una buena investigación es su marco conceptual. No concibo que una investigación se realice en el vacío. La investigación no debe fundamentarse solamente en ideas interesantes ni debe realizarse en aislamiento intelectual.

La investigación debe estar basada en una justificación lógica y vinculada de alguna forma a una teoría o postulado. La investigación usualmente se basa en el trabajo de otros. No quiere esto decir que copiemos, pero sí que tomemos en consideración las aportaciones de personas que han estudiado el tema antes que nosotros. Ya sea para avalar o para rechazar sus posturas es fundamental, conocerlas y analizarlas.

¿Qué es un marco conceptual?

Hay muchos modos de definir un marco conceptual, algunas definiciones son las siguientes:

- Una serie de ideas o conceptos coherentes organizados de tal manera que sean fáciles de comunicar a los demás.
- Una manera organizada de pensar en el cómo y el porqué de la realización de un proyecto, y en cómo entendemos sus actividades.
- La base de pensamiento sobre lo que hacemos y lo que ello significa, con la influencia de otras ideas e investigaciones.
- Una visión de conjunto de las ideas y las prácticas que conforman el modo en que se lleva a cabo el trabajo de un proyecto.
- Una serie de suposiciones, valores, y definiciones que se adoptan para un trabajo.

El marco conceptual nos ayuda a explicar el por qué estamos llevando a cabo un proyecto de una manera determinada. También nos ayuda a comprender y a utilizar las ideas de otras personas que han hecho trabajos similares.

La creación de un buen marco teórico significa revisar en detalle las fuentes de información que pueden resultar útiles en el análisis del tema que se está investigando. Un buen marco teórico no es aquel que contiene muchas páginas, sino el que trata con profundidad, precisión y claridad únicamente los aspectos relacionados con el problema. No se trata simplemente de reunir una gran cantidad de información acerca del tema que se está estudiando, sino que consiste en ordenar de forma coherente cada una de las ideas relacionadas al tema de investigación.

Preguntas o propósitos de la investigación

Toda investigación debe perseguir un fin o un propósito. Los propósitos tienen la finalidad de señalar a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio (Hernández, 2003). Es decir, el investigador o la investigadora debe tener una o varias inquietudes o interrogantes fundamentales que lo llevan a realizar la investigación. En mi experiencia como profesora o como asesora para algunas

investigaciones suelo preguntar a quien desea la investigación o pretende conducirla, qué pregunta o preguntas cruciales quiere responder. Lo más común es que me cite preguntas que ya contempla incluir en el cuestionario o la entrevista o que me indique que es un estudio exploratorio para ver el estado de situación o para partir de ahí. Me parece que éstas son puertas de escape, o salidas fáciles. Eso es como preguntarle a alguien que viene a comprar un mapa, a qué lugar desea ir y la persona nos conteste, deje ver qué mapas tiene, o déme cualquiera, lo importante es hacer un viaje.

Se hace necesario explicitar primeramente, qué se persigue o pretende con la investigación. Estos son los propósitos concretos, son la guía de la investigación. Además, se hace necesario plantear a través de preguntas, el problema que se estudiará. Plantear el problema de esta forma, es más útil y directo, siempre y cuando las preguntas sean precisas.

Acompañando todo lo anterior, se deben integrar las razones de la utilidad del estudio, en otras palabras se hace necesario argumentar a favor del estudio, qué utilidad y conveniencia tiene su realización. Según Hernández (2003), los criterios para evaluar el valor potencial de una investigación son:

- Conveniencia ¿Para qué sirve?
- Relevancia social ¿Qué alcance social tiene? ¿Quiénes se beneficiarán?
- Implicaciones prácticas ¿Ayudará a resolver algún problema real?
- Valor teórico – ¿Se logrará llenar algún vacío de conocimiento? ¿Se podrán generalizar los resultados? ¿Qué se espera saber con los resultados que no se conocía antes?
- Utilidad metodológica ¿Puede ayudar a crear un nuevo instrumento para recopilar o para analizar datos? ¿Sugiere como estudiar más adecuadamente una población?

Método

Otra característica que es fundamental en la investigación es que sea replicable. Cualquier otra persona que desee repetir el estudio o hacer algo similar debe poder hacerlo. Es por eso que el método debe estar claramente expresado y demostrar que es realizable. El hecho de que un estudio sea repetible le imparte sentido de credibilidad. ¿Qué debemos incluir en el informe para describir el método utilizado? Considero fundamental que revisemos aspectos relacionados con enfoque, proceso o acercamiento, el diseño, la recopilación de datos y el análisis de datos e interpretación de resultados.

