

Grupos de Autoayuda: Evaluando su paradójica promoción

*Un modelo de evaluación cualitativa continua del programa de intervención social implementado mediante los
Proyectos de Fomento y Gestión de Grupos Laicos para la Ayuda Mutua 2001-2004
(UAM - Secretaría de Desarrollo Social del DF)
Para acciones tendientes a la promoción de la salud psicosocial*

Dr. Rolando Montaña Fraire

Martes 16 de noviembre de 2004

Contenido

Introducción	3
El programa de intervención social a evaluar	5
El grupo de autoayuda y la ayuda mutua	8
Las acciones emprendidas y sus objetivos	11
Consideraciones para el proceso de evaluación	14
El proceso de evaluación: Objetivos y lógica	15
Las estrategias y técnicas de evaluación	17
<i>Entrevista grupal</i>	18
<i>Entrevista individual</i>	19
<i>Observación de grupos</i>	20
<i>Formatos de encuesta para recabar datos adicionales</i>	20
Sistematización de la información	21
<i>Tabla de vaciado de datos</i>	22
<i>Lista temática jerarquizada</i>	23
<i>Personas a las que se entrevista y grupos que se observan</i>	23
Redacción de la evaluación cualitativa	24
Discusión y conclusiones	25
Bibliografía	26

Resumen

Se propone un modelo de evaluación psicosocial cualitativa, para las acciones de intervención social que son producto de proyectos de fomento y gestión de grupos de autoayuda, como modalidades de promoción del bienestar psicosocial en comunidad. Se trata de una propuesta con la que se busca hacer posible un proceso continuo de análisis, reflexión y ponderación del trabajo profesional realizado en apoyo de procesos sociales de ayuda mutua y en grupos de autoayuda. Con una perspectiva fundada en las nociones y metodología de la investigación cualitativa, se presenta un diseño que integra estrategias de entrevista individual, grupal, observación de grupos y encuestas. Todo ello se sistematiza para la producción de un texto final, resumen del análisis cualitativo hecho para los procesos implicados. Para comprender tanto la propuesta de evaluación como la materia en cuestión, se comienza con una detallada reseña de las premisas y modalidades de este paradójico trabajo de promoción y apoyo de la autogestión grupal. Se revisan también los procesos de investigación que le dieron origen, para los cuales este modelo se plantea además como recurso, para el avance en la indagación científica correspondiente.

Introducción

Producto entre otras cosas de una urbanización acelerada, con la que se pasó de un 80% rural a un 80% urbano en menos de veinte años, México es un país que luego de un violento proceso de cambio, cuenta con una pobre capacidad de organización y respuesta social. La fortaleza del tejido social en *otras* sociedades, sujetas también a la violencia sistémica de la lógica de mercado y competencia globalizadas, permite situaciones de un relativamente mayor bienestar social y subjetivo. Pero aquí, el impacto en los sujetos del desempleo, la presión hacia el consumo, la movilidad geográfica y otros fenómenos socioculturales y económicos, tienen efectos aún más devastadores, tanto en lo social como en su efecto sobre las redes familiares y los procesos de subjetivación. Sin recursos adecuados de sostén y contención, los sujetos se ven afectados en su misma constitución y capacidad de adaptación activa a la realidad. Toda protesta, resistencia y acción tendiente a la elaboración personal o colectiva de conflictivas situaciones de vida, se encuentra con pocas vías y mecanismos para su resolución. Una limitada capacidad autónoma de las formas de organización microsocial es a su vez causa y origen de una también limitada capacidad autónoma de los propios sujetos. Pero son justamente estos potenciales los que se requieren, para el bienestar subjetivo, social, económico y general, incluso para este mismo modelo social y económico.

Es en las relaciones democráticas y pacíficas de participación, tanto en el ámbito macro como en el microsocial, donde se encuentra el potencial de transformación de los violentos procesos de subjetivación que generan malestar colectivo, familiar y finalmente originan el propio conflicto subjetivo. Es a la situación de fraccionamiento social que se tiene que hacer frente, con potentes recursos de sostén, vinculación y colaboración. Como diría la famosa antropóloga Margaret Mead, “nunca debe dudarse que un pequeño grupo de personas comprometidas y pensantes pueden cambiar el mundo. En realidad es lo único que ha logrado cambiarlo” (Madara, 1998:35). El potencial de la acción grupal humana es vasto. Y por ser propiedad y responsabilidad para su sostenimiento de sus propios integrantes, los grupos de autoayuda, como formas de organización social, privilegian además del trabajo grupal estructurado, la capacidad de acción autónoma, primero en términos del proyecto conjunto y luego, como efecto de subjetivación la de los propios sujetos.

Denominados de ayuda mutua por los investigadores y especialistas que trabajamos el tema, el gran potencial de los grupos de autoayuda es de una importancia tal que la colaboración con grupos existentes es ya una especialidad y ámbito de profesionalización en el campo “psi” y otros, tales como enfermería y trabajo social. La promoción profesional de la formación de nuevos grupos, así como acciones institucionales tendientes a este fin, son también parte de este campo de estudio y trabajo. Los *Proyectos de Fomento y Gestión de Grupos Laicos para la Ayuda Mutua*, propuestos, diseñados y coordinados por el autor, son pioneros en estos ámbitos en México, particularmente en lo concerniente a la generación de propuestas, métodos y materiales aplicables al desarrollo de modelos de trabajo grupal, así como para el trabajo de promoción y el apoyo profesional en apoyo de la fundación de nuevos grupos.

Como estrategia para avanzar en los objetivos y lograr mejoras ceñidas a lo que los elementos observables y reportados arrojan, diseñar e implementar este *Modelo de evaluación continua* de las acciones realizadas en los últimos cuatro años de trabajo en todas las *Delegaciones del Distrito Federal*, así como de las que se encuentran en curso, se hace un medio valioso para la mejora en las ofertas de apoyo a la comunidad. Como expediente para el

proceso de investigación que prosigue, mismo que dio origen y recursos conceptuales a las acciones en comunidad emprendidas, el presente *Modelo de evaluación* y los productos derivados de su aplicación, se proponen también como recursos para la reflexión continua en los ejes temáticos con los que se trabaja. En esto se puede confiar, porque en gran medida las estrategias y herramientas que integra han sido probadas ya en versiones previas, como parte de acciones de evaluación, además de ser propias de la investigación cualitativa aplicada.

Para el avance en el propio trabajo de promoción de la salud psicosocial y formación de profesionales, en este ámbito de trabajo y especialidad, la evaluación constante y sistemática es herramienta que permite reconocer los alcances o limitaciones de los mecanismos, materiales y recursos, aplicados para la promoción y apoyo de la fundación de nuevos grupos. También se hacen medio para reconocer los obstáculos propios de la acción profesional, al ofrecer información que permite contraponer aquellos casos en que se lograron objetivos particulares y otros contrarios. Una evaluación cualitativa del proceso de fomento y gestión de grupos de ayuda mutua, así como de la formación profesional para esa labor, hace posible un análisis en la complejidad. Permite explorar lo ya conocido, pero también reconocer los elementos subjetivos involucrados, y toda una variedad de obstáculos, frecuentemente sutiles o difíciles de apreciar.

Siendo juez y parte el autor de este *Modelo integrado de evaluación cualitativa* (para los *Proyectos de Fomento y Gestión de Grupos Laicos para la Ayuda Mutua*) es natural que sea necesario su análisis crítico y modificaciones subsecuentes, como parte del trabajo de equipo de quienes coordinamos y operamos estos proyectos de formación y trabajo en comunidad. Será necesario también un diálogo con nuestros contrapartes –funcionarios, personal directivo y de coordinación y profesionales activos en comunidad– pertenecientes a las varias agencias involucradas, para así afinarlo y acordar las modalidades de su implementación, y el uso de sus productos derivados.

