

---

---

# ARTICLES

---

---



**L'ENFOCAMENT CENTRAT EN LA PERSONA,  
DES DE LA PERSPECTIVA HOLÍSTICA I ECOLÒGICA**  
**EL ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA,  
DESDE LA PERSPECTIVA HOLÍSTICA Y ECOLÓGICA**  
*PERSON-CENTERED APPROACH, FROM HOLISTIC  
AND ECOLOGICAL PERSPECTIVE*

*Ricard Marí, Rosa M. Bo\**

*Mireia Marí\*\**

---

DOI: 10.7203/anuari.psicologia.17.1.13

---

**Resum**

Des d'una visió global de la realitat humana, l'article aborda la complexitat de la sinèrgia de la tendència actualitzant de l'organisme, per aconseguir el desenvolupament humà i proposa, des de la perspectiva holística i ecològica, unes reflexions epistemològiques i metodològiques, per afrontar la complexitat dels fenòmens humans. Les consideracions realitzades ens porten al diàleg i la comunicació com l'instrument més eficaç per a l'estudi del què és humà. Finalment es presenten els resums d'alguns treballs realitzats des d'aquesta perspectiva.

*Paraules clau: Enfocament Centrat en la Persona, epistemologia, mètode fenomenològic, holisme, ecologia.*

**Resumen**

*Desde una visión global de la realidad humana, el artículo aborda la complejidad de la sinergia de la tendencia actualizante, para alcanzar el desarrollo y propone, desde la perspectiva holística y ecológica, unas re-*

\* Universitat de València. <Ricard.mari@uv.es>.

\*\* Psicopedagoga.

*flexiones epistemológicas y metodológicas, para afrontar la complejidad de los fenómenos humanos. Las consideraciones realizadas nos conducen al diálogo y la comunicación, como el instrumento más eficaz para el estudio de lo humano. Finalmente se presentan los resúmenes de algunos trabajos realizados desde esta perspectiva.*

Palabras clave: Enfoque Centrado en la Persona, epistemología, método fenomenológico, holismo, ecología.

### **Abstract**

*From a global point of view of the human reality, this article deals with the complexity of the actualizing tendency synergy in order to reach the development, and proposes, from the holistic and ecological perspective, some epistemological and methodological considerations in order to face the complexity of the human phenomena. The achieved considerations lead us to the dialogue and communication as the most effective tool for the study of the human subject. Lastly, we present summaries of some works carried out from this perspective.*

Key words: Person-Centered Approach, epistemology, phenomenological method, holism, ecology.

## **L'èsser humà com a sistema obert i complex**

La pedagogia i psicologia humanista i, per descomptat, l'Enfocament Centrat en la Persona (ECP) o, com el volen anomenar ara mateix: l'enfocament fenomenològic existencial, les teories socials i la construcció social del coneixement, etc., assenyalen l'individu com a ésser social i la comunicació i interrelació humana com la possibilitat d'evolució i, a més, com a recurs per a la validació de coneixements i la resolució de problemes socials (Habermas, 1987).

Des de sempre s'ha acceptat (com assenyalen C. Rogers, 1972, i els actuals Janja Bloc, 1987; J. Hipolito, 1999 i Da Fonseca, 2000), que la fenomenologia i l'existencialisme, a la llum de Husserl, Merleau Ponty i Martin Buber, han sigut la base per a defensar la trobada entre persones com a recurs terapèutic i el mètode fenomenològic per a l'estudi del procés dialògic. D'altra banda, la psicologia fenomenològica organísmica i altres teories de l'autorealització (Goldstein, Maslow, Buhler) així com la Gestalt, han aportat els conceptes d'experiències organísmiques, autoregulació i autoactualització de les quals es deriva la formulació teòrica de la tendència actualitzant i de les condicions de facilitació.

Des d'aquestes posicions teòriques destaquem la visió global de la realitat humana i social, la importància del reconeixement de l'altre i l'acceptació de la

seua perspectiva i, entre altres conceptes, l'acceptació de la diversitat. Per això, des de l'ECP entenem que la creació de coneixement i l'anàlisi i solució de problemes socials són la conseqüència de la consideració, acceptació i interrelació individu/sistema –una situació complexa– fruit d'un treball interdisciplinari.

En aquest context (assumint aquell canvi de paradigma que va suposar el treball de Carl Rogers), la nostra proposta seria que l'ECP assumira una posició d'integració que permeta, des de la nostra hipòtesi fonamental, considerar l'autoorganització o autonomia com un fenomen complex que exigeix que les situacions personals o socials objecte d'atenció siguin estudiades des de la seua complexitat en comptes de dissoldre-la o ocultar-la (Morin, 1995).

### **La relació humana activa la complexitat de la tendència actualitzant**

Carl Rogers va defensar amb rotunditat que l'ECP suposa una inflexió del pensament que inclou noves formes de pensar la realitat. A més, des de les diverses posicions crítiques al desenvolupament de l'ECP, com, per exemple, les manifestacions de J. Bozarth (1998), d'A. Lisboa da Fonseca (2003) i la de Peter Schmit (1998), entre altres, se sosté aquella nova visió de la realitat, i es referma la necessitat d'un canvi de paradigma entès com a canvi fonamental en els nostres pensaments, percepcions i valors. Així mateix, es procura la inserció de la teoria de l'ECP en les àrees pràctiques de l'ètica, la diversitat multicultural i la implantació social. Una manera de pensar la realitat que abasta tots els àmbits de la vida i totes les disciplines. L'ECP no és exclusiu de la psicoteràpia o l'ensenyament, implica tot allò que és la persona i les seues relacions.