Enfoque/Proceso:

Es posible que mucha de la renuencia a realizar investigación la provoque el miedo a las matemáticas, en particular al uso de las estadísticas, como si los métodos cuantitativos fueran el único enfoque para abordar la investigación. Cada vez es más frecuente el uso

de la investigación cualitativa. No podemos afirmar que un enfoque es superior a otro. Debemos reconocer que existe una variedad de enfoques de investigación, que existe una variedad de herramientas que podemos aplicar y que el método que seleccionemos en gran medida es función del problema particular que será investigado y de cómo lo enmarque el investigador. La forma en que formulemos la pregunta o las preguntas que interesamos contestar, el método para contestarla y el grado de precisión deseado serán determinantes para seleccionar el enfoque. Debemos desarrollar una mayor apertura hacia el uso de diferentes modalidades de investigación. Si bien es cierto que los métodos cuantitativos son apropiados para atender muchas preguntas en nuestro campo, hay muchas otras que se pueden abordar desde perspectivas cualitativas y por qué no, una combinación de ambas. Creswell (1994) define un estudio cuantitativo como una investigación de un problema social o humano basado en someter a prueba una teoría compuesta de variables, medida con números y analizada con procedimientos estadísticos, con el fin de determinar hasta qué punto las generalizaciones que se predicen se mantienen ciertas”. De otra parte, define el estudio cualitativo como “un proceso de investigación del entendimiento de un problema social o humano, basado en la construcción de una imagen holística compleja formada con palabras, informando de manera detallada las visiones de los informantes y conducida en un escenario natural”. Estas definiciones plantean unas diferencias entre los dos enfoques, entre las cuales se destaca la perspectiva desde la cual se quiere abordar el problema. Si es deductiva o inductiva. La investigación cualitativa ha sido subutilizada en las profesiones de ayuda.

Diseño – Una vez se determina el enfoque o el acercamiento se procede a seleccionar el diseño. El mismo depende en gran medida de las fuentes de información que se pretenda utilizar (empíricas versus documentales), del nivel de abstracción y el propósito (exploratorias, descriptivas, explicativa, correlacionales, inferenciales), de la dimensión temporal (las que estudian fenómenos que se dan en un periodo corto de tiempo o las que transcurren en un periodo largo) y el resultado de la investigación (aplicada, básica o pura y orientada a la acción). ***El diseño de investigación es mucho más que un plan de trabajo, su función es asegurar que la evidencia que se recopile nos permita contestar la pregunta o las preguntas iniciales de la forma menos ambigua posible.***

Hagamos un breve recorrido por algunos de los diseños. Existen muchos autores que incluyen *la investigación exploratoria* como una descriptiva. Sin embargo, yo concuro con aquellos que la consideran como una etapa preliminar a la descripción. Este tipo de investigación busca identificar elementos que ayuden a comprender y a definir con mayor claridad el problema. Es más flexible, menos estructurada y se utiliza para generar preguntas, hipótesis e ideas. Su propósito es explorar un tópico o familiarizarse con el mismo. Este tipo de investigación es común cuando el investigador está examinando una nueva área de interés, o cuando la situación o problema bajo estudio es reciente y poco estudiada. Pretende satisfacer la necesidad de un mayor entendimiento; determinar la necesidad o la deseabilidad de un estudio más riguroso; o desarrollar nuevas técnicas de

investigación y sentido de dirección para investigación futura.

Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones o postulados verificables (Dankhe, 1986 citado por Hernández, 2003).

Esta clase de estudios son comunes en la investigación del comportamiento, sobre todo en situaciones donde hay poca información.

El propósito de los *estudios descriptivos* es decir “qué ocurre”, es examinar la situación tal cual es. No implica cambiar o modificar la situación bajo investigación, ni pretende explicar la causa. Se utilizan para describir la incidencia, la frecuencia y la distribución de ciertas características de la población u objeto de estudio. Pretende proveer un perfil preciso de un grupo, describir un proceso, un mecanismo. Los datos recopilados usualmente son cuantitativos y se utilizan técnicas estadísticas para resumirlos. Va más allá de la investigación exploratoria al examinar el problema.

