

Sandy Magnuson · Ken Norem

HABILIDADES ESENCIALES DEL
COUNSELING

Guía práctica y de aplicación



M

A

I

O

R



SANDY MAGNUSON
*Counselor profesional
y formadora en counseling jubilada*
KEN NOREM
*Counselor profesional
y formador en counseling jubilado*

HABILIDADES ESENCIALES DEL COUNSELING

Guía práctica y de aplicación



Desclée De Brouwer

Índice

Prefacio	13
Agradecimientos	17
Introducción	19
Etapa 1: Preparación para la salida:	
¿Quién soy yo y cómo me relaciono con los demás?	25
Práctica reflexiva: por ahora, ¡todo tiene que ver contigo!	26
Explorar tus creencias.	29
Dar y recibir <i>feedback</i>	34
Cambios y reacciones a los que puedes enfrentarte en tu viaje	36
Bienestar: atención intencional a la persona del <i>counselor</i>	38
<i>Bienestar intelectual</i>	39
<i>Bienestar profesional</i>	39
<i>Bienestar físico</i>	40
<i>Bienestar social</i>	40
<i>Bienestar emocional</i>	41
<i>Bienestar espiritual</i>	41
Prepararse para concluir la etapa 1	43
Recursos recomendados de la etapa 1	44
Etapa 2: Preparación para la salida: Formar relaciones con habilidades básicas de escucha	45
Explorar la autenticidad, el respeto, la empatía y el compromiso	46



La relación de <i>counseling</i> como el ingrediente esencial:	
una revisión teórica.	47
Familiarizarse con las habilidades básicas	48
Prestar atención a las señales no verbales	49
Rastrear.	50
Reflejar el contenido	51
Reflejar el afecto.	52
<i>Practicar la atención a las señales no verbales,</i>	
<i>reflejar el contenido y reflejar el afecto</i>	54
<i>Desarrollar tu vocabulario afectivo</i>	55
Aclarar.	56
Resumir.	57
Facilitar el interrogatorio	58
<i>Las preguntas generadoras.</i>	59
Escollos a evitar	68
<i>¿Cómo te sientes?</i>	70
<i>Transformar buenas reflexiones en preguntas</i>	70
<i>Centrarse en un tercero</i>	70
<i>Intercambiar pensar y sentir</i>	71
<i>Minimizar y calificar los reflejos</i>	72
<i>Reflexiones poco precisas</i>	72
<i>Un consejo formulado como una pregunta.</i>	72
<i>Plantear preguntas cerradas y crear preguntas trampa</i>	73
<i>Motivar y elogiar</i>	73
Antes de llevar a cabo tu primera sesión o una sesión	
en una situación desconocida	73
Combinar habilidades a medida que nos acercamos al final	
de la etapa 2	74
<i>Reflejo Rx</i>	74
<i>Pregunta Rx</i>	75
<i>Pensar y sentir Rx</i>	77
<i>Reflejar el contenido y el afecto.</i>	77
<i>Preparar preguntas de facilitación: preguntas +2.</i>	79
<i>Preparar preguntas de facilitación: preguntas +3</i>	80
<i>Preparar preguntas de facilitación: preguntas +4</i>	80
<i>Redacción de preguntas de facilitación avanzadas</i>	81
Recursos recomendados de la etapa 2	83

