Instituto Tecnológico
y de Estudios Superiores de Occidente

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial 15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de noviembre de 1976.

Departamento de Psicología, Educación y Salud

Maestría en Psicoterapia

Proceso de psicoterapia en un integrante de la generación millennial

---

TESIS que para obtener el **GRADO** de
MAESTRA EN PSICOTERAPIA

Presenta: **NADIA GABRIELA ZARATE CORTES**

Director **LUIS MIGUEL SANCHEZ LOYO**

Tlaquepaque, Jalisco. 23 de octubre de 2026

Índice

Maestría en Psicoterapia ..... **¡Error! Marcador no definido.**

AGRADECIMIENTOS 4

RESUMEN 5

ABSTRACT 6

INTRODUCCIÓN 7

CAPÍTULO I 9

1.1 Planteamiento de problema 9

1.2 Justificación 12

1.3 Pregunta de investigación 15

CAPÍTULO II 16

MARCO TEÓRICO 16

2.1 La brecha generacional: 17

2.2 La generación millennial 19

2.3 Relevancia en psicoterapia 31

2.4 Las interacciones en Psicoterapia: 39

2.5 Interacciones e intervenciones en la relación consultante-psicoterapeuta 44

CAPÍTULO III 49

MARCO METODOLÓGICO 49

3.1 Metodología cualitativa 49

3.2 Estudio de caso: 51

3.3 Formas para recabar la información 55

3.4 Formas para clasificar la información 57

3.5 Consideraciones éticas 57

CAPÍTULO IV 59

ESTUDIO DE CASO DE UN INTEGRANTE DE LA GENERACIÓN MILLENNIAL 59
4.1 Procedimiento 59
4.2 ¿Qué es el SCAT? 59
4.3 Selección de segmentos de psicoterapia para analizar 67
4.4 Descripción del proceso de etiquetado y categorización de las intervenciones verbales del psicoterapeuta. 68
CAPÍTULO V 70
RESULTADOS 70
5.1 El consultante: 70
5.2 Análisis de las intervenciones del psicoterapeuta en formación a través del sistema SCAT 75
5.3 Hallazgos y aprendizajes de un psicoterapeuta en formación 100
5.3.1 Generar un ambiente propicio para un proceso de psicoterapia con un consultante de la Generación millennial. 100
5.3.2 La importancia de escuchar a un consultante de la generación millennial 102
5.3.3 Darse cuenta, un requisito para el cambio 104
5.3.4 Confrontación de un integrante de la generación millennial 104
5.3.5 Estilo terapéutico del psicoterapeuta en formación 105
CAPÍTULO VI 108
CONCLUSIONES 108
6.1 Alcances del trabajo de obtención de grado (TOG) 111
6.2 Limitaciones del Trabajo de Obtención de Grado (TOG) 112
6.3 Aprendizajes obtenidos del Trabajo de Obtención de Grado (TOG) 113
BIBLIOGRAFIA 117
ANEXO 1 Resultados de la clasificación de las intervenciones por SCAT 126
ANEXO 2 Concentrado de la clasificación de las intervenciones por SCAT 130

AGRADECIMIENTOS

El primer agradecimiento que viene a mi mente es a Dios por permitirme siempre tener fe en que las cosas siempre suceden en el momento indicado, esta maestría es algo que siempre había querido hacer y todo se alineo para que la iniciaré en el momento más oportuno de mi vida.

La persona a la que quiero dedicar este trabajo es a mi compañero de vida, que siempre me ha apoyado en todas mis decisiones y que me ha ayudado a materializar mis sueños, sin tu apoyo en todo este camino esto no hubiera sido posible terminarlo.

A mi mamá que me enseñó el valor de la educación y que siempre me ha impulsado para que siga preparándome profesionalmente.

RESUMEN

En un proceso psicoterapéutico, es importante conocer el contexto y la historia de vida de una persona para comprender mejor lo que le genera sufrimiento y el motivo por el cual busca ayuda para disminuirlo, es vital conocer las características que hacen diferente a una persona de otra y el momento de vida por el que atraviesa el consultante, por ello la propuesta de conocer que distingue a la generación millennial, también conocida como nativos digitales, podrá ayudar al psicoterapeuta en formación a orientar sus intervenciones en el proceso de psicoterapia en la interacción con los integrantes de esta generación.

El trabajo de obtención de grado (TOG) tiene como objetivo, describir el tipo de intervenciones realizadas por un psicoterapeuta en formación en el tratamiento psicoterapéutico de un integrante de la generación millennial.

La investigación se llevó a cabo por medio de un estudio de caso del tipo descriptivo. El método que se empleó fue analizar a través del sistema SCAT (Sistema de Codificación de la Actividad Terapéutica) el material audio grabado de 17 sesiones, que fueron elegidas de forma aleatoria en segmentos de 5 minutos sobre las diferentes sesiones.

Los resultados obtenidos mostraron que la psicoterapeuta en formación analizó un total de 360 intervenciones de las cuales principalmente el 43.33% fueron preguntas con intención de explorar, 18.89% asentir con intención de sintonizar, el 3.89% preguntar con intención de resignificar.

El proceso terapéutico tuvo como objetivo analizar las intervenciones psicoterapéuticas que realiza un psicoterapeuta en formación al trabajar con un consultante perteneciente a la generación millennial. A partir del análisis de las sesiones, se observó que la creación de un ambiente propicio, la escucha activa, la exploración, la sintonización y la resignificación fueron elementos centrales para favorecer que el consultante identificará lo que le generaba malestar y pudiera avanzar hacia cambios en su conducta dentro del proceso terapéutico.

Palabras claves: Psicoterapia, generación millennial, características, resultados rápidos

ABSTRACT

In a psychotherapeutic process, it is important to know a person's context and life history to better understand what causes suffering and why he or she seeks help to reduce it, it is vital to know the characteristics that make different one person from another and the time of life that the consultant goes through, so the proposal to know that distinguishes the millennial generation, also known as digital natives, will be able to help the therapist in training to guide their interventions in the process of psychotherapy in the interaction with the members of this generation.

The job of obtaining a degree (TOG) is to describe the type of interventions performed by a psychotherapist in training in the psychotherapeutic treatment of a member of the millennial generation.

The study was carried out through a case study of the descriptive type. The method used was to analyze through the SCAT (Therapeutic Activity Coding System) the recorded audio material of 17 sessions, which were chosen randomly in 5-minute segments on the different sessions.

The obtained results showed that the therapist in formation analyzed a whole of 360 interventions, of which principally 43.33 % was questioned with intention of exploring, 18.89 % to agree with intention of syntonizing, 3.89 % to ask with intention of resigning.

The therapeutic process aimed to create an environment of trust, where the consultant felt welcome, felt that he was heard and understood, to express what was causing him suffering, the therapist's interventions were focused on the consultant being aware of what was happening to him and from that he made changes in his behavior. For the purpose of that, on having felt comfortable in the relation with the therapeutic process, its expectations in the therapy were covered to get quick results in his process.

Keywords: Psychotherapy, Millennial Generation, Characteristics, Quick results.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de obtención de grado surge de la inquietud de comprender cómo las características atribuidas a la generación millennial —como la búsqueda de inmediatez, flexibilidad, sentido de vida, retroalimentación constante y formas de comunicación mediadas por la tecnología— pueden incidir en el modo en que un consultante vive el proceso psicoterapéutico y en la manera en que el psicoterapeuta en formación orienta sus intervenciones dentro del espacio clínico.

En el CAPÍTULO I se encuentra el planteamiento del problema, las características principales que definen a los integrantes de la generación millennial y se expone la relevancia de conocer los patrones psicosociales de dicha generación dentro de la psicoterapia, a la par que se muestra la pregunta clave que define el presente trabajo.

En el CAPÍTULO II se desenvuelve el marco teórico donde encontraremos todas las informaciones relacionadas a la investigación del trabajo de obtención de grado con respecto al tema de la generación millennial, la relevancia del tema en psicoterapia y las interacciones e intervenciones en psicoterapia visto desde diferentes teorías psicológicas.

El CAPÍTULO III, enuncia el marco metodológico, como su nombre lo indica, se encuentra el método de trabajo con el que se elaboró esta investigación, dentro se define de forma general lo que es un estudio de caso, las formas de recabar información y las consideraciones éticas para su ejecución.

El CAPÍTULO IV, considera el estudio de caso a través del método SCAT con el que se trabajó el proceso de etiquetado y categorización de las intervenciones verbales del psicoterapeuta en formación y la forma en que fueron seleccionados los segmentos.

En el CAPÍTULO V, se explican los datos del consultante y motivo de consulta, además se encuentra un análisis detallado de las intervenciones del psicoterapeuta en formación a través del sistema SCAT, donde el psicoterapeuta en formación analizo un total de 360

intervenciones de las cuales el 43.3% fueron preguntas con intención de explorar, 18.89% asentir con intención de sintonizar, el 3.89% preguntar con intención de resignificar. Siendo las técnicas más utilizadas por el psicoterapeuta en formación, indagación o sondeo, clarificar, confrontar y el reflejo. Adicionalmente se enunciaron los principales hallazgos y aprendizajes de la psicoterapeuta en formación, así como la definición de su estilo terapéutico.

El CAPÍTULO VI, contiene las conclusiones que se desarrollaron como resultado de este trabajo de obtención de grado, los alcances que se obtuvieron, las limitaciones que se tuvieron durante el desarrollo de la investigación y los aprendizajes obtenidos por el psicoterapeuta en formación, así como el descubrimiento de sus fortalezas y áreas de oportunidad para seguir mejorando en su práctica en la psicoterapia.

CAPÍTULO I

1.1 Planteamiento de problema

La generación millennial, es la más grande del mundo y en 2025 se espera que represente el 75% de la fuerza laboral. Por lo que en unos años serán la generación que sostenga al mundo (Avera, 2017; Cascante, 2018; Rigoni & Nelson, 2016). Existe una serie de particularidades que describen a esta generación, nacida entre 1980 y 1996, se les define como almas libres, pues su movilidad no solo en la vida laboral, sino en otras muchas situaciones.

Los estereotipos que definen a los integrantes de la llamada “generación millennial” mayormente aceptados son que, les gusta y requieren ser desafiados, les impulsan las redes sociales, sus empleos deben tener un significado de vida, cuentan con una mentalidad emprendedora, han tenido una juventud protegida, buscan el equilibrio constante entre su vida y el trabajo, ansían colaborar, buscan dirección y mentoría, son además responsables financieramente, quieren diferenciarse del resto, en el trabajo y comunidad por su responsabilidad moral, son conscientes socialmente, aprecian el voluntariado, desean vivir en una comunidad limpia, respetan el medio ambiente y se preocupan por la conservación y el reciclaje (Linden, 2015).

Los millennial fueron criados por unos padres que todo el tiempo elevaban su autoestima, crecieron con la idea de que pueden lograr, y conseguir rápidamente todo lo que tienen en mente, todo lo que deseen; son una generación que se sintió tan valorada por los padres que es ese valor, es el que los ha llevado a sentirse especiales y por lo tanto piden ser tratados como especiales en el trabajo. Es una generación que recibió muchos regalos, con el objetivo de que no notaran la ausencia de los padres o su poca supervisión, una generación que vivió desde su niñez, un apego a la tecnología, como ninguna otra generación, se sienten cómodos con ella, con los medios de comunicación y con las redes sociales (Kovše, 2018). Esos hijos que fueron educados sin que los padres los dejarán ser autónomos y capaces de afrontar los problemas, reconociéndose en todo lo que hacían y haciéndolos sentir que todo lo que hacían estaba bien, crecieron entonces con el objetivo

de cumplir con las expectativas de los demás, estos factores pueden originar problemas en su salud mental o bienestar emocional.

Qué hace falta entonces para motivar y retener a esta generación, que tiene una serie de valores diferentes a las generaciones anteriores, les gusta sentirse involucrados, es decir disfrutan del trabajo en equipo, les gusta la cooperación y el aprendizaje interactivo, viven más preocupados y conscientes por los valores sociales y la diversidad, así como muestran interés por su comunidad, estos elementos les dan sentido de vida a esta generación y por lo tanto le generan "bienestar psicológico" en su entorno de trabajo y sentido para querer permanecer (Avera, 2017).

Recordemos además que en la generación millennial, los individuos son narcisistas, cuidan su salud, buscan aparte de tener un equilibrio de vida, darle sentido a su vida y al trabajo, por lo que estos factores sino se ven satisfechos o no se tienen claros, también será un motivo de malestar psicológico y por el que tal vez, busquen ayuda en un proceso terapéutico, podrá representar un reto para la psicoterapia el hecho de que esta generación prefiere consultar en internet los pasos de autoayuda para resolver su problemática por sí mismos o que el psicoterapeuta no conozca las características que diferencian a esta generación del resto y que se pueda caer en lo mismo que las compañías están enfrentando, tratar de que esta generación se adapte a ellas, en lugar de buscar cómo adaptarlos a los nuevos modelos que están demandando, puesto que al no satisfacer sus expectativas, preferirán abandonar la empresa (Higdon, 2019; Robbins & Judge, 2004; Zupan et al., 2018).

Cabe señalar que es de suma importancia conocer cómo es que podría darse la interacción de un consultante con un psicoterapeuta en formación, cómo es que se comportará este integrante de la generación millennial, si buscará resultados rápidos o querrá permanecer en un proceso sino se cumplen sus expectativas al respecto.

Si las personas de esta generación no logran el bienestar psicológico, que es entendido como la suma de tres factores: el físico, emocional y social, es decir que se encuentra presente en todos los aspectos de la vida, y si una persona de esta generación, no logra lo que hemos mencionado, no solo a nivel laboral, sino personal, se considera que tendrá

dificultades en la vida misma, como personas, ciudadanos, colaboradores, consumidores, los integrantes de esta generación al tener más estudios que las generaciones anteriores, esperaran más de la vida y por supuesto de su trabajo, por ello, viene la falta de motivación (Rigoni & Nelson, 2016).

La generación millennial ha crecido en un mundo con muchas posibilidades de elección, con la información a su alcance y fácil acceso, una generación que tiende a aburrirse fácilmente en sus labores, debido a que dominan rápidamente las tareas, y si el tema les apasiona, le dedicaran el tiempo y esfuerzo necesario para obtener resultados positivos, hasta que deje de ser una novedad y entonces ya no lo vean como un reto, e irán en búsqueda de aquello que les de satisfacción (Imperial et al., 2016).

La falta de compromiso y motivación en los integrantes de esta generación podrían ser factores que afecten el bienestar psicológico de la persona en su vida diaria o en el trabajo, no porque para el trabajo represente un problema el abandonarlo, sino porque se crean grandes expectativas de las cosas que tienen a su alrededor y no siempre logran o reciben lo esperado y eso les hace tener tanta movilidad, que no les permite, hacer un alto y pensar en lo que realmente esperan o quieren de su vida.

Esta generación ha sido la generación que ha tenido un cuidado extremo por parte de los padres, unos padres que los criaron haciéndoles creer que en el juego todos ganan y cuando se enfrentan al mundo real se han dado cuenta de que esto no sucede todo el tiempo y entonces viene el malestar, que les incomoda tanto que no los deja estar en paz, sino pensando en lo que viene, sin ni siquiera hacer un cierre de lo que están viviendo.

En la generación millennial, sus integrantes crecieron también con la idea de agradar a los demás y estar al pendiente de cumplir sus expectativas, pudiera parecer contradictorio, puesto que prefieren interactuar con las redes sociales que con otras personas, pero esto también contribuye a que quieran dar una imagen de sí mismos, que no todas las veces les permite ser ellos mismos, incluso quieren seguir teniendo la aprobación de los padres todo el tiempo y cuando no lo logran, entonces comienzan a

cuestionarse si realmente tienen un propósito de vida y es entonces que llega la oportunidad para la psicoterapia.

Entonces se podría decir que se convierte en un reto la atención de un consultante millennial, ya que el psicoterapeuta debe en primer lugar conocer las características de la generación y tener presente que para que la persona quiera continuar con su proceso, no debe perder de vista que si por él fuera, tomaría terapia en las redes sociales o por medio de una App, en la que siente tanta confianza para expresarse e incluso puede compartir sobre sus emociones, solo a través de escribir un mensaje de texto, mismo que puede hacerlo sentir que realmente está expresando sus sentimientos, esperará ver cambios rápidos y sobre todo que espera flexibilidad en la terapia, incluso tratará de buscar la dirección que espera en el trabajo, así como que está le dé sentido a su vida (Yeazel, 2015).

Por ello es importante poder conocer a la generación millennial para poder definir, realmente de donde viene la necesidad de la persona de asistir a terapia, si es un factor asociado a su bienestar psicológico con relación al trabajo o a su vida emocional, que le genera satisfacción o que le genera malestar, si realmente tiene una falta de sentido por la vida.

Como psicoterapeutas deberíamos empezar a plantear una serie de cuestionamientos que nos ayuden a definir si un modelo de terapia será suficiente para abordar los problemas que llevan a terapia los integrantes de esta generación, en este trabajo nos enfocaremos a conocer el tipo de interacción que se da entre ambos, cuál es la que más predomina o con la que más se identifica en el psicoterapeuta en formación y si hay alguna teoría en la que se apoye más, para llevarnos a la reflexión de la propia práctica profesional y que permita responder la pregunta de investigación que más delante se menciona.

1.2 Justificación

El 64% de los miembros de la Generación millennial, quieren dejar el mundo en mejor forma, que como lo conocieron. Desean trabajar no solo en beneficio de su empleador,

sino por el deseo de tener un trabajo que les dé sentido, buscan su misión y quieren ser parte de historias más grandes. Son individuos que crecieron en el mundo del desarrollo de las comunicaciones contemporáneas y tienen información accesible en cualquier lugar, en cualquier momento y la utilizan para una gran cantidad de estímulos, como resultado, pueden aburrirse rápidamente, por lo que es esencial para ellos usarlas en el trabajo y que ve como inconcebible no usarla en su vida diaria. Los integrantes de la generación millennial esperan comentarios inmediatos. Viven en el mundo de las redes sociales, herramientas de comunicación que permiten reacciones instantáneas, por eso también esperan una reacción inmediata en su lugar de trabajo, por ello son reacios a permanecer en la misma compañía durante demasiado tiempo, ya que se han iniciado en mercado laboral (Kovše, 2018; Linden, 2015). No solo se niegan a permanecer más tiempo del que quisieran en un lugar de trabajo, sino también en aquellos lugares o situaciones de las que no obtienen un resultado o cambio inmediato, como a los que están acostumbrados.

Buscan flexibilidad en el trabajo, son muy independientes y no se impresionan con títulos o posiciones en el trabajo (Caraher, 2015; Kovše, 2018; Linden, 2015). La generación millennial, es una generación más educada que las anteriores, por ello consideran que su educación académica los califica para adoptar más roles gerenciales, ya que generalmente tiene un mayor nivel de educación en comparación con sus superiores y es por esta razón que creen que pueden estar al nivel de ellos en poco tiempo.

Otras características que distinguen a los millennial del resto de las generaciones, en el trabajo son: su adaptación a los cambios, a la tecnología, sus logros académicos.

La generación millennial ha ganado fama por cambiar de trabajo constantemente. Esto se debe a que quieren expandir sus habilidades al tener tanta movilidad, para obtener más experiencia y oportunidades, les gustan los desafíos y buscan oportunidades para crecer y esperan que sus habilidades sean altamente valoradas y recompensadas, de acuerdo con las mejoras y a la productividad que aportan en sus lugares de trabajo.

El desafío que enfrentan las compañías es que la generación millennial, abandonará el lugar de trabajo después de un corto periodo de tiempo, porque sus valores y

expectativas, son diferentes a los de las generaciones anteriores y estas mismas, no han logrado entenderlos y, por lo tanto, apoyarlos, que deberán hacer para retenerlos si en el año 2030, representarán el 75% de la fuerza laboral del mundo, las compañías deben prepararse con programas que satisfagan las necesidades de esta generación, si quieren que permanezcan y sostengan no solo a la compañía en la que se encuentran, sino toda una estructura mundial (Rigoni & Nelson, 2016).

Al conocer el actuar de esta generación en el trabajo, y que en una década serán los que representen la mayor fuerza laboral en el mundo, lo harán también en todos los aspectos, serán los que están liderando el mundo y tomando las principales decisiones, que podrán hacerlos sentir en una presión personal que tal vez los llevaría a preguntarse si lo que están viviendo es realmente lo que quieren para su vida, y con ello pudieran traer consigo la falta de sentido de vida, de la cual se encuentran en la búsqueda constante, de mantener el equilibrio en todos los aspectos.

Esta generación está rodeada de muchos estereotipos que se han forjado alrededor de ella, una de las características que tiene esta generación es que es más abierta a hablar de sus emociones, de lo que sienten y lo que piensan de las cosas que les preocupan, y que pueden hacer un alto en la vida cuando no le ven sentido a esta, es por ello que las personas acuden a terapia, pero que es realmente lo que buscarán en un proceso de terapia los integrantes de esta generación.

Para un psicoterapeuta en formación es importante conocer a qué podría enfrentarse en el proceso de terapia con un integrante de la generación millennial, cómo deberá actuar, sabiendo las características, las expectativas que tiene esta generación sobre todo lo que vive. Le gusta la flexibilidad, no los procesos rígidos que lo limiten, le gusta hablar de sus emociones y lo que le hacen sentir, con que teoría debería abordarlos si algunas de ellas tienen más de cien años, qué pasa si el psicoanálisis no le agrada porque no le gusta ser el que hable todo el tiempo, o que lo estuvieran dirigiendo en todo momento como en un corriente cognitivo conductual o emplear una corriente más humanista que simplemente lo haga sentir que es bienvenido.

1.3 Pregunta de investigación

¿Qué aspectos conforman las intervenciones psicoterapéuticas que implementa un psicoterapeuta en formación al atender a un consultante perteneciente a la generación millennial dentro del espacio clínico, y cómo dichas intervenciones contribuyen a la construcción de una relación terapéutica efectiva?

1.4 Objetivos

Objetivos generales:

Analizar y describir las intervenciones psicoterapéuticas que realiza un psicoterapeuta en formación al trabajar con un consultante perteneciente a la generación millennial, con énfasis en la forma en que dichas intervenciones favorecen la construcción de un ambiente propicio y una relación terapéutica efectiva.

Objetivos específicos:

- Analizar la forma en que un psicoterapeuta en formación comunica sus intervenciones dentro del espacio clínico con un consultante perteneciente a la generación millennial, considerando su contribución al vínculo terapéutico.
- Identificar las intenciones que guían a un psicoterapeuta en formación al atender a un consultante integrante de la generación millennial.
- Explorar las técnicas empleadas de un psicoterapeuta en formación durante sus intervenciones con un consultante de la generación millennial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este marco, el estudio no se limita a describir características generacionales, sino que busca ponerlas en diálogo con el campo de la psicoterapia. La comprensión del consultante millennial requiere articular aportes provenientes de la psicología clínica, los estudios generacionales, la sociología del trabajo, la cultura digital y las teorías de la interacción terapéutica. Esta mirada interdisciplinaria permite evitar reduccionismos y comprender que las intervenciones psicoterapéuticas no ocurren en el vacío, sino dentro de un contexto histórico, social, tecnológico y relacional que influye en la forma en que el consultante expresa su malestar y se vincula con el psicoterapeuta.

Resulta importante conocer lo que busca esta generación llamada “millennial”, que valora, que le preocupa, que considera importante, si bien es cierto, es posible que en las organizaciones están empezando a causar una serie de situaciones en la relación con otras generaciones, pudieran también generar esas situaciones, en la relación con otros en diferentes contextos, no solo el laboral, sino en la convivencia diaria, que es lo que realmente busca esta generación, por qué deberíamos conocerla. Se dice que los integrantes de esta generación buscan tener resultados inmediatos en lo que hacen, hay diferentes estudios que se han realizado para entender lo que esta generación quiere en el trabajo, conocer sus intereses, cuáles son sus hábitos saludables, incluso sobre los hábitos de consumo, pero vale la pena preguntarse qué buscan cuando piden ayuda para resolver las situaciones personales, problemas con sus emociones, son capaces de expresarlas o cómo sería su interacción con una persona a la que se recurre en estos términos, la generación millennial también acude a terapia, por ello la importancia de conocer las características que los distinguen de otras generaciones, para ello se revisarán algunos aspectos que consideramos relevantes para el entendimiento de sus comportamientos.

2.1 La brecha generacional:

La generación millennial es una generación de integrantes, nacidos entre las décadas de los 80's y 90's principalmente, se considera que es el producto de una sociedad, que ha vivido las últimas décadas, con un ritmo de vida acelerado y que cambia a pasos agigantados. Una generación que ha crecido bajo el cobijo de los padres y al mismo tiempo con la propagación de la tecnología, por lo que se le considera a esta generación un tanto diferente de sus antecesoras, con características no solo diferentes sino únicas.

La generación millennial valora “su tiempo”, es impaciente por naturaleza, le gustan los cambios rápidos, sin mucho esfuerzo, con un impacto más que económico, redituable en otros tantos aspectos, que le agreguen valor, preocupado por la naturaleza y consciente del medio ambiente, busca además actividades que le genere retos y un propósito de vida en el trabajo, si estos puntos no satisfacen sus deseos y necesidades, no se limitara a quedarse en un empleo, buscara otro o una nueva actividad cuando haya dominado lo que venía haciendo. Se consideran multitareas y les apasiona la tecnología, los dispositivos y las redes sociales son parte de su vida.

Tal parecería que los millennial son una generación sin mucho propósito por la vida, y en el aspecto más negativo se ven como una generación desinteresada, pero la verdad es que, con la orientación adecuada, llegarán a ser excelentes líderes, puesto que cuentan con diversas habilidades, creatividad y mente abierta para proponer nuevas alternativas de cambio con más facilidad que sus antecesores.

Desde hace algunos años, la generación millennial se ha incorporado a la fuerza laboral y comienzan a ocupar puestos directivos y gerenciales, y se dice que en el 2030 representarán el 75% de la fuerza laboral del mundo, por ello las compañías deben estar preparadas con programas que satisfagan las necesidades de esta generación si están interesados en retenerlos (Rigoni & Nelson, 2016).

Las organizaciones siguen pretendiendo hacer que las nuevas generaciones se adapten a su estilo y ritmo de trabajo y qué decir de los métodos de trabajo adoptados de otros

países, sin tomar en consideración el contexto y la situación de todos los elementos de donde provienen.

Más allá de crear alternativas de convivencia y adaptarlas a cada generación, se debe comenzar por conocer a la generación millennial, cuáles son sus intereses, sus motivos y lo que les produce satisfacción laboral y personal, pues no olvidemos que esta generación está considerando elementos que para las otras generaciones no eran relevantes o simplemente no valoraban.

Cuando se da la diferencia, se genera el malestar y es lo que le sucede a esta generación que es poco paciente y que quiere ver resultados de todo, en corto tiempo, viven en la inmediatez, puede tal vez verse como una connotación negativa lo poco que conocemos de esta generación, pues a los ojos de la sociedad son perezosos, estudiantes eternos, es una generación más preparada que las anteriores, que realmente les está tocando vivir la globalización como a ninguna otra generación, ya que tienen contacto con el mundo de manera muy rápida y acceso a la información de igual manera, por eso a veces es poco el contacto que tienen con otros, porque prefieren interactuar a través de un dispositivo y por medio de aplicaciones. Pudiera parecer una contradicción todo lo que sucede alrededor de esta generación, pero más bien es una falta de conocimiento, entendimiento y comprensión de sus comportamientos.

La fama con la que cuenta esta generación, se debe a los padres tan protectores que han tenido, pues en el afán de querer que nada les pase, los han mimado de tal manera que han hecho que la madurez de los individuos de esta generación se haya retrasado al menos un periodo de tres a cinco años, por lo que su vida de estudiantes, la han prolongado, incluso el deseo , “si lo tienen” de postergar el formar una familia, esta generación por otro lado quiere tener hijos, pero aunque no les interesa definir cuándo, no les importa tampoco tener hijos solos, son una generación además más tolerante en el sentido de aceptar la diversidad sexual y tienen una preocupación más sentida por las minorías.

La generación “Y” o “millennial” en español y “millennial” en inglés, denominada así por dos razones, la primera de ellas, porque era la generación del “Why” en inglés, y se utilizó

la última letra, debido a que una característica de esta generación era que se preguntaba el “por qué” de todo y, en segundo lugar, millennial, debido a que quienes la integran, cumplían la mayoría de edad, y se iban incorporando al mundo laboral en el nuevo milenio.

Todas las generaciones poseen características propias que las distinguen, una de otra y es precisamente en esas diferencias donde se debe poner mucha atención, para ayudar a cada una a alcanzar sus objetivos tanto personales, como profesionales, ya que en todos los casos no serán los mismos y generarán un reto también diferente para todos.

2.2 La generación millennial

Esta generación ha roto el modelo de las dos generaciones antecesoras, se les conoce también como nativos de la tecnología, por lo que innovan, son individualistas y seguros de sí mismos. Demandan instrucciones precisas y retroalimentación constante (Imperial et al., 2016; Stephey, 2016). Y qué decir de estas diferencias en el lugar de trabajo, donde el trato de una generación a otra no puede ser el mismo. Por un lado, los “Baby- boomers”, están acercándose cada vez más a su retiro, las posiciones gerenciales en su mayoría están ocupadas por la generación “X” y los “millennial” o generación “Y” (nacidos a inicios de la década de los 80´s), esta última generación que ha roto muchos de los estereotipos de las dos generaciones anteriores, al ser muy dinámica y mostrar un genuino interés por la tecnología (Imperial et al., 2016).