Así como los estudios exploratorios se interesan fundamentalmente en descubrir, los descriptivos se centran en medir con la mayor precisión posible. Como mencionan Selltiz y otros (1981), en esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir qué se va a medir y cómo se va a lograr precisión en esa medición. Asimismo, debe ser capaz de especificar quién o quiénes tienen que incluirse en la medición.

La investigación descriptiva, en comparación con la naturaleza poco estructurada de los estudios exploratorios, requiere considerable conocimiento de la realidad que se investiga para formular las preguntas específicas que busca responder (Dankhe, 1986 citado por Hernández, 2003). La descripción puede ser más o menos profunda, pero en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito.

- ¿Cuál es el perfil del estudiante que abandona los estudios?
- ¿Cuál es el perfil del estudiante que acude a solicitar nuestros servicios?
- ¿Cuáles son los problemas que con más frecuencia presentan nuestros clientes?

Las *investigaciones correlacionales* son investigaciones estadísticas de la relación entre dos o más factores. Muchos autores la ubican bajo la sombrilla de las investigaciones descriptivas, sin embargo como las estoy mirando a base de propósitos y nivel de abstracción creo pertinente separarlas. Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación tales como: ¿conforme transcurre una psicoterapia orientada hacia el paciente, aumenta la autoestima de éste? Los estudios de correlación están enfocados en conocer cómo se puede comportar un concepto o variable identificando el comportamiento de otra u otras variables relacionadas.

- ¿Qué variables se relacionan con la retención de los estudiantes?

La *investigación analítica o explicativa* es la continuación de la investigación descriptiva. El investigador va más allá de meramente describir las características, al análisis y explicación de por qué o cómo algo está pasando. Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas. Por lo tanto, la investigación explicativa pretende entender fenómenos descubriendo y midiendo sus relaciones causales.

- ¿Por qué el 15% de los estudiantes admitidos no se matricula?
- ¿A qué se debe la poca participación en las orientaciones grupales?

La *investigación predictiva* va más allá al predecir la deseabilidad de que una situación similar ocurra. Pretende generalizar partiendo del análisis al predecir ciertos fenómenos a base de las hipótesis.

- ¿Mejorará el aprovechamiento de los estudiantes con el uso de los mentores?
- ¿Cuáles son los predictores de éxito académicos en estudiantes universitarios con déficit de atención?

Como les indicara anteriormente, también se clasifica la investigación tomando en consideración el uso que se le dará a los resultados. En este grupo tenemos:

- *Investigación aplicada* – Está orientada al problema y se lleva a cabo para solucionar un problema específico que requiere una decisión.
- *Investigación básica* – Se conoce también como fundamental o pura y se lleva a cabo primordialmente para mejorar nuestro entendimiento de *issues* generales sin ningún énfasis en la aplicación inmediata. Es vista como la forma más académica de investigación porque su fin último es hacer una contribución al conocimiento.
- *La investigación en acción* es una forma de investigación donde la acción forma parte del proceso de la investigación y del resultado. El investigador deliberadamente modifica o interfiere con la situación que está siendo investigada.

Recopilación de datos

Muchas personas, entre ellas diversos autores, no establecen gran distinción entre el diseño y la forma en que se recopilan los datos. De esta forma, vemos que se refieren a la observación o a la entrevista como un diseño. Yo concuerdo con aquellos que establecen distinciones claras entre ambos componentes de la investigación. El proceso de recopilación de datos forma parte de la ejecución del diseño. Entre las estrategias que

más se utilizan están la encuesta, las escalas de medición de actitudes u opiniones, las pruebas, el análisis de datos estadísticos existentes, la observación, el análisis de documentos, la entrevista y el grupo focal.

Antes de decidir cómo vamos a recopilar los datos debemos respondernos cuatro interrogantes primordiales. ¿Qué datos se necesitan? ¿Dónde están los datos?