El missatge essencial és la hipòtesi de la tendència actualitzant, és a dir, s'assumeix en sentit estricte i com a postulat bàsic la confiança en la tendència actualitzant com la força motivacional que opera de manera dinámicoconstructiva en la relació facilitadora. Altrament dit, l'acceptació que cada un de nosaltres ens esforcem de manera innata a escollir una direcció constructiva per aconseguir l'actualització de les nostres potencialitats.

El desenvolupament de la hipòtesi fonamental de la tendència actualitzant implica la seua extrapolació a tots els éssers vius, individualment o socialment considerats: tots els éssers humans es desenvolupen constructivament, de forma oberta i plàstica, fins a aconseguir l'autoorganització (*autopoiesi* segons Maturana i Varela, 1999). Els organismes, com a éssers complexos, en el seu procés de desenvolupament positiu aconsegueixen un grau d'autoorganització i generen noves interaccions –sinèrgia– que els condueix a noves estructures i a un desenvolupament més complex i avançat, sempre que no hi haja interferències externes (Morin, 1984: 204).

La persona que s'autoorganitza es considera un tot dinàmic i interactiu amb els altres i amb el medi ambient. Una conseqüència de la complexitat del seu desenvolupament. La manera com té lloc aquest procés és per a nosaltres, també, fonamental. La persona o grup ha d'aconseguir l'autoorganització suficient perquè s'activen tots els seus components i s'aconsegueixca el desenvolupament adequat. En aquest procés no pot haver-hi interferències ni impediments, per això en l'ECP l'acceptació d'aquest potencial i, per això, la seua sinergia, està subordinada a l'existència d'una condició central de tipus relacional o social: la creació d'un espai de llibertat de creixement, una comprensió empàtica, unes condicions favorables a l'aprenentatge significatiu, un espai per a la trobada i l'intercanvi interpersonal lliure i creatiu. És a dir, quan existeix una relació humana facilitadora. De manera que, si una persona és rebuda i se sent acceptada incondicionalment, dins d'una relació empàtica (Mateu i altres, 2015), es desenvolupa envers la realització plena de les seues potencialitats, obrint-se a l'experimentació orgànica, intel·lectual i afectiva sense distorsions o condicionaments.

Cal insistir en el que presentem com una revolució epistemològica: la persona que funciona plenament és, des de l'ECP, un ésser en relació. Un procés de desenvolupament humà que porta a un funcionament ple sempre que estiguen presents uns elements socials. Un procés per al qual es requereix un clima relacional, ja que és dins d'una relació humana que la persona es desenvolupa, una trobada humana que té el poder del creixement. Lluny d'una concepció individualista de l'ésser humà, l'ECP ens obri a una concepció universal i comunitària.

## **La complexitat de la persona exigeix una epistemologia holística**

Per tot això, considerem com una exigència treballar en el marc d'un paradigma que faça possible la comprensió i l'abordatge de la globalitat i complexitat dels fenòmens dins del seu context evitant el seu aïllament. La consideració de la persona com una totalitat complexa implica atendre els aspectes interns i individuals i externs o contextuals. Tot això exigeix una epistemologia holística i un enquadrament interdisciplinari. Es tracta, doncs, de construir un nou objecte d'estudi basat en el nou espai teòric.

Aquesta és una exigència epistemològica que ens porta a l'estudi dels aspectes biopsicosocioculturals de la persona. Què significa tot això? Que ens trobem obligats a integrar conceptes de la filosofia, antropologia, sociologia, psicologia, lingüística, semiòtica, teoria de sistemes, neurociències, etc., i, com a conseqüència, parlar i treballar sobre diàleg, comunicació, teoria de sistemes, cibernètica, fenomenologia, existencialisme, neurociències, etc. Com diu Fernando Nogueira (2001), res d'aquestes consideracions desfigurà l'ECP, cosa

que sí que passaria si, des del desconeixement o la desconfiança, considerem que aquestes o altres matèries són alienes a l'ECP.<sup>1</sup>

Entenem que aquest posicionament porta implícites serioses dificultats teòriques i metodològiques, però si hem de ser conseqüents o congruents amb el nostre enfocament, si hem de referir la nostra preocupació i el nostre treball a un objecte complex, a una persona contextualitzada, hem de revisar si la nostra posició epistemològica permet la comprensió d'un objecte complex o solament podem treballar parcel·lant la realitat o si la meua forma de pensar em porta a dividir en comptes d'agrupar els elements de la realitat.

A més, aquesta revisió ens porta a reconsiderar altres posicions teòriques i metodològiques. En primer lloc, el concepte de «paradigma» aplicat a l'ECP. El terme paradigma, com a traducció d'enfocament/aproximació *–approach–*, no seria adequat, ja que un paradigma, seguint la concepció de Thomas Kuhn (1971), consisteix en un conjunt de regles metodològiques, pressupòsits ontològics, generalitats teòriques, o segons John W. Creswell seria un «conjunt bàsic de creences o suposicions que guien la recerca» (Creswell, 2003: 74), per interpretar o comprendre, segons el cas, els resultats obtinguts per la recerca. El paradigma, doncs, imposa les teories, determina les relacions i organitza el coneixement. És un exercici de comprensió restringida que deixa sense considerar aquells elements no inclosos en la teoria.