Se trata primordialmente de la *Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar* y el personal psicosocial adscrito a sus 16 *Unidades* en cada Delegación del DF; el *Instituto de las Mujeres* y su personal del área de *Desarrollo Personal y Colectivo*, en sus propias 16 *Unidades*; y el *Instituto de Asistencia e Integración Social*, en sus distintos *Centros de Atención e Integración Social*, alrededor de la ciudad, todos ellos pertenecientes a la *Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal*. También será necesario consultar y llevar a cabo acciones de evaluación en aquellas asociaciones civiles y organizaciones sociales que en distintos momentos han solicitado nuestro apoyo. Entre ellas se cuentan aquellos grupos que iniciaron con el auspicio de las agencias citadas, pero que hoy se reúnen en otros lugares. También organizaciones tales como la asociación mexicana de arterioesclerosis y otras, con las que hemos tenido el gusto y la fortuna de colaborar en apoyo de la formación de nuevos grupos.

Es necesario conocer el carácter y potencial de un grupo de autoayuda y de la ayuda mutua como proceso, para comprender la lógica de las acciones emprendidas con los proyectos que se evalúan, así como los objetivos buscados en el trabajo en comunidad, y el carácter de la formación ofrecida a los profesionales que participan en estos procesos de promoción psicosocial. Solamente así será posible reconocer el carácter requerido, y argumentar a favor de los mecanismos apropiados para este *Modelo de evaluación* de actividades realizadas y en curso.

Siendo el objetivo sistematizar un proceso continuo de evaluación *cualitativa*, es necesario tener claras las premisas conceptuales de estos grupos, y la forma y tipo de trabajo subjetivo y colaboración que integran. Hacer suyo el proyecto de fundar y sostener un grupo es la propuesta que se promueve, asunto paradójico por excelencia:

- ¿Es posible promover la autogestión?
- ¿Cómo se logra ayudar a que los sujetos se ayuden a sí mismos?

Con este carácter polémico de la propuesta es que se trabaja, y lo que se evalúa es la medida en que se logran los objetivos sustanciales de la ayuda mutua grupal, con base en la valoración e impacto reportados por los propios integrantes de grupo.

La estructura general del trabajo es la siguiente:

1. Se reseña breve y apretadamente el proceso que llevó a la realización de estos proyectos de intervención.
2. Se explican algunos conceptos y características de estos grupos, a partir tanto de lo que se reconoce para el tema en la literatura especializada, como también de lo obtenido como resultados de investigación. Todos ellos son fundamento y guía para el diseño de acciones en comunidad, y para la formación de profesionales. Y deberán serlo también para su evaluación, siempre que sean los sujetos y procesos los que permitan en última instancia desbancar mitos y errores en el trabajo, y en la comprensión del tema.
3. Se reseñan brevemente y en términos genéricos las acciones emprendidas y sus objetivos.
4. Se detallan las estrategias y técnicas de evaluación, mismas que se han implementado ya en versiones preliminares. Esto incluye una forma de sistematizar la información recabada, para hacerla materia prima para la reflexión, propia de la evaluación cualitativa, a realizar en cada caso. Se describen mecanismos y estrategias integrados al *Modelo*, para conformar un todo que busca ayudar a reconocer y analizar el avance, tanto como los obstáculos y fallas, para este complejo proceso de promoción de formas de organización social, propicias para la ayuda mutua grupal.
5. Se termina con una breve reflexión, seguida de la bibliografía, misma que integra los textos citados, los consultados y algunos otros de referencia.

El programa de intervención social a evaluar

A fines del año 1998 se reseñó el trabajo de investigación sobre factores terapéuticos y procesos grupales en grupos de autoayuda en México del autor (Montaña, 1999) en reuniones del *Grupo de Expertos en Salud Mental Comunitaria*. Quienes colaboramos en ese *Grupo* contribuimos al diseño de acciones que se implementarían con el *Gobierno del Distrito Federal* (GDF), como parte de su sistema de *Servicios Comunitarios Integrados* (SeCoI). El interés que despertó el tema de investigación reseñado, especialmente entre funcionarios de la *Secretaría de Desarrollo Social* y del *DIF* del DF, resultó en una larga y fructífera colaboración. Esta inició con una propuesta de trabajo planteada en forma similar a proyectos implementados en otras regiones del mundo para la materia.

En países anglosajones (Madara, 2002) pero también en casi todos los países que podemos denominar centrales (Wallerstein, 1998) la colaboración profesional con grupos de autoayuda es común. Similarmente lo es la formación y especialización encaminada a esos fines, comúnmente parte de planes de estudio de las profesiones que se encargan de la atención social (Kurtz, 1997). Existen múltiples oficinas de apoyo a grupos que vinculan a personas interesadas en participar o iniciar uno (Madara, 2002). Los programas de

intervención social tendientes a la promoción de nuevos grupos son menos comunes, pero llegan a ser extensos y de gran trascendencia. Entre los más exitosos se encuentran aquellos que han hecho posible, por ejemplo, iniciar un grupo en cada centro de salud en todo un país, como fue el caso en Canadá en la década del 1980-1990 (Katz, 1992). Instituciones como la *Asociación Americana de Hospitales (AHA)* (Katz, 1992:3-56) trabajan activamente para la promoción de grupos de ayuda mutua, contando en este caso con uno o más grupos en más de la mitad de los hospitales agremiados (mismos que se cuentan por centenares). Se trata de una variedad de modelos y propuestas, con los que se aborda una gama de problemáticas y situaciones de vida de los participantes (Klein, 2000).

Las propuestas de trabajo en comunidad que con el presente *Modelo de evaluación* se abordan, inicialmente concebidas como intervenciones sociales en el campo de la denominada “salud mental comunitaria”, se diseñaron también para dar continuidad a un proceso de investigación, sobre grupos de autoayuda. Se diseñó así una segunda etapa de investigación, encaminada a explorar en la práctica la validez y utilidad de los hallazgos de la primera (Montaña, 2004a). Con un extenso proceso de intervención social, se llevó a cabo simultáneamente el trabajo de campo, propio de la investigación, integrando acciones diseñadas para promover y apoyar la formación de nuevos grupos de autoayuda, mediante un modelo de trabajo grupal en el que se sumaron todas las hipótesis, propuestas, nociones, conceptos y estrategias de trabajo estudiadas, así como algunos de los mecanismos operativos que se encontraron en el proceso precedente de *investigación participativa*, mismo que interesó a las instituciones y funcionarios a quienes se les reseñó. Como parte de una nueva y extensa propuesta de *investigación-acción*, y retomando los resultados de una larga exploración bibliográfica previa, los resultados de la búsqueda de elementos comunes a una lógica, filosofía y proceso grupales, propios de la ayuda mutua grupal (Montaña, 1999) conformaron un cuerpo inicial de materiales y propuestas, apropiados para su promoción y uso en comunidad.