¿Cómo se pueden obtener? ¿Cómo se van a interpretar? Estas interrogantes se explican por sí mismas. No obstante, quiero hacer algunos comentarios importantes con relación a la tercera, puesto que tiene profunda ingerencia en nuestras respectivas disciplinas. Se trata de la forma en que se obtendrán los datos. La estrategia de recopilación de datos que se seleccione debe satisfacer de forma adecuada las leyes de privacidad, debe garantizar la protección de la integridad de los individuos, debe incluir acuerdos de confidencialidad y debe incluir consentimientos informados. Al planificar y ejecutar una investigación, es muy importante cumplir a cabalidad con las normas éticas ya que los investigadores tiene responsabilidades tanto con los sujetos como con su profesión. Cuando se estudia a sujetos humanos hay que respetar su integridad y su dignidad. Es fundamental protegerlos contra cualquier daño físico, respetar su derecho a conocer la naturaleza y propósito de un estudio, su derecho de dar el consentimiento para participar y respetar su intimidad. Los códigos de ética de nuestras profesiones y las instituciones en las cuales trabajan presentan recomendaciones específicas para atender estos aspectos esenciales de la investigación.

Análisis e Interpretación de resultados:

No es mi intención criticar de forma negativa ni mucho menos desvalorizar los esfuerzos que muchos colegas hacen a diario tratando de hacer investigación. Cuando señalo limitaciones identificadas en informes de investigación me refiero a profesionales de diversas disciplinas y lo hago en aras de fortalecer y enriquecer nuestra labor. Opino que la situación que más se repite en los informes de investigación que tengo oportunidad de leer se relaciona con el análisis de los datos. Me parece que mucho de esto se debe al planteamiento con el que comencé esta exposición y más que nada al terror que hemos desarrollado hacia los números y no digamos números sino hacia las estadísticas. Ese temor nos lleva a cometer errores que yo llamaría de omisión.

La limitación mayor no es que carezca de análisis estadístico adecuado, no es que amerite estadísticas más rigurosas, es que se limitan a incluir lo que yo llamo una presentación o exposición de datos. Volvamos a una de las metas de las organizaciones profesionales de “fomentar el desarrollo y la divulgación de conocimientos”. Fíjense que no habla de datos sino de conocimientos así es que tenemos que elevar mucho más nuestro análisis. Se trata de una jerarquía o pirámide cuya base son los datos.

- Datos – Un conjunto de hechos discretos y objetivos sobre eventos. No proveen juicio, interpretación o base para la toma de decisiones. Aunque proveen “la materia

prima” para la toma de decisiones, no dicen nada sobre su importancia o relevancia.

- Información Los datos se convierten en información cuando se les añade significado y valor mediante actividades tales como:

Contextualización Categorización Cálculo Corrección Condensación

En este nivel se requiere algo más que inteligencia técnica. Más que saber utilizar fórmulas y cálculos necesitamos poner los datos en contexto, lo cual requiere “inteligencia en asuntos críticos”. Para lograrlo los profesionales de la conducta humana necesitan hacerse conocedores de asuntos críticos en educación superior y en comportamiento humano que afrontan, no sólo los estudiantes, la unidad donde laboramos, sino la institución, la sociedad y el mundo.

- Conocimiento – Por conocimiento nos referimos al entendimiento humano de una materia que ha sido adquirido a través del estudio y de la experiencia. Usualmente se basa en aprendizaje, pensamiento, y el entendimiento del problema planteado. Para transformar la información en conocimiento no se requiere hacer uso de la computadora, digo más, es algo que no lo puede hacer la computadora. De acuerdo con Davenport y Prusack (1998), esta transformación requiere cuatro procesos:
 - Comparación
 - Consecuencias
 - Conexiones
 - Conversación

Se trata de hallar sentido a las observaciones, de explicar la relación que guardan los resultados con el marco conceptual y con otras observaciones, y de sugerir investigación ulterior en el campo. Además, requiere que se divulguen y se compartan los resultados. Los resultados de una investigación son poco útiles si no se comunican a otros. Incluso la hipótesis más apremiante, el estudio más celoso y cabal, los resultados más impresionantes son de poco valor para la comunidad profesional si no se conocen. En consecuencia, la tarea de comunicación, que puede ser anti climática desde el punto de vista del investigador, es importante y exige destreza para escribir, claridad de pensamiento, precisión y objetividad. Nos referimos a esta era como la era de la información, y continuamente escuchamos hablar de la economía basada en el conocimiento. Ya es tiempo de que hayamos superado la era de los datos.