Per contra, en les ciències socials, com és el nostre cas, preocupats per la contextualització de l'objecte d'estudi, coexisteixen diversos paradigmes, sense que es puguin reduir els uns als altres. No hi ha per tant un cert cos de coneixement o teoria que pugui ser considerat «veritable ciència», ciència «normal», enfront d'altres paradigmes o pressupòsits hipotètics. A la complexitat de l'objecte correspon un plantejament considerat pluralisme cognitiu i això imposa com a correlat necessari el pluralisme metodològic (Beltrán, 1994). La proposta, doncs, que cal formular en el nostre cas és la necessària adequació del mètode *–multimètode–* a la dimensió considerada de l'objecte *–complexitat–*, i no de forma eclèctica sinó amb el rigor que l'objecte demanda (Beltrán, 1994; Bericat, 1998). Atès que es pot discutir la utilitat relativa dels diversos mètodes per a l'estudi dels diferents tipus de problemes, però no es pot discutir l'afirmació d'una superioritat general i inherent d'un mètode sobre altres (Trow,

---

1. Com a anècdota significativa sobre aquest tema cal assenyalar que, en el col·loqui mantingut per Carl Rogers a Castelldefels, en 1983, amb els assistents a un T-Group, després de fer algunes reflexions sobre els avanços en la ciència, tant de la física com de la química i la biologia, Rogers va insistir en aquesta mateixa línia de reflexió conclouent que: «podem parlar d'aquests aspectes, si hi esteu interessats, però jo només volia esmentar-los perquè últimament estic llegint molt més sobre física, química, biologia que sobre psicologia» (Rogers, 1983, p. 62).

1957). En el cas que ens ocupa creiem que la posició metodològica que se'ns exigeix des de la convivència és la lògica de la integració o complementarietat metodològica.

Entenem, doncs, que hem de reconceptualitzar el concepte d'«enfocament» centrat en la persona, sense confondre'l amb paradigma, perquè amb aquell terme es vol indicar l'obertura comprensiva a totes les dimensions de la persona des dels diversos pressupòsits epistemològics. És a dir, el concepte de l'ECP no és un paradigma de tancament conceptual sinó que trenca els criteris de tancament. En aquest sentit treballar des de l'ECP implica una concepció teòrica i metodològica transparadigmàtica, i d'obertura al que és social i contextual, a la totalitat de l'ésser humà.

L'ECP exigeix que cadascú construïska una ment pròpia, el seu propi llenguatge i la seua manera pròpia d'abordar l'altre, pensant, com diu Campos (2006), que el fracàs com a ésser humà «és acceptar la descripció que un altre ha fet de si mateix, executar un programa prèviament preparat, escriure, en el millor dels casos, elegants variacions de poemes ja escrits» (103). Considerem que si hem d'investigar sobre un concepte complex per comprendre'l s'ha de fer des de dins de l'enfocament multiparadigmàtic que el proposa sense imposició de limitacions conceptuals o comprensives.

En segon lloc, des del posicionament holístic, interdisciplinari i interparadigmàtic, s'assumeix que la metodologia integradora anomenada «complementarietat metodològica», és la manera de ser de l'ECP amb referència al coneixement i la comprensió de l'altre o altres i a la resolució de conflictes, i és, a més, un element de gran força ètica i política, això és, una manera d'entendre la vida i afrontar-la (Brewer i Hunter, 1989; Keeves, 1997; Bericat, 1998 i Pérez Juste, 2006).

En tercer lloc, la proposta que es presenta és l'adequació del mètode a la comprensió dels fets o situacions, no l'adequació dels fets o de les persones al mètode, i a la cerca, si escau, de solucions proactives, així com la seua adequació a les múltiples dimensions que cal considerar de l'objecte de treball, i això no de manera eclèctica o arbitrària, sinó amb els recursos metodològics i el rigor exigint perquè el procés de recerca pugui ser qualificat de científic (Marí, 2009: 38).

Des de la dimensió metodològica «qualitatiu-quantitatiu» podem dir que cal evitar l'exclusivitat del referent quantitatiu per reduccionista i, així mateix, evitar l'exclusivitat del referent qualitatiu per eludir tota dictadura ideològica. Es tracta d'un enfocament de recerca consensuat que combina dades quantitatives i qualitatives i que és la característica dominant de tota bona recerca. Totes dues dades es reclamen lògicament si no es vol perdre el sentit de la recerca. El significat es dilueix en la mesura, la mesura mancat de significat resulta ser un mer guarisme (Bericat, 1998: 35). Tenir 64 o 66 anys no és un mer guarisme, falta un referent (jubilació) que done un valor per a precisar la qualitat del fenomen.



En el terreny de la concreció, hi ha diverses estratègies que posen l'èmfasi en el fet que la recerca monomètode es pot millorar mitjançant l'ús de múltiples dades, mètodes, metodologies, perspectives, punts de vista i paradigmes.

