

La repuesta empática: Análisis de la consistencia del rendimiento en los distintos pasos del proceso

**Gabriel Reyes Figueroa
Dagoberto Benitez Jimenez
Blanca Ortiz de Zuñiga y E.**

RESUMEN

Sobre el supuesto de la existencia de una serie de pasos secuenciales como parte del proceso de producción de la respuesta empática, el presente estudio intentó obtener información acerca de la posible relación entre dichos pasos.

Con la utilización de un diseño de tipo "ex-post-facto", y a partir de la comparación de dos grupos de diferente nivel de agudeza empática, se examinó el grado de consistencia en el rendimiento ante cada uno de dichos pasos.

Se concluye que si bien un rendimiento medio o alto en los pasos considerados como previos, la respuesta no asegura la obtención de niveles altos de Agudeza Empática, sin embargo estos mismos niveles son necesarios para el logro exitoso de la respuesta terminal.

La empatía ha recibido múltiples definiciones surgidas desde distintas disciplinas de estudio. En particular en el ámbito de la psicología y más específicamente en la psicoterapia experiencial, la empatía ha sido entendida como la capacidad para percibir coherentemente el marco de referencia interno del otro con los significados y componentes emocionales que contiene como si fuera la otra persona, pero sin perder nunca esa condición de "como si" (Rogers, 1978).

Debido a la importancia que los psicólogos de la mayoría de las orientaciones atribuyen a la empatía, tanto en el proceso de cambio personal psicoterapéutico como en las relaciones humanas en general (Fiedler, 1950; Bergin y Solomon, 1970; Morales, inédito), se han buscado diversas fórmulas para su desarrollo. Como producto de lo anterior, se ha consolidado una línea de investigación cuyo eje central ha sido la estructuración y aplicación de programas de entrenamiento de la empatía. Los resultados hasta ahora obtenidos, muestran la efectividad de los modelos utilizados, los cuales han permitido, luego de una serie de sesiones de entrenamiento aumentar de manera significativa los niveles de respuestas comprensiva empática de los sujetos que han sido sometidos a tales sesiones de aprendizaje (Reyes, 1974; Reyes y Benitez, 1980, 1991).

Los datos anteriores provienen de mediciones realizadas inmediatamente después de terminado el entrenamiento y muestran por tanto los cambios en el corto plazo. Un estudio de seguimiento desarrollado también por los autores permitió establecer la mayor efectividad de la modalidad denominada didáctico-experiencial toda vez que se busca la permanencia en el tiempo de los logros alcanzados (Reyes y Benitez, 1991).

Aún cuando esta es una exposición general conviene especificar que la atención de las investigaciones para establecer los logros alcanzados se ha centrado en la "capacidad verbal (de los sujetos entrenados) para expresar la comprensión alcanzada". Esto último se ha denominado agudeza empática y presumiblemente puede entenderse como una prueba o muestra que la empatía se está ejerciendo. Este marcado interés de las investigaciones, parece responder a un cierto imperativo teórico que señala que para que se produzca el cambio personal, el cliente debe "percibir las condiciones que el terapeuta le ofrece". (Rogers, 1961). Entre tales condiciones se destaca de manera principal la comprensión empática. Además de esto y como una consecuencia lógica, se espera que el terapeuta sea capaz de expresar la comprensión alcanzada.

En relación a esto, un análisis de la literatura y la acumulación de información obtenida de los diversos trabajos, ha derivado en la identificación de una serie de pasos que se supone son parte necesaria del proceso para alcanzar la comprensión empática. En efecto, el primero de ellos se relaciona con la capacidad de escuchar abiertamente los distintos aspectos o elementos presentes en un mensaje. Por otra parte, el modo particular como una persona otorga significados a su experiencia, denominado aquí, el marco de referencia interna del emisor, se constituye en un nuevo paso. Tal requerimiento está a la base de la comprensión empática en tanto exige del receptor un ponerse en el lugar del otro para captar los significados personales que el emisor expone en su mensaje. Asimismo, los sentimientos, sean estos explícitos o implícitos, revelan el sello personal, la forma específica en que el emisor se ve afectado por la situación que expone en su mensaje. La captación de la forma particular de sentir constituye también un paso esencial en el proceso de comprensión empática. Por último, la habilidad de expresar verbalmente lo que se ha comprendido, configura lo que se ha denominado la respuesta empática, y ha sido también considerada como un nuevo paso en el proceso antes aludido (Reyes y Benitez, 1990).