Implicaciones para la profesión

Un requisito común de las revistas que publican artículos relacionados con las profesiones de la conducta humana es que incluyan las implicaciones que tiene la investigación para la profesión. Muchos señalan que existe una brecha entre la

investigación y la práctica y que la falta de comunicación entre esos dos componentes integrales de nuestras profesiones tiene consecuencias negativas. Sin el conocimiento que se genera de la investigación el profesional de ayuda puede no estar proveyendo a sus clientes los servicios más efectivos. Al inicio de esta conferencia comencé presentándoles múltiples razones por las cuales la investigación es importante. Es aquí donde deben quedar reflejadas o plasmadas varias de ellas. Los hallazgos producto de nuestro esfuerzo al realizar la investigación deben, aunque sea de forma modesta, impactar nuestro quehacer profesional y de la unidad en que trabajamos y eventualmente impactar nuestra profesión y las disciplinas afines. El impacto puede ser que se generen nuevas interrogantes, lo cual nos motiva y motiva a otros a realizar nuevas investigaciones.

Pensamientos finales

Los servicios de ayuda al estudiante en el escenario universitario incluyen los componentes preventivos, desarrollativos y psicoterapéuticos así como de consulta, supervisión y enseñanza. Los profesionales de conducta humana respondemos a cambios continuos en las características de nuestros clientes, a modificaciones en las prácticas propias de cada disciplina, a las revisiones en la misión de los centros de servicio y de la institución. La investigación sobre estos asuntos nos permite adaptarnos mejor a esos contextos cambiantes. Como les he compartido la investigación tiene como fin último la generación de conocimiento. Sin investigación, las profesiones de conducta humana y en particular las que sirven al estudiante universitario se estancarían, lo que nos impediría identificar, entender y tratar o intervenir con nuevos problemas en nuestros clientes. En un sentido amplio, la calidad y los servicios que reciben los estudiantes de los profesionales de la conducta serán tan vibrantes como su investigación.

Cuando hablamos de incorporar la investigación a nuestra práctica regular como profesionales de la conducta humana no puedo ignorar los obstáculos que confrontamos. Los profesionales de la conducta humana somos personas ocupadas. Atendemos una gran cantidad de estudiantes al día, realizamos otras tareas relacionadas, participamos en comités, asistimos a reuniones de equipos de trabajo y otras. Usualmente estamos involucrados en actividades profesionales fuera de nuestra institución y somos miembros de organizaciones profesionales propias de nuestras disciplinas. Algunos tenemos un segundo empleo, otros están estudiando para obtener un grado adicional y por supuesto todos y todas formamos parte de una familia y de una comunidad. La tarea de la investigación ha sido desplazada por todos esos compromisos y responsabilidades. Como buenos profesionales de la conducta tenemos que modelar y practicar lo que promovemos y recomendamos. Tenemos que desarrollar planes para manejar adecuadamente nuestro tiempo. Necesitamos conceptualizar la investigación como parte de nuestra labor cotidiana y rutinaria. Mientras la percibamos como una carga adicional, nuestra resistencia será mayor y en lugar de luchar para vencer estos obstáculos, añadiremos más inconvenientes a la lista.

Referencias

- American Counselors Association. (2007). *Journal of Counseling and Development*, 85 (1-4).
- American Psychological Association. (2007). *American Psychologist*, 62, (1-9). Creswell, J.W. (1994). *Research designs: Qualitative and quantitative approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Davenport, T.H. & Prusack, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Cambridge MA: Harvard Business School Press.
- Hardley, R.G. & Mitchell L.K. (1995). *Counseling Research and Program Evaluation*. Books /Cole Company Pacific Grove CA.
- Hernández, S. J. (2003) *Metodología de la Investigación* (3ra ed.) México: McGraw Hill.
- Khinduka, S.K. (2007). Toward rigor and relevance in US social work education. *Australian Social Work*, 60 (1), 18-28.
- National Association of Social Workers. (2007). *Social Work*, 52 (1-4).
- National Rehabilitation Counseling Association. (2007). *Journal of Applied Rehabilitation Counseling*, 38 (1-4).
- Olney, M., Strohmer, D. & Kennedy, J. (2002). Why Research matters: Forging a Reciprocal Relationship between the researcher and the practitioner. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 46 (1), 2-4.
- Reid, W.J. (1997). Long term trends in clinical social work. *Social Service Review*, 71 (2), 200213.
- Rogers, J.R. (2002). Looking back and moving forward: Research in the Journal of Mental Health Counseling. *Journal of Mental Health Counseling*, 24 (3), 195-198.
- Salkind, N.J. (2003). *Exploring Research*. (5th ed.) Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Selltiz, C., Wrightsman, L. & Cook, S. (1981). *Research methods in social relations*. New York, Holt Rinehart and Winston.