Així, per a la realització d'observacions, estudis o recerca des de ECP es pot recórrer als anomenats *mixed methods* o *multimetodology*. La metodologia «mètodes mixtos de recerca» és utilitzada en totes les disciplines centrades en la persona, des de la psicologia i la sociologia de l'educació fins a l'atenció sanitària i els recursos humans. Es fonamenta en la barreja o integració de les estratègies de recerca qualitatives: grups de trobada, entrevistes, etc., i quantitatives: enquestes, experiments en tot el procés de recerca, per la qual cosa proporciona una comprensió més completa i integral del problema de recerca que qualsevol dels dos enfocaments –qualitatiu i quantitatiu– sols. Creiem que des de la nostra perspectiva aquesta seria una característica de tota bona recerca. Una metodologia eminentment pragmàtica entre els referents més notables de la qual es troben Abbas Tashakkori i Teddlie Charles (1998), John W. Creswell (2003, 2011), i com a psicòleg William M. Trochim (2008), i en les revistes *The Journal of Mixed Methods Research (JMMR)* i *Quality & Quantity. International Journal of Methodology*.

Insistim en la cerca de recursos que ens aproximem a la complexitat de la persona. En el camp dels treballs centrats en la persona, atès que es treballa amb dades difícilment observables, el fet de saber si una prova o experiment està a l'altura de les seues pretensions o no, és a dir, si mesura el que diu mesurar, hi ha consens en la comunitat científica en l'ús de múltiples estratègies per a millorar la «validesa de constructe», com a concepte unificador del conjunt d'anàlisi, mitjançant el recurs a la complementació, combinació i triangulació. Nosaltres destaquem la metodologia de triangulació, ja que és utilitzada en totes les orientacions per al reconeixement d'un mateix i idèntic aspecte de la realitat. «Els diferents mètodes són implementats de manera independent però s'enfoquen cap a una mateixa parcel·la de la realitat, parcel·la que vol ser observada o mesurada amb dos o més instruments diferents» (Bericat, 1998: 38).

El tancament de tota recerca se sol realitzar en forma de descripció o narració del que ha ocorregut o obtingut en la recerca. És l'apartat tradicionalment anomenat «discussió», que, segons el nostre criteri, i per necessitat de confirmar allò complex, ha de transformar-se en la major aportació de significats per a la comprensió del fenomen. Com tothom sap, aquest és un gran recurs utilitzat últimament i que a més ha donat lloc a publicar grans recerques a partir de grans narracions novel·lades, autobiogràfiques o simplement converses entre els especialistes.<sup>2</sup>

2. Més endavant s'esmentaran algunes d'aquestes obres.

## **Una manera creativa de cooperar mitjançant el diàleg: la perspectiva ecològica**

És, almenys, curiós, observar que si assumim la perspectiva ecològica arribem a descriure una epistemologia de l'ECP semblant al que s'ha dit anteriorment. De fet, els problemes de la riquesa i de la pobresa, la devastació de l'entorn, la competitivitat, el racisme, l'antifeminisme, etc., són aspectes deguts a una mateixa crisi que és essencialment de percepció. Són el resultat d'una visió del món com un sistema mecànic –no viu– compost per peces, una metodologia que tendeix a fragmentar els processos, a veure'ls com a parts d'un sistema, sense referències externes, no com a sistemes complexos i tampoc des de la perspectiva de la interrelació entre sistemes.

D'altra banda, la vida com el centre de tot ha substituït al ja clàssic antropocentrisme que va lliurar a l'home el seu domini sobre la natura i la societat. No tot comença i acaba amb l'home, com en les tradicions humanistes occidentals, sinó que s'incorpora la trama de la vida en la qual caben tots els éssers naturals. Tot això implica, com sosté Fritjof Capra (1991, 1994), que és vàlid pensar en un coneixement ecològic, és a dir, en una perspectiva on, per exemple, la biologia, la química, la física, puguen intercanviar informació amb la sociologia, l'economia, la història i l'estètica, per configurar, en la línia de Rogers i Morin, un saber postracionalista ecològic.

El que interessa és captar el flux dels processos, les seues interaccions, allà on el llenguatge tradicional ens obliga a veure el món com a estructures rígides i estàtiques. De manera que una perspectiva com l'ecològica redefineix de forma precisa el nostre concepte de disciplina científica, de coneixement, de ciència, de ciència social, d'humanisme i humanitats.

En el seu treball de sistematització del paradigma ecològic, Capra defensa la hipòtesi que és possible pensar un camp unificat de coneixement, on els conceptes de xarxa i vida siguen els centrals. Amb aquesta finalitat incorpora les aportacions del pensament sistèmic i holístic i reconeix la interdependència fonamental entre tots els fenòmens i el fet que, com a individus i com a societats, estem tots immersos –i finalment dependents– en els processos cíclics de la natura.

És un nou tipus de recerca, que s'ajusta precisament a la seua visió en xarxa dels processos, i que no se centra ja en el laboratori o en el text escrit sinó en la conversa. S'investiga també conversant i sistematitzant nous punts de partida en la conversa.

El mateix Fritjof Capra, fidel als seus principis, publica les seues recerques en llibres que són converses, com *Belonging to the universe: explorations on the frontiers of science and spirituality* (1991). Seguint un idèntic procediment, com tots coneixem, altres investigadors recorren a la conversa com a instru-

ment de treball com Gregory Bateson en *Una Unitat Sagrada* (1999), Daniel Goleman en el llibre *Healing Emotions* (1997) i Rebeca Wild en *Genügend gute Eltern* (2006), en el qual narra la vida en una escola no directiva.