Luego de sendos proyectos en el 1999 y 2000, que hoy pueden considerarse preliminares, con SeCoI y el DIF del DF, ya como parte de una propuesta de trabajo que integró objetivos de promoción de la salud psicosocial, con los propios de esta segunda etapa, ahora de *investigación-acción*, se inició en el 2001 el primer *Proyecto de Fomento y Gestión de Grupos Laicos para la Ayuda Mutua*. Este, patrocinado por un monto algo menor a \$200 mil pesos fue seguido en el 2002 por otro, con un financiamiento de algo más de medio millón (\$500 mil). Dos más en el 2003 sumaron \$150 mil, y actualmente otros dos en curso, para el 2004 cuentan con recursos por aproximadamente \$150 mil pesos. Sin recursos, el trabajo es muy difícil, como se constató en el trayecto inicial de trabajo e investigación, iniciado en 1994 y que resultó tanto en artículos y una tesis de maestría, como en todo aquello que luego se aplicó al trabajo en comunidad, la formación de profesionales, y a la nueva propuesta de investigación. Se mencionan aquí estos proyectos con sus montos de financiamiento como indicadores de la relevancia para las agencias de gobierno involucradas. Hablar ahora de los participantes y productos, es otra forma de reconocer el proceso, antes de pasar en secciones posteriores a la lógica del trabajo y la oferta psicosocial, necesaria de reconocerse y comprenderse, para poder detallar y discutir cualquier mecanismo propicio para su evaluación.

Con cada uno de los subsecuentes proyectos participaron alumnos de la *Licenciatura en Psicología* de la *UAM-Xochimilco*, mismos que realizaron su servicio social en esta colaboración. Alumnos de la *Maestría en Psicología Social de Grupos e Instituciones* de la misma UAM-X tuvieron un rol activo en el diseño de materiales y estrategias de trabajo, así como en las acciones de coordinación y las de formación del personal psicosocial de las

agencias involucradas. A este conjunto de estudiantes y servidores sociales se sumaron los profesionales adscritos a las agencias indicadas, quienes nos acompañaron directamente en el trabajo en comunidad y luego, tras de cursos y talleres, emprendieron por su cuenta acciones similares.

Con el tiempo se afinaron propuestas y desarrollaron nuevos materiales. Entre otras cosas se elaboraron tres videos, utilizados en talleres, cursos y procesos de fomento de la fundación de nuevos grupos. Una variedad de carteles y materiales impresos se aprovechan en actividades de formación, así como en el proceso inicial de grupos nuevos. Varios artefactos, tales como una 'estafeta' y un 'semáforo', se integran con carteles y materiales impresos, para ofrecer a cada nuevo grupo una caja de materiales de apoyo. Plasmando en los materiales de apoyo una variedad de conceptos, estrategias y actividades propuestas, el trabajo de formación de profesionales y el de fomento y gestión de nuevos grupos, así como su seguimiento y la asesoría del trabajo profesional, se han hecho todos parte de una propuesta cada vez mejor ceñida a los objetivos, lógica y concepción de esta forma de respuesta social y organización grupal, así como a las acciones profesionales que hacen posible su apoyo.

Testimonio del avance es el nivel y calidad de la reflexión en cursos trimestrales en la *UAM-Xochimilco*, y en reuniones de asesoría colectiva, celebradas mensualmente, para dar apoyo y seguimiento al trabajo profesional realizado en comunidad, por parte del personal psicosocial (psicólogos, trabajadores sociales, enfermeras) asociado a estos proyectos y perteneciente a las diversas agencias involucradas.

Como resultado de este trabajo, todo el personal psicosocial de las agencias indicadas se ha formado en cursos y aplica, en distintas formas y nivel, los conceptos, propuestas y estrategias vistos. Junto con alumnos provenientes de otras organizaciones, facultades y de la propia UAM, se han formado ya a más de 250 profesionales en talleres y cursos con 4 a 25 horas y un día a tres meses de trabajo. Luego de docenas de pláticas, conferencias y procesos de fomento y gestión, han iniciado poco más de 50 grupos, con el apoyo directo de los equipos responsables de los subsecuentes *Proyectos*, además de una similar cantidad de grupos gestionados independientemente, por parte de los profesionales formados.

El efecto principal del trabajo es el beneficio para los participantes, desde la primera reunión, cualquiera que sea finalmente la duración del grupo. La capacidad de operar sin guía profesional, incluso en una sola reunión, es ya indicador del tipo de colaboración y concepción grupal que se aprende; la capacidad de autorizarse para actuar de los sujetos; la puesta en práctica de esta forma de interacción y organización social; la asimilación de propuestas democráticas; así como de los efectos en los sujetos que todo esto implica. En el último recuento, diez de esos grupos han permanecido, operando autónomamente desde hace uno, dos y tres años o más. Este es solamente uno de los desenlaces potenciales, poco frecuente, pero muy significativo, al ser considerado por la mayoría de los especialistas en grupos en México algo poco factible, como producto del trabajo profesional.

Todo lo anterior es justamente lo que requiere ser evaluado, sistemáticamente, para que sus productos se integren, de manera organizada, al desarrollo del trabajo en comunidad, y también al proceso de investigación que le acompaña.

El grupo de autoayuda y la ayuda mutua

Quien mejor que aquel que ha sentido en carne propia una herida, puede curar tan suavemente la misma en otro.

Thomas Jefferson

La ayuda mutua implica siempre una acción *social*. Establece una forma de trabajo conjunto, basado en un posicionamiento subjetivo que se define en el momento en que se acude al encuentro de *otros* en busca de apoyo. La decisión y acción inicial instituye un principio de responsabilidad. Simultáneamente, al fundarse en la búsqueda de quienes puedan encontrarse en similares circunstancias, se establece la posibilidad subjetiva de simetría u horizontalidad, para la valoración mutua entre los sujetos, con la que se transforma el carácter de la socialidad que se establece.

Una dificultad y conflicto es motivo de una búsqueda de sentido y significado. Desde un inicio, se opta por hablar e interactuar con otros, sobre un tema que se considera común. Esta acción lleva a un encuentro en el que la palabra se hace el centro de la actividad. Y con el principio de reciprocidad y la noción de simetría, implícita en la participación por igual de una misma problemática (sea simbólicamente construida, o propia de una situación real o enfermedad) se establece una necesidad y valoración de la escucha. Pero la capacidad de escucha se hace parte de los sujetos gradualmente, con la pertenencia y participación prolongada en un medio social que, en cada caso, configura nuevamente un mismo dispositivo, que incluye una forma de grupalidad y colaboración.

Los grupos de autoayuda se basan en una misma concepción, que establece una particular forma de relación social y colaboración, a la cual se le suele denominar ayuda mutua. Se trata de un marco conceptual, premisas y una propuesta ideal, que como en todo espacio social, generan una normatividad y un deber ser de lo aceptado y esperado, por las nociones de lo que es y se hace en el grupo. Comenzando por un muy marcado énfasis del *discurso en primera persona*, que en algunos de los grupos mejor organizados implica la virtual exclusividad de esta forma de hablar, se integra una *ética de responsabilidad y compromiso subjetivos*, con lo cual se establecen modos de participación e interacción que se hacen parte de una específica forma de interacción social. Como mecanismo de trabajo de lo subjetivo en el grupo, predomina la propia forma en que la subjetividad se determina en y por el estatuto lingüístico de la primera persona (De La Peza, 1993:10). El trabajo se funda en el énfasis en este mecanismo lingüístico, que ofrece al locutor, con el propio acto de decir “yo”, la oportunidad de reconocerse a sí mismo como sujeto (Benveniste, 1971:181).

Es frecuentemente parte de la búsqueda inicial, y se establece también de inicio como fundamental, la *reciprocidad* en la participación, *compartiendo* experiencias personales, como testimonio de la propia experiencia de vida ante el grupo, proceso que se basa en un acuerdo de respeto del secreto interno, establecido como compromiso manifiesto primero, pero luego y mucho más fundamentalmente, con un pacto inconsciente que se produce en la participación (Kaës, 1995). Se finca así esta forma de interacción, con predominio de la identificación mutua, producto de la narración de experiencias de vida, y de la búsqueda, por parte de cada participante, de un proceso de cambio subjetivo. Conjuntamente se logra un proceso de ayuda, en que la forma de interactuar y las nociones que la definen, configuran una modalidad de organización social, para el trabajo analítico sobre la propia experiencia personal, germinado y hecho posible por la participación en primera persona. Se hace esto parte de la búsqueda inicial de soluciones y respuestas, que se transforma en la resignificación de la propia vida e

identidad, por parte de cada nuevo integrante que llega, buscando hacer frente a difíciles situaciones de vida, transición y conflicto psicosocial.