Fingerman y Suitor (2017) afirman que la generación millennial se ha desarrollado en una sociedad individualista, donde los padres de ellos, en la mayoría de los casos, Baby Boomers, han contribuido a que éstos tengan un mejor y más alto nivel de vida, una gama amplia de posibilidades de elección, y busquen autorrealizarse, con diferentes elementos que valoran.

Esta generación ha sido, en comparación con las anteriores, la más sobreprotegida y mimada por los padres, lo que hace que resurja hace diez años por un psicoterapeuta familiar estadounidense, un término de 1969, llamado "*helicopter parents*" del psicólogo

de Israel, Haimm Ginnot (citado en: Cundy, 2015). Los padres siguen brindando apoyo a los hijos en muchos sentidos, esto puede sonar intrusivo, pero genera mayor intimidad, apoyo y contacto con los padres, que supervisan todavía a sus hijos cuando son jóvenes adultos, sus acciones, así como los helicópteros, volando por encima, lo que conlleva consecuencias, como que se retarde de tres a cinco años la madurez de la generación, que pasen mayor tiempo estudiando y por lo tanto, también quieran contraer compromisos más tarde, como formar una familia (Cundy, 2015).

En muchas de las ocasiones, las características que se dejan ver de los millennial suelen tener una connotación negativa para los demás. Y más que, porque sea una realidad, existe aún un desconocimiento y falta de entendimiento de la generación en sí. Chris Tuff autor del libro "*The Millennial Whisperer*," (citado en: Mick, 2019) afirma: que tanto la cultura como los medios de comunicación, no les han hecho mucha justicia y la han hecho ver cómo una generación tan mala y poco comprometida.

Por lo cual se puede decir que están generando un paradigma laboral, que no ha sido comprendido por las generaciones anteriores, que debe cambiar su mentalidad hacía ellos y empezar a trabajar en la cultura, para sentar las bases que los hagan ser mejores, si se quiere tener colaboradores satisfechos y saludables laboralmente hablando (Rodríguez Segura & Peláez García, 2010).

Es la generación que ha tenido mayor acceso a la educación en el mundo, se dice que es la "Generación perfecta", ya que cuenta con una mezcla de consciencia, responsabilidad social, creatividad, sensibilidad y ha demostrado capacidad para el emprendimiento. No se debe olvidar que, así como pueden ofrecer este tipo de habilidades para alcanzar el éxito, requerirán estímulos, retos y retroalimentación constante. En síntesis, la generación millennial posee un gran potencial, para convertirse en grandes líderes, aman la libertad, dominan la tecnología y puede dar grandes resultados, si sus esfuerzos son bien dirigidos y poseen la suficiente estructura en el camino, pero deben crearse las condiciones para que puedan sobresalir como se espera (Gonzalez-Perez & Mercado Percia, 2014).

Los millennial en el trabajo

La generación millennial ha llegado a revolucionar a las compañías y sacarlas de su zona de confort, si es que estas, están tomando acciones para poder retener a los colaboradores que de esta generación, que la integran, de lo contrario, estarán sufriendo de baja productividad y eficiencia en los resultados de la misma, así como deben estar pagando los altos costos de la rotación de sus colaboradores, que prefieren abandonar una compañía porque no sienten que sus expectativas y necesidades son cubiertas.

A continuación, revisaremos con detalle, cuál es el comportamiento de los integrantes de la generación millennial en el trabajo.

Cuando los integrantes de la generación millennial buscan un empleo, utilizan criterios diferentes a los de las generaciones previas. Los millennial buscan más flexibilidad de horario, un estilo de liderazgo más horizontal y menos rígido, prefieren organizaciones con valores semejantes a los suyos, valoran el ambiente de trabajo, buscan empleos que coincidan con su sentido de vida y que su compañía, haga contribuciones a la sociedad en diversas formas.

La generación millennial otorga un papel importante al dinero y a tener una carrera rápida, quieren trabajar en una empresa reconocida, que les proporcione la seguridad que andan buscando, así como un contrato de trabajo bien remunerado, aunque los que recién se han incorporado a las organizaciones no se encuentran del todo satisfechos con esta parte.

Los integrantes de la generación millennial tienen un deseo de tener ascensos profesionales de manera rápida, situación que genera conflicto entre las generaciones, ya que las anteriores tienen una visión conservadora al respecto, mientras que los millennial se sienten preparados para desempeñar una función gerencial a los tres años de haber iniciado su vida laboral (Raza et al., 2017).

Los millennial pueden llegar a realizar tareas de manera más fácil y rápida que las otras generaciones, comprenden las instrucciones de trabajo sin ningún problema y sobre todo cuando involucra tecnología, por ello es importante que los empleadores de esta

generación conozcan sus características, ya que les encanta estar informados sobre la última tecnología en el trabajo, así como el que tengan acceso a las redes sociales y medios digitales les produce tranquilidad y por lo tanto bienestar psicológico (Sujansky & Ferri-Reed, 2009).

Esta generación quiere comentarios constantes sobre su desempeño, para saber que están cumpliendo con lo que se espera de su trabajo y buscan asegurarse de haber ganado la aprobación del jefe y de sus compañeros de trabajo. Los millennial quieren realizar un trabajo de alta calidad y buscan ser reconocidos por sus contribuciones, para recibir aumentos de sueldo, promociones o tiempo libre (Caraher, 2015; Kovše, 2018).

Para un nuevo colaborador de esta generación, una cuestión importante que considerar es la tutoría, p, por lo que se les debe hacer entender que está debe ser cara a cara para que sea exitosa y no puede ser sustituida por medios digitales, como a los que están tan acostumbrados a convivir (Caraher, 2015).

Los millennial quieren formar parte del éxito de la organización donde trabajan, quieren tener una mejor relación y más amigable con sus superiores, situación que puede parecer irrespetuosa ante las otras generaciones.

El integrante de esta generación tiene necesidad de ser reconocido, le gusta que le hagan comentarios del trabajo que realiza, sus valores están enfocados principalmente a la inmediatez, es decir a lograr a corto tiempo, la gratificación debe ser instantánea; son idealistas pero les gusta trabajar en un equipo orientado, les gusta mantener la comunicación, se rodea de personas que sabe le ayudaran a cumplir sus metas, buscan formas de alejar el estrés de su vida, están acostumbrados a la globalización, existe una gran diversidad de personas en esta generación y son más tolerantes a los temas raciales y étnicos.

En conclusión, los millennial esperan tener una dirección clara de lo que se espera de su desempeño en el trabajo, quieren ganarse el respeto de las personas con las que trabajan, que se les pague apropiadamente con base en sus habilidades demostradas, buscan el equilibrio en su vida laboral y personal, el tiempo es uno de sus objetivos,

buscan un líder que invierta en ellos y les permita marcar la diferencia en el lugar donde trabajan casi inmediatamente de haber sido contratados (Kovše, 2018; Linden, 2015).

A que le da valor la generación millennial

La generación millennial se preocupa por el equilibrio en el manejo del tiempo, requiere la ecuación trabajo-vida, más allá que el equilibrio anhelado por la generación "X". Valoran los horarios flexibles en el trabajo, para atender lo que para ellos sea importante en su vida, hijos, mascotas, padres, comunidad y cuando no logran cumplir su expectativa prefieren renunciar al empleo que empezar a mermar su salud por estrés o simplemente por dejar de lado sus actividades.

La importancia de la flexibilidad de horario que busca esta generación tiene que ver con querer más tiempo para ellos, se encuentran en la búsqueda constante de equilibrar su vida personal y laboral, y se debe a que crecieron viendo a sus padres divorciarse o luchar contra los despidos por las compañías, estas experiencias les sirvieron para hacerse sus propias ideas, sobre el trabajo y sobre la vida, patrones de las generaciones anteriores que no quieren repetir, lo que puede explicar su desconfianza en adquirir compromisos o en los lugares de trabajo.

En el trabajo buscarán una compañía que valore el respeto y el equilibrio de vida. Los millennial son más escépticos a los compromisos a largo plazo, con el trabajo o incluso con el matrimonio, postergando su vida en pareja, además esto les generó el deseo de tener una mayor flexibilidad en sus profesiones o incluso, buscar emprender (Kaifi et al., 2012; Kovše, 2018).

Los integrantes de la generación millennial tienen altas expectativas sobre ellos mismos, así también las tiene sobre quienes los han contratado, si quieren que se queden, las compañías deben mostrar múltiples razones que los alienten a quedarse, les resultará más atractiva esta opción, si los hacen participes en la contribución del éxito de esta, si les ofrecen capacitación y educación continua y de nivel, un excelente liderazgo, retos, desafíos y una comunicación abierta y honesta.

A esta generación le gusta comunicarse y tomar decisiones a través de computadoras portátiles, teléfonos celulares u otros dispositivos similares, es generalmente satisfactorio para ellos. A menudo correos electrónicos, mensajes de texto, instantáneos, mensajes o los blogs son suficientes para que los millennial se comuniquen. Aun cuando para las otras generaciones a veces piensan que comunicarse de esta manera es desperdiciar el tiempo (Linden, 2015).

Los aspectos afectivos de actitud de derecho, en la generación millennial, tienen que ver con la sensación de que pueden hacer cualquier cosa, todo debe girar a su alrededor, serán leales especialmente con las compañías que compartieron sus valores, y trabajan en equipo, algo que también valoran en gran manera. Prefieren ambientes colaborativos que de competencia (Zupan et al., 2018).

Sentido de vida

Otra diferencia existente entre generaciones en cuanto al desempeño y que pueden llegar a causar conflicto en el lugar de trabajo, se refiere a la ética laboral y al equilibrio entre la vida en el trabajo y la vida personal, ya que la nueva generación no tiende a poner su trabajo en primer lugar, incluso han cambiado su actitud hacía él, no quieren que el trabajo sea el único propósito que le dé sentido a su vida.

La generación millennial vio a sus padres y abuelos gastar tanto tiempo en el trabajo en lugar de su familia, piensan que la característica que los definía era vivir para trabajar, que han cambiado su actitud hacía el trabajo, definiendo ahora que ellos trabajan para vivir (Coates, 2014).

Los millennial dan valor al trabajo porque quieren ser parte de una fuerza laboral productiva que está haciendo del mundo un mejor lugar para vivir (Caraher, 2015).

Esta generación está en la búsqueda de dar algún sentido a su vida y al trabajo, sin lugar a duda debe existir una correlación entre ambas, y que puede llegar a ser tan dinámica, como la generación misma.

Liderazgo

Los millennial en el lugar de trabajo, prefieren un líder multifuncional que muestre muchos y diferentes estilos de liderazgo, basados en la situación actual o problema. Valoran un líder que sepa cuándo es apropiado mostrar un estilo de liderazgo que mejor aborde una situación o un problema.

Los millennial quieren un líder que les permita tener flexibilidad laboral, así como una vida laboral y personal equilibrada, que les permita elegir trabajar en la oficina o en sus hogares y la capacidad de aprovechar toda la tecnología disponible.

La generación millennial se inspira cuando tienen un líder de mente abierta que promueve trabajar en equipo, cuando reciben retroalimentación inmediata y continua de ellos, cuando tienen expectativas claras de su parte y reciben capacitación y desarrollo.

Cuando los millennial confían en sus gerentes y se sienten apoyados, aumenta su satisfacción laboral. Mayor satisfacción puede dar como resultado una menor rotación y un mayor compromiso con la empresa (Linden, 2015).

La generación millennial buscará fomentar relaciones leales y genuinas, más allá de respetar la autoridad, por separar una relación laboral, de una personal (Mick, 2019).

Contribuciones sociales

Esta generación busca lugares de trabajo donde se planteen caminos donde ellos puedan expresar su responsabilidad social. Los millennial buscan incorporar la conciencia social en sus actividades diarias, por lo que las organizaciones que les proporcionan esta oportunidad y tiempo para participar en actividades de voluntariado dentro de la comunidad los atraerán.

Además, valoran la creación de grupos de apoyo con personas que tienen desafíos similares a los suyos, es importante incluir actividades divertidas durante aproximadamente una a dos horas durante la jornada laboral, algo que a las generaciones anteriores pudiera parecerles pérdida de tiempo, pero que esta generación ve como necesario e incluso los hace ser más productivos (Bolton, 2018).

Los millennial esperan adquirir responsabilidades en el trabajo y quieren cumplir con las tareas asignadas, pero buscan trabajar en un ambiente muy informal, y esperan que sus aportaciones, no solo impacten en su lugar de trabajo, sino en su comunidad y en el mundo.

Motivación:

Otro elemento que es importante considerar en las compañías, es la motivación; que es un proceso no visible y cíclico. El comportamiento de una persona obedece a la necesidad, impulso o motivo de cubrir una deficiencia, esa necesidad a su vez alimentada con energía se verá reflejada en el actuar de la persona, que estará condicionado por el refuerzo que el ambiente social o la cultura le brinda al comportamiento.

Por lo tanto, esta generación se motiva cuando su trabajo, es un trabajo significativo que le da sentido a su vida, quieren ser desafiados con tareas difíciles y al mismo tiempo un lugar de trabajo donde existan momentos divertidos y ligeros para disfrutar (Caraher, 2015; Kovše, 2018).

El compromiso indica una conexión emocional y de comportamiento más profunda con un trabajo y una compañía (Rigoni & Nelson, 2016) encontraron que sólo el 29% de los millennial están comprometidos en el trabajo, esto se deberá a que realmente les faltan motivos para querer permanecer y contribuir con la compañía o porque no sienten que la empresa les otorgue todo lo que esperaban de ella.

Bienestar psicológico en el trabajo

Algunos otros aspectos que es importante considerar y a los que esta generación da valor para sentirse en un ambiente que le genera bienestar psicológico son: las buenas causas en las que participa la compañía, que le dan valor, el trabajo flexible que da como resultado lealtad, equilibrio de vida y de trabajo, al que tanto valor dan estas personas, así como un sistema de escalafón en las que puedan participar, y que les permita tener asignaciones internacionales y experiencias multiculturales.

Será suficiente para los integrantes de la generación millennial ¿Cumplir con sus demandas y las condiciones laborales que esperan tener en el trabajo para poder permanecer y generar compromiso con la compañía?

A continuación, revisaremos otros elementos que les proporcionan bienestar psicológico en el trabajo, así como otros elementos del ambiente laboral, que pueden llegar a repercutir en su vida personal y su salud.

No debemos perder de vista que esta generación se encuentra en la búsqueda constante del equilibrio entre la vida personal y laboral, para seguir conociendo lo que para esta generación es relevante es importante abordar otros factores que pueden generarles malestar en el trabajo y que van más allá de sentir estrés únicamente, incluso este puede causar algún problema de salud crónica que pudiera alejarlos del trabajo.

Las compañías para lograr el compromiso y permanencia de los colaboradores deberían centrarse también en el bienestar psicológico o llamada también por otros autores la salud psicológica, que es definida como un balance en tres aristas; físico, emocional y social, nos lleva así al “bienestar psicológico” para la generación millennial, y que va más allá de lo que podríamos definir como ausencia de enfermedad. Los factores en que se basan la salud y el bienestar psicológico resultan esenciales para este; y podemos encontrar entre ellos la flexibilidad laboral, la alineación de los estilos de liderazgo y que la cultura de la empresa vaya de la mano de la difusión de políticas de promoción de salud en toda la extensión de la palabra (Avera, 2017; Cascante, 2018).

La falta de compromiso y motivación en los integrantes de esta generación, podrían ser factores que afecten la salud psicológica en el trabajo o la salud mental o salud ocupacional, como se le conoce en nuestro país.

Si partimos de la premisa de que la salud es un proceso que reúne la parte física y mental, que sucede a lo largo de la vida y que su desarrollo depende por una parte del individuo y por otra del medio socio- cultural en que se da y que puede facilitar o dificultar esta condición, el efecto que se obtiene es el bienestar psicológico y calidad de vida o enfermedades físicas o psíquicas (Durán, 2010).

El bienestar psicológico o salud mental, entonces requiere ser estudiada no como un problema de salud pública que solo evalúa indicadores negativos como las enfermedades y engloba únicamente los riesgos de trabajo, contribuyendo así a la mortalidad.

Debe verse la salud mental positiva más allá de la ausencia de enfermedad o trastorno mental, esta definición cumple únicamente desde el punto de vista médico, pero pudiera tener una connotación negativa pues aportaría únicamente en la prevención del trastorno mental, pero no en la promoción de la salud mental (Sánchez 1991, citado en: Pando et al., 2006).

El bienestar psicológico, también puede incluir el bienestar financiero, que puede percibirse como un factor que predice bienestar general, y es equiparable al efecto que tienen otros ámbitos de la vida, como serían la satisfacción laboral, la evaluación física y la satisfacción de la relación, pero todos estos elementos generarán bienestar o estrés en la medida que son valorados por las diferentes generaciones que ya hemos mencionado anteriormente, por ejemplo, para la generación “Baby Boomers”, por supuesto que será una fuente de estrés a borbotones debido a que ellos valoran el poder, la administración del dinero y la seguridad que puede ofrecer. Para la generación millennial tal vez no representa un factor de estrés porque ellos valoran otras cosas como son el tiempo y una vida más equilibrada (Netemeyer et al., 2018).

Será entonces que la generación millennial enferma, porque está atrapada en un mundo, donde no se les comprende, o porque el mundo no tiene la intención de hacer cambios en la cultura para integrarlos, quiere que ellos se adapten a las estructuras ya probadas, por lo que tampoco existe un interés de conocerlos. De acuerdo con (Moreira, 2001), las personas no se enferman como quieren, sino como la cultura lo determina, siendo esta última la que define el actuar (pp. 301-302).

Factores que generan satisfacción laboral en la generación millennial

Esta generación siente bienestar al pensar que puede llegar a ser más feliz que sus progenitores, esto hablando de países con economías emergentes como México, mientras

que, en las economías desarrolladas, se considera que las generaciones pasadas, fueron las que más disfrutaron (Deloitte, 2017).

Los millennial se sienten más satisfechos en el trabajo, cuando reciben equilibrio trabajo-vida, salarios bien remunerados, recompensas inmediatas y gratificación instantánea, además su nivel de compromiso incrementará con la compañía sí adicionalmente encuentran lo siguiente:

1. Mentoría: Cuando hay una persona que los acompaña en su proceso de desarrollo; un colaborador senior, apoya a un colaborador junior, así los colaboradores de alto nivel proporcionan a los millennial entrenamiento gerencial.

2. Desarrollo profesional: capacitación y desarrollo continúo proporcionados por la compañía, para permitirles mejorar sus conocimientos y habilidades a medida que se relaciona con su trabajo.

3. Estilo de gestión inclusiva; esperan ser incluidos en las decisiones de la organización y esperan que sus opiniones sean escuchadas, aunque tengan un día en la compañía.

4. Ambiente de trabajo: quieren que su ambiente de trabajo esté lleno de color, sin límites, impulsado por la tecnología y físicamente cómodo. Esperan que la información se difunda fácilmente, específicamente con el uso de las redes sociales, y esperan que ambiente de trabajo para estar lleno de diversión y sea desafiante. También buscan autonomía laboral y flexibilidad (Bolton, 2018).

Cuando los colaboradores experimentan satisfacción laboral, los niveles de desempeño probablemente tendrán una mejora y una disminución de las tasas de deserción; por lo tanto, se ha descubierto que la supervivencia de las empresas radica en los colaboradores satisfechos que se quedan en la organización (Bolton, 2018).

Causas de malestar emocional en la generación millennial en el trabajo

Los colaboradores de esta generación disfrutan más de trabajar en compañías con mayor flexibilidad, tiene un impacto mayor en la permanencia, rendimiento y bienestar de los colaboradores, que en cuanto sienten que han perdido su propósito de vida con respecto al trabajo, prefieren dejar la compañía que pasar por un proceso que no les permita sentirse cómodos y satisfechos con el lugar de trabajo (Robbins & Judge, 2004).

Los millennial continuarán dejando sus trabajos entre los 18 meses y 5 años de haber sido contratados, costando a las empresas miles de millones de dólares por ingresos perdidos, ganancias y fuga de talento, si las organizaciones no trabajan en cambiar la cultura de esta, donde se apoyen y alineen los valores y expectativas laborales de la generación. El malentendido y la falta de comunicación de esas demandas y expectativas pueden conducir a una baja productividad y una alta tasa de rotación (Bolton, 2018).

Los integrantes de la generación millennial prefieren sacrificar salario, que quedarse en un trabajo que no satisface sus necesidades, si las organizaciones quieren retener a los millennial deberán hacer un esfuerzo para ajustar la cultura a satisfacer sus requerimientos como: su deseo de recibir comentarios frecuentes e instantáneos, mayor flexibilidad en el lugar de trabajo, reconocerles sus habilidades y principalmente que son líderes tecnológicos.

La primera fuente de insatisfacción es: el equilibrio trabajo-vida. Hemos visto que es muy importante para esta generación tener tiempo personal ya que no viven solo para el trabajo. Una posible solución es ofrecer a los colaboradores millennial: contratos de trabajo flexible en lugar de un aumento en el salario.

La segunda fuente: es la falta de trabajo significativo. Cuando las actividades que realizan en la compañía no resultan de valor y no le dan un significado a su vida, optarán por irse, pues no hay nada que los detenga para desear quedarse. Una solución que las compañías deben empezar a considerar es desarrollar su propia marca interna y significado, al unir las tareas de trabajo de colaboradores millennial con los objetivos y misiones de la organización. Esto se ha encontrado que ayuda a esta generación a identificarse con la organización.

La tercera fuente de insatisfacción: es el bajo incentivo, esto no únicamente se refiere a la parte monetaria, hay otros elementos a los que dan valor y que pueden ser causa para que abandonen el empleo. Las organizaciones deberían ofrecer ventajas y beneficios para atraer a los colaboradores. Esto es de particular importancia porque es la generación más preocupada por riesgos financieros imprevistos (los costos médicos no cubiertos, la enfermedad y la discapacidad), si una organización no personaliza los paquetes de beneficios para ellos, otra organización lo hará.

La última fuente de malestar laboral para los millennial es: el estilo de gestión de las organizaciones. Si el estilo de gestión no se ajusta a su forma de trabajar, dejarán su puesto.

En resumen, los integrantes de la generación millennial tienen una alta autoestima, pero buscan ser motivados por medio de tres aspectos fundamentales que los catapultaron al fortalecimiento de su compromiso en la compañía, si encuentran en ella: soporte, flexibilidad y dirección. Los gerentes deben centrarse en el coaching a colaboradores y apoyar su crecimiento y desarrollo profesional, invirtiendo en ellos tiempo, permitiendo a los colaboradores nuevos capacitar a los gerentes o compañeros superiores en tecnología y redes sociales. En cambio, los altos directivos pueden capacitar a los millennial sobre la experiencia organizacional y conocimiento, además si los tratan como únicos y emplean esta tutoría inversa, este programa no solo será un puente en construcción, sino un medio de comunicación intergeneracional que ayudará a los millennial a crecer y formarse como los futuros líderes y resultará eficaz para retenerlos (Higdon, 2019; Zupan et al., 2018).

2.3 Relevancia en psicoterapia

Una de las razones por la cual los millennial suelen ser diferentes de otras generaciones es su “actitud de derecho”. Los millenniales fueron criados por Baby Boomers, padres centrados en el niño, que promovieron y protegieron a toda costa su autoestima, dando como resultado jóvenes adultos titulados en esta materia. Estos padres helicópteros transfirieron la creencia a la generación millennial, que eran mejores que todos los demás, pero al mismo tiempo controlaban cada parte de sus vidas.

Los padres de los millennial tenían la firme creencia de que cada niño que participaba en actividades o deportes competitivos merecía un trofeo, ya no era necesario tener un ganador o un perdedor, porque este entorno serviría para destruir el autocontrol del niño millennial, en cambio, todos deberían obtener un trofeo por participar. Esta actitud ha contribuido a la expectativa poco realista de los millennial; es una generación incapaz de entender por qué pueden fallar en algún momento de sus vidas o por qué no todos ganan (Bolton, 2018).

Actualmente los padres están mucho más involucrados con sus hijos adultos en edad entre 18 y 34 años que en el caso de hace 40 años. Los padres participan más activamente y están en contacto más frecuente con sus hijos, brindan más apoyo, tienen más probabilidades de vivir con un hijo adulto, y experimentar mayor afecto por ellos. Los cambios sociales en forma de desafíos económicos, para alcanzar la edad adulta, las nuevas tecnologías que facilitan la comunicación y las políticas públicas que otorgan mayor confianza en la familia contribuye a estos lazos más fuertes y en ocasiones esos mismos lazos generan dependencia no solo económica, sino emocional hacía los padres (Fingerman & Suitor, 2017).

Factor que ha contribuido a que los jóvenes de esta generación estén en la búsqueda constante de la aprobación de sus superiores o de buscar demostrar que pueden con todo lo que se espera de ellos.

También podemos encontrar los estereotipos y representaciones comunes a lo largo de su historia, no solo en Estados Unidos, sino también en otros muchos países, se muestra a las mujeres como cuidadoras de los demás y al hombre como su cuidador, proveedor y figura de autoridad (Driscoll, 2015).

Muchas son las presiones de la sociedad que tienen los jóvenes, por cumplir los ideales del género masculino que se tienen sobre ellos, por ejemplo, la depresión se considera incongruente con los ideales masculinos y se ha encontrado que las tasas de depresión entre los hombres universitarios son más altas que en mujeres; sin embargo, de los 99 hombres que participaron en este estudio, sólo cinco estaban recibiendo tratamiento (Driscoll, 2015).

La visión que se tiene de la masculinidad incluye los comportamientos asertivos, los difíciles y los orientados al logro de éxitos materiales, mientras que a la feminidad la definen, los comportamientos modestos, tiernos y los orientados a la mejora de la calidad de relaciones y vida.

Como resultado de estas normas de género, hay presiones que viven tanto hombres como mujeres para alcanzar las expectativas asignadas a su género. Específicamente para los hombres, hay expectativas de ser un proveedor, tener un mayor ingreso, ser físicamente fuerte y no mostrar debilidades. Las debilidades pueden incluir normas de género típicamente femeninas, como mostrar afecto, llorar o abiertamente experimentar y expresar empatía por los demás.

Los hombres a menudo rechazan la idea de mostrar comportamientos específicos del género femenino, como serían, mostrar las emociones, intimidad, vulnerabilidad y dependencia emocional y automáticamente suprimen sus emociones, sentimientos y deseos.

El problema con lo que se espera que demuestren los roles de género, es que impiden tanto a hombres como a mujeres alcanzar su potencial para experimentar plenamente una gama de emociones humanas que ocurren naturalmente y son saludables para expresar y entender sus propios sentimientos.

En general se ha observado que los hombres jóvenes, en particular, ignoran la salud, son partícipes en comportamientos poco saludables, a los hombres jóvenes se les ha impedido buscar ayuda para la solución de sus problemas, para no mostrarse vulnerables y cuidar así de la presión para demostrar que son independientes.

Es importante conocer esta información porque para el campo de la salud y el bienestar, los hombres jóvenes están en un estado de riesgo disfuncional por no expresar sus emociones, siendo preocupante, debido a las presiones de ajuste de las normas de género masculino asociadas con la masculinidad que se debe demostrar.

Cuando un hombre no puede alcanzar las normas masculinas esperadas que demanda la ideología de género, puede devaluarse y culparse a sí mismo y por causa de esos sentimientos de devaluación y culpa también pueden comenzar a experimentar problemas de salud mental, dando como resultado la depresión o ansiedad.

Muchos de los malestares actuales en las personas más jóvenes, tienen que ver, con el poco contacto que tienen con ellos mismos y con otros, las personas no viven plenamente para ellos, sino aparentando lo que no son, puesto que viven en función de lo que los demás esperan de ellos.

La generación millennial conocida por haber nacido con la tecnología y las redes sociales, están viviendo atrapados por ellas, viven preocupados por mantener cierta imagen y manteniendo relaciones interpersonales superfluas, que los llevan a tener muchos asuntos inconclusos. Nos relacionamos con el mundo como somos, distorsionando nuestra relación con él y por ello se generan tantos huecos que van por la vida dejando procesos sin resolver. Conocer las necesidades, motivos y valores que caracterizan a los integrantes de esta generación, será básico para los psicoterapeutas, es importante estar preparados y ser empáticos en el trato, para atenderlos y como lo dice Roger, hacerlos sentir bienvenidos (aceptados y sin juicios).

A diferencia de sus padres, la generación millennial está más informada que el resto, son exigentes, les gustan los cambios, tiene poca tolerancia y esperan resultados a corto plazo, el compromiso no los caracteriza, por lo que pueden abandonar la terapia muy rápido. Los colaboradores de la generación millennial permanecen en las empresas en promedio un año y medio, ya que abandonan el trabajo principalmente, porque están descontentos. Esto genera una falta de compromiso, por lo que retenerlos, está convirtiéndose en todo un desafío para los administradores.