Una altra reflexió sobre aquest tema està relacionada amb la comunicació. Gregory Bateson (1999: 328) afirma que el procés mental per a captar totes les relacions que es puguem establir entre les variables rellevants està relacionat amb la comunicació. Segons diu, el concepte de comunicació inclou tots els processos a través dels quals una persona influeix en una altra o unes altres, la qual cosa vol dir que per a ell la comunicació, i no una altra cosa, era el que feia possible les relacions humanes, i que aquesta comunicació està directament determinada pel context, ja que és aquest el que aporta el caràcter intencional i el significat de la informació donada pel locutor i permet la seua correcta descodificació per part de l'interlocutor. D'altra banda, considera que els processos comunicatius són producte de l'evolució i, alhora, compleixen lleis evolutives en què té un paper definitiu la realimentació contínua entre locutor i interlocutor.

### **Algunes reflexions per a la pràctica**

Podem afegir amb F. Nogueira (2001), que per a la comprensió del paper de la comunicació social cal partir de la concepció de l'ésser humà com un sistema (Li Moigne, 1966). Considerar els fenòmens socials com a sistemes és optar per una perspectiva que permet traduir-los en fenòmens comunicacionals i analitzar-los com a tals. Aquesta és una opció teòrica deutora del concepte pancomunicacional –tot és comunicació–, en el sentit que la realitat, humana i social, es pot convertir, a l'efecte d'anàlisi, en fluxos de comunicació independentment de la intencionalitat dels emissors.

La persona i el grup són un sistema de comunicació obert i complex que intenta representar el grup i l'individu des de la dinàmica de les seues relacions. Com deia Lhotellier (1997), es tracta d'una aproximació a un dialogisme socioexistencial. Cal sostenir que el diàleg és la base de tot canvi, però atenent l'aspecte constitutiu sociohistòric de cadascú, un diàleg centrat en la realitat existencial contextual, sistèmica.

S'ha intentat fonamentar epistemològicament un enfocament que considere alhora la realitat sociohistòrica, les relacions socials, l'ambient institucional, el context i la subjectivitat de la persona, etc., és a dir, totes les dimensions de la realitat.

El gir epistemològic descrit porta el terapeuta o l'investigador que segueix l'ECP a assumir una posició contrària al que s'anomenaria diagnòstic o avaluació tradicionals. Implica un canvi. És el consultant o l'objecte humà a investigar qui defineix el significat de la seua vivència i per tant «in-forma» el terapeuta o

investigador el qual es veu desafiat a obrir-se i arriscar la co-creació del procés de convertir-se en una relació única. Donar el protagonisme a les persones interessades en el problema i esperar les seues aportacions per a la solució. Això implica que una adequada comprensió de la psicoteràpia o del treball en grups o institucions ha d'incloure les persones que participen en els seus propis processos (Marí i altres, 2006).

A més, la realitat social no és predictable, per tant no es poden aplicar criteris epistemològics de tipus lineal: l'important no són els elements que conformen la realitat social, sinó la manera com interactuen, quins comportaments es generen. Per això, per comprendre aquesta complexitat necessitem una teoria i metodologia que corresponga a aquesta realitat.

Des d'aquestes conceptualitzacions es van determinar unes directrius perquè facilitadors i terapeutes les integraren i actuaren de forma receptiva envers els altres. Nosaltres insistim en el tema i presentem aquestes reflexions dins d'aquest espai de discussió.

Perquè es done una relació dialògica han d'estar presents determinades condicions personals i socials com el respecte a l'ésser humà, no exercir el poder sobre l'altre, compartir el poder dins d'un clima d'autenticitat en què un pot aprendre a l'altre. S'emfatitza la creació de certes actituds que condueixen a una vida més creativa i autònoma, com la comprensió empàtica, i s'exigeix la consideració dels elements socials en el comportament i la insistència en la llibertat de ser.

Concretament es tracta d'aprofundir en el treball de les representacions i les accions, des d'una interacció i intercomprensió en el si de la interculturalitat (seguint en la tradició de Mead, Buber, Bakhtine, Bohm, segons Lhotellier, 1997), intentant comprendre aquella complexitat mitjançant una visió global, un saber escoltar els processos en curs de realització i el domini d'una seqüència de recursos metodològics coherents amb l'objecte i els processos en curs. Atenent la realitat i les possibilitats d'aquest treball, es proposen una sèrie de reflexions sobre aquestes condicions necessàries per a establir un diàleg constructiu.

Hem defensat el diàleg com a recurs necessari per a la resolució de conflictes, però diàleg entès com a «deixar parlar». El significat està en allò que diu el consultant i en les interaccions i canvis que es donen. Perquè és obvi que es pot dialogar sobre la base de la incomprensió. Parlaríem d'imposició, diàleg de sords, monòlegs paral·lels, persuasió... Diàleg implica deixar parlar i la comprensió del missatge de l'altre; missatge que és quelcom més que allò que es parla.

A un nivell superficial això implica la realització de feedbacks, reformulacions o respostes reflex. A un nivell real això implica l'acceptació –incondicional– de l'altre i un cert nivell d'empatia fruit de l'esforç per aconseguir el nivell raonable de congruència en un mateix i de l'acostament i comprensió ecològica,

deixant de costat, almenys de moment, el que penses o t'agradaria que l'altre pensara o fera.