El ordenamiento expuesto, no pasa de ser una pauta guía para el diseño de los programas de entrenamiento y en particular para la ejercitación de cada uno de los pasos. Si bien esto, ha sido útil para tales efectos, dicha secuencia de pasos no ha sido hasta ahora investigada.

Si bien los resultados obtenidos a partir de tal planteamiento han sido exitosos, lo que apoya la racionalidad de la secuencia. Sin embargo, hay que obtener en cuenta que los datos y sus análisis han privilegiado, por una parte, los resultados grupales, obviando el problema de los sujetos que no lograban mejorar sus niveles de respuesta, y por otra, se han centrado exclusivamente en la respuesta terminal, es decir en la expresión verbal de lo comprendido. A la vista de la secuencia antes expuesta, se ha estado considerando tan sólo el último paso del proceso descrito. Una decisión como esta descansaría en el supuesto que la capacidad de respuesta implicaría el éxito en los pasos anteriores. Sería razonable pensar que esto es así en el caso de los altos niveles de respuesta, sin embargo cuando se observan bajos rendimientos, no es posible saber cuál o cuáles son los puntos de interferencia en el aprendizaje.

En relación a lo anteriormente expuesto, cabe preguntarse las razones por las cuales el entrenamiento no es efectivo para todos y cada uno de los sujetos que participan de él. Hasta ahora, sólo se han alcanzado respuestas parciales a esta pregunta. Esto deriva de la complejidad del fenómeno y requiere de múltiples trabajos que permitan, paulatinamente, enriquecer los conocimientos acerca de la empatía para sí obtener una mejor información.

Si bien la mayor parte de los sujetos, considerados como grupo, sometidos a entrenamiento mejoran sus niveles de rendimiento, el examen de los datos muestra por una parte que el rango de aumentos en general no sobrepasa los puntos medios de la escala de Truax. Por otra parte, se observan variaciones no sólo en los rendimientos grupales sino también en los individuales. Con respecto a la variabilidad intrasujeto, hay que considerar que esta podría originarse en el rendimiento frente a los distintos ítems, y/ o también al interior del proceso de producción de cada una de las respuestas, pudiendo existir diferencias de rendimiento en las distintas etapas o pasos que constituyen su proceso de producción. Esto último constituye la preocupación central de este estudio.

Como ya se ha señalado, la empatía aquí está siendo entendida como un proceso que implica cuatro pasos o etapas, los cuales, probablemente, poseen algún tipo de relación. Este ordenamiento que está siendo la base orientadora de los entrenamientos debe ser cuestionada e investigado. Podemos por tanto preguntarnos: si se analizan los resultados de un grupo sometido a un entrenamiento didáctico-experiencial en empatía, ¿se observarán diferencias significativas en el rendimiento de los sujetos ante las distintas etapas del proceso de producción de la respuesta empática?

HIPOTESIS

Los resultados esperados pueden expresarse a través de las formulación de las siguientes hipótesis:

- 1.- Los sujetos con altos niveles de agudeza empática presentarán un rendimiento significativamente superior a los sujetos con bajos niveles, en la evaluación de todos y cada uno de los distintos pasos o etapas constitutivas del proceso de producción de la respuesta empática.
- 2.- Los resultados con niveles altos de agudeza empática presentarán, como grupo, un rendimiento consistente (homogeneo) en el rendimiento frente a los distintos pasos o etapas del proceso de producción de la respuesta empática.
- 3.- Los sujetos con niveles bajos de agudeza empática presentarán, como grupo, variaciones en el rendimiento de los distintos pasos o etapas constitutivas del proceso de producción de la respuesta empática.

METODOLOGIA

Universo y muestra

El colectivo de este estudio estuvo compuesto por la totalidad de los alumnos del primer año de la carrera de psicología de la Universidad de Chile en 1993 (n = 56), los cuales recibieron previamente, un entrenamiento didáctico experiencial en empatía. Del mencio-

nado colectivo se obtuvo una muestra de elección razonada de grupo único (Briones, 1987), correspondiente al 54% de los sujetos del colectivo, seleccionados sobre la base de la obtención de puntajes extremos en su rendimiento en agudeza empática (27% superior y 27% inferior).