En psicoterapia se podría correr el riesgo de que los consultantes de esta generación pudieran abandonar su proceso y pudieran no comprometerse con este (como lo harían personas de otra generación). Es importante no perder de vista que a esta generación le resulta muy fácil comunicarse a través de las redes sociales y que pueden depositar una gran confianza en el uso de apps o creer que la información que encuentran en internet

es verídica, por lo que puede ser una posibilidad que el proceso que apenas inician pudiera resultar poco atractivo o el enfoque empleado por el psicoterapeuta no cubra las expectativas por las cuales asisten a consulta. Lo anterior se podría entender a la vista que es una generación acostumbrada a la inmediatez, es decir conseguir su satisfacción inmediata y cuando no la consiguen buscan otra opción (Yeazel, 2015).

Hay poca información sobre cómo vive un proceso de psicoterapia la generación millennial, por lo que vale la pena atender las siguientes consideraciones acerca de lo que lo que busca esta generación y la forma en que ha cambiado su actuar. Los psicoterapeutas han comenzado a informar sobre su trabajo con diferentes generaciones, tanto con inmigrantes digitales refiriéndose a la Generación X o Baby Boomers, que se han vuelto consumidores de la tecnología en línea y la han adaptado y la han adoptado como suya y también con los "nativos digitales", como los millennial específicamente, la tecnología digital y en particular las redes sociales, parecen haber cambiado la forma en que se relacionan, piensan, incluso cómo se sienten, tanto consciente como inconscientemente teniendo un impacto en sus experiencias vividas. La reducida humanidad o total falta de interacciones *face to face* para relacionarse de persona a persona, parece haber impactado a las personas, específicamente a los millennial, en cómo experimentan el apego y su relación con los demás. El vínculo de apego con los padres u otras personas significativas parece haber sido interrumpido. Entonces, ¿Cuáles podrían ser sus implicaciones?, ya que esto plantea diferentes preguntas sobre el uso exponencial de la tecnología y las redes sociales, con respecto a ellos mismos, el amor, la relación, el juego, el pensamiento y el propio tratamiento psicoterapéutico (Viljoen, 2017).

Los "nativos digitales" pasan cada vez más tiempo interactuando con otros en línea, en lugar de hacerlo *face to face*. Con figuras de apego, como los padres, parecen estar interrumpiendo sus experiencias de apego como humanos. Los psicoterapeutas deberían notar que, como parte de esta cultura en línea, especialmente para los jóvenes, parece haber una tendencia creciente de que los nativos digitales usan salas de chat como una forma para recibir terapia. Estas salas de chat parecen proporcionar figuras de archivos adjuntos en forma de 'chat, compañeros de habitación', que tienen el potencial de ser curativos o destructivos para el nativo digital en línea. El comportamiento y el impulso por la conexión y el apego con los compañeros parecen ser generalizado y parece estar

impactando en las relaciones de apego saludables fuera de línea. Existe la preocupación de que los nativos digitales se alejarán cada vez más de la terapia face to face, que podría ser lenta y potencialmente dolorosa y se inclinarán más hacía la terapia de solución rápida en línea. Esta interrupción en las experiencias de apego fuera de línea parece estar dando lugar a psicopatologías, la comunicación digital en línea se ha utilizado como defensa contra el compromiso y cuando los límites entre lo real y lo virtual se difuminan, repercute en la terapia. Adicionalmente, otras psicopatologías que podrían presentarse son, la pérdida de la realidad y la transferencia. Si bien los pacientes pueden presentar psicopatologías por varias razones, sería importante que los psicoterapeutas consideren cómo las relaciones en línea a través de las redes sociales podrían agregar otra capa dentro del espectro de la psicopatología. Muchas preguntas pueden suscitarse sobre las técnicas terapéuticas a medida que se amplía el marco analítico, se debe dejar espacio para el ciberespacio y los múltiples significados que contiene. Por ejemplo, ¿cómo podrían nuestros consultantes relacionarse y utilizar las redes sociales y otros medios digitales?

Parecería que la comunicación masiva en las redes sociales se ha convertido en la norma, especialmente entre los millennial y otros nativos digitales, con el resultado de que la intimidad con los demás se reduce o se ha perdido por completo. Además, parece que se produce un desapego emocional, es una inconsciente defensa, para protegerse contra un entorno en línea perjudicial. Como resultado de experiencias de apego inseguro, perpetrado por las relaciones en línea que muchos experimentan, aumentarán la inseguridad y la ansiedad por sentirse más vulnerable en una relación más íntima con los demás. Una pregunta que vale la pena hacerse es ¿Cómo será la sociedad donde más y más personas muestran apegos inseguros, se preocupan más por relacionarse en línea en lugar de relacionarse con las personas que los rodean, sin conexión y más desconectados de sí mismos? (Holmes, 2010, citado en: Viljoen, 2017) reflejó que "*individualism, anomie and alienation become the themes of modern psychological life" (p. 5)*

Esta es una nueva perspectiva para comprender que esperaría un integrante de esta generación de un proceso de psicoterapia, pero qué pasa con los psicoterapeutas, de qué manera deberían prepararse ante una situación así. Como “e- therapists” (terapias electrónicas) existen pautas éticas para estas profesiones, mismas que deben conocer aquellos que están en proceso de formación. El modo tradicional de psicoterapia es cara a

cara y parece ser óptimo, pero entonces, ¿Por qué consideraríamos trabajar con medios como el teléfono o Skype? Existe un énfasis creciente en la inclusión y la terapia para todos, y estamos considerando cada vez más grupos de consultantes que en el pasado no han podido acceder a la psicoterapia. Estos grupos incluyen personas sin hogar, personas con movilidad limitada y discapacidad, problemas psicológicos que dificultan la salida del hogar, incluida la ansiedad y la agorafobia, restricciones culturales y la necesidad de cuidar a un familiar. Además, vivimos en un mundo donde la gente viaja cada vez más, hay distancias mayores para trabajar, se tienen más horas de trabajo y tiempo fuera del país por períodos prolongados o con una frecuencia que interrumpiría el flujo psicoterapéutico con demasiada frecuencia para realizar una productiva terapia. Esto puede restringir la capacidad de comprometerse al trabajo psicoterapéutico cara a cara, donde el tiempo y el lugar son prerrequisitos. Con la llegada del teléfono y las tecnologías digitales, estas restricciones ya no debieran ser una barrera para obtener la ayuda que se necesita (Cundy, 2015).

Sin embargo, la psicoterapia por teléfono y las tecnologías digitales plantea interrogantes sobre cómo trabajar sin ver al consultante, o con una vista restringida a través de la pantalla de una computadora: cómo afecta la relación terapéutica y si la terapia realizada de esta manera es realmente "tan buena" como la terapia que realizamos uno a uno. Al considerar el trabajo a distancia, se plantean cuestiones relativas a los límites, los efectos de ubicación y proximidad, el impacto en la transferencia y la contratransferencia. Con nuestra experiencia de la otra persona limitada, ¿podremos extrañar las sutiles disociaciones y cambios en el trabajo, como lo describe (Bayles, 2011, citado en: Cundy, 2015, p.572), quien, en su artículo, pregunta si el ¿el uso de Skype a veces puede actuar en contra del proceso psicoanalítico?, ella hace la pregunta importante: ver la presencia física del paciente / analista es diferente a estar en presencia física? o ¿Es la presencia física realmente un elemento intrínseco del proceso analítico impuesto?

Algunos psicoterapeutas "tradicionales" solo trabajarán en la atención presencial. Todavía no se conoce abiertamente a nadie que opte por trabajar con el teléfono o con Skype en lugar de cara a cara, aunque deben existir algunos psicoterapeutas que prefieren el teléfono para trabajar, que con Skype y algunos que prefieren Skype al teléfono. Creo que la preferencia entre estos medios puede ser similar, a la preferencia por trabajar con consultantes sentados frente a frente o tumbados en el sofá. Para aquellos que no tienen

otra alternativa, debemos ir mejorando nuestra familiaridad con estas herramientas, y con una mejor comprensión del estilo de apego de uno mismo y del consultante, puede permitirnos ayudarlos a soportar cualquier dificultad que puede surgir en cualquier terapia.

Las tecnologías digitales se han infiltrado gradualmente en nuestra vida personal y profesional, creando nuevas presiones y ofreciendo nuevas posibilidades para consejeros y psicoterapeutas, y para los consultantes. Estas tecnologías tienen un impacto en el proceso terapéutico, mucho antes de que este comience; su presencia se siente en el lugar de consulta de manera un tanto concreta como simbólica, y la naturaleza misma de la relación terapéutica está influenciada por los desarrollos recientes en los medios de comunicación. Las psicoterapias siempre han estado integradas y responden a factores sociales, históricos y sociales predominantes y al contexto cultural. No podemos ignorar los cambios y tratar de vivir en el pasado, pero tampoco debemos adoptar y adaptar sin pensarlo, este nuevo entorno tecnológico. El impulso para ayudar a más personas, incluidas las que viven en ubicaciones remotas o son difíciles de alcanzar, ha generado una gran cantidad de recursos de salud mental en línea. La información y el apoyo telefónico que se ofrecían tradicionalmente, ahora ofrecen "escucha" y asesoramiento a través de Internet. Hay salas de chat dedicadas a ello, moderadas por profesionales capacitados para facilitar el intercambio de angustia dentro de una comunidad virtual, donde el apoyo mutuo reduce el aislamiento y el estigma. La “eTherapy” es ahora una profesión en sí misma: es posible capacitar a través de Internet, trabajar en línea y seguir un marco de ética y práctica desarrollado para reflejar esta nueva terapia que está teniendo gran auge en Londres y Canadá pero de la cual se desconoce mucho y aún hay tanto por hacer en la práctica privada, pues no es común que un consultante publique por ejemplo, cuan contento o satisfecho esta con su proceso de psicoterapia como lo haría para recomendar cualquier tipo de servicio (Cundy, 2015).

Tarea del psicoterapeuta será identificar todo aquello que el consultante millennial está trayendo al proceso de la cura para generar una relación de confianza y si es necesario adaptar el proceso a las necesidades de la persona, un integrante de la generación millennial puede llegar a sentirse más cómodo, al expresar realmente sus sentimientos o preocupaciones a través de mensajes de texto, y sentir que está generando una

relación con el psicoterapeuta más que estar entre cuatro paredes conversando (Yeazel, 2015).

Sobre la transferencia en el proceso de la cura, el consultante traerá y repetirá las acciones de su vida en el proceso como una herramienta muy poderosa de resistencia (Freud, 1980, p.98). Así mismo la resistencia que ponga el psicoterapeuta en hacer cambios en el proceso terapéutico, tendrán que ver con su propia contratransferencia en el proceso.

Incluso en un periodo breve de tiempo, el psicoterapeuta puede ofrecer un tipo de ayuda de importancia definitiva y esclarecedora para el consultante: “podemos capacitar al consultante, para expresar sus problemas libremente, con un claro reconocimiento de los temas con los que se halla confrontado al finalizar la sesión” (Rogers, citado en Farber et al., 2001, p. 247).

2.4 Las interacciones en Psicoterapia:

La generación millennial es considerada como una generación de muchos estereotipos, por lo que se cree que al no obtener en la psicoterapia el objetivo que se ha concebido en la mente, es probable que la abandone de inmediato, por ello es importante cuidar los aspectos de interacción que se dan entre el consultante y el psicoterapeuta, el psicoterapeuta debe aceptar al paciente a pesar de sus contradicciones, de una manera abierta y sin condiciones, en la teoría fenomenológica, se busca trabajar, más allá de la persona, como la teoría “descentralizada” lo plantea (Moreira, 2001).

Para esta teoría, en la interacción entre el consultante y el psicoterapeuta, debe existir una relación y una adecuada comunicación de ellos con el mundo circundante, la historia y la cultura, en principio apuesta por la interacción humana como generadora del cambio. También sostiene que es necesario mantener las propuestas rogerianas para el trato del consultante, aunque le parecen no suficientes.

Una adecuada interacción en esta relación implica que exista agrado y respeto mutuo; además de que se busca que la persona se sienta en un ambiente de confianza para que comience a conocerse y a tratar de descubrir algo más profundo en sí mismo.

Como psicoterapeutas en formación, nuestra responsabilidad con el consultante es muy importante, debido a que en todo momento estamos incidiendo en ellos, desde la manera en que hacemos contacto, desde la primera vez, la manera en que generamos el rapport, que es la base para que la confianza entre en acción, la forma en que nos dirigimos a ellos en las primeras sesiones o aun cuando ya tenemos un tiempo andado en la relación, una mirada, un roce e incluso un juicio puede llegar a romper esa relación de intimidad con el consultante o hacerla muy fuerte aun cuando fuere muy corta.

Rogers (1961) se planteó una hipótesis que decía “si puedo crear un cierto tipo de relación, la otra persona descubrirá en sí mismo su capacidad de utilizarla para su propia maduración y de esta manera se producirán el cambio y el desarrollo individual”. (p. 40)

Existen tres factores muy importantes y determinantes que nos ayudarán a crear una relación de ayuda exitosa, que harán que el consultante se sienta “plenamente recibido”, y que permitirán el proceso natural de cambio y crecimiento en el paciente; el primer factor será cuando el psicoterapeuta es visto como auténtico o genuino, ya que es capaz de reconocer en él mismo sentimientos y pensamientos, que lo llevarán entonces a reconocerlos también en la otra parte, ser auténtico implica ser congruente con las palabras y la acciones, es más que querer ser alguien que no es en la relación o tener una actitud de rigidez por querer jugar un papel determinado en la relación. En segundo lugar, cuando el consultante se siente aceptado, no juzgado, aún en situaciones que él mismo considera inapropiadas y ve el respeto positivo de parte del psicoterapeuta, se sentirá más seguro, en tercer lugar, encontramos la empatía, más que aceptada, la persona debe sentirse comprendida, esto significa que el psicoterapeuta pueda ver los sentimientos y pensamientos del consultante desde su marco de referencia, es decir desde donde él los ve. Si estos requisitos los cumple el psicoterapeuta en la relación de ayuda, se puede entonces decir que el consultante lo percibirá como que tiene un interés genuino en él y entonces es muy probable que empiece a tener cambios y que éstos sean significativos y sostenibles.

Rogers (1978) afirma que es necesario que la persona hable de sí misma y se exprese de tal forma que se sienta escuchada, así irá desapareciendo su postura de defensa ante el psicoterapeuta. Al construir un ambiente de confianza, generará una alianza que le permita querer permanecer en esa relación.

El psicoterapeuta debe ser muy hábil en la identificación del discurso del paciente, ya que la expresión verbal siempre va acompañada de emociones, debe poner mayor atención en estas, que, en el mensaje mismo, al tono emocional, más que al contenido, sin perder de vista que aquello que el consultante de esta generación pude dar valor a otras cosas que el mismo psicoterapeuta puede no visualizar como relevantes.

Como psicoterapeuta se deben identificar las actitudes, que aún no aparecen en la conversación con la persona, ya que pueden estar aún en la profundidad de sus pensamientos y sentimientos y esto puede desestabilizar la relación de ayuda y ser una amenaza para la persona al crear resentimiento y resistencia por el significado de esas emociones reprimidas, que pueden incluso bloquear el proceso (Rogers, 1978, p.128).

La actitud del psicoterapeuta es más importante que las técnicas o procedimientos que utiliza, el éxito real de la relación de ayuda reside principalmente en cómo el consultante percibe su actuar. Será que el psicoterapeuta ¿Debería cambiar su posición frente al comportamiento que tiene con los integrantes de esta generación?

En la terapia Gestáltica se busca que el paciente sea partícipe dentro de su proceso terapéutico y que se dé lugar a un ambiente de igualdad entre el paciente y el psicoterapeuta. En este modelo, el psicoterapeuta no es una figura neutral y distante, sino que, por lo contrario, se involucra de forma cercana y utiliza sus herramientas personales y profesionales para lograr los objetivos del paciente. No se trata de darle al paciente las respuestas, sino ayudarle a que él las descubra por sí mismo y sea el medio para que el consultante pueda incrementar la capacidad de “darse cuenta”.

No debemos perder de vista que el psicoterapeuta es su propio instrumento y que la terapia es tanto un arte, como una ciencia, donde la improvisación juega un papel importante, siempre y cuando se cumplan los objetivos de la terapia, el consultorio se convierte en un laboratorio, donde el experto hará diferentes experimentos (técnicas)

llamadas así en la teoría Gestalt, donde se necesita no únicamente la intuición del psicoterapeuta, sino el conocimiento teórico de este último y la sensibilización, preparación y disposición del consultante para contactar consigo mismo y sus emociones, para que viva en el presente.

Se pretende que la persona funcione de forma integral (cuerpo, mente y entorno) concientizándose y responsabilizándose libremente, para satisfacer sus necesidades en el aquí y ahora.
El psicoterapeuta busca ser un guía y compañero que logre mantener un balance entre la seguridad y el sentido de emergencia del paciente; es el psicoterapeuta quien tiene como objetivo orientar y dar apoyo para desarrollar de manera natural los temas pendientes del paciente en cuanto a las decisiones que ha tomado y su comportamiento. “el psicoterapeuta colabora en un drama que se va escribiendo en la medida que se desenvuelve” (Polster & Polster, 1973, p. 224).

Otra de las teorías que abordaremos para comprender a los consultantes y que el psicoterapeuta sepa cómo debe actuar, es el psicoanálisis. La relación terapéutica se caracteriza por proporcionar al consultante un espacio en el que pueda sentirse cómodo y seguro, es decir, un espacio donde pueda dialogar de lo que sea que se le venga a la mente. Esta interacción puede ser, y seguramente será, objeto de la transferencia. Debemos tomar en cuenta que, como son las relaciones del consultante fuera del espacio terapéutico, se reproducen de igual manera en el mismo espacio. Por esta razón, el psicoterapeuta ha de estar presto a detectar dicha transferencia y las representaciones que el consultante le inviste. En otras palabras, ha de hacer un proceso constante de “desenmarcamiento”, esto se entiende el detectar que la persona nos está poniendo en un lugar y regresárselo, hacerlo evidente. La transferencia es el revivenciar los conflictos en el espacio de la cura. Tal como dice Freud, el psicoterapeuta no ha de ser transparente al consultante, si no, debe de tener la cualidad de un espejo, devolver solo aquello que se le muestra.

A diferencia de lo que maneja Freud acerca de no mostrarse al consultante, Madrid (2005) afirma que en este proceso de interacción es importante “La actitud del agente de ayuda, de sentir y expresar de modo adecuado afecto e interés activo por el Ayudado,

para facilitar su crecimiento personal y consolidar un encuentro personal positivo" (p. 256). Además, agrega que la espontaneidad y transparencia, le permite ser el mismo en esta relación y expresarse con naturalidad y sin conductas artificiales, para crear un ambiente de cercanía y proximidad que facilita la relación.

Madrid (2005), afirma que otro elemento a considerar es que: "El lenguaje no verbal escapa más fácilmente al control voluntario y, por tanto, refleja más fielmente las actitudes profundas" (p. 240).

Hombres y mujeres tiene sus propias normas de género sin importar a que generación pertenezcan, la mujer es considerada la protectora de todos, mientras que el hombre es visto como la figura de autoridad que debería ser quien la cuida, el hombre no debería expresar sus sentimientos libremente y mucho menos debería ir a terapia a compartirlos.

La generación millennial es una generación que es vista como una generación de estereotipos, como lo hemos revisado anteriormente, es una generación que, al haber sido sobreprotegida por los padres, continuarán buscando la aprobación de los superiores, y así mismo, ser dirigidos en el trabajo, aun cuando ellos mismos se consideran muy independientes.

Cuando la persona busca tener un proceso terapéutico lo hace con la finalidad de alcanzar una "vida plena". Rogers describe a todas estas personas como "personas creativas" las cuales muestran sensibilidad y confianza a su capacidad para entablar relaciones con personas día a día. De acuerdo con Rogers toda persona "…lleva una vida constructiva, en la medida que una satisfacción adecuada permita armonizar con el medio" (Rogers, 1961, p.173). Se trata de un individuo que cuenta con la capacidad de adaptarse, de manera creativa, a situaciones cambiantes ya que cuenta con la necesidad de socializar y estar en comunicación con otros.

No importa en cuál cultura o sociedad se desenvuelva, la persona siempre muestra un avance en conocerse, convertirse en sí misma y buscar la manera de satisfacer sus necesidades. Al convertirse cada vez más en sí mismo, la persona mostrará más apertura en cuanto a sus experiencias, su conducta será más equilibrada.

La revisión de distintos enfoques psicoterapéuticos permite comprender que la intervención con un consultante millennial no depende de una sola corriente teórica, sino de la capacidad del psicoterapeuta para dialogar con diversas perspectivas clínicas. El enfoque centrado en la persona aporta la importancia de la aceptación, la empatía y la congruencia; la Gestalt enfatiza el darse cuenta y la experiencia presente; el psicoanálisis permite atender la transferencia y las repeticiones relacionales; y las perspectivas fenomenológicas e interaccionales ayudan a comprender la vivencia del consultante en su contexto. Esta interacción entre enfoques ofrece un marco más amplio para analizar las intervenciones del psicoterapeuta en formación.

Deberíamos acotarnos a la intervención que se da entre cuatro paredes o tener comunicación fuera de ellas, si así lo demandarán los consultantes, por ejemplo por mensajes de texto, haciendo uso de la tecnología que tanto se dice domina esta generación, ser flexibles o seguiremos apegándonos a los acuerdos establecidos al inicio del proceso, el psicoterapeuta podría ser un guía o un dirigente a medida que gane la confianza de su consultante, quien le daría su aprobación para continuar en el proceso, en la medida que lo vea como parte de su equipo, si le diera valor a o lo que ellos valoran.

2.5 Interacciones e intervenciones en la relación consultante-psicoterapeuta

El papel que juega el psicoterapeuta en la generación del vínculo con el consultante es fundamental para el proceso de cambio de este último; debe conocer y comprender la vivencia de la persona, mantener una escucha activa, establecer un ambiente de confianza y apertura para llevar a cabo las intervenciones terapéuticas, de acuerdo con las características del consultante y no tratar de encasillarlo en esquemas previamente definidos. El vínculo que se genera entre el consultante y el psicoterapeuta será llamado interacción, que influirá el rumbo que tomará la terapia, es decir la experiencia y vivencia de esta (Gómez-Gómez & Zohn-Muldoon, 2016).

En la intervención psicoterapéutica, la escucha atenta, abierta y total, implica hacerse a un lado para brindarse al consultante. El actuar del psicoterapeuta debe ser desde la reducción fenomenológica, (Merleau Ponty, citado en Moreira, 2001), menciona que

Husserl la denominó la estrategia que debe seguir el psicoterapeuta en su relación con el consultante; reducción es poner en suspenso, las teorías, conceptos y valores propios que llenen su mente y que puedan interferir en el proceso. Poner entre paréntesis, no es negar, pero si darse cuenta, no debemos perder de vista que hay un juego de dos mundos, en donde, las técnicas tampoco ocupan un lugar central en la intervención, pero si la disposición para trabajar con la vivencia, los significados y las emociones del consultante.

Lo que puede brindar una actuación profesional y diversa al psicoterapeuta en formación, es conocida como “intervención multidimensional” que es el trabajo en diferentes ámbitos de la vida del consultante, generar un encuadre claro, acordado en consenso y con un actuar ético, que permite tener una comprensión acerca de las problemáticas como en la forma de intervenir.

En el proceso psicoterapéutico, el diálogo favorecerá la elaboración de los relatos y dará lugar a la interacción, que es el vínculo que se establece en la relación terapéutica en el que se desarrollan reacciones por parte del psicoterapeuta y el consultante, aun cuando son diferentes cada uno es afectado en diferentes ámbitos de su historia y sus vínculos, resultado de la conexión y empatía de ambos participantes, de sus ideas, sentimientos, de su historia pasada y presente, de la percepción de la persona, es entonces que este depositará de manera natural su confianza en el psicoterapeuta y permanecerá en el proceso. Siendo una herramienta necesaria para el ejercicio de la psicoterapia pero que implica poner atención en las reacciones afectivas que se tienen en este proceso por parte del psicoterapeuta, es decir debe aprender a interpretar y manejar la contratransferencia.

En el proceso de psicoterapia se deben atender los procesos de comunicación entre el psicoterapeuta y consultante, cuidar la comunicación verbal, no verbal, los silencios, analizar la forma, las preguntas, el efecto y afecto de las intervenciones que se realizan, ya que el estilo y la forma en que actúa el psicoterapeuta, incluso más que el contenido, lo que determine la condición del proceso terapéutico.

Aun cuando la alianza terapéutica es considerada como un factor importante en la interacción entre el consultante y el psicoterapeuta y es un factor predictor del cambio de este y es considerado como parte del éxito de un proceso terapéutico, no es algo que vaya a abordarse en este estudio de caso.

“La psicoterapia es un proceso que se da a partir de una relación o interacción, entre sujetos con características particulares que asumen roles definidos (De Santiago-Sánchez, 2012).

Esas interacciones generadas entre el consultante y el psicoterapeuta pueden ser resultado de la alianza terapéutica que se establece previa a esta por algunos aspectos como las actitudes y expectativas que se tienen del proceso terapéutico, la edad, el género, aspectos socio ambientales, el nivel socio cultural, mismas que pueden tener cierto grado de influencia, especialmente en los momentos iniciales del proceso terapéutico.

En la relación de trabajo que se establece entre el consultante y psicoterapeuta, el objetivo es lograr las metas terapéuticas a través de la disminución del malestar del consultante o los cambios que quiera hacer en su estructura personal.

De acuerdo con De Santiago-Sánchez (2012), un encuentro terapéutico se basa en “dos ejes relacionales: las particularidades del psicoterapeuta (por ejemplo, la orientación teórico-metodológica y rasgos personales), y las peculiaridades del consultante (la situación que lo lleva a terapia, su edad, si se trata de un individuo, una familia, etc.)” (p. 41). Esta definición da pauta a responder afirmativamente la pregunta, si debe tratarse de manera diferente a un integrante de la generación millennial, como a cualquier consultante, de acuerdo con sus características personales, contexto y motivo de consulta.

Liberman (citado en, Maldavsky, 2008) afirma que en la medida que el proceso terapéutico avance será proporcional a la capacidad de empatía del psicoterapeuta de la creatividad de sus intervenciones, de acuerdo con la propia peculiaridad de cada proceso. El contrato terapéutico se establecerá en las condiciones de espacio, tiempo, objetivo de

la terapia, roles a medida que el consultante y el psicoterapeuta se comuniquen, siendo estos factores los que pueden consolidar la alianza terapéutica, que facilitará la cooperación de consultante respondiendo así a las intervenciones del psicoterapeuta.

El proceso de interacción en psicoterapia tiene como objetivo promover el diálogo entre el consultante y el psicoterapeuta para comprender la vivencia del otro, es decir sus sentimientos, pensamientos, sensaciones, valores, reacciones, interacciones, acciones que ha experimentado en un contexto y tiempo determinados, para responder a ellos como profesional y encarnarse en su vivencia para comprenderla como un fenómeno propio, la cual podría estar lejos de una fenomenología determinada que pudiera pretenderse aplicar, a veces descontextualizada (Moreira, 2001).

Las intervenciones utilizadas la mayoría de las veces por el psicoterapeuta en formación, fueron por medio de respuestas de escucha y acción (Cormier & Cormier, 1996). Así como ofrecer al consultante un espacio cálido y de armonía, sin prejuicios y con una aceptación incondicional a su situación vivida, para trasmitirle un interés y empatía en el proceso.

En la mayoría de los casos, en las intervenciones del psicoterapeuta en formación se usaron las preguntas para clarificar lo que estaba compartiendo con el objetivo de confirmar con exactitud su percepción en lo dicho. Otras intervenciones estuvieron acompañadas desde el reflejo, con el objetivo de que se diera cuenta de lo que estaba compartiendo, que en muchas de las ocasiones era lo que le generaba malestar y daba cuenta del cómo se sentía en ese momento. El reflejo pone énfasis en los afectos del consultante, y se hace uso de esta cuando le reflejamos esta parte. Dejando a un lado la parte cognitiva, que fue usada gran parte de las intervenciones para que el consultante “cayera en cuenta”. En un inicio las intervenciones estuvieron orientadas a escuchar y seguir obteniendo información y clarificar la información recibida.

En el espacio donde se da la interacción entre consultante y psicoterapeuta, donde es el consultante quien comparte sus situaciones vividas y experiencias, escuchar es un acto de conciencia, para recibir todo aquello que la persona comparte y que debe ser interpretado como un mensaje, se convierte en una escucha activa que nos permitirá ir

haciendo intervenciones, a medida que lo que no se dice pero que estamos recibiendo desde el otro sea interpretado.

La interacción e intervención van de la mano: la interacción es resultado de la relación que se establece entre el psicoterapeuta y el consultante, mientras que la segunda la facilita (Gómez-Gómez & Zohn-Muldoon, 2016).

En el proceso psicoterapeuta se busca a través de las intervenciones construir y deconstruir la narrativa del consultante, es decir con relación a sus vivencias, experiencias y significados y que se generan a partir de la interacción terapéutica, por lo que es importante mantener el vínculo con el consultante para que el proceso evolucione. Una de las finalidades de este trabajo es analizar las intervenciones del psicoterapeuta en formación más empleada durante el estudio de caso, no así los episodios de cambio y estancamiento resultado de la interacción del psicoterapeuta y un integrante de la generación millennial en el proceso psicoterapéutico, como lo define el método SCAT (sistema de Codificación de la actividad terapéutica) que más adelante se revisará a detalle.