Un supuesto de simetría y horizontalidad, en términos de una búsqueda de la cancelación o tregua en la permanente batalla por el poder entre los sujetos, marca una medida de separación de la lucha estratégica y política, propia de las relaciones sociales en comunidad abierta. Sumado a todo lo anterior, la noción de que se esta *en terapia*, o en un proceso de *autoayuda*, finca la *necesidad* en estos espacios sociales, más que la posibilidad solamente, de entrar en formas de interacción y colaboración, que configuran y sostienen conjuntamente una particular ética y objetivos para el trabajo y la colaboración.

Es en la escucha de otros que se hace incluso posible la reintegración de los sujetos al lenguaje y a la pertenencia y participación sociales. Y esta escucha se establece primero por la concepción del espacio y la relación, pero luego en mecanismos operativos, mediante una rotación de roles diferenciados, que configuran una *función* de coordinación, antes que un lugar personal para la misma, sustentada de manera conjunta y colaborativa. Con creativas estrategias, las formas en que se opera el relevo de la palabra establece tanto el hablar, como el ceder la palabra, como un derecho de todos. Escuchar en situación de igualdad y apertura franca invita a la reciprocidad, y permite también autorizarse cada uno para hablar, precisamente porque la forma de las relaciones intersubjetivas y la circulación del poder, al interior del medio social que se configura, están siempre marcadas por esa simetría, menos que absoluta, pero enormemente valiosa y significativa en términos simbólicos.

La noción de una situación y experiencia común a todos es lo que hace posible su reunión. Pero son el interés y utilidad de lo escuchado, y la posibilidad de hablar que se hacen motivo para una participación que se hace cada vez más valiosa, y que implica una presencia constante, aunque sea irregular. Se pasa entonces del aislamiento social y subjetivo, a una específica forma de participación social. Esto genera la posibilidad de abrirse a la acción y colaboración de un mismo proyecto grupal y discurso, gracias a la seguridad y constancia del acotado y normado medio que se ofrece. Contar con una rica gama de perspectivas, discursos, posturas y de otros sujetos, que se hacen todos valiosos para los sujetos, permite un enriquecimiento, que puede ayudar a fortalecer el deseo y potencial subjetivo.

La participación social, demarcada por un mismo esquema y forma de interacción, hace factible pasar de la pasividad y repetición, a una particular forma de trabajo, marcado por una búsqueda para comprender y superar una difícil y problemática situación de vida, considerada común a todos y los conflictos subjetivos y sociales que se le asocian. Junto con fuertes procesos identificatorios y de vínculo al proyecto y grupo, se hace posible un alto nivel y calidad de la escucha, por la asimilación de una específica forma de hablar. Se integra una ética de responsabilidad en la forma de narrar en el grupo la propia experiencia, *compartiéndola* con otros en primera persona. Esto implica evitar generalizaciones, consejos, juicios de valor y otras modalidades violentas del discurso y la relación con otros. Con esto se logra llegar a importantes procesos de asociación libre y reflexión, a partir de lo que se escucha de sí mismo al hablar.

Incluso más importante que la reflexión pausada y consciente, es que la calidad de la escucha de lo narrado por otros, vinculado siempre a lo previamente escuchado permite, gracias al encuadre y marco conceptual descritos, generar un *efecto interpretante* en otros de lo narrado. Esto es en el sentido psicoanalítico del término. La subjetividad y experiencia de quien escucha son interpeladas, en la misma forma que en terapias con enfoque psicodinámico, pero como parte de una situación en la que solamente se logrará este efecto

para quien ha conseguido arribar a la disposición y capacidad de reconocer y aprovechar el carácter interpretante de lo escuchado en el grupo. Con una incrementada capacidad de escucha de lo propio y lo ajeno, el proceso de reflexión consciente, y el apoyo de una interacción que tiene este carácter interpretante, se propicia la *posibilidad* de una resignificación profunda de la historia subjetiva. Incluso la elaboración del conflicto latente, además del manifiesto. Es en la normatividad, pero sobretodo en el carácter del compromiso resultante, al *compartir* la propia experiencia personal, para beneficio del proceso en otros, con lo que cada uno establece la posibilidad de un importante vínculo con el propio proceso personal de elaboración subjetiva, para el conflicto y problemática que le trajo y mantiene en el grupo.

Es fundamental la forma del discurso que la concepción y el espacio social que se instituye hacen *necesario*. Permite transformar la experiencia singular en elemento a ser objetivado. Hace posible retomar estrategias y formas de subjetividad de las narraciones de otros y hacerlas propias. Todavía más importante es la manera en que se define, no sólo la forma de interacción y sus efectos, sino el carácter del espacio social. Se contraponen todo a los mecanismos proyectivos imperantes y socialmente avalados y difundidos. También a estrategias de violencia simbólica y ejercicio del poder, tales como por ejemplo el ridículo y la estigmatización, entre muchos otros. Esta *ética* de responsabilidad subjetiva y compromiso social con el proceso de cada participante, configuran una contracultura o cultura alterna de interacción pacífica en la participación, marcada por la responsabilidad subjetiva ante la propia palabra. Este dispositivo social es distinto al que prevalece en las culturas contemporáneas, marcadas por el predominio del mercado, la competencia y la violencia intersubjetiva. Instaaura una forma particular de procesos de subjetivación para personas en situaciones de dificultad.

Los nuevos recursos que el participante obtiene, por el carácter de la colaboración grupal que se genera, con base en la específica concepción del intercambio, y con el vínculo significativo con otros y con el espacio social, brindan una posibilidad de pertenencia y con ella, la posibilidad de una más positiva valoración subjetiva y fortaleza del yo. Al hacerse posible el movimiento subjetivo, y cambios en la apreciación de lugares y relaciones sociales, así como del sentido y significado de la propia experiencia de vida, se puede entonces entrar en una dinámica de acción y participación. Esto permite aprender, reconociendo elementos que se pueden retomar de lo narrado por otros, para construir alternativas, con lo cual se llega a generar una transformación de la propia identidad. Antes que sometimiento o enajenación subjetiva, se establecen condiciones para la integración y participación social. Se puede hablar entonces acaso de una forma de *adaptación* social, pero solamente si se le reconoce su potencial *activo* y crítico, para una transición de mayor heteronomía a una mayor autonomía.

El dispositivo grupal tiene como eje la concepción de ayuda mutua y sus nociones subalternas, tales como la reciprocidad, simetría, participación y escucha antes indicadas. La relativa homogeneidad de la situación o problemática común, sea simbólicamente construida o asociada a estados fisiológicos y sucesos objetivos, implica una gran heterogeneidad de participantes en todos los otros sentidos, porque difieren en variedad de factores y aspectos (edad, nivel económico, estudios, etcétera). Como en cualquier grupo, esto enriquece el trabajo. Se construye así un medio de producción grupal de saberes, y un espacio de sostén social, valorado por cada uno de los participantes. Este vínculo y aquella concepción hacen necesaria la acción de cada uno, para sostener el espacio, con lo cual se establece la autoadministración. Se forma así una cultura de participación y colaboración, con la que se define un específico encuadre de trabajo en cada grupo, mismo que puede ir cambiando gradualmente con el tiempo. Con el sostenimiento en común del espacio, y gracias a que la

dirección y coordinación se consideran y en distinta medida se hacen dominio de todos, se establece entonces la autonomía grupal y de proyecto. Con el paso del tiempo y la transformación social, esto se hace un proceso autogestivo, que finca la posibilidad de procesos de subjetivación, mismos que a su vez propician una mayor autonomía subjetiva.