Apéndice A.1. Operación desconectar:	
Estrategias de bloqueo de la comunicación	85
Apéndice A.2. Escuchar – un potente regalo,	
¡con el precio justo!.	89
Etapa 3: La salida: Habilidades de facilitación avanzadas.	91
Empatía: teoría e investigación	92
Reflejar el significado	94
Capturar «la visión de conjunto» con un objetivo gran angular . .	96
Inmediatez	97
Autorrevelación	100
Desafío	103
Reestructuración	109
Empleo de la metáfora	113
Silencio	114
Habilidades avanzadas: directrices preventivas	115
<i>Omitir las preguntas</i>	115
<i>Decir más con menos palabras</i>	115
<i>El propósito consiste en facilitar, no en alejar.</i>	115
<i>Las relaciones yo-tú son potentes.</i>	116
<i>Las reestructuraciones vuelven a categorizar.</i>	116
<i>Escuchar la reflexión subyacente de los clientes.</i>	116
<i>Mantener una perspectiva y / también, en lugar</i>	
<i>de o / tampoco.</i>	116
<i>Y es una conjunción más poderosa y útil que pero</i>	116
<i>Aplacar no es tan poderoso.</i>	116
<i>Invitar a los clientes a recular les lleva a retroceder.</i>	117
<i>Dejar que los reflejos hagan su trabajo.</i>	117
<i>La elección del momento oportuno y el ritmo son</i>	
<i>factores críticos.</i>	117
Respetar las diferencias culturales.	117
El uso terapéutico del yo.	118
Combinar habilidades a medida que nos acercamos	
al final de la etapa 3	121
Recursos recomendados de la etapa 3	127



Etapa 4: Viajar con una teoría: La integración y la personalización.	129
Facilitar el cambio	130
Nuestra teoría sobre las teorías	131
Integración de las teorías frente a eclecticismo.	133
Integración y personalización	135
Personalización fase uno: exploración de los valores personales y de las teorías principales.	136
Personalización fase dos: análisis de una o dos teorías.	140
Personalización fase tres: integración	141
Personalización fase cuatro: ¡personalización!	141
Importancia del apoyo empírico y del juicio clínico	142
Recursos recomendados de la etapa 4	145
Etapa 5: Aplicar la teoría: La evaluación y la conceptualización.	147
Evaluación	148
<i>La evaluación centrada en el counselor</i>	148
<i>La evaluación centrada en el cliente</i>	148
<i>La evaluación centrada en la relación</i>	151
Ejemplo de evaluación funcional de la conducta	153
Conceptualización.	156
Definir los objetivos	163
Prepararse para la etapa 6	165
Recursos recomendados de la etapa 5	166
Etapa 6: Reunirse con los clientes: La planificación del tratamiento, el seguimiento del progreso y la documentación	167
Introducir y orientar a los clientes al <i>counseling</i>	168
Planificación del tratamiento.	173
Seguimiento del progreso	175
Documentación	177
Recursos recomendados de la etapa 6	185

Apéndice B.1. La divulgación profesional para los juegos de rol	187
Apéndice B.2. Explicar el <i>counseling</i> a los clientes	189
Apéndice B.3. Declaración divulgativa profesional de la Dra. Sandy Magnuson	191
Apéndice B.4. Guía para consumidores de servicios de salud mental – Parte 1	195
Apéndice B.5. Guía para consumidores de servicios de salud mental – Parte 2	199
Etapa 7: La consolidación: Celebrar el viaje y prepararse para tomar caminos separados	203
La consolidación del trabajo con los clientes	204
<i>Finales prematuros y repentinos</i>	205
<i>La consolidación cuando el counseling tiene éxito</i>	206
La consolidación mientras nos preparamos para poner fin	
a <i>Habilidades esenciales del counseling: guía práctica</i> <i>y de aplicación</i>	208
Preparar la maleta para embarcarte en tu próxima etapa	211
La persona del <i>counselor</i> profesional: ¡Ese eres tú!	215
Integración	218
¡Nuestras últimas palabras sobre todas las palabras!	218
Recursos recomendados de la etapa 7	219
Índice temático y de nombres	221
Sobre los autores.	223

Prefacio

Habilidades esenciales del counseling: guía práctica y de aplicación es un libro que hemos escrito con el propósito de desarrollar lo que está implicado en estas palabras ricas en significado: «Estudios que proporcionan una comprensión del proceso de *counseling* en una sociedad multicultural, incluidos los siguientes: (a) una orientación al bienestar y a la prevención como objetivos deseados del *counseling*, (b) las características y los comportamientos del *counselor* que influyen en los procesos de ayuda, y (c) las técnicas esenciales de entrevista y del *counseling*»¹. Estos objetivos aparecen bajo una variedad de títulos de planes de estudios orientados a la formación de *counselors*, tales como *preprácticum*, *prácticum*, orientación al *counseling* y técnicas de *counseling*: los cursos que abordan estos estándares suelen impartirse de manera simultánea con los cursos que tratan sobre la ética, la evaluación y las teorías del *counseling*. Estos cursos son necesarios para poder llevar a cabo los períodos de prácticas. Las habilidades incluidas en los estándares se refuerzan, se amplían y se perfeccionan en cursos avanzados tales como *counseling* grupal, *counseling* familiar y consultoría.