Cabe señalar que la investigación sobre la dinámica de la interacción entre un consultante de la generación millennial y un psicoterapeuta aun es limitada, ya que no existen estudios formales sobre las características que definen a esta generación, se ha escrito sobre estereotipos alrededor de cómo se comportan en el trabajo, pero no así en un proceso psicoterapéutico, este estudio busca ser un punto de referencia para investigaciones futuras relacionadas a este tema. Adicionalmente no es objetivo de este estudio de caso, investigar los fenómenos que se originan en la interacción del consultante y el psicoterapeuta en formación, sino más bien se busca conocer las intervenciones del psicoterapeuta para la mejora de la práctica psicoterapéutica e ir definiendo su estilo de terapia.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Un método de investigación cualquiera que sea debe cumplir con una serie de pasos, procedimientos, instrumentos, en lo que se refiere a la recopilación de información, y el análisis. Entre más formal sea el método mejor aplicado y evaluado será (Wainer, 2012).

Se requiere aplicar un método de estudio de caso con rigurosidad científica, esto resultará positivo si se realiza un adecuado diseño de la investigación que logre comprobar la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos, asegurando así la calidad y la objetividad de la investigación (Martinez Carazo, 2006).

3.1 Metodología cualitativa

La metodología cualitativa es principalmente utilizada por diferentes profesionales de diversas áreas de humanidades, como médico, psicólogos, sociólogos, antropólogos, trabajadores sociales, relacionistas públicos entre otros, y desde la perspectiva de cada disciplina se enfrentan diferentes retos como el análisis de acuerdo con cada visión (Creswell, 2003).

Esta metodología es utilizada principalmente para demostrar y clarificar preguntas de investigación. Algunas veces, no es fundamental probar alguna hipótesis. Regularmente se basa en métodos de recolección de datos sin medición, como las descripciones o las observaciones.

Su propósito consiste en rehacer la realidad, tal y como la consideran los actores de un sistema social que ha sido determinado previamente. Se ve como un todo por ello, se le denomina holística, porque no puede dividirse en el estudio de sus partes. Su objetivo final es ayudar a descifrar un fenómeno social complejo

Un estudio cualitativo también puede ser dirigido por un tema relevante de investigación. De manera general en un estudio de esta naturaleza, se esperaría que las preguntas de investigación e hipótesis planteadas se anticipen a la recopilación de información y al análisis de los datos, sin embargo, se pueden desarrollar antes, a lo largo o posteriormente a la recopilación y análisis de los datos.

El énfasis no está en medir las variables involucradas en dicho fenómeno, sino en interpretarlo.

En la metodología cualitativa, el investigador busca hacer afirmaciones a partir de perspectivas construidas de experiencias individuales, significados históricos y sociales que tienen la finalidad de desarrollar una teoría o patrón. El enfoque cualitativo busca principalmente dispersión o expansión de los datos para ello utiliza estrategias de investigación como narrativas-fenomenológicas, etnografías, estudios fundamentados o de caso. El investigador recogerá datos con el objetivo de desarrollar temas a partir de ellos (Alvarez-Gayou, 2003; Creswell, 2003).

En la investigación cualitativa se pretende comprender de manera profunda las definiciones y significados de la situación, como la expresa la persona, más allá de sus conductas o características.

En la Investigación narrativa, una forma de averigua, donde el investigador examina la vida de las personas y les pide que aporten historias acerca de sus vidas, puedes ser a una o más personas. Todos estos datos que ha recolectado se vuelven a contar o recuperar por el investigador quien emplea una narrativa cronológica. En conclusión, el resultado es una narrativa colaborativa, de la combinación de la vida de la persona y del investigador

La Investigación fenomenológica, tiene como objetivo poner entre paréntesis las experiencias de los investigadores y resaltar las de los participantes del estudio. Se trata de identificar la naturaleza de las experiencias vivida de la persona, la fenomenología es vista como una filosofía y un método, su procedimiento implica estudiar a un determinado

número de personas, conocer su compromiso en extensión y duración para establecer patrones y relaciones que tengan algún significado (Alvarez-Gayou, 2003).

La etnografía intenta describir, analizar e interpretar de manera muy amplia y profunda, ideas, creencias, conocimientos, significados, practicas grupales, sistemas socioeconómicos sobre culturas o comunidades, historia, geografía, educación, política, migración, funciones y muchos más elementos de un sistema social (Creswell, 2003; Hernández Sampieri et al., 2010).

3.2 Estudio de caso:

De acuerdo con (Pérez Serrano, 1994), el estudio de caso es un método que corresponde a la investigación cualitativa y que se emplea principalmente para conocer a detalle la realidad social y educativa que comprende mejor los problemas de esta índole y brinda a los profesionales que se desarrollan en medios donde el proceso de interacción juega un papel importante, una base técnica en su formación.

Von Wright (1971, citado en: Stake, 1998), menciona que en un estudio de caso es necesario esclarecer la situación para poder comprenderla mejor, ya que a veces las explicaciones no son suficientes para alcanzar los objetivos, ya que hay una diferencia importante entre el estudio de caso que busca identificar la relación entre causa y efecto y los que tratan de entender la experiencia humana, que es la que concierne a este caso de estudio, analizarlo desde la perspectiva de la psicoterapia.

Cuál es forma correcta de elegir el mejor método de investigación, si todos tienen ventajas y desventajas, se debe considerar el tipo de problema que se aborde y sus causas.

Yacuzzi (2005), menciona tres condiciones que se deben tomar en cuenta:

1) Tipo de pregunta que se quiere responder.
2) El tipo de control que se tiene sobre los hechos que se investigan.
3) Que el problema sea actual o histórico.

En el estudio de caso, el investigador se da a la tarea de indagar más a fondo un evento, una actividad, un proceso o una persona por medio de la recopilación de datos, los casos están acotados a un tiempo y una actividad específica (Stake, 1998).

En el estudio de caso, el método de investigación empleado puede ser muy distinto, un caso, casi siempre nos lleva a pensar en el estudio de una persona, sobre todo cuando se aborda desde el punto de vista clínico, pero no únicamente se refiere a ello, se puede tratar de un grupo de personas que forman parte de una familia o grupo, incluso puede ser también una institución o un programa de estudios (Roussos, 2007; Wainer, 2012).

Un estudio de caso se realiza para comprender las características y complicaciones de un caso especial para comprender su actividad en situaciones particulares. “el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad y circunstancias concretas. Es el estudio [...] de lo idiosincrásico, de la experiencia en concreto” (Stake, 1998, p. 11).

No pocos autores refieren que los estudios de casos son los mejores para la investigación de fenómenos extraordinarios o poco comunes a diferencia de aquellos que requieren una muestra amplia o con un criterio de probabilidad no es adecuada (Creswell, 2003; Wainer, 2012).

Los estudios de caso se caracterizan porque se utilizan métodos de investigación y diseños diversos y podemos encontrar diferentes aspectos en los cuales puede establecerse, a continuación, revisaremos dos, aunque pueden existir más, en estos estudios, la primera es la muestra, que la compone un solo caso, que ha sido seleccionado de manera intencional y no por la probabilidad, con la finalidad de perseguir el objetivo del proyecto de investigación que establece la concordancia con el caso elegido.

Por otro lado, se encuentra el potencial y las limitaciones que pueda presentar el caso, en primer lugar, permite seguir la investigación, guardando el debido respeto en el desarrollo de la práctica clínica, no es necesario modificar el ámbito, ni la relación entre el psicoterapeuta y el consultante, es además una fuente de ideas e hipótesis en todas

las corrientes de la Psicología clínica y en segundo lugar una restricción es que al ser un único caso no se pueden hacer generalizaciones (Wainer, 2012).
En la práctica clínica un estudio de caso en una intervención terapéutica, el objetivo será describir un trastorno clínico o la valoración de los resultados de un tratamiento concreto, no centrando la importancia en la forma de valoración, sino en las características del caso o los resultados alcanzados (Roussos, 2007).

Si bien es cierto existe otro método que se centra en lo contrario y se denomina estudio de caso de evaluación diagnostica, donde el objetivo, es la aplicación de instrumentos para medir un resultado o dar un diagnóstico, y describir al detalle la evaluación empleada. En este estudio de caso nos centraremos en el primero.

El objetivo de un estudio de caso único es probar una técnica que en la práctica clínica ya dio resultado, buscando así, generar un vínculo entre la investigación y la práctica clínica (Roussos, 2007).

En el presente trabajo, se pretende que el estudio de caso permita al psicoterapeuta en formación conocer sobre las intervenciones terapéuticas que realiza con un integrante de la generación millennial.

El estudio de caso único ha estado vinculado al paso del tiempo especialmente a las corrientes psicológicas muy diferentes entre ellas que han hecho de él un uso también muy diverso, tal es el caso del conductismo y psicoanálisis.

El psicoanálisis por su parte lo ha empleado para hacer un análisis muy amplio y minucioso de uno o pocos individuos, presentando información reveladora, pero de teoría muy compleja. Mientras que el conductismo en su interés de transformar a la psicología en una ciencia basada en la observación de la conducta de la persona, para obtener datos a través de un estudio, consideraba que se podía generalizar e inferir a través de una pequeña muestra de individuos.

En el estudio de caso, la mayor parte del tiempo se cree que debe analizar solo a un individuo, pero pueden considerarse dos o hacerse a un grupo reducido, lo que determina

a un estudio de caso no es la cantidad de casos, sino la manera en que se analizan, la validación del caso juega un papel muy importante, ya que deben utilizarse medidas objetivas, así como medidas subjetivas para evaluar los cambios de conducta o efectos en el sujeto de estudio, no se trata de una "generalización estadística", sino "analítica." La validez es "el criterio para valorar si el resultado obtenido en un estudio es el adecuado (Martinez Carazo, 2006).

Chetty, (1996, citado en: Martínez Carazo, 2006), refiere que el estudio de caso es una metodología precisa que ayudará para:

Responder a través de la investigación cómo y por qué ocurren diversas situaciones.

- Para analizar una cuestión determinada.
- Para estudiar un fenómeno en los que las teorías existentes resultan insuficientes.
- Analizar situaciones desde diferentes perspectivas no depender solo de una variable.
- Investigar a fondo para obtener nueva información sobre un hecho, lo cual permite tener una nueva visión de los temas que van surgiendo.
- Tiene un papel de relevancia en la investigación, que no solo debe utilizarse como la fase inicial de un hecho.

Tiene la capacidad de alcanzar los objetivos de una investigación, se pueden analizar diferentes casos con diversos propósitos

Monje Álvarez (2011) define que las características más importantes de un estudio de caso son:

- Descripción aguda e integral y un análisis del fenómeno enmarcado en el contexto social donde ocurre.
- Examinar a fondo la interacción de los factores que provocan cambios, crecimiento o desarrollo de los casos elegidos.
- Los casos pueden conformarse por grupos de familias, comunidades, por personas, su historia de vida, o programas, procesos, eventos.
- Se apoya de la observación, de las historias de vida, de entrevistas, cuestionarios, documentos variados, informes.

- Su principal objetivo es la comprensión del significado de una experiencia.
- Aun cuando realza el trabajo experimental, requiere de un marco teórico, para el análisis e interpretación de los datos obtenidos del estudio de casos.

A su vez Monje Álvarez (2011) divide el estudio de casos en:

a) Estudio de caso descriptivo: Consiste en presentar un informe del caso eminentemente descriptivo, sin un fundamento teórico, ni una hipótesis previa. Su intención es contribuir con información básica en programas y practicas innovadoras.
b) Estudio de caso interpretativo: Aporta descripciones profundas y copiosas con el propósito de interpretar y teorizar sobre el caso.
c) Estudio de caso evaluativo: Detalla, ilustra, y guía para formular juicios de valor que constituyen la base para tomar decisiones

El estudio de caso que se empleará en el presente trabajo de obtención de grado es de tipo descriptivo, ya que la intención es identificar y describir los modos de intervención psicoterapéutica realizados por la psicoterapeuta en formación con el objetivo de que el psicoterapeuta pueda obtener información sobre su práctica profesional y que pueda aportar al tratamiento psicoterapéutico de consultantes que pertenecen a la generación millennial.

3.3 Formas para recabar la información

Se puede recurrir a distintos instrumentos de recolección de información, tales como: entrevistas personales que puede ser estructurada y no estructurada, aplicación de encuestas, cuestionarios, se puede recurrir a la observación directa, estructurada y no estructurada, se pueden revisar estadísticas, documentos, entre otros relacionados con el fenómeno de estudio. Es en esta etapa de la investigación que se recomienda al investigador grabar las sesiones, que más adelante, escuchará nuevamente, trascribirá, combinará y comprobará con las notas mentales y las notas de campo, para proceder a su respectivo análisis (Martínez Carazo, 2006).

Una de las formas de obtener información sobre el estudio de caso, se puede realizar mediante la comparación con base a las diferentes condiciones por las que paso la persona de la investigación a lo largo del tiempo, ya que no se puede realizar una comparación con otros individuos tratados en grupos. Para esta comparación es necesario llevar a cabo la observación de las variables del estudio de caso, la observación debe ser repetida, confiable y continua durante el tratamiento, para identificar cambios por las intervenciones realizadas con la persona del estudio de caso.

En la medida de lo posible es recomendable observar a la persona antes de iniciar el tratamiento, ya que brinda información en dos sentidos. El primero es descriptivo y proporciona información sobre el alcance del problema que tiene la persona y dos es predictiva, porque ayudarán a predecir el comportamiento de la persona en el futuro (Martínez Carazo, 2006; Roussos, 2007). Los datos obtenidos a través de la observación de la persona permitirán demostrar dirección o tendencia o no mostrarla, es una evolución natural que se vive en un proceso, así como si se da también una variabilidad de los datos, entre mayor sea esta, más difícil será llegar a conclusiones sobre los efectos de la intervención, si es menor, resultara menos complejo evaluarlos.

Para un estudio de caso, resulta sumamente importante explicar la manera en que se seleccionó a la persona de estudio, y a las unidades de análisis seleccionadas para el estudio. Estas últimas deben seguir criterios parecidos a los utilizados en una muestra de estudio de grupo, pero no perdiendo de vista las particularidades del estudio de caso (Roussos, 2007).

Si el estudio de caso implica material clínico de audio grabado, resultado de cada sesión de un caso psicoterapéutico, se deben establecer los principios con los que se elegirá cada una de las sesiones:

-Cuantas, serán necesarias para el análisis, la cantidad de sesiones elegidas, deben proporcionar la información mínima requerida para poder ser analizada.

-A qué momento del tratamiento corresponde, de acuerdo con los criterios definidos en los objetivos de investigación.

-Como se seleccionarán, una vez que se definan las etapas lógicas del tratamiento, se debe determinar si se elegirán las sesiones al azar para evitar el sesgo o plantando un sistema definido por periodo de tiempo, una vez por mes (Castillo & Vásquez, 2003).
Es importante considerar durante el diseño o en la entrega del reporte final de investigación, señalar los criterios de inclusión y detalles de acceso al mismo (Roussos, 2007).

3.4 Formas para clasificar la información

La forma en que se ordenará la información obtenida del estudio de caso dependerá de la manera en que se haya elegido el tipo de diseño, los parámetros definidos y la comparación de información que se quiere obtener, para realizar un reporte final de investigación.

En una investigación de esta naturaleza que es cualitativa, el objetivo es lograr una comprensión del problema de investigación, es decir se debe hacer un conteo de frecuencia de palabras identificadas, que tienen una ocurrencia significativa, además se debe considerar el contexto en el que se dice, con el objetivo de identificar patrones en los datos y poder asociarlos a los códigos definidos para establecer los significados de una palabra que pudiera parecer normal, no se debe forzar los datos dentro de una lógica deductiva derivada de categorías o suposiciones, a pesar de que tampoco existe una formula probada de realizar un análisis inductivo de datos, se recomiendan lo siguiente:

a) Leer y releer las transcripciones y notas
b) Organizar los datos obtenidos y emplear códigos
c) Comparar códigos y categorías que surgen de la información
d) Buscar relaciones entre las categorías que surgen de los datos, alineados a los objetivos de investigación (Hsieh & Shannon, 2005; Martinez Carazo, 2006).

3.5 Consideraciones éticas

Sin importar cual haya sido la metodología seleccionada, los investigadores deberán conducirse con principios éticos, que implican lo siguiente:

- Cuidar en todo tiempo la integridad de la persona de estudio y el tratamiento que está recibiendo, que no vaya a provocarle un perjuicio en lugar de un beneficio, para ello se ha empleado un seudónimo del consultante, donde los datos presentados son ficticios.
- Mantener los principios ante todo en el modo de dirigir la investigación, sin falsear o manipular los datos, manteniendo una postura de objetividad ante la información a pesar de que pudiera ser contradictoria con lo esperado.
- Respetar a la persona del estudio de caso, cuidando ante todo su identidad, confidencialidad y anonimato en todas las secciones del presente trabajo.
- Estar conscientes como investigadores, de los riesgos y consecuencias de la investigación manteniendo una postura de neutralidad.
- Validar que la información obtenida, se está manejando de acuerdo con el modo en que se está llevando, revisando sistemáticamente la información de manera recursiva (Martinez Carazo, 2006; Wainer, 2012).

CAPÍTULO IV

ESTUDIO DE CASO DE UN INTEGRANTE DE LA GENERACIÓN MILLENNIAL

4.1 Procedimiento

Después de conocer los elementos que deben seguirse para hacer un tipo investigación cualitativa específicamente para esta, se determinó que se hará un estudio de caso descriptivo, debido a que, se tiene poco control sobre el tema seleccionado, es un tema contemporáneo y del cual apenas se está conociendo, además nos ayudará a responder el "cómo" de la pregunta de investigación.

Se llevó a cabo un estudio de caso, sobre un integrante de la generación millennial que acude a terapia en el “proyecto presencia”, cuyo objetivo es conocer las interacciones del psicoterapeuta en formación, que se analizaron con base en la metodología SCAT que permitió definir cuál es su método de intervención más empleado, si se tiene alguna afinidad o identidad específica con alguna teoría para abordar al consultante, si se responde a las características de esta generación, qué está en búsqueda de un proceso de flexibilidad constante, no solo en la vida diaria, sino en el mismo proceso de psicoterapia

4.2 ¿Qué es el SCAT?

El SCAT, es un sistema de codificación del lenguaje usado en terapia “meta-escuela” que tiene la finalidad de comprender las dimensiones que destacan en la verbalización que se constituye en el diálogo terapéutico, examinando las particularidades frecuentes en los diferentes enfoques y formas de terapia, sin centrarse exclusivamente en problemas psicológicos, ni en intervenciones terapéuticas de estos enfoques y formas (Fernández et al., 2012; Krause & Altimir, 2016; Valdés et al., 2010).

El sistema de Codificación de la actividad terapéutica SCAT-1.0, fue creado con la finalidad de responder de una manera conceptual a la investigación de la actividad verbal resultado de la interacción entre consultantes y psicoterapeutas. Por su naturaleza

teórica, relacionada directamente con el lenguaje admite que “decir algo es hacer algo”, por lo tanto, desde esta concepción a esas verbalizaciones resultado de esta relación, se les denomina “Acciones comunicacionales”, teniendo una doble intención, por una parte, lleva información que son los contenidos y por otra a la acción, es decir la influencia que se ejerce en el otro y en la realidad construida del que habla (Fernández et al., 2012).

Dentro de las dos dimensiones que considera el SCAT-1-0, se encuentran, la dimensión de influencia y la de contenido de las acciones comunicacionales (AC). La dimensión de contenido considera la categoría de ámbito, es decir sobre lo que se habla y la categoría de referencia que hace alusión al protagonista. La dimensión de acción comprende las categorías de forma básica, intención comunicacional y técnica.

“La primera de estas categorías se denomina Forma Básica y su función conlleva a la clasificación de la estructura formal de la verbalización del que habla, diferenciando entre los códigos: Asentir, Aseverar, Negar, Preguntar y Dirigir” (Valdés et al., 2010, p. 122).

“La Forma Básica Asentir es la Acción Comunicacional realizada por el hablante para admitir como cierto lo dicho por el otro Ej., claro", "por supuesto", "puede ser", "mhm”, (Valdés et al., 2010, p.122).

“La Forma Básica Negar es realizada por el hablante para no admitir como cierto lo dicho por el otro Ej., "no ","de ninguna manera” (Valdés et al., 2010, p.122).

“La Forma Básica Aseverar es realizada por el hablante para afirmar algo que pretende ser verdad Ej., “pero igual la echa de menos, esa podría ser otra manera”, “lo hizo para comprometerse”, “imposible” (Valdés et al., 2010, p. 122).

“La Forma Básica Dirigir es realizada para intentar que el otro ejecute una acción cognitiva, emocional o comportamental Ej., "piense en lo que le acabo de decir", "sostenga la emoción que está sintiendo ahora", "mire a su marido mientras le habla" (Valdés et al., 2010, p.122).

“La Forma Básica Preguntar es la Acción Comunicacional realizada por el hablante para interrogar al otro sobre cierta información Ej., "¿y de qué cosa se quejaba entonces?", "¿cómo se sintió en ese momento?" (Valdés et al., 2010, p.122).

La intención comunicacional que pertenece a la segunda categoría de la dimensión acción nos lleva a la clasificación del objetivo de comunicación del hablante, es decir lo que quiere alcanzar con ella y distingue entre los códigos: Explorar, Sintonizar y Resignificar (Krause & Altimir, 2016).

La Intención Comunicacional Explorar es la AC realizada por el hablante con el propósito de: (a) averiguar o entregar contenidos que se desconocen “¿a qué le teme?”, “mi madre tenía entonces 36 años”, “¿cuándo fue la última vez que recaíste?”; (b) clarificar contenidos “¿o sea que esas cosas no las cuentas?”, “quiero decir que no terminaré la universidad”; o (c) dirigir la atención y los esfuerzos hacía un determinado foco de la conversación (“voy a contarle algo que me pasó el fin de semana”, “yo quiero volver sobre algo que usted dijo al inicio de la sesión”, “has nombrado varias cosas, pero quedémonos con la primera” (Valdés et al., 2010, p.122).

La Intención Comunicacional Sintonizar es realizada con el propósito de: (a) entender o ser entendido por el otro (“necesito que me entienda lo que intento explicarle”, “ahh lo que me quieres decir es que te cuesta reconocerlo”, “o sea que usted piensa que ese suceso tuvo que ver con que no lo llamara”); (b) armonizar con el otro (me pongo en tu lugar y para ti debe ser muy complicado todo esto”, “la situación de su hija debió ser motivo de gran alegría para usted”); o (c) darle una retroalimentación al otro “lo que acabas de decir me molestó”, “eso habla bien de tu proceso porque has sabido enfrentar situaciones difíciles” (Valdés et al., 2010, p.123).

Finalmente, la Intención Comunicacional Resignificar es la AC realizada con el propósito de:

> (a) construir nuevos significados “usted no se ha puesto a pensar que hay una parte suya que anda por la vida como aplanadora, y otra parte suya que nadie ve. Esa es la parte que sufre”, “yo creo que eso de ser tan seria y aburrida tiene que ver con la manera como mi papá me educó”; y (b) consolidarlos “usted

> reconoció que se guarda las emociones, pero además eso la hace alejarse de los demás", "en el fondo, fondo, nunca quise dejar de ser niña", (Valdés et al., 2010, p.123)

En la tercera categoría de la dimensión acción encontramos la técnica, que nos lleva a clasificar los recursos metodológicos presentes en la comunicación verbal del hablante, encontrando los siguientes códigos: argumentación, autorrevelación, confrontación, consejo, imaginería, información, interpretación, narración, nominación, paradoja, reflejo, refuerzo, resumen y role playing. De estos ocho códigos, ocho coinciden con técnicas tradicionales pertenecientes a diferentes enfoques psicoterapéuticos.

> En la Confrontación se enfrenta al otro o a sí mismo con sus propias aseveraciones "te va a ser muy difícil mantener el mismo estilo de vida que tenías, y hacer las mismas cosas que hacías antes", "usted quiere que se hagan las cosas como usted quiere" (Valdés et al., 2010, p.123).
>
> En la Imaginería se representa mentalmente una situación presente, pasada o futura, real o fantaseada "imagine cómo va a actuar usted en ese momento", "imagino que debe haber quedado triste después de mi llamada". (Valdés et al., 2010, p.123)
>
> En la Interpretación un contenido es comprendido, expresado y traducido a una nueva forma de expresión de este "pareciera que usted, pensando en esto que me contaba acerca de ser precavida, de cuidar su imagen, tuviera como susto parecerse a su papá en algún momento, y por eso cuida su imagen" (Valdés et al., 2010, p.123).
>
> En la Nominación se da un nombre a una idea, hecho o acción relatada "no es vergüenza, es miedo" (Valdés et al., 2010, p.123).
>
> En la Paradoja se declara algo en apariencia verdadero, pero que guarda una contradicción lógica que se presenta como absurda para el sentido común "si no tienes ganas de levantarte no te levantes, ni te duches. Y al tercer día te van a dar ganas de levantarte" (Valdés et al., 2010, p.123).
>
> En el Reflejo ese hace de espejo de los estados afectivos, cognitivos y/o comportamentales del otro "además, te ves como desganado y cansado", "parece que se quedó pensando lo que le acabo de decir" (Valdés et al., 2010, p.123).

En el Refuerzo se alienta o valida al otro “pero a ver, usted es capaz de reflexionar sobre cuál podría ser el camino correcto”, “o sea, definitivamente usted ha demostrado su capacidad de ejercer su rol de madre” (Valdés et al., 2010, p.123). En el Role Playing se actúa una situación poniendo en escena distintos personajes “T: hable como si usted fuera su nariz, P: mi principal labor como nariz es respirar” (Valdés et al., 2010).

Encontramos otros seis códigos pertenecientes a recursos comunicacionales que pertenecen a la interacción cotidiana.

Valdés et al. (2010) afirman que: en la argumentación aparece el siguiente fundamento como ejemplo: una generalización o una justificación para un contenido “he andado con ganas de consumir porque ando muy cansado y desmotivado”, “por ejemplo cuando usted tomó la decisión de no llamarlo más”, “no voy a llorar porque los hombres nunca lloran” (p.123).

En la Autorrevelación el psicoterapeuta o, el paciente en el rol de co-psicoterapeuta (el rol de paciente implica una constante autorrevelación), evidencia información personal de sí mismo “lo entiendo porque yo como padre también me preocuparía”, “en mi caso cuando tengo sueños de consumo, los cuento al otro día” (Valdés et al., 2010, p.123).

En el Consejo se persuade al otro de manera que ejecute determinados actos, se da una instrucción o una tarea “no debería permitírselo, porque si usted se lo permite, él la va a seguir tratando así”, “mire atentamente la cara de su esposa mientras le dice cómo se siente”, “la próxima vez que camine por el centro quiero que lo haga lo más lento que pueda” (Valdés et al., 2010, p.123).

En la Información se entregan conocimientos dados por verdaderos “es importante que los niños tengan límites” (Valdés et al., 2010, p.123)

En la Narración se citan contenidos que dan cuenta de una sucesión de hechos que se producen a lo largo de un tiempo determinado (“esa vez, lo que pasó fue que él me dijo que no quería que siguiéramos juntos, y a mí me dio terror, y le pedí que por favor nos

diéramos otra oportunidad. Desde entonces, él empezó a llegar muy tarde a casa, casi todas las noches", "cuando salgo con mi hermano a la calle, él siempre corre, no se deja tomar de la mano y es ahí cuando yo me enojo y nos ponemos a pelear".

En el Resumen se sintetizan los contenidos expresados por el otro o por uno mismo "en síntesis, de acuerdo con lo que hemos conversado, se puede decir que usted considera que su trabajo es poco variado" (Valdés et al., 2010, p.123-124)

Existen otras categorías de la dimensión contenido, llamada ámbito, la cual clasifica la acción comunicacional examinando si el objeto de trabajo terapéutico se encuentra en el ámbito de las ideas (cognitivo), en el de los afectos (emocional) o de las acciones (comportamental).

El código de las ideas señala que el trabajo terapéutico se limita al mundo de los pensamientos, siendo su naturaleza cognitiva: "tengo la impresión de que le hizo sentido lo que le acabo de decir", "yo creo que por eso soy así, porque no abuso del tiempo de los otros" (Valdés et al., 2010, p.124).

Con respecto a los afectos, el trabajo terapéutico se centra en las emociones, sentimientos y estados anímicos; "quédese con eso, conéctese con lo que está sintiendo en estos momentos", "producto de eso no puedo lograr sentir algo de placer, yo creo que ahí sentiría mucha pena" (Valdés et al., 2010, p.124).

En el código del comportamiento, el trabajo terapéutico se enfoca en el comportamiento, específicamente en lo conductual, "cuando ellos empiezan a discutir yo prefiero no meterme", "ahora que yo le estaba hablando y la estaba llevando por otro camino del que usted me había llevado, usted empezó a mirar la hora" (Valdés et al., 2010, p.124).