Aquestes condicions o actituds de diàleg ja van ser explicades i exigides per Carl Rogers (1972) per aconseguir el desenvolupament favorable de la persona. Es vol fer notar, a més, que moltes teories i praxis d'ajuda no estan gens lluny d'aquest plantejament i que totes parteixen de l'exigència d'unes actituds o disposicions personals necessàries perquè es done qualsevol trobada que es puga caracteritzar amb el qualificatiu d'humà. Segons L. S. Greenberg (1993), avui dia aquestes condicions o actituds es troben a la base de totes les teories i praxis psicoterapeutes que tenen com a objectiu el canvi o la transformació positiva de les persones.

No obstant això, estem convençuts que l'ECP hauria d'aportar recerca, fer-se imprescindible per a totes aquelles experiències en què s'intenta la resolució dels problemes, el desenvolupament personal, estimular la creativitat i l'aprenentatge en una sèrie de contextos socials i polítics que, segons el nostre criteri, manquen d'alguns recursos d'aproximació humana, de comprensió, etc. Recorde una alumna, de professió religiosa, que assistia a un curs de relacions humanes per a la infermeria que al principi va menysprear les nostres propostes perquè ella es considerava una «professional» de l'acostament i l'ajuda. En el document d'autoavaluació del curs va confessar el contrari, ella era la primera a «ajudar», però mai no va considerar el malalt de manera comprensiva o empàtica, ella ho sabia tot.

### **Algunes experiències realitzades**

Com a mostra de les nostres aportacions incloem dos treballs realitzats per persones dotades de certes disposicions personals necessàries per a l'acostament i comprensió dels altres, així com obertes al diàleg i a l'experimentació i el canvi. Aquestes persones van assistir a un curs de postgrau impartit per nosaltres.

Seguint les conclusions anteriors, incloem un curs orientat des de l'ECP en el programa de doctorat de la Universitat de València: Desenvolupament personal i participació social. Aquest curs, dirigit per nosaltres, tenia com a objectius:

- La pràctica del diàleg per a la comprensió en la diversitat.
- El diàleg com a proposta per a la validació de coneixements.
- Desenvolupament de determinades disposicions personals, que faciliten la comprensió i permeten el desenvolupament d'una actitud empàtica.

Es pretenia aconseguir el coneixement dels fonaments de l'ECP i l'experimentació de la tècnica de la «resposta reflex» o, podríem dir-ne «mani-

festació verbal de la nostra aproximació» o «comprensió de la seua situació». Uns recursos tècnics que no supleixen la disposició personal d'acostament i comprensió des de la perspectiva de l'altre, però que es pretenia aconseguir mitjançant el diàleg.

Com a exemple del seu funcionament i eficàcia proposem dos exemples: un informe sobre la gestió de recursos humans en una empresa i una recerca acció participativa.

En primer lloc es presenta un resum de l'informe del treball presentat per un alumne, responsable de producció i relacions humanes d'una empresa de ferrocarrils. Una narració del que va ocórrer que a parer nostre compleix amb l'aportació de significats per a la comprensió del fenomen com a relat de tot treball de recerca.

L'empresa en qüestió passava per un profund procés de reestructuració i canvi; el departament del nostre alumne estava dotat amb molt poc de personal i havia d'atendre 230 persones disperses geogràficament al llarg de part de la xarxa ferroviària.

Per afrontar el repte plantejat decidírem aplicar un model nou de gestió –que dissenyàrem després d'un laboriós procés basat en una pluja d'idees–, amb les característiques següents:

El model es basa en la mútua confiança entre les persones que componem l'equip, tots som intercanviables en les funcions, assumint tasques d'altres quan cal –si bé en una situació normal cadascú treballa en les àrees que més li agraden i per a les quals està més qualificat–. La informació circula lliurement entre nosaltres i ningú es guarda res per a si. Quan sorgeix un problema no solucionable al moment per qualsevol de nosaltres, l'abordem aportant solucions entre tots i aplicant la resposta consensuada que ens sembla més eficaç –no importa qui la plantege si resol el problema–. El cap –que moltes vegades no es distingeix de la resta de l'equip i és un més– ens dóna el seu suport al cent per cent, i ens incentiva tant psicològicament com econòmicament. Els èxits i els fracassos són de l'equip, no s'individualitzen.

El temps de treball –que no jornada– és molt flexible, ja que no creiem en els horaris rígids, sinó en la qualitat del treball –treballem el temps necessari, ni més ni menys–.

No exigim que ningú a càrrec nostre produïska més del que crega que ha de produir –confiem en la seua responsabilitat–. No obstant això, incentivem els qui més treballen econòmicament i els compensem la càrrega extra amb dies de descans.

I conclou:

El model exposat, actualment es troba funcionant plenament i gaudeix de molt bona salut. Som una unitat de gestió molt compacta i altament eficaç –amb una fama reconeguda en estaments superiors–. El nostre personal

treballa a gust i la conflictivitat laboral s'ha vist reduïda pràcticament a zero. Tenim una ràtio de producció molt alta –som una de les unitats més rendibles–. Les tensions i friccions que generem les dissipem mitjançant reunions informals.

En segon lloc, un altre estudiant va ser becat per dur a terme un treball de recerca dins d'un programa *University's social responsibility* a Bucaramanga (Colòmbia) amb l'objectiu de realitzar una acció aplicada per a la valoració del benestar psicològic en persones grans institucionalitzades (Martí i altres, 2007; 2012). Aquest treball complia els objectius metodològics exposats en aquest article per afrontar una recerca multimètode mitjançant la seua adequació a la dimensió complexa considerada de l'objecte de la recerca.