Diseño

En base al tipo de estudio, en el cual se desea obtener información sobre variables no manipulables, se ha seleccionado un diseño de tipo ex-post-facto, especialmente adecuado para estos fines (Kerlinger, 1984).

Definición de variables

Agudeza empática: "es la sensibilidad del terapeuta al flujo de sentimientos del cliente, y la habilidad verbal para comunicar esta comprensión en un lenguaje acorde con dicho flujo" (Truax Y Carkuff, 1967).

Definición operacional: Es el puntaje alcanzado por cada sujeto en 3 mensajes experienciales evaluados según la escala de agudeza empática de Truax (1961).

Escuchar activo: Se refiere a entender tanto los aspectos verbales como no verbales contenidos en el mensaje, reteniéndolo en su globalidad.

Definición operacional: Es el puntaje logrado por los sujetos en los 3 mensajes experienciales evaluados según los criterios corregidos de la subescala de escuchar activo de la prueba de Espinoza y Thumala (1993).

Captación del marco de referencia: Se refiere a la conducta compleja de mirar el mundo del otro, desde su propio ángulo personal, considerando los matices de su experiencia por encima de las diferencias personales que ésta puede tener con el modo particular de pensar y sentir del terapeuta.

Definición operacional: Es el puntaje obtenido por los sujetos en los 3 mensajes experienciales evaluados según los criterios corregidos de la subescala de Captación del Marco de Referencia del otro de la prueba de Espinoza y Thumala (1993).

Discriminación de sentimientos y significados personales: Se refiere al reconocimiento de la cualidad afectiva contenida en el mensaje del otro.

Definición operacional: Puntaje alcanzado por los sujetos en las 3 mensajes experienciales evaluados según los criterios corregidos de la subescala de Discriminación de Sentimientos y Significados Personales de la prueba de Espinoza y Thumala (1993).

Homogeneidad de rendimiento: Se refiere a la equivalencia del rendimiento observado en las distintas etapas o pasos del proceso de producción de la respuesta empática.

Se utilizaron dos criterios de operacionalización de variables:

Definición operacional:

Criterio 1

Esta variable se dicotomizará en dos valores: "homogéneo" y "heterogéneo". La clasificación de los rendimientos de los sujetos se realizará en base al siguiente criterio: Se considerarán homogéneos aquellos cuya variabilidad no supere, en más o en menos, las 25 unidades percentilares sobre el puntaje obtenido en Agudeza empática, considerada esta como variable criterio. El resto de los rendimientos será considerado heterogéneo.

Criterio 2

A efectos de evaluar el rendimiento cada paso se segmentó en tres categorías (alto, medio y bajo) matemáticamente iguales, en base al rango de valores observados aproximado al entero superior. Dentro de cada valor se contabilizaron el número de casos observados.

Instrumentos de medición

Escala de Agudeza Empática de C. Truax: Es una pauta de observación y clasificación de conductas verbales creada por Charles Truax en 1961. Esta destinada a la medición del nivel de agudeza empática ofrecido por un terapeuta, a través del análisis del contenido de sus interacciones psicoterapéuticas. La escala establece 9 grados de agudeza, que van desde (falta completa de agudeza), al 9 (grado máximo de agudeza) que corresponde al caso en que las respuestas del terapeuta reflejan una comprensión cabal del marco de referencia del cliente y de sus sentimientos obvios e implícitos. Debe ser aplicada por expertos que además hayan sido adiestrados en su uso. (Truax, 1967).

Escala de Agudeza Empática de Espinoza y Thumala: Es una escala destinada a la medición, independiente, de cada uno de los pasos o etapas del proceso de construcción de la respuesta empática. Consta de 4 subescalas, cada una de las cuales está conformada por 8 comunicaciones experienciales filmadas, dadas por distintos actores, hombres y mujeres con edades y problemáticas diversas. La escala se puede aplicar en forma masiva y establece criterios de corrección diferenciales para cada una de las subescalas. (Espinoza y Thumala, 1993).

Es necesario señalar, que esta investigación sólo utilizó algunos de los ítems y criterios de corrección de las escala de Espinoza y Thumala.