El espacio social que se configura en un grupo de autoayuda, y la ayuda mutua como concepción, establecen la posibilidad de generar una forma de grupalidad específica, que se constituye en un gimnasio social para la subjetivación, mediante procesos de interacción normados y estructurados. Se configura un trabajo que permite la elaboración y resignificación, necesarias para superar conflictos subjetivos y psicosociales, asociados a una problemática considerada común a los participantes, pero que implican una multiplicidad de asuntos. Conforme son por cada sujeto, y en el grupo reiteradamente, se hace posible en cada caso la transformación del significado asignado a las experiencias singulares, y con ello la subjetiva.

La bienvenida e integración al sistema de nuevos miembros es el punto inicial de la ayuda que cada participante luego busca ofrecer. Pero esto se hace primordialmente *para continuar con el trabajo subjetivo* de quien ofrece sus experiencias en apoyo de otros, porque eso le permite *ratificar lo aprendido y continuar* con lo que todavía falta por ser hablado, expuesto, analizado y transformado. Al hacer cada uno de la ayuda mutua una estrategia personal, con la cual afrontar problemáticas subjetivas y psicosociales en el ámbito micro, los integrantes continúan apoyando el sostenimiento del grupo en el que deciden seguir participando. Con la suma de la participación más o menos regular de un cúmulo de personas, estos grupos se hacen un recurso social estable y disponible en el largo plazo.

Cuando los grupos de autoayuda brindan un medio tolerante de contención y apoyo a sujetos en situaciones de dificultad subjetiva, es por la forma de organización e interacción social que se genera, gracias a las nociones que los fundan. La participación en este proceso, con importantes componentes democráticos y de autogestión, puede llevar a un aprendizaje que hace posible la construcción de un mayor nivel de autonomía subjetiva.

Las acciones emprendidas y sus objetivos

*Cuando el curandero sabio ha terminado su trabajo, la gente exclama
“maravilloso, lo hemos hecho todo nosotros mismos”.*

Lao Tse

Las acciones propias de cada uno de los subsecuentes *Proyectos de Fomento y Gestión de Grupos Laicos para la Ayuda Mutua* se subdividen en varias etapas diferenciadas. Primeramente se trabaja en el *Fomento* o promoción. Seguidamente se inicia un proceso de *Gestión* o acompañamiento inicial. Posteriormente se hace la transición a un período de *Seguimiento* de mediano o largo plazo. Estos procesos y su conceptualización, así como las estrategias de trabajo aplicadas, son materia de talleres y cursos para la especialización de profesionales, adscritos a las agencias involucradas. Similarmente se llevan a cabo también acciones de *Asesoría*, para grupos establecidos y organizaciones sociales que solicitan apoyo. Adelante se describen brevemente las principales actividades que son parte de este proceso:

Pláticas de sensibilización: Se llevan a cabo para todo el personal de un *Centro o Unidad*, escuela, clínica u otra institución donde puedan fundarse uno o más grupos de autoayuda. Se abordan especialmente los conceptos de autonomía grupal y otros elementos que permitan comprender el carácter de la propuesta, como una

convocatoria a la acción propia de personas en comunidad, si bien con apoyos y asesoría, para facilitar el proceso y potenciar su acción. En este sentido, el objetivo es informar e integrar a la totalidad del personal al apoyo de quienes hagan suyo el proyecto de fundar un grupo.

Talleres de introducción: Son actividades breves, generalmente con cuatro horas de duración, encaminadas a los mismos fines que las pláticas de sensibilización, con los que se busca un nivel adicional de comprensión de la propuesta. Esto se logra primordialmente porque se integra una experiencia vivencial, en un simulacro de reunión de grupo de autoayuda en que los asistentes se hacen parte de la actividad. Es con esto y un nivel mayor de reflexión, así como tocando una gama mayor de temas y puntos, que se busca lograr que los profesionales puedan luego emprender acciones de *Fomento* y promoción por cuenta propia.

Talleres de formación: Son actividades de tres a cinco días con 18-30 horas de trabajo, en modalidad de taller, con actividades vivenciales; análisis de textos y materiales; video debates; dramatizaciones de situaciones reales; estudio de casos y otros componentes. Es el objetivo formar a personal, al menos en un primer nivel, para que tengan herramientas conceptuales y elementos prácticos, que les permitan llevar a cabo acciones de *Fomento*, pero también procesos de *Gestión* o acompañamiento del proceso de fundación de un grupo. Es fundamental su detallada comprensión de lo que puede ofrecer un grupo; la concepción que lo organiza y su carácter; las dificultades que implica su inicio y sostenimiento; y otros temas. El principal obstáculo a vencer suele ser la dificultad para reconocer el carácter del trabajo del facilitador de un proceso de fundación de un grupo de autoayuda. Para la colaboración entre profesionales y grupos de ayuda mutua, Phillis **Silverman** (Katz, 1992:85) ofrece una serie de lineamientos que nos indican la forma y carácter del posicionamiento de quien realiza este trabajo, sea de asesoría, fomento o gestión de grupos de autoayuda. Es preferible que el profesional se considere asesor técnico o consultor. Ofrece análisis, información y propuestas, como lo hace un consultor externo a una empresa cualquiera. (El grupo de ayuda mutua es empresa de sus propios integrantes.) Una vez establecida esa premisa, son importantes otras nociones: La relación entre consultor y grupo consultante es de colegas. Los consultores reconocen que cada grupo tiene o logrará su propio sistema de valores, *mediante el cual evaluar su trabajo y el logro de sus metas*. El consultor no puede decirle al consultante cómo integrar la información y recomendaciones ofrecidas. Es un invitado, antes que un integrante del grupo. No puede hacerse cargo de que las propuestas hechas sean implementadas. Y puede ser despedido por el grupo cliente en cualquier momento. En términos generales, todo se encamina a trabajar con base en una noción de autonomía del grupo, aún cuando todavía esté en proceso de ser fundado, inclusive si el facilitador se encuentra en proceso de ofrecer toda una propuesta, materiales y apoyo a la reflexión necesaria para comprender puntualmente el carácter de estos grupos.

Acciones de Fomento o promoción: Incluye actividades encaminadas a *sensibilizar* a personas en comunidad, sobre el potencial de la colaboración social, la ayuda mutua y la participación en grupos de autoayuda. Se informa sobre la existencia de diversos modelos y formas de trabajo, aprovechando el conocimiento social sobre grupos existentes, pero buscando abrir la perspectiva. El reconocimiento de este potencial social se considera en asociación con una o varias problemáticas, mismas que en una exploración y diagnóstico comunitario puedan haberse definido, para proponerlas

como temas posibles de ser abordados. Este trabajo implica informar, discutir y considerar la propuesta de iniciar un grupo, como medio para convocar a personas que la hagan suya. Este puede ser un proceso largo y complejo, para el cual llegan a realizarse pláticas, difusión mediante folletos y dípticos, y entrevistas individuales. En el caso de un tema y problemática bien definidos, lo más eficaz es hacer de enfermeras, médicos o representantes sociales asociados sus principales promotores.