En los 50 años que hemos compartido como formadores de *counselors*, hemos desarrollado y revisado de manera continua materiales para complementar libros de texto, artículos periodísticos profesionales y actividades de clase para cursos orientados a la práctica tales como el *preprácticum* y el

1. COUNCIL FOR ACCREDITATION OF COUNSELING AND RELATED EDUCATIONAL PROGRAMS (CACREP). (2009). *2009 standards*. Consultado el 15 de mayo de 2013 en <http://www.cacrep.org/doc/2009%20Standards%20with%20cover.pdf>, Estándares II, 5 a, b, y c.



prácticum. Desarrollamos actividades escritas gracias a las cuales los *counselors* en período de formación podían poner en práctica los conocimientos y las habilidades, así como experimentar con las respuestas que podían emplear al trabajar con los clientes. Al final, planteamos una serie de actividades que parecían favorecer el dominio de las habilidades esenciales, a fin de que los estudiantes graduados con los que trabajamos estuvieran preparados para recibir a sus primeros clientes. Hace algunos años, cuando nos jubilamos, observamos los materiales que habíamos creado y nos preguntamos: «¿Qué debemos hacer con todo esto?», y decidimos desarrollar estos materiales para compartirlos con los demás.

Habilidades esenciales del counseling: guía práctica y de aplicación es una síntesis de las presentaciones, las actividades y los ejercicios que hemos acumulado desde 1980. Nuestro objetivo al preparar el texto ha sido compartir un recurso versátil, eficiente y práctico que puede emplearse junto con libros de texto, artículos periodísticos y experiencias dirigidas por el instructor –pues nosotros hemos hecho lo mismo con los materiales que se encuentran en el texto–.

Hemos experimentado nuestra propia trayectoria profesional como un viaje. Hemos tenido la suerte de cruzarnos con muchos guías a lo largo del camino –profesores, supervisores, autores, ponentes de talleres y compañeros–. El poder de esta metáfora se hizo más intenso a medida que caminamos junto a cientos de estudiantes extraordinarios que trabajaban en sus títulos de máster y de doctorado. El viaje se desarrolló con nuevas perspectivas en cada etapa. Aunque planeamos algunos de esos pasos, otros nos pillaron por sorpresa. Aprendimos de nuestros estudiantes y junto a ellos. Seguimos valorando la educación permanente en la medida en que nuestro viaje continúa en la jubilación y escribimos un columna para un periódico local titulada: «*Thoughts Along Life's Journey*». Por consiguiente, *Habilidades esenciales del counseling: guía práctica y de aplicación* se presenta como una serie de etapas a lo largo de ese viaje.

Comenzamos con una invitación y una propuesta de itinerario. Nuestro papel consiste en guiar las diferentes etapas; sin embargo, animamos a los participantes a seguir sus propios caminos según proceda. Incluimos material de orientación, actividades estructuradas y fomentamos la reflexión de principio a fin. Incluimos ejemplos y reflexiones basados en los clientes con los que

hemos trabajado. Al final de cada etapa, ofrecemos recursos recomendados; sin embargo, es preciso destacar que los recursos para los *counselors* de hoy en día son abundantes y de fácil acceso.