Procedimientos

Se contemplaron las siguientes etapas:

- Selección del set de mensajes

Con material extraído de la prueba de Espinoza y Thumala, se seleccionaron 3 ítems que reunían los requisitos de dificultad y calidad de filmación adecuados para los fines de esta investigación.

- Mediciones

La aplicación de la prueba se realizó en forma colectiva.

Los 3 ítems que conformaron la prueba, se proyectaron con intervalos de tiempo de 9 minutos. En cada uno de los intervalos los sujetos realizaron las siguientes tareas.

- Elaborar y emitir una respuesta empática como contestación al mensaje proyectado.
- Describir, tanto los principales aspectos verbales o de contenido del mensaje, como los no verbales más destacados de la actuación del emisor del mensaje.
- Indicar los sentimientos centrales contenidos, implícita o explícitamente, en el mensaje.
- Señalar cual es en su opinión el marco personal de referencia desde el cual el emisor entrega su mensaje.

Con el fin de contrarrestar los efectos del aprendizaje en el desarrollo de las diversas tareas a efectuar por los sujetos, el orden, de las tres últimas, se modificó a través de la técnica del contrabalanceo. La emisión de la respuesta empática en cambio se efectuó siempre inmediatamente después de proyectado el mensaje.

- Evaluación de los niveles de rendimiento alcanzados en las distintas instancias de medición

La evaluación del rendimiento en las distintas etapas del proceso de producción y verbalización de la respuesta empática, estuvo a cargo de jueces expertos, quienes efectuaron a ciegas dicha evaluación.

- Jueces

Tres psicólogos, poseedores de conocimientos teóricos y prácticos de la Psicoterapia centrada en el Cliente, y con experiencia clínica de a lo menos dos años, fueron utilizados como jueces evaluadores. Estas personas fueron entrenadas y homogeneizadas en el uso de las escalas y criterios de medición a utilizar.

RELACION ENTRE VARIABLES, EN BASE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL GRUPO TOTAL

	A. Empática	E. Activo	R. Sentim.	M. Referen
A. Empática	-	0,22	- 0,13	0,14
E. Activo		-	- 0,23	0,29
R. Sentim.			-	- 0,15
M. Referenc.				-

Correlaciones de Spearman obtenidas a partir de los puntajes brutos de los sujetos.

COMPARACION DE LAS DISTINTAS ETAPAS EN BASE A LAS FRECUENCIAS OBSERVADAS EN LAS TRES CATEGORIAS DE RENDIMIENTO ESTABLECIDAS PARA EL GRUPO TOTAL

	A. Empática	E. Activo	R. Sentim.	M. Refen.
Alto	14,3 %	8,12 %	65,3 %	38,79 %
Medio	63,3 %	25,40 %	26,5 %	48,97 %
Bajo	22,4 %	66,48 %	8,2 %	12,24 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %

COMPARACION DE LAS ETAPAS DEL PROCESO EN LOS GRUPOS DE ALTO Y BAJO RENDIMIENTO EN AGUDEZA EMPATICA

Grupo alto

A. Empática vs Escuchar activo	W = 114	p - 0,05
A. Empática vs R. de Sentimientos	W = 103	p - 0,05
A. Empática vs Marco de Referencia	W = 116	p - 0,05
E. Activo vs R de Sentimientos	W = 10	p - 0,05
E. Activo vs M. de Referencia	W = 20	p - 0,05
R. de Sentimientos vs M. Referencia	W = 20	p - 0,05

Realizadas las pruebas de Wilcoxon correspondientes, se encontraron diferencias significativas favorables a la variable agudeza empática en relación el resto de las variables estudiadas, dicha diferencia se obtuvo con un 95% de confiabilidad. En la comparación entre si del resto de las variables no se encontraron diferencias significativas.

Grupo bajo

A. Empática vs Escuchar Activo	W = -103	p - 0,05
A. Empática vs R. de Sentimientos	W = -100	p - 0,05
A. Empática vs Marco de Referencia	W = -103	p - 0,05
E. Activo vs R. de Sentimientos	W = -15	p - 0,05
E. Activo vs M. de Referencia	W = -20	p - 0,05
R. de Sentimientos vs M. Referencia	W = 6	p - 0,05

Realizadas las pruebas de Wilcoxon correspondientes, se encontraron diferencias significativas desfavorables a la variable agudeza empática en relación el resto de las variables estudiadas, dicha diferencia se obtuvo con un 95% de confiabilidad. En la comparación entre si del resto de las variables no se encontraron diferencias significativas.