Gestión y apoyo al proceso de fundación: En este proceso el profesional se aboca a una acción *sui generis*, que implica modelar incluso los roles, necesarios para sostener la reunión; aclarar dudas y en general llevar a cabo una acción que puede ser muy directiva, pero que se encamina *desde el primer instante* a que sean los propios participantes quienes se hagan cargo, tan inmediatamente como sea posible. Debe tenerse claramente presente que el trabajo implica una acción que es enteramente distinta a la coordinación de un grupo, aunque frecuentemente implique actuar en formas *aparentemente* muy semejantes a las de un coordinador. Expresado en términos técnicos, la tarea implica trabajar con el encuadre, solamente el encuadre y ninguna otra cosa, para una asesoría e información de los participantes que buscan sostenerlo. (Jamás se hace una interpretación del contenido, por mucho que estas sean útiles *en la mente* del facilitador.) Es un proceso en el que el objetivo es lograr que todos los elementos del encuadre y concepción sean comprendidos por los participantes, para que conjuntamente sean aplicados. Si el grupo ha de lograr sostenerse, inicialmente al menos como mecanismo autoadministrado, los elementos y nociones del dispositivo necesitan ser asimilados por todos. Por mucho que se interesen y deseen fundar un grupo, los participantes necesitan construir todo lo necesario para cada reunión y para el proceso mismo. Tan pronto como es posible, iniciando con la primera reunión, el profesional se aparta del lugar *didáctico* que ocupa, para dar paso al contenido de la reunión, mismo que es *efecto natural y automático de un bien establecido encuadre*. Esto involucra una participación que, dependiendo del grupo, participantes y proceso, puede ser de un número muy variable de reuniones. (Desde 4 hasta 20, por ejemplo.) En la transición, el facilitador puede terminar por acompañar al grupo solamente en algunas de sus reuniones, regular o irregularmente, e incluso sentarse fuera del círculo, asunto que en estos casos deja de ser persecutorio, por la claridad que se tiene de su rol, la necesidad de su gradual retiro, y el vínculo personal y de confianza fincados. Para comprender mejor el proceso debe mencionarse una modalidad común y muy eficaz del trabajo profesional del facilitador en estos procesos que es enteramente acorde a la concepción de un grupo de ayuda mutua, pero completamente contraria a lo aceptado en el trabajo clínico terapéutico. Se trata de los casos en que el propio facilitador decide *participar personalmente*. Por mucho que esto sea considerado incorrecto, desde algunas perspectivas profesionales, con esta especialidad es una estrategia y estilo, además de una decisión personal que brinda los mejores resultados. Claramente esto es porque respeta completamente la lógica de la propuesta, para una reciprocidad en la participación de *todos* los involucrados.

Seguimiento de grupos: Como proceso posterior a los de fomento y gestión, el facilitador que ha apoyado a un grupo en su fundación suele ofrecer un apoyo, esporádico o sistemático, en algunas reuniones o actividades, incluso como actividad de largo plazo. El grupo que ha iniciado con ayuda profesional, a diferencia de otros, suele además ser muy abierto a este tipo de apoyo y al conocimiento formal. Es así que se hace frecuente la solicitud a profesionales de pláticas sobre temas específicos; asesoría para resolver

conflictos que surgen en el grupo; incluso la búsqueda de colaboración, en acciones de promoción social hacia la comunidad, como parte de un compromiso social, derivado del reconocimiento del avance en los propios sujetos participantes, y el deseo de hacer este efecto liberador extensivo a otros.

Asesoría colectiva para profesionales activos: La celebración regular de reuniones de asesoría colectiva es otro de los componentes básicos, para las acciones que permiten avanzar en el trabajo de fomento y gestión de nuevos grupos de ayuda mutua en comunidad. Son espacios para profesionales involucrados activamente en este trabajo de promoción social. Con estas reuniones, generalmente de dos horas y una vez al mes, coordinadas y con un formato similar a una supervisión colectiva en otros tipos de trabajo, la experiencia de los facilitadores participantes enriquece a todos sus compañeros, pero también al equipo responsable de estos proyectos. Se discuten acciones de fomento, gestión, seguimiento y apoyo a grupos existentes. Se plantean casos, obstáculos y éxitos. Se dramatizan acciones y eventos para su análisis. Se valoran materiales de apoyo, estrategias y estilos de trabajo. Se invita a integrantes y representantes de grupo, para que en su calidad de colaboradores y contrapartes, ayuden a reconocer acciones necesarias, útiles o que requieren ser modificadas. Se plantean temas relativos a la propia implicación personal de los profesionales en el trabajo. Se consideran otras acciones en comunidad, y su vínculo y complementariedad o contraposición con el trabajo en esta materia. Estas reuniones se hacen también medio para difundir nuevos materiales, sean producidos por los propios grupos, o como iniciativas de los profesionales o del equipo coordinador de cada *Proyecto*.

Consideraciones para el proceso de evaluación

Es tiempo de un cambio en nuestra concepción... de ver a las personas como consumidores de servicios de salud, a considerarlos como lo que realmente son, sus principales proveedores.

Lowel, Levin & Ellen Idler

Si consideramos la lógica del tipo de trabajo de que se trata, el uso del término evaluación en este caso puede ser poco afortunado. Al momento de proponer y solicitar el apoyo para entrevistas a integrantes y grupos, este término plantea un objetivo de calificación. Puede no quedar suficientemente claro que lo ponderado es el trabajo de los profesionales. Además, la intención de un juicio o valoración es contraria a las propuestas de grupos de autoayuda. Antes que este término, con la práctica se ha encontrado que es fundamental convocar a los sujetos, para su participación en un proceso de aprendizaje y reflexión, misma que se busca lograr para avanzar en el trabajo de fomento y gestión de nuevos grupos de ayuda mutua. Suele ser mucho mejor hablar de los objetivos, para una búsqueda de mejoras en la capacidad práctica, en apoyo de personas en comunidad, y para mejorar procesos de formación profesional y trabajo con grupos, como medio para ayudar a los sujetos a confrontar sus propias problemáticas y necesidades. Se trata de la evaluación, como un proceso de análisis y reflexión, de las acciones puestas en marcha, para el logro de objetivos, pero también de *la investigación, como un proceso en el que todos colaboran y del que todos nos beneficiamos*. En este caso particular, esto implica tener muy en cuenta las características propias de esta propuesta de colaboración social y género de organizaciones grupales.

Invitar a los sujetos a apoyar estos procesos de aprendizaje y perfeccionamiento del saber profesional y su acción, así como convocarlos a apoyar procesos de investigación

relacionados, es la mejor forma de obtener su ayuda. Es así que pueden activamente, y aplicando su propia capacidad de análisis, hacerse colaboradores en el trabajo de promoción social, profesionalización e investigación.

Es por estos mismos motivos que el término *intervención* es similarmente poco apropiado. Pudiera incluso ser suplantado con una noción distinta de la acción a emprender. Proponemos la de *interacción*, que se discute y detalla en el artículo *Dispositivos para la intervención comunitaria y prácticas institucionales* (Montaña, 2002) indicado en la bibliografía. Ahí se plantean y discuten las premisas, con base en las que se ha buscado trabajar en los *Proyectos* para los cuales el presente *Modelo* se propone como un *método integrado de evaluación continua*. Se trata de pensar la intervención como una *interacción entre grupos sociales y saberes*. El saber científico y el proceso de investigación cualitativa, propios de la psicología social, entran en *interacción* con el propio trabajo profesional, en la promoción social de estos grupos, y también con la acción social de sujetos que hacen suya la propuesta de fundar, sostener y participar en un grupo. Todos ellos son parte de procesos sociales que se interrelacionan. Las distintas lógicas, discursos, formas de saber –científico, profesional y experiencial (Borkman, 1990)– así como sus objetivos particulares, necesitan hacerse entonces parte de procesos de producción de esos saberes.