Somos dos de los últimos cohortes de *counselors* profesionales que tuvimos la oportunidad de aprender directamente de pioneros como Carl Rogers, Victor Frankl, Virginia Satir, Murray Bowen, Rollo May, Albert Ellis, B. F. Skinner, Jay Haley, Steve de Shazer e Insoo Kim Berg. Recordamos los tiempos en que la *American Counseling Association* tenía el nombre de *American Personnel and Guidance Association*. Tenemos en muy alta estima a estos pioneros, que desarrollaron y ampliaron las teorías. Admiramos a los primeros líderes, pues tuvieron la visión necesaria para formar una asociación dirigida a *counselors* profesionales. Respetamos y apreciamos a los eruditos y a los líderes que ejercen la profesión en la actualidad y que, a la larga, la transmitirán a la próxima generación. Esperamos haber capturado, compartido e infundido una perspectiva histórica sin haber perdido de vista el panorama actual y futuro. Amamos la profesión del *counseling* y nos asombramos al pensar en la importante labor que llevan a cabo los *counselors*.

Habilidades esenciales del counseling: guía práctica y de aplicación es una revisión de un texto paralelo, *Counseling Children and Adolescents in Schools: Practice and Application Guide*. Este se escribió exclusivamente para *counselors* y psicólogos escolares, y era un texto complementario del libro *Counseling Children and Adolescents in Schools*. *Habilidades esenciales del counseling: guía práctica y de aplicación* está concebido para los diferentes *counselors* en período de formación, sin importar si planean trabajar en entornos comunitarios, en hospitales o en colegios. Hemos adoptado y revisado materiales del texto original. Además, hemos añadido secciones importantes para los *counselors* que trabajan con clientes en distintos contextos.

Los resultados de las investigaciones continúan apoyando la importancia de las relaciones *counselor*-cliente, así como sus contribuciones a los resultados. Por eso, a lo largo del texto hemos subrayado los factores que influyen en las alianzas terapéuticas. Hemos observado que, en ocasiones, los *counselors* en período de formación tienen problemas al aplicar la teoría a la práctica. Por esta razón, hemos prestado especial atención a la conceptualización –la tarea de



integrar las teorías y las intervenciones adecuadas escogidas en respuesta a las necesidades únicas de los clientes—. Un factor crítico en todo trabajo con clientes es «la persona del *counselor*», otro de los principales centros de atención de *Habilidades esenciales del counseling: guía práctica y de aplicación*.

Queremos dedicar *Habilidades esenciales del counseling: guía práctica y de aplicación* a nuestros antiguos estudiantes que alcanzaron la excelencia y se convirtieron en extraordinarios *counselors* y formadores de *counselors* –tanto aquellos que se han instalado a tan solo cuatro manzanas de nuestra casa, como los que trabajan en Corea, Taiwán e Israel—. ¡Hicisteis todo lo que os pedimos y mucho más! ¡Vuestro mejor cumplido es habernos superado!

Introducción

Una invitación

¡Enhorabuena! Acabas de comprar tus billetes para un excitante viaje en el que aprenderás a tener una trayectoria satisfactoria y gratificante en el *counseling* profesional. En efecto, el viaje puede ser gratificante, aunque requerirá un duro trabajo y una introspección. Estamos encantados de compartir contigo nuestras experiencias sobre esta maravillosa profesión, y esperamos unirnos a ti en esta parte de tu viaje profesional.

A menudo empleamos el término *viaje* como metáfora de un desarrollo profesional permanente. De hecho, nuestras trayectorias profesionales han sido como viajes largos y agradables. A estas alturas del viaje, nos parecía importante compartir todo aquello que hemos aprendido a lo largo del camino con los *counselors* en período de formación que se embarcan en un viaje similar. Con ese propósito, hemos redactado *Habilidades esenciales del counseling: guía práctica y de aplicación*, para que te ayude en el aprendizaje de las habilidades básicas del *counseling* y en la aplicación de las habilidades básicas durante las sesiones individuales de *counseling*.

Al preparar las distintas etapas, advertimos que nuestra responsabilidad consistía en ser guías –¡y no jefes!–. Tenemos la esperanza de que *Habilidades esenciales del counseling: guía práctica y de aplicación* se convierta en un recurso mientras te preparas para adentrarte en el campo del *counseling* profesional. También esperamos que las etapas te parezcan agradables, aunque desafiantes. Ahora, volvamos a las etapas metafóricas que compartiremos.