Nota: Comparaciones hechas sobre la base de unidades percentilares obtenidas a partir del total del colectivo inicial.

RESULTADOS

COMPARACIONES EN LAS DISTINTAS ETAPAS DEL PROCESO ENTRE LOS GRUPOS EXTREMOS (27%) EN SU RENDIMIENTO EN AGUDEZA EMPATICA

En las tablas que a continuación se presentan se entregan los resultados obtenidos en la comparación de los grupos extremos. La agudeza empática se consideró a nivel intervalar, mientras que las otras tres variables se trataron a nivel ordinal.

Agudeza Empática

TABLA 1

Grupos	Media	DS	to	p ≤
Alto (n=15)	3,72	0,42	12,063	0.001
Bajo (n=15)	1,75	0,47		

Realizada la prueba t de Student se encontraron diferencias significativas con un 99,9% de confiabilidad.

Escuchar Activo

TABLA 2

Grupos	Md	U	zo	P ≤
Alto (n=15)	1,3	211	0,872	0,383
Bajo (n=15)	1,0			

Realizada la prueba U de Mann - Whitney no se hallaron diferencias significativas entre los grupos.

Reconocimiento de Sentimientos

TABLA 3

Grupos	Md	U	zo	p ≤
Alto (n=15)	5,3	244,5	0,480	0,631
Bajo (n=15)	5,5			

Realizada la prueba U de Mann - Whitney no se hallaron diferencias significativas entre los grupos.

Marco de Referencia

TABLA 4

Grupos	Md	U	zo	p ≤
Alto (n=15)	4,3	229,5	0,104	0,917
Bajo (n=15)	4,3			

Realizada la prueba U de Mann- Whitney no se hallaron diferencias significativas entre los grupos.

Nota: En las tablas 2,3 y 4, las comparaciones se hicieron en base a los puntajes brutos, cuyas escalas van de 0 a 7.

DISCUSION

Un primer examen de los datos reportados por el grupo total, muestra un rendimiento diferencial en las distintas etapas del proceso de producción de la respuesta empática. El más alto rendimiento se alcanzó en la discriminación de sentimientos, en tanto que el más bajo correspondió al escuchar activo. Al respecto cabe señalar, que el rango de movilidad

de los puntajes obtenidos por el grupo en la variable escuchar activo es muy bajo, por lo que se hace evidente la falta de discriminación de la medición. El no considerar esto como la más factible explicación, constituiría un fuerte desafío a la lógica y al sentido común. En efecto, no es posible sostener que las personas después de recibir un entrenamiento no sean capaces de exponer verbalmente lo que han escuchado y si sean capaces de exponer los sentimientos y el marco de referencia captados, los cuales obviamente, forman parte del material escuchado. La consideración de algunas observaciones hechas al momento de la corrección parece indicar que estos resultados obedecen a una sumatoria de factores. Se aprecia aquí personas que aparentemente no entendieron las instrucciones, otras que probablemente no fueron capaces de reproducir textualmente lo escuchado, junto aquellas que introdujeron claras distorsiones a los mensajes que se les presentaron. Con todo, sigue siendo evidente que esta parte de la prueba no ayuda hacer distinciones entre los sujetos. Lo anterior no desdice la aparente facilidad de los sujetos para distinguir sentimientos. Estos resultados podrían tentativamente explicarse como una expresión de la cultura predominante entre estudiantes de psicología que a la vez de valorar la importancia de las emociones y sentimientos tienden a interpretar la conducta ajena desde marcos de referencia personales e incluso teóricos, hecho este último que quedó claramente en evidencia.