La segunda categoría de la dimensión contenido es la referencia y clasifica la acción comunicacional, si está dirigida al paciente o al psicoterapeuta, a otro presente en la sesión (paciente, psicoterapeuta u otros), a alguien fuera de la sesión o a alguien neutral.

La clasificación se realiza de acuerdo con la referencia de los actores principales en la conversación terapéutica, la referencia a sí mismo, ocurre cuando en el trabajo terapéutico se dirige al que habla (paciente o psicoterapeuta), “yo trato de ser lo más honesta posible y no alcanzo a darme cuenta de que sea realmente así” (Valdés et al., 2010, p.124).

La referencia a otro sucede cuando se da hacía el otro hablante presente en la sesión (paciente o psicoterapeuta), “tú deberías tomar en cuenta lo que ella te dice”, “¿ustedes acaso no se han puesto a pensar en eso?” (Valdés et al., 2010, p.124).

Cuando la referencia es a la relación terapéutica, se dirige a la relación actual paciente-psicoterapeuta, “nosotros estuvimos conversando de eso en la sesión pasada”, “y con usted logro darme cuenta de cosas que no había visto antes”, “cuando yo le señalo eso que usted hace, entonces le da rabia”. (Valdés et al., 2010, p.124)

En esta categoría encontramos dos códigos más que permiten una referencia a otras figuras, presentes o no en la sesión, pero participan en la conversación psicoterapéutica, la referencia es a un tercero cuando se dirige a un otro dentro o fuera de la sesión, “ella nunca ha admitido que le molestó”, “ellos no me entienden ni me tienen paciencia”, “las mujeres creen siempre tener la razón de todo (Valdés et al., 2010, p.124).

La referencia a la relación con un tercero resulta de dirigir la relación del hablante con un otro dentro o fuera de la sesión, “nosotros con mi marido no logramos ponernos de acuerdo con respecto a ese tema” (Valdés et al., 2010, p.124). En el Sistema de Codificación de la Actividad Terapéutica (SCAT-1.0) se han analizado los momentos de cambio y estancamiento que suceden en el habla, del psicoterapeuta y el paciente y se han encontrado diferencias al respecto, en el cambio, por ejemplo, el consultante habla en primera persona y va construyendo una posición nueva del yo o de la construcción de nuevos significados y de interpretación , mientras que, en el estancamiento, el cambio está detenido, no existe las escuchas, y no puede construirse un nuevo significado del yo.

Sin importar el tipo de episodio que se está dando en la relación terapéutica, si se está trabajando en el cambio o se está estancado el proceso, tanto el psicoterapeuta, como el consultante buscarán cuidar de esta relación, para mantener el entendimiento y la armonía entre ambos (Fernández et al., 2012; Krause & Altimir, 2016).

Para el análisis de datos es importante apoyarnos de otra clasificación de técnicas verbales desarrolladas por otros autores, por ejemplo, Perpiña (2012) describe las técnicas de escucha no directivas donde encontramos algunas de las técnicas hasta hora revisadas y otras tantas como: paráfrasis, clarificación e inmediatez que buscan transmitir al consultante que ha sido escuchado, atendido y comprendido.

Encontramos las técnicas directivas y de influencia, como su nombre lo indica buscan ejercer algún tipo de influencia o dirección en el consultante, y encontramos entre ellas: la indagación o sondeo, encuadre, afirmación de capacidad e instrucciones.

En la paráfrasis, el psicoterapeuta repetirá con sus propias palabras, el contenido del mensaje, a través de diferentes elementos como hechos, situaciones, comportamientos, pensamientos o personas, permite al consultante escuchar en la voz de otra persona el significado de su mensaje, que permita que ordene sus pensamientos o comprender lo que ha dicho (Perpiña, 2012).

En la clarificación, se pretende comprobar que se ha comprendido con claridad el mensaje del consultante, puede ir acompañado de confusión e implica aclarar el mensaje o solicitar un ejemplo

En la inmediatez, se describe, lo que ocurre en un momento determinado en la relación de interacción entre psicoterapeuta y consultante, es decir la implicación emocional que se da en un preciso momento y puede emplearse la autorrevelación o el reflejo como un medio para discutir sobre sentimientos, proporcionar retroalimentación o que el consultante se dé cuenta que, así como se relaciona con el psicoterapeuta, se relaciona con otros (Perpiña, 2012).

En las técnicas directivas o de influencia, es importante mencionar que este tipo de

técnicas debe emplearse ya que exista un vínculo fuerte en la relación psicoterapeuta-consultante o una vez que exista el rapport, para que este último se encuentre receptivo para escuchar.

Dentro de estas técnicas encontramos la indagación, que consiste en hacer preguntas al consultante, ya sea abiertas o cerradas.

Con respecto al encuadre, se pretende en esta técnica que el consultante pueda ver el mundo de forma diferente, con otra perspectiva para enfocar su problema, con nuevas posibilidades de solución para producir un cambio por esa nueva forma de interpretar la realidad.

La afirmación de la capacidad busca que el consultante tome consciencia de su capacidad, lo anima a realizar determinada actividad, le muestra los beneficios de hacer algo diferente (Perpiña, 2012).

La técnica de instrucciones es considerada la variante de la información, pues sienta las bases para realizar algo, proporcionando la información necesaria para que se haga una actividad o un cambio de comportamientos, indicando los pasos de manera puntual.

El Sistema de Codificación de la Actividad Terapéutica (SCAT-1.0) para efectos de este trabajo se desarrolló en dos etapas:

El objetivo de la primera etapa fue construir el sistema de codificación, sobre las intervenciones del psicoterapeuta en formación, con la finalidad de definir su estilo en psicoterapia y en la segunda se realizó un análisis, como estudio de la información, para asegurar la confiabilidad en la aplicación del sistema y los resultados generados.

4.3 Selección de segmentos de psicoterapia para analizar

Se tuvieron 17 sesiones con el consultante, las cuales se dividieron en segmentos de 5 minutos de interacción cada una, salvo los segmentos finales de cada sesión que

pudieran ser de uno o dos minutos más o menos de duración. En total se tuvieron 170 segmentos de las 17 sesiones. Se determinó el número de segmentos a seleccionar de manera aleatoria con un margen de error de 10, con una confiabilidad de 90, considerando una heterogeneidad en los datos de 50 por medio de la página web: https://www.netquest.com/es/gracias-calculadora-muestra

Se seleccionaron 49 segmentos de un total de 17 sesiones, los segmentos se seleccionaron de manera aleatoria, usando una página para la generación de números aleatorios, calculando el número de segmentos de 170 y la selección de 49 de ellos de forma aleatoria.

4.4 Descripción del proceso de etiquetado y categorización de las intervenciones verbales del psicoterapeuta.

De estos segmentos se han analizado 15 de ellos, de 5 minutos cada uno, en los cuales con base en la metodología SCAT, se buscó codificar el lenguaje usado en el diálogo terapéutico en la interacción del psicoterapeuta en formación y el consultante sujeto de estudio, con el objetivo de analizar el enfoque terapéutico empleado por el psicoterapeuta en este proceso, si realmente, es con el que más se identifica o es únicamente el resultado de la práctica profesional con un integrante de la generación millennial.

Cada una de las intervenciones del psicoterapeuta en formación se han codificado para conocer la actividad verbal resultado de la interacción entre consultante y psicoterapeuta, en el sistema SCAT encontramos; la dimensión de influencia y la de contenido de las acciones comunicacionales. La dimensión de contenido considera la categoría de ámbito, es decir sobre lo que se habla y la categoría de referencia que hace alusión al consultante. La dimensión de acción comprende las categorías de forma básica, intención comunicacional y técnica, dentro de esta clasificación, nos centramos en etiquetar principalmente la intención con la que el psicoterapeuta en formación hace sus intervenciones verbales.

La primera categorización denominada forma básica donde la función principal es la clasificación de la estructura formal de la verbalización del que habla, encontramos las etiquetas: en el análisis de estos episodios la más utilizada por el psicoterapeuta en formación fue la de preguntar, que uso durante 62% de las ocasiones para obtener del consultante diferente información.

Con relación a la intención comunicacional que pertenece a la segunda categoría de la dimensión acción nos lleva a la clasificación del objetivo de comunicación del hablante, es decir lo que quiere alcanzar con ella y utiliza las categorías de: Explorar, Sintonizar y Resignificar, de las cuales la que más empleo el consultante en formación, fue la de explorar, usada el 56% de las veces con la intención de clarificar información.

Con respecto a la tercera clasificación de la dimensión acción se encuentra la técnica, que nos lleva a clasificar los recursos metodológicos presentes en la comunicación verbal del que habla, en esta última empleó el 33.6% de las veces, la indagación o sondeo.

En este análisis de estos primeros episodios que sirvieron para etiquetar y categorizar las intervenciones verbales de psicoterapeuta en formación, podemos concluir que no se emplearon los recursos necesarios para llevar al consultante a producir un cambio inmediato como lo hubiera podido generar hacer uso de la intención de resignificación o emplear la técnica de la confrontación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 El consultante:

Datos Generales del consultante

Persona del género masculino, en rango de edad entre 25 y 30 años, soltero, estudió una carrera profesional, la cual no ejerce desde hace un año, actualmente es empleado en una empresa.

Historia familiar y personal

Marco pertenece a una familia de clase media, actualmente vive en casa de su madre, su padre murió cuando él era un niño, es soltero. Con él y su madre, viven en su casa con sus hermanos mayores, tiene otro hermano que es casado, tiene un hijo y vive aparte. La relación familiar no es buena y se ha deteriorado cada vez más en los últimos meses.

Él a diferencia de sus hermanos mayores, no busca estabilidad laboral, sino hacer algo en el trabajo que realmente disfrute, esto es algo que en casa se lo cuestionan cada vez más, pues consideran que no tiene estabilidad.

Esta situación lo ha llevado a cuestionarse muchas cosas sobre su vida, pero sobre todo sobre sus decisiones, ya que ha estado postergando algunas, en primer lugar, todas las relacionadas a lo que quiere y le gusta hacer.

Marco estudió la carrera relacionada con comunicaciones, la cual considera que está terminada, porque cada vez hay más personas que hacen comunicación de manera informal en las redes sociales. Por ello busca reorientar su carrera, ya que considera que, si no hace otra cosa, no tendrá alternativa para trabajar en muchos lugares. Le gustaría estudiar un posgrado o ha pasado por su mente la idea de volver a estudiar una nueva carrera, aunque no ha definido en que le gustaría hacerla.

Marco inicio su carrera laboral hace unos años. El empleo, en el que más tiempo ha pertenecido ha sido uno donde estuvo un año y medio, refiere que en ese periodo vivía con mucho estrés y que no le agradaba trabajar así. Posteriormente ha estado entre nueve meses y un año en cada compañía. Actualmente se encuentra trabajando en algo muy diferente de lo que venía haciendo, pero sus habilidades le han servido para desempeñarse allí. Aunque piensa que pronto podría aburrirse y buscar un nuevo empleo.

Marco tiene una novia con la que lleva algunos meses, anteriormente estuvo en una relación de novios de varios años, y que no se formalizó. Algo que sonaría muy normal para una pareja de generaciones anteriores a la de Marco, y una idea con la que su familia estaría muy contenta, ya que es parte de lo que perciben como "estabilidad" que les gustaría que Marco buscará.

Motivo de consulta

Acude a psicoterapia porque siente la necesidad de darle una nueva dirección a su vida en general, quiere por un lado redefinir su carrera profesional y por el otro, busca organizar sus actividades de una mejora manera, que le permita tener mayor tiempo para alcanzar sus objetivos personales y profesionales, por lo que busca hacer cambios en su vida personal.

El proceso tuvo una duración de 17 sesiones, las cuales se encuentran grabadas en audio, en 22 citas que se programaron, canceló con anticipación porque que quería atender algo importante, a medida que se avanzaba en las sesiones, se fueron tocando diferentes temas, que él mismo abordaba.

En la primera sesión expuso de manera muy breve, su motivo de consulta, refiriendo que en otro momento ya había estado en otro proceso, y que dio por terminado cuando se sintió mejor con la situación por la que acudió.

Durante las siguientes sesiones se centró en hablar sobre lo que hace en un día normal y la situación que había pasado con su pareja anterior y el proceso de depresión en el

que cayó después de quedarse sin empleo y terminar la relación. En dos sesiones más abordo el tema de su empleo actual y algunos episodios de ansiedad que había estado teniendo, debido a que debía hacerse unos estudios para conocer su estado de salud.

En otras sesiones habló sobre su familia, sobre la relación que tiene con su madre, sus hermanos y sobre la muerte de su padre. Comenzó a hablar además de la persona con la que está saliendo. Posteriormente trato temas relacionados con las oportunidades de trabajo que ha tenido, en cómo se encontraba en empleos anteriores y como se siente ahora. En otras sesiones puso énfasis en los objetivos que tiene a corto y mediano plazo, en su relación de pareja. En otra ocasión habló sobre la ansiedad que había sentido en los últimos días con relación a su pareja, con sus amigos y por primera vez tocó el tema de cómo le afectó la muerte de su padre. En las siguientes sesiones hubo un estancamiento por sobre como quería continuar su plan de vida, tenía una idea clara de lo que quería lograr, pero no como lo iba hacer. En la última sesión, habló sobre logros del pasado, pero no podía definir como quería continuar, aunque sabía que debía poner límite de tiempo, para logar lo que se propusiera.

En cada sesión el consultante reconocía que cualquier cambio que buscará, él tenía que hacer algo diferente para lograr lo que se propusiera, aun cuando sabía que él mismo ponía los limites o las metas, tenía que sobre esforzarse para conseguirlo, en la última sesión, solicitó un cambio de horario, y como no se encontró una opción que se adecuará a sus nuevas actividades, pidió dar por cerrado el proceso, ya que argumento que prefería hacer una pausa porque se sentía mejor y su motivo de consulta había sido atendido, repitiendo así la conducta que había tenido en su proceso terapéutico anterior, sumando con ello a las características que definen a esta generación, que si no obtienen cambios rápidos, abandonaran su proceso de terapia, algo que él prefirió hacer por la cuestión de no ver cambios rápidos.

Este integrante de la generación millennial, ha sido seleccionado para el estudio de caso, debido a que presenta muchas de las características que tienen las personas de esta generación y su necesidad de acudir a terapia, está relacionada con la búsqueda constante de su bienestar psicológico, que se ha visto afectado, por la poca satisfacción que está teniendo en su vida, con relación a su profesión, su vida de pareja, familiar y la

cuestión laboral, así como la búsqueda de un equilibrio de vida, puesto que busca más tiempo para ocuparse de cosas que quiere hacer, pero no tiene idea de por dónde comenzar.

Marco no hubiera sido seleccionado para este estudio de caso, sí en primer lugar perteneciera a otra generación diferente a la millennial o si su motivo de consulta hubiera sido diferente, por ejemplo, algún duelo no resuelto.

Las sesiones psicoterapeuta- consultante se han llevado a cabo en las instalaciones del ITESO y han sido grabadas en audio semanalmente, desde la primera sesión, hasta la última, estas fueron analizadas, de acuerdo con el sistema SCAT, se codificó la información para buscar en las intervenciones del psicoterapeuta en formación, las acciones conversacionales antes definidas, buscando información específica, para presentar y llegar a conclusiones para responder a la pregunta de investigación.

Formas básicas

Anteriormente se mostró un análisis preliminar de las interacciones verbales del psicoterapeuta en formación con el consultante de la generación millennial, donde la forma básica predominante de interacción fue el preguntar, con un porcentaje de 62%.

La forma básica de preguntar, en sus intenciones se encuentra el explorar el 56% de las veces y en la técnica la indagación o sondeo ocupa el 33.6%.

Entendiendo la sintonización de acuerdo con el SCAT, como la creación de un ambiente de confianza donde el consultante se siente comprendido y en armonía con el psicoterapeuta, teniendo la apertura de recibir incluso una retroalimentación que permita que pueda expresar sus emociones con libertad y sin temor a ser juzgado. Del total de las intervenciones del psicoterapeuta en formación el 31% fue de sintonizar.

A continuación, se muestran algunos ejemplos que denotan que el psicoterapeuta en formación buscaba sintonizar con el consultante:

1) Sesión 14, 10:00-14:59, Episodio 34

T: Y me dices tres cosas que viviste la semana pasada: lo de tu papá, la situación con Andrea, y también me manejas el tema de depresión.

2) Sesión 14, 30:00-34:59, Episodio 36

T: pero estas dos situaciones que me dices, no sé, se me viene a la mente el dicho este de que tratas como quieres que te traten, y lo que tú das es amor para recibir amor,

3) Sesión 1 5:00-9:59 Episodio 1

T: Muy bien, digo, son, me parece extraordinario que hayas hecho tu lista, que tengas claro lo que te gustaría hacer.

4) Sesión 1, 5:00-9:59, Episodio 1

T: Si no tienes respuesta ahorita, podemos dejarlo para la siguiente sesión.

El compromiso de la psicoterapia humanística, hacía sí misma y en la relación con el consultante, se basa, primeramente, en la búsqueda del respeto a su intimidad y su modo de ser, así como en mantener la confidencialidad del proceso; el psicoterapeuta "considera al consultante como una persona de valor propio e incondicional, cualquiera que sea su condición, su conducta o sus sentimientos; significa que el psicoterapeuta se comporta de manera autentica y enfrenta al consultante con los sentimientos que vivencia orgánicamente" (Rogers, 1961, p. 166).

El psicoterapeuta debe aceptar positiva e incondicionalmente al consultante, en sus sentimientos, emociones, experiencias, sean positivas o negativas, sin juzgarlo, solo así se dará una relación de ayuda exitosa, puesto que el consultante busca ser comprendido empáticamente, esto lo logrará el psicoterapeuta a través de ver las cosas con la misma óptica del consultante, haciéndolo sentir que comprende su situación

El psicoterapeuta, además, debe mostrarse no como el experto en la relación, ya que esto puede intimidar al consultante, éste último es quien debe tomar sus propias decisiones y definir las metas que quiere alcanzar, el psicoterapeuta debe hacerlo sentir seguro y lograr esa relación de persona a persona.

La teoría de Rogers se centra en la persona, no en el problema, por lo que el fin no es resolver una situación determinada, sino ayudar a la persona a crecer y que pueda encarar el problema y enfrentar los que se presenten posteriormente de una manera congruente, es decir que la persona pueda encontrar en sus propias capacidades una manera diferente de resolver las situaciones que se le presenten (Rogers, 1978).

La importancia que le dio el psicoterapeuta en formación al consultante era crear un ambiente de confianza en primer lugar para después permitir que el mismo consultante fuera haciéndose consciente de su situación y la manera en que enfrenta la vida, en que todo lo que el buscaba cambiar se encontraba en sí mismo y que comience a ver que lo que quiere lograr, solo lo puede hacer él mismo.

5.2 Análisis de las intervenciones del psicoterapeuta en formación a través del sistema SCAT

Se analizaron un total de 360 intervenciones del psicoterapeuta en formación, mediante el sistema SCAT que comprende las categorías de forma básica, intención comunicacional y técnica. A continuación, se encuentran de manera general los resultados obtenidos:

Tabla 1 Resultados del SCAT

Forma Básica	Frecuencia	%
Asentir	83	23%
Aseverar	38	11%
Negar	3	1%
Preguntar	224	62%
Dirigir	12	3%
Total	**360**	**100%**
Intención	**Frecuencia**	**%**
Explorar	203	56%
Sintonizar	103	29%

Resignificar	54	15%
Total	**360**	**100%**
Técnica	**Frecuencia**	**%**
Argumentación	1	0.3%
Confrontación	42	11.7%
Consejo	5	1.4%
Imaginería	1	0.3%
Información	8	2.2%
Interpretación	17	4.7%
Paradoja	5	1.4%
Reflejo	22	6.1%
Refuerzo	5	1.4%
Resumen o recapitulación	6	1.7%
Sin técnica	62	17.2%
Paráfrasis	3	0.8%
Clarificación	56	15.6%
Indagación / Sondeo	121	33.6%
Encuadre	6	1.7%
Total	**360**	**100%**

Resultados de la forma básica

En el proceso de terapia se utilizó principalmente la forma básica de interacción, preguntar con un 62%, posteriormente asentir con un 23%, aseverar con un 11% y con una frecuencia menor dirigir 3% y negar 1%.

Preguntar:

“La Forma Básica Preguntar es la Acción Comunicacional realizada por el hablante para interrogar al otro sobre cierta información (Ej., "¿y de qué cosa se quejaba entonces?", "¿cómo se sintió en ese momento?")” (Valdés et al., 2010, p.122). Esta forma de interacción fue la más frecuente 62%, de las ocasiones se empleó para obtener del consultante diferente información.

A continuación, se muestran algunos ejemplos de las intervenciones que el psicoterapeuta en formación tuvo con esta forma básica.

Ejemplo No. 1 de intervención de la forma básica: preguntar

Sesión 6, 10-14"59, Episodio 16

T: Y esa híper conciencia de la que hablas ¿cómo te ha resultado?

El consultante hablaba del equilibrio de vida que buscaba, sobre como anteriormente lo tenía y combinaba muy bien con su vida personal y laboral, de lo que, si podía controlar y lo que no estaba en sus manos, pensaba que actualmente también lo tenía, pero esa híper conciencia no le permitía estar tranquilo ya que se la pasaba pensando en que hacer o en lo que vendría. El psicoterapeuta buscaba con esta intervención indagar que era lo que generaba en él esta situación que le estaba preocupando y que llevaba algunas sesiones hablando sobre esa falta de equilibrio que le generaban incertidumbre.

Ejemplo No. 2 de intervención de la forma básica: preguntar

Sesión 8, 20-24"59, Episodio 23

T: ¿Qué crees que hubiera pasado, si tú estuvieras casado?

A lo largo del proceso terapéutico, el consultante había expresado su deseo de reordenar su vida de pareja anteriormente había tenido una relación, en la que había tenido planes de casarse y sobre los hijos que tendría. Se cuestiona si realmente esa vida en pareja era lo que seguía queriendo para su vida. El psicoterapeuta busca que el consultante pueda responder esa pregunta que le ha venido a la mente en diferentes situaciones, sobre si realmente es lo que quiere para su vida o porque es algo a lo que anteriormente se había comprometido y era algo que le dicta el entorno donde se encuentra, pero pudiera ser una característica normal en su generación.

Ejemplo No. 3 de intervención de la forma básica: preguntar

Sesión 10,25:00-29:59, Episodio 28

T: ¿Qué sería el fracaso?, ¿cuál sería una forma de fracaso?

En repetidas ocasiones el consultante expresó que tenía algunos temores sobre fracasar nuevamente puesto que ya le había sucedido algunas veces en el trabajo y consideraba que hasta con su anterior pareja también había fracasado, actualmente tenía una propuesta de trabajo en el extranjero, la cual no sabía si tomarla ya que podía representar un fracaso nuevo en su vida y recordó que hace algún tiempo ya había recibido otra oferta en otra ciudad y no la tomo por la misma situación, la intervención del psicoterapeuta estuvo encaminada a obtener mayor información sobre esa situación y ayudar al consultante a identificar que le hacía pensar que esta situación podría generar un nuevo fracaso.

El uso de las preguntas debe perseguir un objetivo específico en el proceso terapéutico y eliminar la predisposición a hacer uso de ellas solo porque quien las hace tiene curiosidad sobre el tema, el abuso de las preguntas puede generar que el consultante pueda sentir que está siendo interrogado y puede limitar su capacidad de respuesta.

Las intervenciones del psicoterapeuta con la forma básica de preguntar estaban enfocadas a obtener más información sobre lo que estaba causando malestar en el consultante y que ayudará a responder la pregunta de investigación sobre falta de sentido de vida en un integrante de la generación millennial. Debido a que él había venido a consulta expresando que quería reordenar su vida en general con respecto a su pareja, su vida profesional y organizar sus actividades de una mejora manera para que le permita tener mayor tiempo para alcanzar sus objetivos personales, estas son características que describen a los integrantes de esta generación. En este sentido los millennial son más escépticos a los compromisos a largo plazo, con el trabajo o incluso con el matrimonio, postergando su vida en pareja, además esto les generó el deseo de tener una mayor flexibilidad en sus profesiones o incluso, buscar emprender (Kaifi et al., 2012; Kovše, 2018). Sin embargo, otros autores dicen que esta generación busca el equilibrio constante entre su vida y el trabajo, más que la falta de compromisos a largo plazo (Linden, 2015).

Asentir:

La siguiente forma básica más empleada por psicoterapeuta en formación fue asentir con un 23%. Asentir “es la Acción Comunicacional realizada por el hablante para admitir como

cierto lo dicho por el otro (Ej., claro", "por supuesto", "puede ser", "mhm")". (Valdés et al., 2010, p.122)

A continuación, se describen algunos ejemplos de esta forma básica:

Ejemplo No. 1 de intervención de la forma básica:

asentir Sesión 1, 5:00-9:59, Episodio 1

> T: Muy bien, digo, me parece extraordinario que hayas hecho tu lista, que tengas claro lo que te gustaría hacer.

Esta intervención sucedió en la primera sesión con el consultante, cuando expresó el motivo por el que estaba en terapia y había escrito en una libreta una lista sobre los puntos que quería trabajar a lo largo de su proceso. La intervención del psicoterapeuta estaba enfocada a reconocer el hecho de que lo hubiera hecho y el motivo que lo había llevado a solicitar ayuda.

Ejemplo No. 2 de intervención de la forma básica: asentir

Sesión 7, 55-56"22, Episodio 20

> T: Puedes solicitarla, ya que el porcentaje depende de muchos factores, también hay otros programas el de beca, de préstamo también.

Uno de los motivos por los que el consultante solicitó acudir a terapia fue reorientar su carrera laboral, y entre los deseos que tenía era hacer una maestría, aunque en ese momento no contaba con los recursos económicos para hacerla. La intervención del psicoterapeuta fue en el sentido de que el consultante pudiera contemplar las alternativas que tenía para poder cumplir su objetivo.

Ejemplo No. 3 de intervención de la forma básica: asentir

Sesión 8, 30-34"59, Episodio 24

T: Ok. Y finalmente lo que veo es que esas dos, esos dos deseos que escribiste y que no los has visto materializados los hemos estado trabajando finalmente.

En esta sesión el consultante expresó que había estado con algunos amigos y la manera en que él veía que llevaban su vida laboral y familiar tan tranquila y él estaba tan

preocupado por su vida últimamente por lograr sus objetivos. La participación del psicoterapeuta estaba orientada a ayudar al consultante a ver que, aunque estaba preocupado por su vida, se estaba ocupando de trabajar en ella.

Las intervenciones del psicoterapeuta en la forma básica de asentir están enfocadas a crear un clima de confianza y hacer sentir al consultante bienvenido, como lo plantea Rogers (1961), en la terapia humanista, tiene que ver con lo que se le llama hacer sentir al consultante “plenamente recibido. Recibido, implica el concepto de ser comprendido empáticamente y ser aceptado” (p. 122). Lo que se convierte en un reto para los psicoterapeutas que atienden a los integrantes de la generación millennial, es decir cuando las personas no sienten que están en un ambiente de confianza pueden abandonar el proceso de psicoterapia. La mayoría de los psicoterapeutas acostumbran atender a cualquier consultante que acude a ellos, por lo que pueden presentarse casos en los que la terapia no evoluciona, por lo que después de algunos intentos de querer salir de ese estancamiento, algunos psicoterapeutas insistirán en culpar al consultante sobre el fracaso de este, debido a sus características personales y sus resistencias durante el proceso de psicoterapia, más que su actuación como psicoterapeuta o sobre la teoría empleada, por ello la teoría seleccionada, debe ser elegida, con base a las características de cada consultante, una sola no necesariamente funcionará para todos los casos (Boscolo & Bertrando, 2000). Por ello resulta muy importante conocer las características de la generación millennial; ya que sus integrantes han crecido en un mundo con muchas posibilidades de elección, con la información a su alcance y fácil acceso, una generación que tiende a aburrirse fácilmente en sus actividades, debido a que dominan rápidamente las tareas, pero si el tema les apasiona, le dedicaran el tiempo y esfuerzo necesario para obtener resultados positivos, hasta que deje de ser una novedad y entonces ya no lo vean como un reto, e irán en búsqueda de aquello que les de satisfacción (Imperial et al., 2016).

Buscarán un guía que les dirija en el proceso de psicoterapia, en donde se sientan seguros y sientan que sus acciones son importantes para el psicoterapeuta, que son comprendidos entonces darán y buscarán su aprobación mutua, verán al psicoterapeuta como parte de su equipo, cuando se haya creado un ambiente de confianza entre ellos (Yeazel, 2015).

Aseverar:

La Forma Básica de Aseverar se utilizó 11% en las intervenciones del psicoterapeuta en formación, esta se emplea principalmente para afirmar algo que se considera una verdad.

A continuación, se encuentran algunos ejemplos sobre estas intervenciones.

Ejemplo No. 1 de intervención de la forma básica: aseverar

Sesión 3, 40-44"59, Episodio 7

> T: Y en ese mundo de posibilidades lo que alcanzo a ver es que tienes mucha claridad en la siguiente decisión que es hacer una maestría ¿no?, y en todos los beneficios que te puede traer el hacer una maestría.