Cuando se convoca a los sujetos a participar en entrevistas, grupales o individuales, pero también cuando se solicita autorización para observar una reunión, en el proceso aquí denominado de evaluación, se hace importante comprender que se trata de una *colaboración activa entre sujetos*, sean investigadores, profesionales o participantes de grupo, que pertenecen todos a medios sociales específicos. Desde el planteamiento inicial, la forma de convocar a estos procesos necesita ser definida cuidadosamente, con una clara perspectiva de lo que se hace, para arribar a una adecuada y eficaz evaluación, mediante la *colaboración activa y analítica de todos*, y en el marco de esta específica propuesta.

El proceso de evaluación: Objetivos y lógica

En el trabajo en comunidad, se busca la autogestión en cuanto al procedimiento, y la autonomía como objetivo final.

Con su apreciación y valoración, pero también con su detallado análisis y reflexión conceptual, quienes evalúan serán en realidad los propios participantes y grupos. Es con su apoyo y ayuda que se estima la eficacia de acciones de *Fomento* o promoción de la propuesta de fundar un nuevo grupo, primordialmente en el sentido de todo aquello que haya permitido a los sujetos mismos reconocer el potencial de estos grupos y forma de colaboración, para hacer suya la propuesta y proyecto de fundar uno. Se aprecian luego todas las acciones emprendidas en el apoyo de su capacidad para sostener esta forma de interacción y trabajo social en cada grupo (*Gestión*). Con el tiempo será posible además discernir aquello que contribuyera al nivel de autonomía que llegue a lograrse (*Seguimiento*).

Se busca reconocer las ventajas, pero también los inconvenientes de las diversas acciones, con respecto de su potencial como medios para promover y apoyar procesos en que las personas logren reconocer y hacerse cargo de formas de trabajo y organización, con las que se brinden ayuda entre sí. Se trata de la construcción y difusión de una concepción de ayuda mutua, y del encuadre grupal apropiado para la colaboración social, como medios para trabajar un tema o situación de vida común, sea cual sea la forma en que esto finalmente se logre llevar a cabo.

En este proceso de evaluación cualitativa, el profesional busca reconocer y comprender a los sujetos en su discurso. Éste es testimonio de su experiencia en una participación social que es considerada recurso, para el aprendizaje y superación de situaciones de dificultad subjetiva y psicosocial, que incluso es frecuentemente denominada “terapia” por los propios integrantes de grupos de autoayuda, sin por ello tratarse de una *técnica* profesional, sino de una forma de organización social. Al ser cada sujeto una instancia de discursos sociales que lo permean (Barthes, 1987:207), la exploración busca conocer la forma en que el sujeto se ha hecho capaz de reconocerse a sí mismo y transformarse, al hablar en primera persona (De La Peza, 1993:101), en el particular marco conceptual y social que constituye un grupo de autoayuda. En el discurso del sujeto se expresa el proceso de conformación del “yo”, como efecto del conflicto entre el deseo y la represión (De La Peza, 1993:102); los discursos sociales y la experiencia; y la marca de la palabra estigmatizante (Goffman, 1970). Aunque el discurso propio sea siempre paráfrasis de otro, la lengua es un campo de fuerzas, relaciones de poder y resistencias (Deleuze, 1988). En estos procesos se trabaja en el linde entre el individuo y la cultura, para pasar de la palabra ajena, llena de ecos de los enunciados de otros, a la propia (Bajtín, 1991:278). Y es justamente la medida en que esto llega a lograrse que se busca reconocer, para así definir aquello que en el trabajo profesional ha hecho posible ayudar a los sujetos, para autorizarse y hacerse cargo de espacios sociales y procesos que hagan este desenlace posible.

Si de algo se trata el trabajo a realizar, mediante el proceso continuo de evaluación cualitativa aquí tratado, más que solamente reconocer la capacidad de cada profesional y acción en sí mismas, es de lograr, a partir de lo particular, llegar a algo generalizable, propio del trabajo que se realiza en apoyo de otros, sujetos y grupos. Esto es parte de una búsqueda de aquello que haga posible facilitar procesos, con los cuales hacer frente y responder a las difíciles situaciones sociales y subjetivas que se viven, y que convocan a la participación. En las entrevistas, sean grupales o individuales, esto implica relacionar cada caso, singular y específico, denso y situado, con horizontes de comprensión que lo trasciendan (Baz, 1999b:79). Se trata entonces de producir materiales para una evaluación cualitativa, que nos permita examinar los entramados simbólicos, sostén de la experiencia, como parte de los procesos de subjetividad social (p. 80). Esto se hará en cada caso con base en una detallada y compleja comprensión de la concepción, y el carácter del trabajo grupal de ayuda mutua, así como la naturaleza de los mecanismos y modalidades que suelen implementarse para su operación. Es por esto que, para presentar este *Modelo de evaluación*, era primero necesario un más largo y detallado recuento, como repaso de aquellos.

Partiendo de que la función básica del entrevistador es la escucha, se trata fundamentalmente de ayudar al entrevistado a pensar, sobre el proceso de fundación de un grupo de ayuda mutua. Con el registro de la narración y discusión se historiza la experiencia. Para ello, el trabajo individual permite un acceso privilegiado a la experiencia subjetiva, y el grupal a lo colectivo. Este último permite también una forma de reflexión y producción ágil y creativa, radicalmente otra, y en la que se escenifica además el carácter del propio grupo entrevistado. Si de algo va a servir el proceso, ambos tipos de entrevista deberán ser parte de un diálogo, como medio para una construcción recíproca y conjunta, misma que requiere de un mutuo reconocimiento y respeto. El interés por los temas y preguntas deberá ser de todos los involucrados. El proceso uno en que, además de escucharse unos a otros, sea factible y natural escucharse cada uno a sí mismo. Es imprescindible entonces que los objetivos, y la garantía de resguardo de la información personal, sean la norma. Esto último implica además eliminar todo indicio de datos personales, que puedan permitir identificar a quien habla, desde el

momento en que se toman notas, para facilitar el uso de citas textuales, particularmente en lo concerniente a experiencias de vida. Desvinculando aspectos irrelevantes de lo específico, y conceptualizando los contenidos plasmados y recabados en los apuntes y transcripciones, el trabajo posterior será menos difícil. Pero nada de esto implica restarle potencia al valor metafórico e ilustrativo de cada ejemplo, cita, reflexión y producto.

Idealmente, cada entrevista debiera ser por sí misma una acción valiosa para todos los involucrados, pero especialmente para los entrevistados. Con este fin, pero también para el logro de los objetivos de exploración y evaluación, el entrevistador se posiciona para la escucha, evitando activamente toda interacción que pueda derivarse de sus propias implicaciones, opiniones y afinidades. Esto es posible abocándose a una forma de trabajo basada por completo en claras y poco frecuentes preguntas, breves intervenciones y acciones todas encaminadas al apoyo del entrevistado, sea grupo o sujeto individual, ayudando a la reseña de eventos; consideración de su valor y carácter en el proceso, así como toda reflexión encaminada a su comprensión. Se trata entonces de una escucha atenta y activa, que sigue líneas de asociación, para favorecer un movimiento reflexivo en los propios sujetos entrevistados (Baz, 1999b:94).