Por otra parte una observación más específica de los datos indica que tanto en las escalas de discriminación de sentimientos, así como en la discriminación del marco de referencia y el escuchar activo, no se observaron diferencias entre los grupos extremos. Es decir, lo único que hace diferente a los llamados grupos extremos es su nivel de Agudeza Empática. Más allá de otras consideraciones, esto parece indicar que el paso de poner en palabras lo que se ha escuchado respecto de los sentimientos y significados personales del emisor resulta crucial. Es probable que en esto (en la Agudeza Empática) se pongan en juego factores que en esta investigación no fueron previstos tales como fluidez verbal o la capacidad de expresión escrita de lo que se quiere decir. Siendo esto probable, llama la atención al observar los datos, el que en el grupo de bajo nivel de agudeza empática se encuentran sujetos con rendimientos notoriamente altos en las otras escalas, en tanto que en el grupo alto se observan diferencias tan extremas. En consecuencia, es posible pensar, descontando los resultados del escuchar activo por las razones que ya se señalaron, que para tener un buen rendimiento en Agudeza Empática es necesario al menos obtener niveles medios o altos en la captación de sentimientos y la distinción del marco de referencia. La lógica de las hipótesis que se plantearon, descansa en la creencia aún sustentable de la dificultad que implica la producción de altos niveles de Agudeza Empática asociados a bajos logros en las otras escalas. La presencia de este tipo de resultados habría requerido una revisión de los fundamentos, tantos teóricos como experienciales, que han guiado esta investigación. De hecho en la presente investigación, como ya se señaló, resultados de este tipo sólo parecen atribuibles a factores tales como errores de medición, mal entendimiento de las instrucciones, etc.

Reiterando algunas de las ideas anteriores, es importante destacar que si bien los resultados muestran una falta de relación entre las etapas, es decir los sujetos varían en su ordenamiento según la etapa evaluada, no se da que existan sujetos con niveles de Agudeza Empática alta que al mismo tiempo presenten niveles bajos en las otras escalas. Esto permitiría concluir que si bien un rendimiento medio o alto en la discriminación de sentimientos y del marco de referencia no asegura la obtención de niveles altos de Agudeza Empática, sin embargo estos mismos niveles son necesarios para el logro exitoso de la respuesta terminal.

Una mirada globalizante de la información obtenida, apoya la idea que la respuesta empática es una conducta compleja que no implica una sumatoria de las partes sino una integración de las mismas.

Por último una mayor claridad respecto del problema enfocado requeriría del desarrollo de nuevos estudios que consideren factores tales como el efecto de la motivación por el entrenamiento, la influencia de los valores en el proceso de aprendizaje, la habilidad de expresión verbal y escrita de los entrenados y perfeccionamiento del procedimiento de evaluación especialmente en lo relativo a la variable escuchar activo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- BERGIN, A. Y SOLOMON, S. (1970) Personality and Performance Correlates of Empathic Understanding in Psychotherapy. En J.I. Hart y T.M. Tomlinson (ed). **New Directions in Client-Centered Therapy**. Houghton Mifflin Company. Boston.
- BRIONES, G. (1987) **Métodos y técnicas de investigación social** Editorial Trillas. México.
- ESPINOA, T. Y THUMALA, D. (1993) Construcción de una escala de medición de la agudeza empática. Tesis de grado Depto. de Psicología, U. de Chile.
- FIEDLER, F. E. (1950) Concept of an ideal Therapeutic Relationship **Journal of Consulting Psychology**, 14,436 -445.
- KERLINGER, F. (1984) Investigación del comportamiento. Ed. Interamericana. México.
- MORALES, M. (1987) Trabajo inédito. Universidad Católica.
- REYES, G. (1974) Evaluación de un programa de entrenamiento para terapeutas Rogerianos. Tesis de grado. Depto de Psicología U. de Chile.
- REYES, G. y BENITEZ, D. (1980) Relaciones entrenamiento- Agudeza Empática y efectos colaterales en el funcionamiento psicológico. **Revista Chilena de Psicología**. V.3, N° 2,
- REYES, G. Y BENITEZ, D. (1991) Efectos de dos modalidades de supervisión sobre el desarrollo de la agudeza empática y la expresión personal. **Revista Psicología**. Editada por el Departamento de Psicología de Universidad de Chile. 2, 55 - 63.
- ROGERS, C.R. (1961) **On becoming a person**. Ed. Houghton Mifflin Company.
- ROGERS, C.R. (1978) **Terapia, personalidad y relaciones interpersonales**. Ed. Nueva Visión, Buenos Aires.
- TRUAX, CH. (1961) A Scale for measurement of accurate empathy. **Psychiatric Institute Bulletin**, University of Wisconsin, 12, 376 -381.
- TRUAX, Ch. y CARKHUFF, R. (1967) **Toward effective counseling Psychology**, 10, 256 -263.