El consultante había hablado acerca de tantos cambios que había tenido en su vida debido a la profesión que estaba ejerciendo y que veía tan nulas las oportunidades para seguir desarrollándose en ese medio, por lo que tenía muy claro lo que quería hacer, la intervención del psicoterapeuta era hacerlo consciente sobre si realmente esa era la solución a la insatisfacción que tenía de su vida profesional.

Ejemplo No. 2 de intervención de la forma básica: aseverar

Sesión 6, 50-54"59, Episodio 18

> T: Y eso mismo de evadir es lo que haces con tus pensamientos, con las propuestas, con todo lo que llega a tus manos, que te plantean una posibilidad diferente de hacer las cosas.

El consultante había expresado en las primeras sesiones su preocupación sobre el tiempo, quería pasar más tiempo haciendo cosas personales y creando nuevas alternativas para su desarrollo, pero todo lo que estaba haciendo era contrario a lo que se había planteado, la intervención del psicoterapeuta estaba orientada a que el consultante se diera cuenta que lo que buscaba no estaba alineado a lo que estaba haciendo para lograrlo, ya que se le presentaban oportunidades y no se arriesgaba a tomarlas.

Ejemplo No. 3 de intervención de la forma básica: aseverar

Sesión 14, 15:00-19:59, Episodio 35

T: ¿Te sientes reflejado con Rosa María en estas situaciones?

El consultante había expresado que no le gustaban las actitudes que tomaba su pareja, sobre ciertas cosas, ya que con ellas no iba a poder resolver nada y eso le molestaba de ella, que no era clara con lo que quería, la intención del psicoterapeuta en esta intervención era hacerle ver que él se comportaba igual que ella por eso le molestaba la forma en que ella se conducía.

La psicoterapeuta en estas intervenciones intentaba mostrar al consultante estos hechos como verdaderos, aspirando a que este se diera cuenta de ello y lo asumiera. Esta es una de las características o estereotipos de los integrantes de la generación millennial, quieren lograr cosas, pero, que no les demande mucho esfuerzo, por lo que para la psicoterapeuta en formación es importante mostrarlo como una verdad y no como su interpretación. Quiere mostrar al consultante sus propias contradicciones en temas que le preocupaban y que en cada sesión mencionaba. La generación millennial valora “su tiempo”, es impaciente por naturaleza, le gustan los cambios rápidos, sin mucho esfuerzo. Un tema muy particular, que no debemos perder de vista y que en nuestros días y más en nuestra cultura de la inmediatez, de la urgencia y del estrés, que está cobrando cada vez más fuerza es lo que Moreira (2001) llama la neurosis contemporánea, ya que viéndolo desde el punto de vista que ella plantea, todos tenemos la tendencia a transformar nuestra realidad. La neurosis contemporánea, es la enfermedad del mundo actual, donde el paciente, independientemente de su problemática, nunca tiene tiempo, es cada vez menos capaz de expresar sentimientos, sufre por rigidez, es esclavo del trabajo, del estatus del consumo, de la tecnología y de la soledad que acompaña la globalización. Quiere vivir en un mundo exacto, concreto, donde se sienta seguro. Dado que lo que el consultante busca después de verse como ser en el mundo, es la salud psicosocial, es decir el movimiento de auto construcción de su existencia, el proceso psicoterapéutico pretende el desarrollo de los recursos del paciente para que se responsabilice de ella y que a través de este movimiento actúe en su propio favor (Moreira, 2001).

En la terapia Gestáltica se busca que el paciente sea partícipe dentro de su proceso terapéutico y que se dé lugar a un ambiente de igualdad entre el paciente y el psicoterapeuta. En este modelo el psicoterapeuta no es una figura neutral y distante, sino que, por lo contrario, se involucra de forma cercana y utiliza sus herramientas personales y profesionales para lograr los objetivos del paciente. No se trata de darle al paciente las respuestas, sino ayudarle a que él las descubra por sí mismo y sea el medio para que el consultante pueda incrementar la capacidad de "darse cuenta" (Polster & Polster, 1973).

Resultados de la Intención Comunicacional

La intención comunicacional que pertenece a la segunda categoría de la dimensión acción nos lleva a la clasificación del objetivo de comunicación del hablante, es decir lo que quiere alcanzar con ella y distingue entre los códigos: Explorar, Sintonizar y Resignificar (Krause & Altimir, 2016).

La intención comunicacional más utilizada por el psicoterapeuta en formación fue explorar con 56%, seguida de sintonizar con 29% y resignificar con 15%.

Explorar:

La Intención Comunicacional Explorar fue la que se utilizó con mayor frecuencia, en el 56% de las intervenciones, es utilizada con el objetivo de obtener más información de lo que se desconoce, para hacer aclaraciones de lo que se expresa o enfocarse en algún punto durante la conversación (Krause & Altimir, 2016).

A continuación, se encuentran algunas intervenciones del psicoterapeuta en formación en la intención comunicacional de explorar.

Ejemplo No. 1 de intervención de la Intención Comunicacional: explorar

Sesión 5, 20-24"59, Episodio 12

T: ¿Y en esos tres años cómo era la relación con tu familia?

El consultante hablaba poco de su familia, expresando que la relación que mantenía con ellos muy complicada porque eran de edades diferentes y no se sentía comprendido por ellos, sino más bien cuestionado por su estilo de vida ya que consideraban que era poco estable para su edad, puesto que no tenía un trabajo estable, y no había formado una familia aún, por lo que la intención del psicoterapeuta en formación era explorar si siempre había sido así la relación con ellos.

Ejemplo No. 2 de intervención de la Intención Comunicacional: explorar

Sesión 5, 55-60"38, Episodio 15

> T: y si no, pues encontrar esas diferencias y plantear entonces qué es lo que quieres para tu vida, tu vida como Marco, no la vida que nos ha marcado la cultura ¿no?,

El consultante tenía la inquietud de reorganizar su vida en todos los aspectos y entre ellos estaba el de pareja, pero él estaba construyendo su idea de formar una pareja desde su perspectiva, sin haber preguntado a su pareja si realmente era lo que ella también quería, por lo que la intención del psicoterapeuta fue conocer más sobre si realmente esa idea de pareja era una idea compartida o solo la expectativa que él tenía porque así lo había aprendido.

Ejemplo No. 3 de intervención de la Intención Comunicacional: explorar

Sesión 19, 40-44"59, Episodio 48

> T: ¿Conoces a alguien que ya haya pasado por eso?

El consultante tenía clara la idea de estudiar nuevamente, pero no tenía idea de por dónde debía empezar para alcanzar su objetivo, por lo que la intervención del consultante iba en función de conocer si el consultante conocía a alguien que pudiera ayudarle a saber que necesitaba para poder alcanzar su objetivo en menor tiempo.

En terapia es importante explorar, la intención de la psicoterapeuta en formación era obtener más información sobre el consultante y sus motivos de terapia, que le permitieran

identificar de donde provenían las causas que le estaban generando malestar. Cuando las personas se ven afectadas por esos roles que la sociedad dicta, los hombres y mujeres pueden experimentar una pérdida de bienestar psicológico al tratar de lograr los objetivos masculinos o femeninos relacionados con la naturaleza definida del rol de género e iniciar así el malestar emocional (Driscoll, 2015). En la teoría del psicoanálisis de acuerdo con Freud (1981) es muy importante comprender el papel que juega la cultura, en el malestar de esta, ya que la cultura es algo que ha sido impuesto por una minoría poderosa a una mayoría aferrada a aceptarla como su realidad.

En la terapia sistémica el psicoterapeuta con base en sus teorías y prejuicios tratará de crear con el consultante un contexto terapéutico de exploración e investigación común, en el cual la totalidad de la persona del consultante ocupará una posición principal y el objetivo será generar un contexto relacional de aprender a aprender, en el que el consultante pueda encontrar sus propias soluciones, sus vías de salida de las dificultades y sufrimientos que lo aquejan.

Con esa finalidad se explora el contexto en el que vive y en el que se han manifestado sus problemas, se presta especial atención a algunos aspectos significativos: sobre donde se presentaron los problemas: en el contexto familiar, en el laboral o en las relaciones con otros, en qué etapa de la vida o en qué circunstancias (Boscolo & Bertrando, 2000).

Sintonizar:

La Intención Comunicacional Sintonizar es realizada con el propósito de: comprender o ser comprendido, armonizar o retroalimentar al otro y en las intervenciones del psicoterapeuta en formación representan el 29%.

A continuación, se mencionan algunos ejemplos al respecto:

Ejemplo No. 1 de intervención de la Intención Comunicacional: sintonizar

Sesión 8, 20-24"59, Episodio 23

T: Que no los aprecias como aprecias a tus amigos.

El consultante había expresado su deseo de ordenar su vida en pareja, veía a sus amigos casados y con hijos, en la sesión comentaba que había asistido a una boda que le había conmovido mucho, a pesar de que los novios eran solo sus conocidos, había un sentimiento que le había generado felicidad, aunque se cuestionaba que como a esas personas que apenas conocía habían tenido la capacidad de generarle algo así, él expresaba que a algunos de sus amigos les había ido bien con esta decisión y a otros no y había una diferencia por lo que la intervención del psicoterapeuta tenía la intención de comprender si el consultante era lo que deseaba.

Ejemplo No. 2 de intervención de la Intención Comunicacional: sintonizar
Sesión 12, 25-29"59, Episodio 30

T: Me dijiste algo que me llamó mi atención, que tu mamá no dice las cosas, que se las calla hasta que casi casi ya se le está rompiendo algo, creo que fue la palabra que utilizaste ¿no?

El consultante había comentado sobre lo preocupado que estaba por su mamá, y su comportamiento desde que había fallecido su papá ya que no era el mismo, por lo que sabía que algo le estaba pasando, pero no sabía que, la intervención del psicoterapeuta en formación estuvo enfocada a hacerle sentir que estaba siendo comprendido su mensaje.

Ejemplo No. 3 de intervención de la Intención Comunicacional: sintonizar
Sesión 14, 10:00-14:59, Episodio 34

T: Y me dices tres cosas que viviste la semana pasada: lo de tu mamá, la situación con R. M., y también manejas el tema de la depresión.

El consultante llego diciendo a la sesión que había tenido unos días muy complicados, seguía preocupado por su mamá por su conducta y con su pareja el tema de que no le gustaba como había llevado la relación en los últimos días por lo que aunado a eso se sentía deprimido por su estado de ánimo, la intención de la intervención del

psicoterapeuta era que el consultante sintiera que lo que estaba expresando era importante también para el otro.

La terapia sistémica individual, afirma que uno de los objetivos del proceso psicoterapéutico es generar y mantener una relación de confianza, y al igual que otras teorías hacer que el consultante se sienta comprendido y escuchado en la relación terapéutica que se va gestando entre él y el psicoterapeuta, a través del respeto, la colaboración y la empatía (Boscolo & Bertrando, 2000). Para comprender sus pensamientos y sentimientos desde su marco de referencia, dar sentido a lo que para la persona es importante comprender y confirmar sin hacer juicios de valor (Perpiña, 2012).

Resignificar:

La Intención Comunicacional Resignificar tiene como objetivo, generar nuevos significados o fortalecerlos, Esta categoría fue empleada el 15 % en las intervenciones del psicoterapeuta.

A continuación, se encuentran algunos ejemplos de resignificar:

Ejemplo No. 1 de intervención de la Intención Comunicacional: resignificar

Sesión 5, 40-44"59, Episodio 14

> T: Esa vida que estás llevando actualmente ¿es la vida que algún día te habías imaginado?

En esta sesión el consultante había expresado que tenía una oportunidad de empleo en puerta pero que realmente no sabía si tomarla, ya que tenía una vida cómoda en este momento, aunque no le satisfacía por completo y de la nueva propuesta no sabía que podría deparar por lo que la intención del consultante fue que él se diera cuenta de si realmente le disgustaba el tipo de vida que estaba llevando y cambiara esa percepción de estar viviendo algo que no quería.

Ejemplo No. 2 de intervención de la Intención Comunicacional: resignificar

Sesión 15,25-29"59, Episodio 39

T: Marco, por ejemplo, ahorita que hablamos de todos estos conocimientos con los que cuentas y cómo los estás aplicando en este momento …en el trabajo actual, los elementos con los que cuentas como para ser maestro, ¿qué te haría falta para decidir quiero ser maestro por ejemplo?

El consultante comentaba en la sesión que tenía varios amigos maestros y que él contaba con muchos conocimientos para convertirse en maestro pero que actualmente en el trabajo que desempeñaba, no los estaba aplicando, por lo que la intención del psicoterapeuta en formación fue que se diera cuenta que tiene otras alternativas para cambiar de profesión y no solo estudiar una maestría como era su intención.

Ejemplo No. 3 de intervención de la Intención Comunicacional: resignificar
Sesión 19, 30:00-34"59, Episodio 46

T: ¿Y estás dispuesto a hacer sacrificios?

El consultante se veía como una víctima de las circunstancias, expresando que nunca tenía tiempo para el mismo, para hacer las cosas que disfrutaba y crear conocimiento escribiendo, siempre estaba dispuesto para los demás o para pasar tiempo en redes sociales, por lo que la intención del psicoterapeuta era resignificar esa falta de tiempo por emplearlo en cosas que lo desviaban de su objetivo.

Muchos de los malestares actuales en las personas más jóvenes, tienen que ver, con el poco contacto que tienen con ellos mismos y con otros, las personas no viven plenamente para ellos, sino aparentando lo que no son, puesto que viven en función de lo que los demás esperan de ellos.

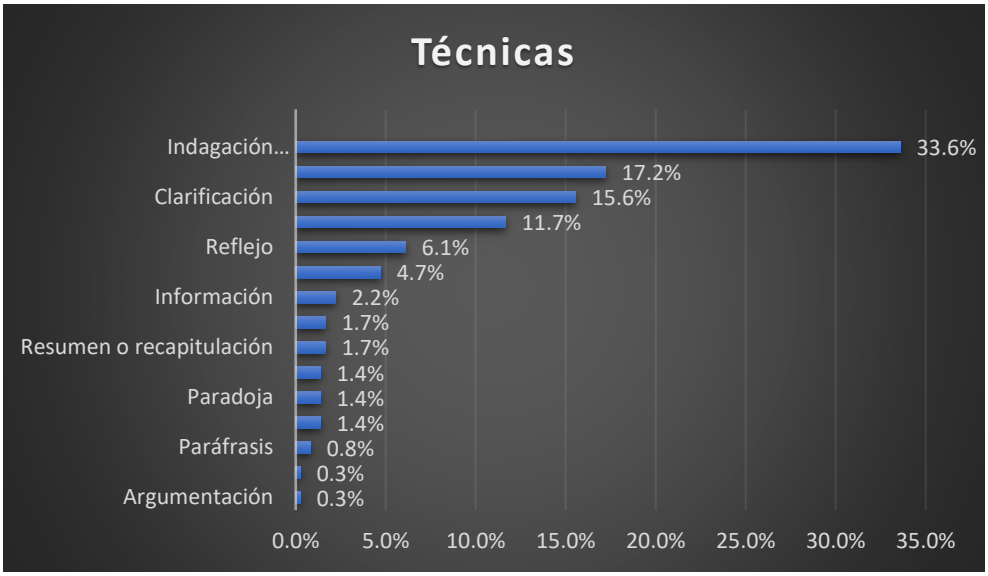
La intención resignificar fue empleada por el psicoterapeuta en formación con el objetivo de buscar, que el consultante cambie sus pensamientos, creencias, y que transformará sus quejas acerca de que no estaba logrando lo que quería, aun cuando tenía todos los elementos para hacerlo y no se diera cuenta de ello, que tiene todos los recursos para lograr lo que decía que no estaba logrando, no reconocer sus propias capacidades. Uno de los objetivos buscados en la psicoterapia Gestalt es que la persona sea orientada para incorporar nuevos comportamientos y sentimientos, debe recobrar el sentido de sí misma,

reconocer su propia personalidad y dejar de lado los estereotipos aprendidos. Se busca que una persona tenga contacto con su realidad, con sus percepciones, que aprenda a reconocer sus emociones, sentimientos, y aumentar la consciencia en sí misma, siguiendo su propio ritmo. “Un principio gestáltico elemental es enfatizar en lo que existe, en vez de procurar cambiarlo directamente. Nada puede cambiar, mientras no ha sido aceptado; después podrá desplegarse y abrirse al movimiento natural hacía el cambio que es propio de la vida” (Polster & Polster, 1973, p.159).

Resultados sobre las técnicas

En la tercera categoría de la dimensión acción encontramos la técnica, que nos lleva a clasificar los recursos metodológicos presentes en la comunicación verbal del hablante, encontrando los siguientes códigos: argumentación, autorrevelación, confrontación, consejo, imaginería, información, interpretación, narración, nominación, paradoja, reflejo, refuerzo, resumen y role playing. De estos ocho códigos, ocho coinciden con técnicas tradicionales pertenecientes a diferentes enfoques psicoterapéuticos.

De las técnicas más usadas por el psicoterapeuta en formación se encuentran: la indagación o sondeo con un 33.6%, seguido de clarificación con un 15.6%, la confrontación con un 11.7%, de los cuales le sigue el reflejo con un 6.1 y la interpretación con un 4.7%% respectivamente, el resto de las técnicas no fueron empleadas o por lo menos se utilizaron una vez en todas las intervenciones por lo que no se mencionan a detalle. El 17.2% de las intervenciones del psicoterapeuta en formación fueron utilizadas sin ninguna técnica.



Indagar:

La indagación consiste en hacer preguntas al consultante, ya sea abiertas o cerradas. Como se ha revisado anteriormente, en la forma básica de preguntar debe existir un objetivo que ayude en el proceso terapéutico a identificar mediante la intención de explorar el contexto del consultante para poder determinar de dónde provienen las causas que le están generando el malestar en su situación actual. “Una pauta recomendable para organizar la obtención de información es comenzar intentando obtener una descripción lo más amplia y menos guiada posible e indagar sobre los detalles realizando preguntas progresivamente más específicas” (Perpiña, 2012, p. 227).

Es decir, ir de lo general a lo particular para poder obtener información sobre el consultante.

A continuación, se muestran algunos ejemplos:

Ejemplo No. 1 de técnicas: indagar

Sesión 6, 45-49"59, Episodio 17

T: ¿Pensar en qué, no quieres pensar en qué?

El consultante había expresado lo que, en otras sesiones, su preocupación sobre el tiempo, que no tenía tiempo para él, por lo que la pregunta que realiza el psicoterapeuta

estaba orientada a saber en qué estaba usando el tiempo que decía no tener, por lo que al hacer esta intervención se da cuenta que realmente lo que está haciendo es usar el tiempo en otras cosas para no tener contacto con el mismo.

Ejemplo No. 2 de técnicas: indagar
Sesión 6, 50-54"59, Episodio 18

T: ¿Cómo definirías la adversidad?

En las sesiones con el consultante, se había hablado de la manera en que el respondía a nuevas opciones de vida que se le presentaban y que todo lo que demandara un cambio, y que él no se atrevía a tomar, porque pensaba en todo lo que podía suceder desde un punto de vista negativo, por lo que la intervención del psicoterapeuta estaba orientada a averiguar más sobre que sucedía con esas situaciones y de donde podrían venir sus temores.

Ejemplo No. 3 de técnicas: indagar
Sesión 9, 35-39"59, Episodio 26

T: Ok, ¿cómo definirías ese desasosiego?

El consultante en esta sesión hablaba de una situación que vivió con su pareja y que le había causado mucha molestia y era algo que no lo dejaba tranquilo, la intención del psicoterapeuta era conocer más sobre el sentir de la persona y si había algo que no estaba expresando.

Clarificar:

En la clarificación, se pretende comprobar que se ha comprendido con claridad el mensaje del consultante, puede ir acompañado de confusión e implica aclarar el mensaje o solicitar un ejemplo.

Algunos ejemplos empleados por el psicoterapeuta en formación para clarificar son:

Ejemplo No. 1 de técnicas: clarificar

Sesión 3, 25:00-29:59, Episodio 6

T: ¿Cómo te dabas cuenta de que ya estaba siendo tóxico?

Las primeras sesiones con el consultante giraban en torno a la vida laboral, describía la insatisfacción que sentía en el mismo, por lo que lo llevaba a dejar el trabajo porque le demandaba gran parte de su tiempo personal y no estaba dispuesto a perder su equilibrio de vida. Por lo que la intervención del psicoterapeuta estaba orientada a obtener más información para conocer el contexto del consultante.

Ejemplo No. 2 de técnicas: clarificar

Sesión 6, 10-14"59, Episodio 16

T: Y de lo que sí está en tu control, ¿qué puedes controlar?

Durante esta sesión el consultante hablaba sobre el estilo de vida que tenía anteriormente, tenía un equilibrio en su vida laboral, tenía tiempo para él, para los amigos y la pareja, pero ahora sentía que a medida que iba madurando era más consciente de lo que sucedía alrededor y lo hacía pensar más y más en lo que estaba viviendo que le generaba incomodidad, por lo que la intervención del psicoterapeuta en formación estaba orientada a saber a qué le estaba aquejando y que se diera cuenta de las cosas a las que les está dando valor y lo tenían en ese estado.

Ejemplo No. 3 de técnicas: clarificar

Sesión 14, 10:00-14:59, Episodio 34

T: ¿Cómo sabes que estás deprimido?

El consultante hablaba en esta sesión sobre las situaciones que estaba viviendo con su pareja y con su mamá y la forma en que consideraba que la depresión le estaba afectando, por lo que la intervención estaba orientada a saber que síntomas de depresión estaba identificando y que pudiera darse cuenta si realmente era depresión o un estado se animó derivado de la situación que estaba viviendo en esos días

La clarificación es usada para validar que el mensaje fue comprendido o para aclararlo cuando no se está seguro de que se recibió de manera exacta, pues se corre el riesgo

de que el psicoterapeuta lo interprete de acuerdo con su criterio o se apresure a hacer un juicio o conclusión, sobre todo cuando se va iniciando la terapia. La clarificación se utiliza para identificar lo dicho por el consultante de manera verbal o no verbal, para comprobar lo dicho o profundizar en algún mensaje ambiguo, sirve además para establecer con exactitud los sentimientos y los mensajes (Cormier & Cormier, 1996).

Los padres de los individuos de la generación millennial con la idea de que sus hijos fueran exitosos y tuvieran una mejor autoestima, la reforzaron, sin saber que ésta es un gran recurso cuando se trata de conseguir un empleo, pero no así para mantenerlo o también para exhibirse en algún lugar, pero no para relacionarse. Un niño con autoestima alta tendrá sin duda un mejor desempeño en la escuela y no se meterá en varios problemas, "It was an honest mistake,", dice Roy Baumeister, profesor de psicología en la Universidad Estatal de Florida y editor de “Self-Esteem: The Puzzle of Low Self-Regard.”, muy tarde se ha llegado a la conclusión de que la autoestima es un resultado, no la causa. El problema surge cuando se quiere incrementar la autoestima y por accidente se aumenta el narcicismo, "Just tell your kids you love them. It's a better message," menciona Jean Twenge, profesor de psicología en la Universidad Estatal de San Diego, quien escribió “Generation Me and The Narcissism Epidemic” (Citado en: Almeida, 2017). Durante la niñez, es bonito halagarlos y hacerlos sentir especiales, pero cuando son adolescentes ya no es lo mismo. Toda la autoestima con la que cuentan los lleva a sentir decepción, cuando el mundo no reconoce lo que son; por lo tanto, esta generación: tiene mucha probabilidad de tener expectativas no satisfechas con respecto a su carrera y los niveles más bajos de satisfacción con sus carreras, afirma Sean Lyons, coeditor de Managing the New Work: International Perspectives: En la Generación del Milenio. "Es una especie de crisis de expectativas no cumplidas" (Citado en: Stein, 2013).

Confrontación:

En la Confrontación se enfrenta al otro o a sí mismo con sus propias verdades o cuando existe contradicción en lo que dice.

A continuación, se encuentran algunos ejemplos:

Ejemplo No. 1 de técnicas: confrontación

Sesión 8, 30-34"59, Episodio 24

T: Yo ahora te pregunto, ¿tendrá algo qué ver el que no los quieras escribir porque hay algún temor?

A lo largo de las sesiones el consultante mostraba de diferentes maneras la postergación de algunas actividades que mencionaba que quería hacer, entre ellas el hecho de que quería escribir, por lo que la intervención del psicoterapeuta estaba orientada a que se diera cuenta de que tenía recursos para darse el tiempo para hacer lo que decía que quería hacer pero que había algo que no lo dejaba avanzar y que por ello seguía aplazando o que realmente no quería hacer lo que tanto argumentaba que quería.

Ejemplo No. 2 de técnicas: confrontación
Sesión 12, 45-49"59, Episodio 31

T: ¿Será que hay alguna similitud entre la pérdida de tu papá y la pérdida de esa relación?

En dos sesiones el consultante habló de la muerte de su papá y de cómo había vivido ese momento, en el que estaba tan pequeño que solo recuerda que un día su mamá se llevó a su papá al hospital y dejo de verlo y hablaba también de su relación de pareja anterior con la que ya había planeado casarse y como había terminado la relación y con esa ruptura se había acabado la ilusión de formar una familia, por lo que la intervención del psicoterapeuta estaba enfocada a hacerle ver que había tenido dos perdidas muy grandes y que en ellas había perdido algo que él valoraba, pero que veía muy ajena una similitud en el proceso, pues a su pareja también la dejo de ver porque cambio de ciudad.

Ejemplo No. 3 de técnicas: confrontación
Sesión 19, 40-44"59, Episodio 48

T: Y ahorita que escucho esto que me dices, ¿será que necesitas a alguien que esté detrás de ti para que hagas las cosas?

Las intervenciones del psicoterapeuta estaban orientadas a hacer que el consultante se diera cuenta de que sólo en él estaba hacer las cosas de manera diferente para lograr lo que se había propuesto y que él mismo era quien estaba saboteando su propio avance.

La confrontación es empleada cuando se identifican inconsistencias entre lo que se dice, se hace, es decir se expresan mensajes contradictorios, en su propia percepción y conductas, que sí el consultante logra identificar y cambia su conducta al respecto puede mejorar la situación que ha expresado, el objetivo de la confrontación es ayudar al consultante a ser más consciente de las incongruencias en sus pensamientos, sentimientos o acciones y a identificar las consecuencias que pueden traer sus acciones, más que en su actuar (Cormier & Cormier, 1996).

En buena medida, los problemas psicológicos de las personas se generan cuando sufren la inconsistencia de lo que perciben y sienten, frente a lo que experimentan y cuando tienen una idea de sí mismos que está distante de la autoimagen que desean. Cuanto más cercana está la autoimagen y el yo ideal, más consistentes y congruentes son las personas y más se valoran. “El orientador no debe inquietarse porque los sentimientos expresados se contradicen unos a otros. Con frecuencia son estos sentimientos contradictorios los que constituyen las ambivalencias significativas, que representan la fuente del conflicto” (Rogers, 1978, p. 126).

Reflejo:

En el Reflejo, el psicoterapeuta hace la función de espejo sobre los estados afectivos, cognitivos y/o comportamentales del consultante.

Ejemplo No. 1 de técnicas: reflejo

Sesión 6, 55-60”04, Episodio 19

> T: Anterior a eso, ¿hubo alguna otra cosa que te hiciera sentir esa situación de adversidad?

En esta sesión el psicoterapeuta hablaba de las situaciones que vive cuando cambia de trabajo y la adversidad a la que se enfrenta cuando hace cambios en su vida, por ello esta intervención estaba enfocada a identificar qué sentimientos le provocaba cuando decía que pasaba por la adversidad.

Ejemplo No. 2 de técnicas: reflejo

Sesión 8, 35-39"59, Episodio 25

T: ¿Qué te faltaría o qué crees que está haciendo falta para con la vida que estás viviendo ahora te sientas satisfecho?

En diferentes sesiones el consultante había expresado la insatisfacción que estaba teniendo con su vida actual y la falta de sentido que tenía por lo que la intervención del psicoterapeuta estaba enfocada a que identificará elementos que le hacían sentir insatisfacción con su vida.

Ejemplo No. 3 de técnicas: reflejo
Sesión 12, 15-19”59, Episodio 29

T: Y Marco, ¿el comportamiento de tu mamá tendrá, digo, se me ocurre, alguna similitud con el comportamiento que tú tienes?

El consultante había expresado mucha preocupación por la situación de su mamá, que desde que había muerto su papá, ella había cambiado mucho, no hacía cosas diferentes, no hablaba mucho de sus sentimientos, ni siquiera cuando estaba enferma se los externaba, no podía entenderla, pero le preocupaba como se conducía porque parecía que estaba deprimida todo el tiempo. La intervención del psicoterapeuta en formación estaba orientada a que el consultante se diera cuenta de que sus comportamientos eran muy similares a los que su mamá tenía y que él pudiera identificar cuáles eran estos y que la preocupación que sentía hacía ella también la sentía por él mismo.

La relación terapéutica se caracteriza por proporcionar al consultante un espacio en el que pueda sentirse cómodo y seguro, es decir, un espacio donde pueda dialogar de lo que sea que se le venga a la cabeza. Tal como dice Freud, el psicoterapeuta no ha de ser transparente al consultante, si no, debe de tener la cualidad de un espejo, devolver solo aquello que se le muestra (Freud, 1981).