Amb aquesta finalitat es va constituir una comunitat social de recerca de persones adultes grans (Social Research Community –SRC–) (T. Rodríguez Villasante i altres, 2000, 2001, 2002) entre diverses llars d'ancians, la Fundación Albeiro Vargas i els universitaris. L'elecció de la CSR és perquè permet vincular la recerca a l'acció participativa, operativitzant la responsabilitat social de la universitat, i ofereix una metodologia que permet a tots els participants sentir-se part activa d'un procés per a la promoció del seu benestar.

Constituïda la comunitat es va decidir actuar des de diferents dimensions per possibilitar una millora de la situació dels ancians: xarrades, entrevistes, grups de discussió, etc., segons les possibilitats de les persones grans. El CSI havia de tractar gran varietat de temes tan importants i claus en la proposta com la mateixa convivència, l'acceptació de les persones grans, evitar els prejudicis culturals sobre les persones grans i considerar-les plenament competents per a desenvolupar-se, així com la consideració del seu treball artesanal, la seua autonomia per a la comercialització, etc. En definitiva, el respecte i l'acceptació necessària per a tot diàleg i procés de convivència.

A l'interior de la Comunitat es va constituir el grup de recerca acció participativa amb la participació d'un representant de la universitat autònoma de Bucaramanga (Colòmbia); un representant de la Universitat de València (Espanya); Albeiro Vargas, director de la Fundación Albeiro Vargas; i una persona gran. En la primera reunió es va conversar sobre la creació d'un grup de recerca acció participativa, amb l'objectiu de promoure el benestar en les persones adultes grans i sobre la idoneïtat d'usar uns instruments que permeteren conèixer tant quantitativament com qualitativament el benestar dels adults grans que participarien de l'experiència en la CSI.

Més tard es van triar les escales de benestar psicològic (Ryff, 1989a, 1989b) i, segons aquest model i els supòsits teòrics de la psicologia humanista i l'ECP, es van determinar les categories de les persones que experimenten benestar psicològic. Finalment, es va dissenyar una entrevista semiestructurada i

el patró per a analitzar el text de les entrevistes i les aportacions dels participants i de les persones grans.

La recerca basada en l'acció participativa es desenvolupà segons les propostes efectuades, amb xarrades informatives i formatives segons les propostes, entrevistes, grups de discussió sobre els temes enunciats.

Finalment, la comunitat social de recerca va analitzar els resultats extrets de l'escala de Ryff i es van comparar posteriorment amb l'anàlisi del text de les entrevistes semiestructurades que s'havien administrat a 16 adults grans; tots dos instruments es basen en les sis categories del model de Ryff. Per validar el procés de recerca, les conclusions extretes van ser triangulades mitjançant diversos comentaris i discussions en el si de la comunitat social amb les anotacions dels alumnes participants en l'activitat i les impressions de les persones grans.

Els resultats van ser positius però no extrapolables a causa del caràcter de recerca preliminar del treball. Promoure un benestar en línia dels principis de la psicologia humanista enfocant el benestar psicològic com a autoacceptació i autorealització és l'objectiu que ha d'orientar la programació d'activitats en què es considere la vellesa com l'època de plenitud i desenvolupament.

## Referències

- Bateson, G. (1999). *Una unidad sagrada*. Barcelona: Gedisa.
- Beltrán, M. (1994). Cinco vías de acceso a la realidad social. En García Ferrando, M.; Ibáñez, J. i Alvira, F. (Comp.) (1994), *El análisis de la realidad social*. Madrid: Alianza.
- Bericat, E. (1998). *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social*. Barcelona: Ariel.
- Bozarth, J. (1998). *Person-Centered Therapy: A Revolutionary Paradigm*. Ross-on-Wye: PCCS Books.
- Brewer, J. D. i Hunter, A. (1989). *Multimethod Research: A Synthesis of Styles*. California: Sge Publications Inc.
- Campos, F. J. (2006). *Creatividad y método. Hipertexto rizomático*. València: Institució Alfons el Magnanim.
- Capra, F. (1998). *La trama de la vida: una nueva perspectiva de los sistemas vivos*. Barcelona: Anagrama.
- Capra, F.; Steindl-Rast, D. i Matus, T. (1991). *Belonging to the universe: explorations on the frontiers of science and spirituality*. San Francisco: Harper. Trad. cast. (1994), *Pertenecer al Universo: encuentros entre ciencia y espiritualidad*. Madrid: EDAF, S.A.
- Creswell, J. W. (2003). *Research Design. Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. California: Sage.