El itinerario para esta parte de tu viaje, que aparece en la tabla introductoria, es, en cierta manera, flexible. Aunque presentamos las etapas de modo secuencial, es posible que tu viaje no sea lineal. Los instructores, tus supervisores y tus compañeros de viaje pueden recomendarte que alternes rutas, excursiones



siones adicionales, digresiones y escalas. Las etapas también están diseñadas con flexibilidad horaria. Puedes dar una vuelta por algunas de ellas e ir más rápido en otras. Quizá descubras que algunas etapas son más arduas que otras.

Una característica inusual de este viaje es la ausencia de un destino. Además de no tener destino, el viaje no tiene un lugar ni un momento exactos de partida.

Tabla introductoria. Itinerario

Etapas 1: Preparación para la salida: ¿Quién soy yo y cómo me relaciono con los demás?

Práctica reflexiva: por ahora, ¡todo tiene que ver contigo!

Explorar tus creencias

Dar y recibir *feedback*

Cambios y reacciones a los que puedes enfrentarte en tu viaje

Bienestar: atención intencional a la persona del *counselor*

Etapas 2: Preparación para la salida: Formar relaciones con habilidades básicas de escucha

Explorar la autenticidad, el respeto, la empatía y el compromiso

La relación de *counseling* como el ingrediente esencial: una revisión teórica

Familiarizarse con las habilidades básicas

Prestar atención a las señales no verbales

Rastrear

Reflejar el contenido

Reflejar el afecto

Aclarar

Resumir

Facilitar el interrogatorio

Escollos a evitar

Etapas 3: La salida: Habilidades de facilitación avanzadas

Empatía: teoría e investigación

Reflejar el significado

Capturar «la visión de conjunto» con un objetivo gran angular

Inmediatez

Autorrevelación

Desafío

Reestructuración

Empleo de la metáfora

Silencio

Habilidades avanzadas: directrices preventivas

Respetar las diferencias culturales

El uso terapéutico del *yo*

(cont.) →

Etapa 4: Viajar con una teoría: La integración y la personalización

- Facilitar el cambio
- Nuestra teoría sobre las teorías
- Integración de las teorías frente a eclecticismo
- Integración y personalización
- Personalización fase uno: exploración de los valores personales y de las teorías principales
- Personalización fase dos: análisis de una o dos teorías
- Personalización fase tres: integración
- Personalización fase cuatro: ¡personalización!
- Importancia del apoyo empírico y del juicio clínico

Etapa 5: Aplicar la teoría: La evaluación y la conceptualización

- Evaluación
- Ejemplo de evaluación funcional de la conducta
- Conceptualización
- Definir los objetivos

Etapa 6: Reunirse con los clientes: La planificación del tratamiento, el seguimiento del progreso y la documentación

- Introducir y orientar a los clientes al *counseling*
- Planificación del tratamiento
- Seguimiento del progreso
- Documentación

Etapa 7: La consolidación: Celebrar el viaje y prepararse para tomar caminos separados

- La consolidación del trabajo con los clientes
- La consolidación mientras nos preparamos para poner fin a *Habilidades esenciales del counseling: guía práctica y de aplicación*
- Preparar la maleta para embarcarte en tu próxima etapa
- La persona del *counselor* profesional: ¡Ese eres tú!
- Integración
- ¡Nuestras últimas palabras sobre todas las palabras!

Fuente: Adaptado de S. MAGNUSON, R. S. HESS, & L. M. BEELER (2012). *Counseling children and adolescents in schools: Practice and application guide*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Este no es un viaje de ida y vuelta, aunque tal vez descubras que, de vez en cuando, es cíclico. También te darás cuenta de que es expansivo, más que lineal.



Evidentemente, el viaje es tuyo. Tú eres, en última instancia, el capitán. Hacia el final de las etapas de esta *guía*, es probable que descubras que el paisaje cambia de forma dramática a medida que te conviertes en un colaborador activo. Esa será la señal de que nuestra participación como guías temporales de tu viaje ha cumplido su función, y de que debemos despedirnos.