Interpretación

La interpretación es una técnica que se usó sólo el 4.7% y es una intervención verbal por medio de la cual el psicoterapeuta puede identificar conductas o patrones, sentimientos deseos u objetivos que se dicen durante el proceso de manera implícita o inconsciente (Perpiña, 2012).

Ejemplo No. 1 de técnicas: interpretación

> T: ¿Te gustaría empezar por algún lado?; recuerdo que en la primera sesión me dijiste que querías definir metas de tu vida profesional, de tu vida personal, y lo que hemos estado platicando en las últimas sesiones tiene que ver con tu vida profesional más que con la parte personal, porque lo que asumo es que es la que más te preocupa en este momento, que es por la que te gustaría trabajar.

En esta sesión el psicoterapeuta buscaba que el consultante se diera cuenta que sus comentarios durante las últimas sesiones se habían estado enfocando en sus metas profesionales y había dejado de lado la parte personal, que eran los dos motivos que le preocupaban cuando llego a terapia, ya que buscaba un equilibrio entre ellos.

Resultados que integran la Forma Básica, la Intención y la Técnica

El sistema SCAT clasifica las intervenciones del psicoterapeuta en forma básica + intención +técnica, en la siguiente tabla se muestran de manera general, las intervenciones del psicoterapeuta en formación, que se realizaron durante este proceso terapéutico, donde de acuerdo con la muestra realizada, se tuvieron 360 intervenciones de las cuales el 66.11% resultó de la siguiente manera, y que hasta ahora han sido explicadas las más significativas de manera general.

Forma Básica	Intención	Técnica	Intervenciones	Porcentaje %
Preguntar	Explorar	Indagación / Sondeo	97	26.94%
Preguntar	Explorar	Clarificación	41	11.39%
Preguntar	Explorar	Confrontación	18	5.00%
Preguntar	Explorar	Reflejo	12	3.33%
Preguntar + Explorar				**43.33%**
Preguntar	Resignificar	Consejo	14	3.89%
Preguntar + Resignificar				**3.89%**
Asentir	Sintonizar	Sin técnica	58	16.11%
Asentir	Sintonizar	Indagación / Sondeo	10	2.78%
Asentir+sintonizar				**18.89%**
Total				**66.11%**

Tabla 2 Resumen del SCAT Forma Básica+Intención+Técnica

Un poco más del 30% de las intervenciones aun cuando cumplieron con lo requerido por el análisis del SCAT, sus combinaciones no fueron representativas para este análisis. El total de las intervenciones con su forma básica, intención y técnica se puede consultar a detalle en el anexo 2.

Preguntar + explorar

Con base en el resumen de las combinaciones del sistema SCAT, podemos observar en la tabla 2 que el psicoterapeuta en formación uso la forma básica, acompañada de la intención de explorar el 43.3% de las intervenciones. El objetivo era conocer y tener la mayor información posible del consultante, por medio de las preguntas en vez de hacer suposiciones que no son más que las propias construcciones del comportamiento y la acción del otro (Ceberio & Watzlawick, 1998).

En la terapia narrativa, el psicoterapeuta hace las preguntas para entender, ampliar y clarificar lo dicho por el consultante, obteniendo así más detalle de lo que le causa conflicto en su vida y sentar así la base para la terapia, hacer preguntas puede ayudar a la persona externar la situación que le aqueja y hacerle sentir que puede manejar su problemática (Payne, 2002).

Para el psicoterapeuta en formación era importante preguntar para conocer mejor al consultante de la generación millennial, como estaba constituida su historia personal, sus pensamientos, su lógica, sus conductas, como estaba definida su relación con el mundo, si estaba determinada por el ambiente y la interacción de las relaciones y la comunicación con otros, para identificar si en esas relaciones se había iniciado sus conflictos. La persona no es consciente de este proceso de conocimiento del mundo que adopta como realidad y verdad y que lo lleva a crear la estructura de su sistema y sus propios paradigmas, que son las reglas que los rigen (Ceberio & Watzlawick, 1998).

Las técnicas empleadas por el psicoterapeuta en formación estaban orientadas a que el consultante fuera consciente por medio de la confrontación o el reflejo, sobre si lo que le causaba malestar era resultado se sus acciones o eran pensamientos que había adoptado de la relación con otros.

Preguntar + resignificar

En las primeras sesiones el consultante había hablado sobre la vida que había imaginado tener cuando fuera grande y que en el pasado le gustaba mucho escribir por lo que el psicoterapeuta le sugirió buscar entre esos escritos si había algo que pudiera ayudarle a identificar que quería hacer en su vida que le ayudará a reorientar lo que estaba viviendo actualmente. El preguntarle sobre esos escritos estaba encaminado a que buscara algo que le ayudará a identificar si esto que estaba viviendo actualmente era algo que él deseaba en el pasado, y con la intención de que construyera un nuevo significado con esa experiencia, empleando la técnica del consejo. En el Consejo se persuade al otro de manera que ejecute determinados actos, se da una instrucción o una tarea. Siendo esta técnica empleada en un porcentaje tan solo del 3.89%.

Asentir + sintonizar

Las intervenciones del psicoterapeuta en formación en la forma básica asentir, con la intención de sintonizar fueron utilizadas un 18%, con el objetivo de hacer sentir al consultante comprendido, a través del lenguaje no verbal del psicoterapeuta, al asentir, hacer gestos o por medio de expresiones verbales que le demostraran que se le prestaba atención (Perpiña, 2012).

Entendiendo la sintonización de acuerdo con el SCAT, como la creación de un ambiente de confianza donde el consultante se siente comprendido y en armonía con el psicoterapeuta, teniendo la apertura de recibir incluso una retroalimentación que le permita expresar sus emociones con libertad y sin temor a ser juzgado.

El psicoterapeuta debe crear una atmósfera de confianza donde el consultante pueda llegar a sentir que puede ser él mismo, esto mismo se busca en la intención comunicacional de sintonizar, el psicoterapeuta debe mostrarse sin máscaras, sin prejuicios, debe ser auténtico en su trato con el consultante, debe ser congruente respecto a reconocer sus propios sentimientos y emociones e identificar cuando la vivencia del otro puede llegar a generar un impacto en él, que puedan perturbar el proceso psicoterapéutico.

Con respecto a las técnicas empleadas en esta combinación, la indagación corresponde a seguir investigando para comprender mejor al consultante.

Un punto para destacar es que en esta combinación se trabajó sin técnica un 16% de las intervenciones del psicoterapeuta en formación, lo que quiere decir que el psicoterapeuta en formación con esta combinación buscaba ser empático al cumplir las demandas del consultante, al hacerlo sentir comprendido al inicio de la sesión o al finalizar esta. Si las explicaciones del psicoterapeuta son comprendidas por el consultante, la consecuencia natural que tomará el proceso psicoterapéutico será que el consultante sigas las indicaciones del psicoterapeuta, de lo contrario puede oponerse a continuar con el proceso o empezar a llevarlo como él desea, cuando no ve competente al psicoterapeuta o ve facilidad en las intervenciones sugeridas por este (Canevaro, 2012).

Este es un riesgo que se corre, empleando cualquier corriente terapéutica, sino se conoce al consultante lo suficiente para cumplir las expectativas que se ha planteado del proceso que está viviendo, que como lo hemos revisado anteriormente es una característica en los integrantes de la generación millennial, esperar cambios rápidos y que por ende los alivie pronto de sus sufrimientos.

5.3 Hallazgos y aprendizajes de un psicoterapeuta en formación

5.3.1 Generar un ambiente propicio para un proceso de psicoterapia con un consultante de la Generación millennial.

Con base a los resultados obtenidos en el SCAT y que se encuentran sintetizados en la tabla 2, encontramos que un poco más del 40% de las intervenciones del psicoterapeuta en formación se centraron en preguntar y explorar, la primera es la forma básica, como lo hemos mencionado anteriormente, con el objetivo de conocer la historia de vida del consultante, para obtener todos los elementos necesarios para entender el sufrimiento por el que había llegado a terapia y encontrar así “los orígenes de un síntoma actual en el pasado de la persona”(Ceberio & Watzlawick, 1998).

Esta combinación de preguntar y explorar estuvo acompañada de diferentes técnicas las cuales buscaban que el consultante se sintiera escuchado y propiciar en él un cambio a través de hacer que se diera cuenta de lo que decía, que no le permitía moverse a la acción. Para el psicoterapeuta en formación era importante hacer preguntas y explorar para que el mensaje que estaba intrínseco en el consultante fuera exteriorizado para que considerará otras ideas, clarifica lo que veía como verdades y contesta mensajes que parecían ambiguos, incluso confrontarlo directamente podía llevarlo a generar un cambio (Payne, 2002).

La forma básica de asentir con la intención de sintonizar fue empleada un poco más del 18%, esta se dio con el objetivo de crear un vínculo con la persona, hacerlo sentir bienvenido en un clima de confianza para que pudiera expresarse libremente

Como psicoterapeuta en formación, una de las corrientes psicológicas con las que más me identifico es con el humanismo, la propuesta de (Rogers, 1961), tiene que ver con lo que la llama hacer sentir al consultante “plenamente recibido, recibido implica el concepto de ser comprendido empáticamente y ser aceptado” (p. 122). Por ello la importancia de asentir, es decir admitir como cierto lo dicho por el otro (Valdés et al., 2010, p.122).

Respetar los silencios del paciente, asentir con la cabeza en un gesto de arriba hacia abajo o emitir algún susurro o rumor gutural como «hummhum», ok, aja, con una sonrisa o contacto visual (Ceberio & Watzlawick, 1998).

En cuanto a las técnicas empleadas en esta combinación, una de ellas fue la indagación o sondeo empleada en el menor de los casos para continuar obteniendo datos de la situación del consultante, la mayoría de las intervenciones del psicoterapeuta en formación se hizo sin una técnica definida, sino con la intención comunicacional de sintonizar, para crear una atmósfera de confianza donde el consultante sintiera que podía ser él mismo, el psicoterapeuta debe mostrarse sin máscaras, sin prejuicios, debe ser auténtico en su trato con el consultante, debe ser congruente respecto a reconocer sus propios sentimientos y emociones e identificar cuando la vivencia del otro puede llegar a generar un impacto en él, que puedan perturbar el proceso psicoterapéutico.

De acuerdo con Rogers (1978), el individuo “que acude para recibir ayuda no es un enfermo sino una persona que por diversos motivos se encuentra en un momento difícil de su proceso madurativo y le falta una percepción clara de quién es y de su situación vital Un aprendizaje para el psicoterapeuta en formación fue darse cuenta que se puede obtener más información del consultante más allá de solo preguntar como forma básica y con la intención de explorar, aun cuando se debe seguir trabajando en la estructura y formulación de preguntas logró que el consultante generará una alianza terapéutica que lo hiciera permanecer en el proceso y hacerlo desistir por el estilo terapéutico.

5.3.2 La importancia de escuchar a un consultante de la generación millennial

Con las combinaciones anteriores sobre preguntar y explorar, se usaron diferentes técnicas entre las que podemos encontrar la indagación siendo la más utilizada seguida de la clarificación, ambas fueron empleadas un 38% de las intervenciones, con el objetivo de hacer sentir escuchado al consultante. El proceso de comunicación se conforma de dos partes, el 50% el hablar que se hizo a través de preguntar para obtener más información de la situación que genera sufrimiento al consultante y el otro 50% sobre la escucha, que es un requisito en cualquier proceso terapéutico, cuando el psicoterapeuta no escucha, el consultante puede sentirse desmotivado y perder el interés en la terapia, ya que el psicoterapeuta puede oír, lo que quiere escuchar y no realmente el mensaje dado. Las respuestas de escucha como las llaman Cormier & Cormier (1996), tienen que ver con la forma en que se transmite al consultante interés y empatía, devolverle los mensajes desde su marco de referencia y con sus mismas palabras, será una señal de que se han comprendido las experiencias y sentimientos que para él son significativos, que lo harán sentir escuchado. La clarificación por ejemplo es una pregunta que se hace después de escuchar un mensaje ambiguo por parte del consultante.

El psicoterapeuta en formación recurrió a ella en un 11% de sus intervenciones, cuando el mensaje recibido, carecía de toda claridad o era confuso y también fue utilizado para validar que se había recibido el mensaje del consultante adecuadamente.

En la atención de un integrante de la generación millennial puede ser oportuno conocer un poco más de cómo es que se comporta esta generación y lo que los motiva, adicionalmente cómo se siente el consultante en el proceso, independientemente de que pueda abandonar la terapia por falta de interés o porque el psicoterapeuta no logro simplemente hacerlo sentir cómodo en la interacción.

La confianza en sí mismo, sus habilidades personales, la claridad con que el psicoterapeuta maneje las interacciones es el resultado de la capacidad operativa en el proceso terapéutico pero no es decisivo para que el consultante quiera permanecer, la capacidad relacional, como la empatía, la calidez, sus comportamientos y en general su trato puede resultar un decisivo en el proceso, “poquísimos psicoterapeutas se preocupan de preguntar a los pacientes por qué abandonan el tratamiento, y de saber si sus expectativas han sido satisfechas (Canevaro, 2012).

Los integrantes de la generación millennial parecen preferir la comunicación escrita a través de la tecnología, especialmente las redes sociales y tener una inmensa resistencia a hablar por teléfono. Esta generación parece considerar sus dispositivos digitales y las redes sociales, como un “lugar de esperanza y dulzura”. El alejamiento en las relaciones personales y en las relaciones con el mundo real face to face, se adhieren cada vez más a un mundo más virtual y en línea, la conversación face to face se desarrolla cada vez más lentamente.

La comunicación en los dispositivos digitales ha hecho que se aprendan diferentes hábitos. A medida que aumenta el volumen y la velocidad de las conexiones en línea, se esperan respuestas más rápidas. Para conseguir esto, pedimos unos a otras preguntas más sencillas; simplificamos nuestras comunicaciones, incluso en los asuntos más importantes (Viljoen, 2017). Lo que pudiera influir en su decisión de iniciar o continuar en un proceso de terapia que no cumpla con esas expectativas de un resultado rápido.

Cundy (2015) afirma que la tecnología también ha cambiado el ritmo de vida, hay poco espacio para reflexionar tranquilamente, en el restaurador mundo interior o en la íntima conexión humana. Tenemos que acostumbrarnos a acceder a la información al instante. Estamos sobre estimulados, preparados para la gratificación instantánea.

5.3.3 Darse cuenta, un requisito para el cambio

Para el psicoterapeuta en formación era importante escuchar al consultante y lograr que, con sus intervenciones, él también pudiera escucharse, que lo dicho por él, pudiera darse cuenta de la situación que estaba viviendo, por lo que utilizó la técnica del reflejo durante un poco más del 3% de sus intervenciones.

El reflejo además de hacer sentir a la persona comprendida, los anima a expresar más sentimientos, algunos consultantes han aprendido a guardar sus sentimientos, otros pueden hablar de ellos cuando el psicoterapeuta propicia el momento, mostrar los sentimientos no es el fin, pero sí un medio para comprender mejor la problemática que aqueja al consultante, también con el reflejo se le puede ayudar a manejar sus sentimientos o a diferenciarlos (Cormier & Cormier, 1996).
La técnica del reflejo funciona como un espejo del otro, es decir sobre sus sentimientos, el problema surge cuando los consultantes, evitan mostrarlos o los reprimen con el objetivo de protegerse de sus mismos pensamientos, es tarea del psicoterapeuta trabajar con los sentimientos de la persona, con los que muestra, los que no tiene, los que oculta, evita o de los mecanismos que utiliza para protegerse de manera consciente o no (Perpiña, 2012).

Un aprendizaje del psicoterapeuta en formación sobre este punto en particular es que utilizó de manera mínima esta técnica de la cual hubiera obtenido mucha información del consultante ya que, al hacer una revisión de las intervenciones, se dio cuenta que el consultante casi no expresaba sus sentimientos y no se trabajó en ello para que los hiciera conscientes o los mostrara.

5.3.4 Confrontación de un integrante de la generación millennial

Esta técnica fue empleada por el consultante en formación en un 11% de las intervenciones, se buscaba que la persona cayera en cuenta y tomará consciencia de lo que le estaba sucediendo, que a través de ello disminuyera su sufrimiento, y a diferencia de la técnica anterior, lo llevará a la acción y por lo tanto al cambio de actitudes (Ceberio & Watzlawick, 1998).

A través de preguntar y explorar el psicoterapeuta en formación tenía como objetivo que el consultante pudiera ver de otra manera lo que le estaba sucediendo, que hiciera conciencia de que había una ambivalencia entre sus pensamientos y sus conductas (Perpiña, 2012).

La confrontación es también una herramienta poderosa que posibilita al consultante a tener un autoconocimiento y una perspectiva más objetiva sobre su persona y darse cuenta de la necesidad de cambiar su conducta, y por lo tanto lo llevan a actuar y vivir efectivamente (Egan, 1987).

Otro aprendizaje para el psicoterapeuta en formación fue que sus intervenciones estaban más orientadas a buscar un cambio a nivel cognitivo, es decir en la conducta del consultante y no en sus sentimientos, no así en cambiarlos, sino en primer lugar identificarlos, cuando el psicoterapeuta hacía sus intervenciones y confrontaba al consultante, este respondía bajando el tono de voz, hasta ser inaudible lo que estaba mencionando y era una señal de que estaba procesando la información.

En todo este proceso de intervenciones con el consultante, lo expresó en las sesiones de supervisión y en su proceso terapéutico personal, sobre no saber cómo manejar las emociones del consultante, al inicio de las intervenciones, le costaba trabajo manejar los silencios algo que con el tiempo respetaba y daba el espacio para que la información fuera procesada por el otro.

5.3.5 Estilo terapéutico del psicoterapeuta en formación

Una vez que se han analizado los resultados de las intervenciones del psicoterapeuta en formación y con base a los porcentaje obtenidos, se ve que le gusta preguntar con la intención de explorar lo relacionado al consultante, es decir obtener toda la información posible que la lleve a crear una hipótesis no sólo de suposiciones con el objetivo de ayudar a la persona a disminuir su sufrimiento, haciéndole consciente que el motivo que lo hace sufrir no es parte de él, y desde esta posición actúa haciéndole ver al consultante por medio del darse cuenta que él tiene todos los recursos para poder cambiar, lo que

claramente se ve que estos cambios buscados en el consultante son a nivel cognitivo y no emocional, que desde el punto de vista de la teoría sistémica debería verse como un todo. Una persona debe ser vista como un sistema, que está inmerso en un ambiente con el cual se relaciona, en el cual interacciona con otros sistemas, de los cual obtiene información que lo llevan a tener diferentes pautas de interacción que están condicionadas por múltiples elementos que hasta ahora ha considerado como su realidad y la manera en que ve su mundo le permitirá tener una narrativa de este último.

En este ambiente donde la persona se encuentra inmersa se da una serie de procesos de comunicación, donde el lenguaje forma parte fundamental para que se dé un proceso de retroalimentación con la persona, ya que todo lo que observa e incorpora a su interior está determinado por la manera en que observa al mundo, desde su estructura como sistema, de su historia, es decir su “determinismo estructural”.

Que, desde la óptica del psicoterapeuta en formación, el sufrimiento de este consultante perteneciente a la generación millennial se veía afectado por los estereotipos que se tienen acerca del actuar de esta generación.

Un aprendizaje es que, motivada por esos pensamientos, existía un prejuicio en la atención de este consultante porque muchos de sus comportamientos eran como se han descrito anteriormente las características de una persona de esta generación, por lo que se considera que efectivamente aun cuando la teoría dice que hay que recibir a los consultantes sin prejuicios, la persona fue abordada desde el observador con esas características, es decir existió una influencia por esa situación. Por ejemplo se dice que esta generación está acostumbrada a recibir elogios por parte de sus padres o buscan aprobación de la autoridad en lo que hacen (Almeida, 2017), se dio una resistencia a sintonizar con el consultante, tan solo fueron del 29% en todas las intervenciones, esto resultó por dos cuestiones, influenciada por esta característica que define a un integrante de esta generación, asentir para el psicoterapeuta en formación era como aprobar todo lo que el consultante expresa y en segundo lugar, motivado por la teoría del psicoanálisis se quería evitar caer en la simpatía y sí en que la persona construyera nuevos significados de su situación por medio de la técnica de resignificar.

El estilo terapéutico del consultante en formación estuvo teñido por la influencia de las teorías que se iban revisando semestre por semestre, es decir cuando se inició el desarrollo de este TOG, se había cursado la teoría humanista y desde ese primer enfoque se dio la pauta para las intervenciones con el consultante, a la par que se cursaba tomaba la teoría de la perspectiva psicodinámica, se hacía ese diálogo interdisciplinario entre ambas teorías y ahora que se han revisado los resultados, existe un dejo de la teoría sistémica para comprender mejor lo que hizo el psicoterapeuta en formación.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

A lo largo del desarrollo de este Trabajo de Obtención de Grado (TOG), la propuesta inicial fue transformándose conforme avanzaba el proceso investigativo. Si bien originalmente se buscaba comprender aspectos relacionados con un integrante de la generación millennial y aquello que le generaba satisfacción, el análisis permitió dirigir la atención hacia un aspecto de gran relevancia para la práctica clínica: la comprensión del estilo terapéutico del psicoterapeuta en formación a partir del análisis sistemático de sus propias intervenciones. Este cambio de perspectiva permitió reconocer que la interacción psicoterapéutica constituye un espacio complejo donde convergen las características del consultante, los recursos del terapeuta y las influencias contextuales y generacionales que participan en la construcción del proceso terapéutico.

Los resultados obtenidos permiten reconocer que la práctica psicoterapéutica con integrantes de la generación millennial requiere una comprensión que trascienda los estereotipos frecuentemente atribuidos a esta cohorte generacional. Más que identificar características homogéneas, el estudio evidencia la importancia de comprender cómo las experiencias personales, las transformaciones socioculturales, el desarrollo tecnológico y las expectativas relacionales influyen en la manera en que estas personas construyen significado acerca de sí mismas y participan en el proceso terapéutico. En este sentido, la pertenencia generacional constituye un elemento relevante para comprender el contexto del consultante, pero no debe convertirse en una categoría explicativa única que eclipse la singularidad de su historia de vida.

Uno de los principales hallazgos del estudio es la relevancia del vínculo terapéutico como condición para el desarrollo del proceso psicoterapéutico. Desde los primeros encuentros se observó la necesidad de generar un ambiente de confianza, respeto y aceptación que permitiera al consultante expresarse libremente sin temor a ser juzgado. La interacción analizada muestra que la escucha atenta, la validación de la experiencia subjetiva y la exploración colaborativa favorecen la participación del consultante, aspecto especialmente relevante en una generación que suele valorar la autenticidad de las

relaciones, la posibilidad de cuestionar narrativas establecidas y la construcción compartida de significados sobre sí misma. Desde esta perspectiva, las intervenciones del psicoterapeuta no solamente cumplen una función técnica, sino que representan herramientas fundamentales para la construcción de la alianza terapéutica y para el establecimiento de las condiciones necesarias para el cambio.

El análisis realizado mediante el Sistema de Codificación de la Actividad Terapéutica (SCAT) permitió identificar que las preguntas constituyeron el recurso de intervención más empleado por el psicoterapeuta en formación. Sin embargo, estas preguntas no tuvieron únicamente la finalidad de obtener información sobre el consultante, sino que estuvieron acompañadas de una intención exploratoria orientada a comprender la historia de vida, los significados atribuidos a las experiencias y el origen de las problemáticas que generaban malestar en el presente. De igual forma, el asentimiento apareció como uno de los recursos más frecuentes, permitiendo validar el relato del consultante y fortalecer un clima de seguridad que favoreció la expresión emocional y el desarrollo del vínculo terapéutico.

Las intenciones comunicacionales identificadas muestran que la exploración y la sintonización constituyeron ejes importantes dentro de la relación terapéutica. Mientras la exploración permitió profundizar en aspectos significativos de la experiencia del consultante, la sintonización favoreció la comprensión empática y la armonización de la interacción. Este hallazgo resulta especialmente significativo al considerar que, durante el proceso, la psicoterapeuta reconoció la presencia de ciertos prejuicios y representaciones previas acerca de la generación millennial. La reflexión continua sobre estas creencias permitió reconocer la importancia de aproximarse al consultante desde una actitud de apertura y curiosidad clínica, evitando interpretar sus experiencias exclusivamente desde categorías generacionales preconcebidas.

Respecto a las técnicas empleadas, destacaron la indagación, la clarificación, el reflejo y, en menor medida, la confrontación. Estas intervenciones permitieron al consultante examinar sus narrativas, identificar ambivalencias y generar mayor conciencia sobre la relación entre sus pensamientos, emociones y comportamientos. Un aprendizaje relevante para la psicoterapeuta en formación fue reconocer que gran parte de sus

intervenciones se encontraban inicialmente orientadas hacia procesos de comprensión cognitiva y búsqueda de soluciones rápidas, quedando en algunos momentos en segundo plano la exploración emocional. Esta observación permitió identificar áreas de desarrollo profesional relacionadas con una mayor atención a los aspectos afectivos de la experiencia humana y a la riqueza terapéutica que puede surgir del trabajo emocional profundo.

Los hallazgos también sugieren que la efectividad de la práctica psicoterapéutica no puede explicarse exclusivamente a partir de la adhesión a un único modelo teórico. El análisis de las intervenciones evidencia la presencia de recursos provenientes de diferentes marcos conceptuales, lo que permite observar cómo la práctica clínica contemporánea se enriquece mediante el diálogo entre enfoques humanistas, fenomenológicos, sistémicos, constructivistas y cognitivos. Lejos de representar una limitación, esta integración parece responder a las necesidades de consultantes que viven en entornos cada vez más complejos y cambiantes, y que requieren formas de acompañamiento flexibles, contextualizadas y sensibles a las características particulares de su experiencia.

A partir de ello, este trabajo aporta elementos para el diálogo interdisciplinario en el campo de la psicoterapia. La comprensión de un consultante perteneciente a la generación millennial no puede realizarse únicamente desde la psicología clínica, sino que demanda la incorporación de conocimientos provenientes de la psicología social, la sociología, la antropología, los estudios generacionales y los estudios sobre tecnología y cultura digital. Los fenómenos psicológicos contemporáneos se encuentran estrechamente vinculados con transformaciones sociales más amplias, por lo que su comprensión exige perspectivas capaces de integrar simultáneamente dimensiones individuales, relacionales, culturales y contextuales.

Finalmente, este estudio permite concluir que la construcción de una identidad profesional como psicoterapeuta es un proceso continuo de aprendizaje, reflexión y autoconocimiento. El análisis de las propias intervenciones mediante el SCAT constituyó una oportunidad para desarrollar una mayor conciencia sobre las decisiones clínicas, las preferencias técnicas, los prejuicios personales y las formas de vinculación que emergen

en la práctica terapéutica. Asimismo, permitió reconocer que el trabajo con consultantes pertenecientes a nuevas generaciones exige una permanente disposición al cuestionamiento, la actualización y la sensibilidad frente a las transformaciones sociales que configuran la experiencia humana actual. En este sentido, la práctica psicoterapéutica se presenta no solo como la aplicación de técnicas específicas, sino como un encuentro humano fundamentado en la comprensión, la reflexión crítica y la capacidad de construir significados compartidos que favorezcan el bienestar y el crecimiento personal del consultante.

6.1 Alcances del trabajo de obtención de grado (TOG)

El TOG representó un gran reto para la psicoterapeuta, ya que, al inicio de este, quería investigar más sobre las características de los integrantes de esta generación y comprobar si era un estereotipo que se ha creado alrededor de estos individuos o realmente sus comportamientos y lo que les brinda satisfacción era de esta naturaleza definida con anterioridad. Pero cuando tuvo esta propuesta a través del sistema SCAT para conocer y analizar sus intervenciones y el resultado que obtendría de ello, que le dejaría ver sus fortalezas y oportunidades como psicoterapeuta en formación en todo este proceso que fue seleccionado al azar por medio de un muestreo aleatorio que contemplaba todas las sesiones con el consultante.

El TOG puede ayudar a comprender cómo se utiliza el sistema SCAT para analizar las intervenciones de un psicoterapeuta e identificar así cuales son los elementos que más emplea y que pueden contribuir en la identificación mejora de su estilo terapéutico.

Para el TOG, se tomaron las 17 sesiones que se tuvieron con el consultante, integrante de la generación millennial y qué sucedieron en el proceso de formación del psicoterapeuta en la primera materia de supervisión, ya que no fue posible continuar con las sesiones por parte del consultante quien solicitó un ajuste en el horario de atención y como no fue posible por parte del psicoterapeuta en formación, cambiarlo, se le propuso derivarlo con otro psicoterapeuta, por lo que el consultante prefirió dar por terminado el proceso.

El TOG puede contribuir a ayudar a comprender las características de generaciones más jóvenes que el consultante, no dejar de ver a la persona como parte de un sistema en donde influye y del cual se ve influido, puede dar una idea de lo que le gusta a esta generación, de lo que buscan, de lo que valoran, de lo que pudiera causar en ellos malestar, lo que les genera satisfacción, y como cada enfoque terapéutico puede aportar para el tratamiento.

Adicionalmente el TOG puede ayudar a otros psicoterapeutas en formación a revisar las situaciones a las que se pudieran enfrentar en la práctica de la psicoterapia y ejemplificar cómo puede darse el diálogo interdisciplinario que impulsa la maestría en psicoterapia y que puede aportar a su hacer.