- Creswell, J. W. i Plano Clark, V. L. (2011). *Designing and conducting mixed methods research*. Los Angeles, CA: Sage.
- Fonseca, A. H. (2003). Reflexoes sobre a ACP pos-Rogers. Os encontros da ACP. En <<http://www.terravista.pt/fernoronha/1411/encontrosdaacp.htm>> (16/02/03).
- Goleman, D. (1997). *Heling Emotions*. C.A. Mind and life Institute.
- Greenberg, L. S. i Pinsof, W. M. (Eds.) (1986). *The Psychotherapeutic Process: A Research Handbook*, New York: The Guilford Press.
- Greenberg, L. S.; Rice, L. N. i Elliot, R. (1993). *Facilitating Emotional Change. The Moment-by-Moment Process*. New York: Guilford Press. [versió castellana: *Facilitando el cambio emocional. El proceso terapéutico punto por punto*. Barcelona: Paidós, 1996].
- Hipolito, J. (1999). Biografia de Carl Rogers. *Rev. de Estudios Rogerianos*, 3.
- Ibañez, J. (1991). El grupo de discusión: fundamento metodológico y legitimación epistemológica. En M. Latiesa (Ed.), *El pluralismo metodológico en la investigación social: ensayos típicos*. Granada. Universidad de Granada.
- Janja Bloc, G. D. (1987). Uma reflexao acerca da consistencia teórica das psicoterapias humanistas. *Rev. Fortaleza*, 5(1), pp. 69-75.
- Keeves, J. P. (1997). Introduction: Advances in Measurement in Education. En J. P. Keeves, *Educational Research Methodology and Measurement. An International Handbook*. Oxford: Pergamon, pp. 705-712.
- Kuhn, T. (1971). *La estructura de las revoluciones científicas*, México: FCE.
- Lhotellier, A. (1997). L'approche personaliste de Rogers et sa necessite pour le monde de demain. En <<http://members.1012surfnet.at/pfs/indexpapersdiv.htm>> (12/07/05).
- Marí, R. (2006). Facilitació de l'aprenentatge. *La Revista. CVDLFLC*, 2, pp. 18-19.
- Marí, R. i Climent, C. (2006). L'acció educativa i l'adolescència. Contribució a una nova psicopedagogia. *La Revista. CVDLFLC*, 3, pp. 10-13.
- Marí, R. i Climent, C. (2007). Algunes reflexions sobre la Psicoteràpia Centrada en la Persona. *Anuari de Psicologia de la Societat Valenciana de Psicologia*, 11(1), pp. 147-159.
- Marí, R.; Climent, C. I. i Cervera, A. (2009). *Guia de buenas prácticas para el diagnóstico pedagógico*. València: Ed. Tirant lo Blanch.
- Mateu Marqués, C.; González, R.; Montoya Castilla, I. i Gómez, I. (2015). Benvingut Rogers a Espanya o de què tracta, realment, l'empatia. *Anuari de Psicologia de la Societat Valenciana de Psicologia*, 16(1), pp. 139-169.
- Martí, J. J.; Martínez, F.; Martí-Vilar, M. i Marí Mollá, R. (2007). Responsabilidad social universitaria: acción aplicada de valoración del bienestar psicológico en personas adultas mayores institucionalizadas. *POLIS, Revista Latinoamericana*, 18. URL: <<http://polis.revues.org/4161>>; doi: 10.4000/polis.4161.

- Martí Noguera, J. J. i Martí-Vilar, M. (2011). Una década de Responsabilidad Social Universitaria en Iberoamérica. *Revista Española del Tercer Sector*, 25, pp. 145-161. Disponible en: [roderic.uv.es/handle/10550/33669](http://roderic.uv.es/handle/10550/33669).
- Martí, J. J.; Martínez, F. A. i Martí-Vilar, M. (2012). Constitució d'una comunitat social d'investigació amb persones majors des de la responsabilitat social universitària. *Anuari de Psicologia de la Societat Valenciana de Psicologia*, 14(1), pp. 61-79. Disponible en: [roderic.uv.es/handle/10550/27987](http://roderic.uv.es/handle/10550/27987).
- Morin, E. (1984). *Ciencia con consciencia*. Barcelona: Anthropos.
- Morin, E. (1995). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Gedisa.
- Nogueira Dias, F. (2001). *Sistemas de Comunicação, de Conhecimento e de Cultura. Um Olhar Sociológico*. Almada: Instituto Piaget.
- Pérez Juste, R. (2006). *Evaluación de programas educativos*. Madrid: La Muralla.
- Rodríguez Villasante, T. i Garrido, F. (2002). *Metodologías y presupuestos participativos*. Madrid: Iepala.
- Rodríguez Villasante, T. (2001). La complejidad y los talleres de creatividad social, en D. A. *Prácticas de creatividad social*. Madrid: El viejo topo, pp. 11-40.
- Rodríguez Villasante, T.; Montañez, M. i Martí, J. (2000). *La investigación social participativa: Construyendo ciudadanía I*. Madrid: El Viejo Topo.
- Rogers, C. R. (1983). Diálogos con Carl Rogers. *Revista de psiquiatría y psicología humanista*, 4, p. 61-70.
- Rogers, C. R. (1972). *Psicoterapia centrada en el cliente*. Buenos Aires: Paidós.
- Ryff, C. D. (1989a). In the eye of the beholder: Views of psychological well-being among middle-aged and older adults. *Psychol Aging*, 4, pp. 195-210.
- Ryff, C. D. (1989b). Happiness is Everything, or Is It? Exploration on the Meaning of Psychological Well-Being. *Journal of Personality a Social Psychology*, 57, pp. 1069-1081.
- Schmit, P. (1998). Nouvelles perspectives pou l'evolution de l'approche centrée sur la personne. *Breennpunkt*, n° esp., pp. 103-112.
- Tashakkori, A. i Charles, T. (1998). *Mixed Methodology*. London: Sage.
- Trochim, W. M. (2008). The Evaluation of Large Research Initiatives: A Participatory Integrative Mixed-Methods Approach *American Journal of Evaluation*. March 29: 8-28.
- Wild, R. (2006). *Genügend gute Eltern*. Weinheim: Beltz Verlag.

Data de recepció: 28-01-2016  
 Data d'acceptació: 01-04-2016