Al comienzo de algunas etapas hemos proporcionado información de orientación que, en algunos casos, te servirá de revisión. Exploraremos las nociones de la autenticidad, el respeto, la empatía, el compromiso y el uso del *yo*. En vez de «embalar» estos conceptos como preparación para la salida, los «desembalaremos» a medida que tratemos de entenderlos en diversos momentos del viaje. Tu equipaje aumentará conforme obtengas nuevas habilidades, nuevas herramientas y nuevas ideas. Cuando pasemos de una etapa a la siguiente, procuraremos ayudarte a empaquetar tus adquisiciones de forma cuidadosa, ya que las emplearás a lo largo de tu viaje.

La responsabilidad que tenemos de acompañarte en esta parte de tu viaje profesional se acercará a su fin al comenzar la sexta etapa, esto es, cuando asumas un mayor papel de liderazgo. En lugar de «ver nuevos lugares», se te invitará a reflexionar sobre el significado que extraes a nivel personal de las diferentes etapas. Es probable que hagas referencia a recursos previos del viaje al considerar las virtudes y la relevancia de las teorías y los marcos para tu trabajo como *counselor*. Se te pedirá que examines, de manera reflexiva, cómo todos los «lugares» que has visto en estas y otras etapas de tu viaje se fusionan en métodos y modelos significativos y coherentes a nivel interno que se ajustan a ti.

Esperamos que, al participar en las diferentes actividades, personalices los ejercicios visualizando un entorno profesional en el que podrías trabajar, y poniendo cara a los clientes que se describen. Por ejemplo, se te pedirá que escribas una respuesta a un hombre de 45 años que dice: «Se trata de la situación más ridícula en la que jamás me he encontrado. Mi jefe me ha enviado a ti. ¡Cree que tengo problemas de ira!». Crea una imagen mental de Thor. ¿Cuál es su apariencia? ¿De qué color es su piel? ¿De qué color es su pelo? Tus imágenes de los clientes con los que podrías trabajar te ayudarán a componer respuestas más personales.

De igual modo, esperamos que disfrutes de tus interacciones con los clientes potenciales que hemos incluido. Ellos representan a las personas reales y dinámicas con las que trabajarás en tu curso de habilidades de *counseling*, durante tu *prácticum*, durante tu período de prácticas, y a lo largo de tu trayectoria profesional. Esperamos que estés agradecido, como lo estamos nosotros, por el asombroso privilegio y la responsabilidad que acompañan al hecho de ser *counselor* profesional.

¡Bienvenido a bordo! ¡Empecemos!

Sandy y Ken

ETAPA 1

Preparación para la salida

¿Quién soy yo y cómo me relaciono con los demás?

Durante esta etapa, tendrás la oportunidad de:

- Aumentar la comprensión y la apreciación de las reflexiones y de la práctica reflexiva.
- Explorar valores y creencias personales relacionados con la ayuda a los clientes.
- Considerar manifestaciones potenciales de diferencias culturales en las relaciones de *counseling*.
- Aprender estrategias para dar y recibir *feedback* de forma efectiva.
- Comprender mejor la filosofía del bienestar y el modo de vida.
- Reflexionar.

Las relaciones que desarrollas con los clientes, con sus familias y con otras personas que participen adecuadamente serán esenciales en tu trabajo como *counselor* profesional. Serás un componente clave en esas relaciones, y tendrás una responsabilidad primordial a la hora de construirlas. Por esta razón, vamos a comenzar nuestro viaje centrándonos en la persona del *counselor*. ¡Ese eres tú!

A lo largo de tu programa de formación, es probable que se te invite a examinar tus propios pensamientos, tus sentimientos, tus actitudes y tus reacciones –quizá a niveles más profundos que los que habías explorado anteriormente–. Puede que te pidan que lo hagas con tus compañeros, con tus instructores y con tu supervisor. Esta expectativa suscita cierta incomodidad para algunos *counselors* en período de formación.