6.2 Limitaciones del Trabajo de Obtención de Grado (TOG)

Dentro de las limitaciones que podemos encontrar en este TOG, principalmente se encuentra el que fue hecho con un solo caso, por lo que la muestra no es significativa, se hizo con una sola persona del género masculino, si se quisiera obtener más información, se tendría que ampliar la muestra con la participación de más consultantes de ambos sexos. En otro sentido se podría investigar más como se da la interacción con un grupo de integrantes de la generación millennial, o también como sería la interacción con alguien del género femenino.

Una limitante más, en el presente TOG es que no se obtuvieron resultados sobre el proceso de cambio, ni de estancamiento del consultante como hace referencia el SCAT, ya que no se analizaron sus respuestas, solo las intervenciones del psicoterapeuta, con el objetivo de mejorar su hacer terapéutico e ir definiendo su estilo de trabajo en terapia.

Se hubiera obtenido también más información, si se hubiera realizado un análisis del lenguaje no verbal del psicoterapeuta y del consultante, así como del lenguaje verbal de este último, tampoco se hizo un análisis del progreso de las intervenciones del psicoterapeuta durante las sesiones, seguramente se hubieran encontrado diferencias entre las primeras y las últimas.

Otra limitante que existe, es que la información que se ha escrito sobre la generación millennial, tiene que ver con estereotipos que se han construido alrededor de los integrantes de esta generación, si bien es cierto han sido más enfocados a describir las características que los definen desde el punto de vista laboral o como consumidores, no hay tantos escritos acerca de lo que se plantea en este TOG, sobre su actuar en un proceso psicoterapéutico y si es realmente que necesitan un tratamiento especial o con todo lo que conocemos sobre psicoterapia se puede atender los integrantes de esta generación y cómo ayudará también a entender a las siguiente generaciones.

6.3 Aprendizajes obtenidos del Trabajo de Obtención de Grado (TOG)

El realizar el TOG, me permitió desarrollar algunas habilidades, descubrir otras y aprender nuevos conocimientos en mi formación como estudiante y como psicoterapeuta en formación.

En primer lugar la selección del tema fue elegido desde una visión de mi hacer laboral actual, la situación que estoy viviendo en la organización en la que me desempeño, al ver la convivencia de integrantes de varias generaciones y los problemas que se suscitan alrededor de las diferentes formas de pensamiento y que agregan a la convivencia un grado de complejidad por los distintos caracteres y habilidades con las que cuenta una persona y otra, influyó en mi para la selección del tema al preguntarme, ¿Qué lleva a una persona de esta generación a buscar ayuda en un proceso de psicoterapia?, realmente lo que causa sufrimiento en una persona de una edad mayor, ¿Puede generar sufrimiento en una más joven?, de allí mi curiosidad por conocer más al respecto, sí como líder de un equipo de una generación más joven a la mía, me hace comportarme de diferente manera y enfrentar retos en el trato a ellos, para poder influir en las personas y dirigirlas, ¿Qué me espera como psicoterapeuta al momento de tener un proceso de terapia con alguien de esta generación?, ¿A qué problemática me enfrentaré, así como lo estoy haciendo como líder y cómo deberé actuar? Considero que esto influyó en el trato con el consultante de este caso y de allí que la selección de técnicas fuera hecha con el objetivo de llevar al consultante a ser consciente de que lo que le aquejaba era producto de sus comportamientos y su falta de acción en lo que quería cambiar para obtener resultados

diferentes. Esto fundado en mi experiencia, ha resultado en mi implicación personal con el tema y fue mi contratransferencia en este proceso de terapia.

Otra situación que me hizo preguntarme si realmente mi TOG aportaría a la psicoterapia, fue mi presentación del TOG en IDI 2, sobre el comentario de mi revisor quien me comentó que era un tema que se podía abordar en una maestría de psicología social pero no en una de psicoterapia, al inicio me hizo dudar pero me di cuenta que en los coloquios que se han hecho, han tratado de hacer un diálogo interdisciplinario por ejemplo, con la antropología o la filosofía, y sus aportes al ver la problemática del consultante desde otras aristas, esto me hizo mantenerme en la investigación. Al inicio me costó trabajo poder comprender si realmente me estaba basando solo en estereotipos que se han formulado alrededor de las características de esta generación millennial o realmente hay algo que los hace diferentes y en la búsqueda de información, pude ver que hasta ahora se han hecho publicaciones en universidades, pero formalmente no he encontrado mucha información que sustente como debe ser la psicoterapia con alguien de esta generación, hasta que finalmente encontré un libro sobre lo que se está haciendo principalmente en Londres y Canadá con la generación llamada “nativos digitales” que es la generación millennial para comprender su relación con la tecnología y el internet y la forma en que están llevando la psicoterapia, a través de lo que llaman: “e-Therapy”, no solo buscan llegar a esta población a través de esta propuesta sino a todos aquellos que hoy día no tienen acceso a llegar a un proceso de psicoterapia face to face. Esta situación me hace detenerme a pensar en lo que estamos viviendo en estos días con esta pandemia que ha venido a revolucionar al mundo y si esta práctica ya se daba en estos lugares, pero no en nuestro país, ahora tuvimos que adaptarnos a ella abruptamente para seguir dando la atención a nuestros consultantes y así como se dio esta situación, mi TOG aportará también a la psicoterapia para ver nuevas alternativas de atención como la que hoy estamos viviendo con la “e-Therapy” a las nuevas generaciones.

Como psicoterapeuta en formación, conocer el SCAT fue un gran aprendizaje, puesto que, al escucharme en las sesiones, re-escucharme para transcribirlas y analizarlas, me hizo caer en cuenta de cómo es mi comportamiento en las sesiones y lo que puedo mejorar para tener mejores y más nutridas intervenciones.

En el análisis de las sesiones pude darme cuenta, que necesito formular mejor las preguntas que hago, pueden tener una intención, pero no una técnica definida, lo que puede llegar a restar el impacto que la intervención tenga en el consultante.

Me di cuenta de que en las primeras intervenciones me costaba trabajo no pensar en si estaba cubriendo los elementos de una sesión y estar al pendiente del tiempo, de que no se terminará sin haber tenido un cierre con el consultante, lo que me distraía un poco para hacer una síntesis o emplear alguna técnica, porque se me iban los detalles. Otro elemento que me costó trabajo identificar y que lo lleve a las sesiones de supervisión, incluso en mi terapia personal, fue que hacer o cómo actuar si llegaba a tocar las emociones del consultante.

También puede ver que, al inicio de mi experiencia con los consultantes, no respetaba los silencios que hacía el consultante, quería llenarlos con más preguntas, en mi afán de poder ayudarle a que viera resultados rápidos en el proceso, influenciada también por las características de la generación a la que pertenece. Hice consciente esta situación para no hacer una intromisión en los pensamientos del consultante y aprendí que los silencios son necesarios porque es la oportunidad que tiene la persona para procesar la información que le hace sentido o le muestra una perspectiva diferente de lo que ha expresado.

Pude darme cuenta de que algunas veces no sabía qué decir o cómo actuar, ante el consultante y que también a veces me costaba procesar lo que me decía, por lo que mis intervenciones se limitaban a hacer preguntas, con el objetivo de tener más información para tratar de buscar en mi mente todo aquello que tuviera relación para poder intervenir y regresar al consultante la información, buscando un efecto en él.

En otras situaciones, mi implicación personal se vio de manifiesto en las intervenciones, en aquello que me decía que hacía eco, por lo que yo estaba pasando en ese momento o porque veía similitudes en nuestras experiencias de vida, trataba de ser cuidadosa en no mostrar emoción alguna o hacer alguna autorrevelación, llevando estas situaciones a mi proceso personal.

Otra limitación a la que me enfrente como psicoterapeuta en formación fue el uso de técnicas, si bien aún no conocía el SCAT en ese momento, sabía que debía usar una técnica en mis intervenciones y tal vez en ese momento estaba limitada a utilizar las que conocía y que aprendí en la materia de desarrollo de competencias de interacción, y que no fue hasta que realice el análisis de las intervenciones con este sistema que pude darme cuenta cómo eran mis intervenciones. Y finalmente al clasificarlas me di cuenta que me costaba distinguir de que se forma básica se trataba o la intención con que la había hecho o la técnica que había empleado, cuando estaba en ese proceso, de escuchar, transcribir y clasificar me cuestionaba por qué había hecho eso o preguntado de esa forma durante la sesión, fue entonces que el escuchar la respuesta del consultante, la que me daba pauta a evaluar mis intervenciones y a querer mejorar mi hacer como psicoterapeuta.

BIBLIOGRAFIA

Almeida, R. J. F. (2017). *Generation Y - an analysis of millennial' skills, perceptions, values and expectations against the promise (s) of the Gen-Y City project* [Tesis de Maestría, Universidad de Coimbra]. http://hdl.handle.net/10316/82053

Alvarez-Gayou, J. L. (2003*). Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. Paidos.

Avera, A.M. (2017). *Differences in Mental Health Education Across Baby Boomers, Generation X, and Millennial* [Honors College Theses. 294, Georgia Southern University]. https://digitalcommons.georgiasouthern.edu/honors-theses/294

Bolton, C. (2018). *The Effect of Organizational Culture on the Retention of Millennial Employees* [Theses and Dissertations, Nova Southeastern University Florida]. https://nsuworks.nova.edu/fse_etd/216

Boscolo, L., & Bertrando, P. (2000). *Terapia Sistémica Individual*. Amorrortu.

Canevaro, A. (2012). *Terapia individual sistémica con la participación de familiares significativos: cuando vuelan los cormoranes*. Ediciones Morata.

Caraher, L. (2015). *Millennial en la oficina*. Paidós.

Cascante, E. (2018*). ¿Cómo perciben su salud y bienestar los Millennial? Generación a Observatorio GT*. https://generacciona.org/perciben-salud-bienestar-los-millennial/

Castillo, E., & Vásquez, M. L. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica, 34*(3), 164–167. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28334309

Ceberio, M. R., & Watzlawick, P. (1998). *La construcción del universo. Conceptos introductorios y reflexiones sobre epistemología, constructivismo y pensamiento sistémico.* Editorial Herder.

Coates, T. K. L. (2014). *Meaning of work for five Generation Y employees: a hermeneutic phenomenological study* [Thesis, Colorado State University, School of Education]. https://mountainscholar.org/handle/10217/82586

Cormier, W., & Cormier, S. (1996). *Estrategias de entrevista para psicoterapeutas. Habilidades e Intervenciones cognitivo-conductuales*. Descleé De Brouwer. https://doi.org/9788433010216

Creswell, J. W. (2003). *Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Sage Publications.

Cundy, L. (2015). *Love in the Age of the Internet: Attachment in the Digital Era.* Routledge.

De Santiago-Sánchez, V. M. (2012). *Estudio de la interacción consultante-psicoterapeuta en un caso de ciberterapia* [Trabajo de obtención de Grado, Maestría en Psicoterapia]. ITESO. https://rei.iteso.mx/handle/11117/1630

Deloitte (2017). *The 2017 Deloitte Millennial Survey. Apprehensive millennial: seeking stability and opportunities in an uncertain world*. Deloitte Touche Tohmatsu Limited. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/About-Deloitte/gx-deloitte-millennial-survey-2017-executive-summary.pdf

Driscoll, K. (2015). *Millennial Men: A Correlational Study between Masculinity, Emotional Expression, and Mental Health* [University of St. Thomas, Minnesota. Social Work Master's Clinical Research Papers]. https://ir.stthomas.edu/ssw_mstrp/432

Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración, 1*(1), 71–84. https://doi.org/10.22458/RNA.V1I1.285

Egan, G. (1987). *El Orientador experto: un modelo para la ayuda sistemática y la relación interpersonal*. Grupo Editorial Iberoamericana.

Farber, B. A., Brink, D. C., & Raskin, P. M. (2001*). La psicoterapia de Carl Rogers casos y comentarios*. Brouwer, Desclée.

Fernández, O., Herrera, P., Krause, M., Pérez, J. C., Valdés, N., Vilches, O., & Tomicic, A. (2012). Episodios de Cambio y Estancamiento en Psicoterapia: Características de la comunicación verbal entre pacientes y psicoterapeutas. *Terapia Psicológica, 30*(2), 5–22. https://doi.org/10.4067/S0718-48082012000200001

Fingerman, K. L. & Suitor, J. J. J. (2017). Millennial and Their Parents: Implications of the New Young Adulthood for Midlife Adults. *Innovation in Aging, 1*(3), 1-16. https://doi.org/10.1093/geroni/igx026

Freud, S. (1980). Sobre la dinámica de la transferencia. *Obras completas.* Amorrortu.

Freud, S. (1981) El malestar en la cultura. *Obras completas* (4 ed.) Editorial Biblioteca Nueva.

Gómez-Gómez, E. N., & Zohn-Muldoon, T. (2016). Agencia y cambio en psicoterapia. El espiral de la reflexividad. En: T. Zohn Muldoon, E.N. Gómez Gómez, R. Enríquez Rosas. *Psicoterapia y problemas actuales. Debates y alternativas* (pp. 223-255). ITESO.

Gónzalez-Pérez, M.A., & Mercado Percia, H. (2014). Gerenciando la Generación Y o el reto Millenials. *AD-minister,* (24),7-8. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322331212001

Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª Ed.). McGraw Hill Educación

Higdon, N. (2019). Rallying Over Balloting: The Origins of Millennial Activism. *Journal of Critical Thought and Praxis, 8* (1), 12- 29. http://lib.dr.iastate.edu/jctp/vol8/iss1http://lib.dr.iastate.edu/jctp/.

Hsieh, H.-F., & Shannon, S. E. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research, 15*(9), 1277–1288. https://doi.org/10.1177/1049732305276687:

Imperial, I., Mondelli, A., & Rivera, L. (2016). El desafío de retener a distintas generaciones. *KPMG Delineando Estrategias.* https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/pa/delineandoestrategias/DE-El-desafio-de-retener-generaciones.pdf

Kaifi, B. A., Nafei, W. A., Khanfar, N. M., & Kaifi, M. M. (2012). A Multi-Generational Workforce: Managing and Understanding Millennial. *International Journal of Business and Management, 7*(24), 88-93. https://doi.org/10.5539/IJBM.V7N24P88

Kovše, T. (2018). *Motiviranje predstavnikov milenijske generacije* [Tesis, Universidad de Mariboru]. https://dk.um.si/IzpisGradiva.php?id=72358

Krause, M., & Altimir, C. (2016). Introducción: desarrollos actuales en la investigación del proceso psicoterapéutico. *Estudios de Psicología, 37*(2–3), 201–225. https://doi.org/10.1080/02109395.2016.1227574

Linden, S. (2015). *Job Expectations of Employees in the Millennial Generation*. [Tesis doctoral, Universidad de Walden]. https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/1411

Madrid, J. (2005). *Los procesos de la relación de ayuda*. Desclée de Brouwer.

Maldavsky, D. (2008). Sobre las investigaciones de caso único y las combinaciones entre ellas, con especial referencia a la perspectiva de la intersubjetividad. Estudios sistemáticos con el Algoritmo David Liberman (ADL). *Clínica e investigación relacional, 2(*1), 185-219. http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/handle/123456789/1776

Martínez Carazo, P. C. (2006). El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión, 20*, 165–193. https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf

Mick, E. (2019, marzo 7). *Millennial: Generation or Mindset? Chief Learning Officer - CLO Media*. https://www.chieflearningofficer.com/2019/03/07/millennial-generation-or-mindset/

Monje Álvarez, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana. https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf

Moreira, V. (2001). *Más allá de la persona. Hacia una psicoterapia fenomenológica mundana.* Universidad de Santiago.

Netemeyer, R. G., Warmath, D., Fernandes, D., & Lynch, J. G. (2018). How Am I Doing? Perceived Financial Well-Being, Its Potential Antecedents, and Its Relation to Overall Well-Being. *Journal of Consumer Research, 45*(1), 68–89. https://doi.org/10.1093/JCR/UCX109

Pando, M., Aranda, C., Salazar, J.G., Bermudez, D. (2006). La salud mental positiva. En: Acosta Fernández, M., Aldrete Rodríguez, M. G., Alvarado Hernández, C. M., Aranda Beltrán, C., Arellano Pérez, L. G., Carrión García, M. Á., Franco Chávez, S. A., González de Mendoza, J. M., González Sandoval, F., Milano, S. R., Pando Moreno, M., Pérez Castellanos, J., Preciado Serrano, M. de L., Reynaldos Quinteros, C., Salazar Estrada, J. G., Saraz Lozano, S., Torres López, T. M., & Varillas, W. (2006). *Factores psicosociales y salud mental en el trabajo* (pp. 84-100). Universidad de Guadalajara. http://www.rialnet.org/sites/default/files/Factores Psicosociales y Salud Mental en el Trabajo_0.pdf

Payne, M. (2002). *Terapia narrativa: una introducción para profesionales*. Paidós.

Pérez Serrano, G. (1994*). Investigación Cualitativa. Retos e interrogantes. I. Métodos*. La Muralla.

Perpiña, C. (2012). *Manual de la entrevista psicológica*. Ediciones Pirámide.

Polster, E., & Polster, M. (1973). *Terapia guestáltica. Perfiles de teoría y práctica.* Amorrortu.

Raza, S., Ansari, N. U. A., Humayon, D. A. A., Hussain, M. S., & Aziz, K. (2017). Factors affecting Millennial Employee Engagement in Government Sector. *International Journal of Management Excellence, 10*(1), 1195-1200. https://doi.org/10.17722/ijme.v10i1.947

Rigoni, B., & Nelson, B. (2016, agosto 30). Few Millennial Are Engaged at Work. Business Journal. *Gallup*. https://news.gallup.com/businessjournal/195209/few-millennial-engaged-work.aspx

Robbins, S. P. & Judge, T.A. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.

Rodríguez Segura, E., & Peláez García, M.A. (2010). La convivencia de diferentes generaciones en la empresa: Compatibilización y liderazgo integral. *XIV Congreso de Ingeniería de Organización*, 160–170. http://adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2010/BUSINESS_ADMINISTRATION//160-170.pdf

Rogers, C. R. (1961). *El proceso de convertirse en persona*. Paidós.

Rogers, C. R. (1978). *Orientación psicológica y psicoterapia*. Editorial Narcea.

Roussos, A. (2007). El diseño de caso único en investigación en psicología clínica. Un vínculo entre la investigación y la práctica clínica*. Revista argentina de clínica psicológica, XVI* (3), 261-270.

Stake, R. E. (1998). *Investigación con estudio de casos*. Morata.

Stein, J. (2013, May 9). Millennial: The Me Me Me Generation. *Time*. https://time.com/247/millennial-the-me-me-me-generation/

Stephey, M. J. (2016, abril 16). Gen-X: The Ignored Generation? *Time.* http://content.time.com/time/arts/article/0,8599,1731528,00.html

Sujansky, J. G., & Ferri-Reed, J. (2009). *Keeping the millennial: why companies are losing billions in turnover to this generation--and what to do about it.* John Wiley & Sons.

Valdés, N., Tomicic, A., Pérez, J., & Krause, M. (2010). Sistema de Codificación de la actividad Terapéutica (SCAT-1.0): Dimensiones y categorías de las acciones comunicacionales de pacientes y psicoterapeutas. *Revista Argentina de Clínica Psicológica, XIX* (2), 117-130. https://www.redalyc.org/pdf/2819/281921801002.pdf

Viljoen, B. (2017). *Exploring the Impact of Millennial' Use of social media on Their Attachment Experiences, and Its Possible Implications for Psychotherapy – a Thematic Analysis*. [Tesis de Maestría, Auckland University of Technology] https://openrepository.aut.ac.nz/handle/10292/10634

Wainer, A. (2012). Estudios de caso único en el campo de la investigación actual en psicología clínica. *Subjetividad y Procesos Cognitivos, 16*(2). 214-222. http://dspace.uces.edu.ar:8180/jspui/handle/123456789/1974

Yacuzzi, E. (2005). *El estudio de caso como metodología de investigación: Teoría, mecanismos causales, validación.* (Working Paper No. 296). Serie Documentos de Trabajo. Universidad del Centro de Estudios Macroeconómicos de Argentina (UCEMA). https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/296.pdf

Yeazel, M. R. (2015). Your millennial toolbox: Developing culturally competent strategies for psychotherapy with men. *The Journal of Men's Studies, 23*(2), 226–237. https://doi.org/10.1177/1060826515582522

Zupan, N., Mihelič, K.K., & Aleksić, D. (2018). Knowing Me is the Key: Implications of Anticipatory Psychological Contract for Millennial' Retention. En: Coetzee, M., Potgieter, I., Ferreira, N. (eds) *Psychology of Retention* (pp. 307-330). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-98920-4_15

ANEXO 1 Resultados de la clasificación de las intervenciones por SCAT

		Forma Básica					Intención			Técnica																						
No. De sesión	Minuto de la sesión	Asentir	Aseverar	Negar	Preguntar	Dirigir	Explorar	Sintonizar	Resignificar	Argumentación	Autorevelación	Confrontación	Consejo	Imaginería	Información	Interpretación	Narración	Nominación	Paradoja	Reflejo	Reforzo	Resumen o recapitulación	Role Playing	Sintética	Parafrasis	Clarificación	Inmediatez	Indagación/Sondeo	Encuadre	Afirmación de capacidad	Instrucciones
Sesión 1	5-9"59	3	1	-	3	1	3	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	-	-	-
Sesión 1	10-14"59	8	2	-	6	-	10	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	2	-	8	-	-	-
Sesión 2	5-9"59	1	-	-	4	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	4	-	-	-
Sesión 2	20-24"59	3	1	-	5	-	6	3	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	4	-	-	-
Sesión 2	25-29"59	2	2	-	7	-	7	2	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2	-	5	1	-	-
Sesión 3	25-29"59	-	-	-	6	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	1	-	-	-
Sesión 3	40-44"59	2	3	-	5	1	4	5	2	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	-	1	1	-	2	-	1	-	3	-	-	-
Sesión 3	45-46"14	4	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-
Sesión 4	10-14"59	-	1	-	5	-	5	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	-	-
Sesión 4	20-24"59	2	-	-	8	-	8	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	7	-	-	-
Sesión 5	15-19"59	-	-	-	4	-	3	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-

Sesión 5	20-24"59	-	-	-	7	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	6	-	-	-
Sesión 5	25-29"59	-	-	-	2	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Sesión 5	40-44"59	-	1	-	5	-	2	-	4	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-
Sesión 5	55-60"38	14	3	-	4	3	7	15	2	-	-	2	2	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	10	-	1	-	6	-	-	-
Sesión 6	10-14"59	-	-	-	5	-	3	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	1	-	-	-
Sesión 6	45-49"59	-	1	-	8	-	7	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	3	-	4	-	-	-
Sesión 6	50-54"59	-	1	-	7	-	6	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	4	-	-	-
Sesión 6	55-60"04	1	3	-	8	-	6	1	5	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	3	-	-	-	1	-	4	-	1	-	-	-
Sesión 7	55-56"22	5	-	2	1	2	-	7	3	-	-	1	1	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	4	-	-	-	-	1	-	-
Sesión 8	1-4"59	9	-	-	5	-	3	11	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	7	-	1	-	3	-	-	-
Sesión 8	15-19"59	-	-	-	3	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-
Sesión 8	20-24"59	1	2	-	5	-	4	4	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2	-	2	-	-	-
Sesión 8	30-34"59	1	1	-	2	-	4	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Sesión 8	35-39"59	-	-	-	5	-	4	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Sesión 9	35-39"59	-	-	-	5	-	2	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Sesión 9	45-47"35	4	1	-	2	-	1	4	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-
Sesión 1-	25-29"59	-	2	-	5	-	6	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-

Sesión 12	15-19"59	-	-	-	5	-	4	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-
Sesión 12	25-29"59	-	-	-	4	-	3	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sesión 12	45-49"59	-	-	-	8	-	8	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
Sesión 14	1-4"59	4	4	-	8	-	6	8	2	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	1	-	8	-	-	-
Sesión 14	5-9"59	1	-	-	1	1	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-
Sesión 14	10-14"59	-	1	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Sesión 14	15-19"59	2	2	1	3	-	3	3	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	3	-	2	-	-	-
Sesión 14	30-34"59	-	2	-	1	-	1	1	1	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sesión 15	1-4"59	4	-	-	4	-	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	1	-	3	-	-	-
Sesión 15	20-24"59	1	-	-	4	-	4	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	2	-	-	-
Sesión 15	25-29"59	-	-	-	8	-	4	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1	4	-	1	-	-	-
Sesión 17	1-4"59	2	-	-	7	-	6	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	6	1	-	-
Sesión 17	35-39"59	-	2	-	4	2	7	-	1	-	-	2	2	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-
Sesión 18	1-4"59	1	-	-	5	1	4	2	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	4	-	-	-
Sesión 18	5-9"59	-	-	-	5	-	3	-	2	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-
Sesión 18	20-24"59	1	1	-	7	-	7	1	1	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3	-	-	-
Sesión 19	10-14"59	-	-	-	3	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-
Sesión 19	30-34"59	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Sesión 19	35-39"59	-	-	-	4	-	3	-	1	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Sesión 19	40-44"59	1	-	-	6	-	6	-	1	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	-	-	-
Sesión 22	50-51"12	6	1	-	1	1	1	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	1	-	-	2	-	-

.

ANEXO 2 Concentrado de la clasificación de las intervenciones por SCAT

Forma Básica	Intención	Técnica	Intervenciones	Porcentaje %
Preguntar	Explorar	Confrontación	18	5.00%
Preguntar	Explorar	Consejo	1	0.28%
Preguntar	Explorar	Imagineria	1	0.28%
Preguntar	Explorar	Información	1	0.28%
Preguntar	Explorar	Interpretación	5	1.39%
Preguntar	Explorar	Reflejo	12	3.33%
Preguntar	Explorar	Sin técnica	1	0.28%
Preguntar	Explorar	Paráfrasis	2	0.56%
Preguntar	Explorar	Clarificación	41	11.39%
Preguntar	Explorar	Indagación Sondeo	97	26.94%
Preguntar	Explorar	Encuadre	2	0.56%
Preguntar	Sintonizar	Interpretación	1	0.28%
Preguntar	Sintonizar	Resumen o recapitulación	2	0.56%
Preguntar	Sintonizar	Indagación Sondeo	3	0.83%
Preguntar	Resignificar	Consejo	14	3.89%
Preguntar	Resignificar	Narración	2	0.56%
Preguntar	Resignificar	Reflejo	4	1.11%
Preguntar	Resignificar	Refuerzo	8	2.22%
Preguntar	Resignificar	Resumen o recapitulación	2	0.56%
Preguntar	Resignificar	Inmediatez	5	1.39%
Preguntar	Resignificar	Encuadre	1	0.28%
Preguntar	Resignificar	Afirmación de capacidad	1	0.28%
Asentir	Explorar	Interpretación	1	0.28%
Asentir	Explorar	Sin técnica	2	0.56%
Asentir	Explorar	Clarificación	1	0.28%
Asentir	Explorar	Indagación Sondeo	1	0.28%
Asentir	Sintonizar	Información	7	1.94%
Asentir	Sintonizar	Sin técnica	58	16.11%
Asentir	Sintonizar	Clarificación	3	0.83%
Asentir	Sintonizar	Indagación Sondeo	10	2.78%
Aseverar	Explorar	Interpretación	2	0.56%

Aseverar	Explorar	Paradoja	1	0.28%
Aseverar	Explorar	Resumen o recapitulación	2	0.56%
Aseverar	Explorar	Clarificación	4	1.11%
Aseverar	Explorar	Indagación Sondeo	3	0.83%
Aseverar	Sintonizar	Confrontación	2	0.56%
Aseverar	Sintonizar	Información	1	0.28%
Aseverar	Sintonizar	Interpretación	3	0.83%
Aseverar	Sintonizar	Refuerzo	1	0.28%
Aseverar	Sintonizar	Resumen o recapitulación	1	0.28%
Aseverar	Sintonizar	Indagación Sondeo	3	0.83%
Aseverar	Sintonizar	Encuadre	1	0.28%
Aseverar	Resignificar	Argumentación	1	0.28%
Aseverar	Resignificar	Confrontación	7	1.94%
Aseverar	Resignificar	Interpretación	2	0.56%
Aseverar	Resignificar	Reflejo	2	0.56%
Aseverar	Resignificar	Resumen o recapitulación	1	0.28%
Aseverar	Resignificar	Paráfrasis	1	0.28%
Negar	Sintonizar	Interpretación	1	0.28%
Negar	Sintonizar	Clarificación	1	0.28%
Negar	Sintonizar	Encuadre	1	0.28%
Dirigir	Explorar	Consejo	2	0.56%
Dirigir	Explorar	Clarificación	1	0.28%
Dirigir	Explorar	Indagación Sondeo	2	0.56%
Dirigir	Sintonizar	Indagación Sondeo	1	0.28%
Dirigir	Sintonizar	Encuadre	1	0.28%
Dirigir	Sintonizar	Información	1	0.28%
Dirigir	Sintonizar	Sin técnica	1	0.28%
Dirigir	Resignificar	Confrontación	1	0.28%
Dirigir	Resignificar	Consejo	2	0.56%
			360	100%