Las estrategias y técnicas de evaluación

El trabajo práctico de la *evaluación cualitativa*, planteada con el presente *Modelo*, involucra una serie de etapas, comenzando por las acciones con las que se obtiene la información y observaciones, materia prima de los productos intermedios, y terminando con la elaboración del texto final de la evaluación cualitativa, resumen e integración reflexiva de todo lo recabado y ponderado. En este caso, desde un inicio, esto se hace parte del programa de intervención social, anticipando entrevistas y acciones en solicitudes preliminares, hechas a los sujetos de entrevista; y con la descripción de objetivos y métodos de trabajo. En su momento, cada actividad, en este proceso de evaluación, será algo ya acordado, sea esto la realización de una entrevista grupal, varias individuales, la observación de grupos o el llenado de formatos. La reiteración del agradecimiento por el apoyo de los entrevistados, integrantes de grupo o profesionales, es hecho planteando siempre el objetivo explícito de mejorar en el trabajo, y para la producción de nuevos materiales, todos como medios para ayudar a otros a fundar grupos. Estos serán comentarios conocidos. Gracias a ello, todos colaborarán, por ser las finalidades reconocidas como asunto de interés común. Y es así también que se debe reconocer el valor, sentido e importancia de la investigación científica en la materia.

En cada caso, la entrevista grupal se hace como parte del cierre de una reunión normal. La entrevista individual, como simple agregado, posterior a una reunión, o bien en alguna visita o evento propicio, por ejemplo para integrantes que han dejado de participar, o para profesionales formados en cursos y activos en el trabajo. Los materiales de apoyo adicionales, con estructura de encuesta y rubros detallados, se llenan a su vez en el momento final de cada entrevista, sea esta grupal o individual, para cerrar la actividad. Esto permite recabar algunos datos específicos, muchos de los cuales ya se habrán obtenido. En los faltantes, se explica claramente porqué y para qué pueden ser necesarios.

Los objetivos de cada tipo de entrevistas y observación son similares, para cada uno de los rubros de sujetos a entrevistar. Pero las consignas cambian, adecuándose a las situaciones, grupos, personas y temas a explorar. Por ser una metodología cualitativa, y parte permanentemente del trabajo, al hacerse algo conocido en sus fundamentos, cada entrevista individual, grupal y observación de grupo, junto con los formatos de encuesta y los rubros de

sujetos a entrevistar, se hacen medios para un aprendizaje y perfeccionamiento constante, propio del *arte* de recabar información y observaciones, así como de la forma de movilizar también a los sujetos, para pensar y analizar estos procesos y trabajos.

La técnica, siempre igual, permite concentrarse en los diversos y variados elementos, que constituyen a la complejidad de los procesos sociales y subjetivos analizados y evaluados. Solamente así es posible lograr un más sistemático reconocimiento de lo que requiere pensarse y ser observado, para obtener información de calidad, con respecto de los elementos en análisis, e indicadores ya conocidos, que permiten reconocer momentos y situaciones. El texto final de la evaluación cualitativa se integra para reconocer el trabajo realizado, sus fortalezas y sus limitaciones. Pero también aparecen toda índole de asuntos, ideas y propuestas, necesarios o recomendables de abordarse, integrar o resolver, para afinar o mejorar el trabajo. Es así posible perfeccionar y corregir el trabajo profesional, pero también avanzar en la investigación que acompaña a estas acciones de intervención social y formación de profesionales.

Una mezcla de entrevistas grupales, individuales y observación de grupo, previamente armadas y planificadas permiten, cuando es pertinente, necesario o solicitado por alguna instancia, mediante este *Modelo de evaluación*, elaborar *reportes* de trabajo y valoración del avance logrado. Cuando se trata solamente del texto resumen de la evaluación, pueden ser varias docenas de páginas, dependiendo del número de iniciativas implicadas. Varios cientos de páginas, si se incluyen, como es recomendable, todos los materiales de trabajo, notas, transcripciones, formatos y productos intermedios descritos.

Entrevista grupal

Se trata de una reflexión en grupo, con la colaboración de todos los participantes de una reunión regular, sea de un grupo de autoayuda o de profesionales en actividades de asesoría colectiva. Las invitaciones previas y preliminares son la parte esencial del planteamiento del encuadre y objetivos. Se describe la importancia de escuchar sus reflexiones, con respecto al tema que se explora.

Al momento de pasar a la entrevista grupal propiamente, por ejemplo como actividad a realizar en toda la segunda hora de una reunión específica, se replantean los objetivos y temas a tratar. Antes que definirla en esos términos, técnicos y frecuentemente persecutorios, un ejemplo de la invitación a efectuar la transición hacia el momento de entrevista, en un grupo de autoayuda, pudiera ser el siguiente:

Siendo ya la hora acordada, proponemos ahora pasar a la reflexión que acordamos llevar a cabo, sobre los apoyos que recibieron en las primeras reuniones de este grupo. Les agradecemos mucho este tiempo y todo lo que platicarán sobre ese proceso inicial. También su franqueza y apertura. Se valen las críticas y cualquier cosa que nos permita aprender con ustedes, para lograr apoyar mejor a otros en la fundación de nuevos grupos, y para que éstos sean útiles para problemas tan importantes como el que a ustedes les une.

Para el cierre de la entrevista grupal, es fundamental pensar lo que cada integrante se lleva. Esto puede ser tan sencillo como invitar a un breve comentario de cada participante, sobre lo que aprendió, las conclusiones a las que llega y su valoración de lo discutido. Es también recomendable leerles algo de lo que han dicho, sea al momento o posteriormente. Como ejemplo de estos productos están las siguientes frases, propias de estos procesos de reflexión grupal. Fueron seleccionadas de entre las más positivas e ilustrativas, porque se usan para ilustrar el potencial de este trabajo. Se originaron en grupos con distinto tiempo de trabajo:

“Nuestra fuerza radica en compartir nuestra experiencia con otros y darles esperanza.” “El corazón de nuestro mensaje es: No estás solo.” “Creo que lo que he aprendido de todos ustedes es cómo apaciguar esas nubes que trae uno dentro.” “Saqué mucho: Ustedes son mi familia. La unión es lo que hace al grupo. Aprende uno a relacionarse.” “Aprendí la importancia de sentirse escuchado; de poder hablar libremente; manifestarse uno; poder ver el rompecabezas enfrente de uno; ver cómo se arma con el otro.” “No hablé la primera vez. Dije: ‘¿Cómo les voy a contar mis cosas?’ Pero poco a poco ya hablo más.” “O sea que cuando yo hablo de lo que me pasó, siento que también hay esa reacción en mi compañera, que vivieron o están viviendo la misma situación.” “Estoy aprendiendo nuevas cosas. Estoy aquí en el grupo, aprendiendo algo que yo ignoraba, algo que para mí era difícil de descubrir.”

Entrevista individual

La entrevista individual implica un momento de pausa y reflexión, con base en una bien ponderada consigna y un claro encuadre para el trabajo. Se invita a que la persona narre un aspecto de su proceso de participación en un grupo y su fundación. Cuando el lugar, disponibilidad de tiempo y disposición del entrevistado/a son propicios, esto se puede prolongar, tomando hasta una hora y media o dos. Se trata en este caso de operar sacando provecho de situaciones propicias, con lo cual se aborda mucho más que un tema específico solamente. En general es medianamente puntual y breve lo obtenido. En cualquier caso, se trata de ir recabando un cúmulo de elementos complejos y diversos. Esto se puede hacer también de manera enteramente sistemática, como consigna y tarea diseñada y organizada, aplicando este *Modelo* y herramientas en una serie de entrevistas, con una evaluación específica como objetivo, a cargo de los integrantes del equipo profesional de un *Proyecto* específico de promoción social para grupos de autoayuda.

Se entrevista tanto a personas que han acudido a una plática introductoria, al cabo de la misma, como también a integrantes de grupo con meses y años de participación, y a otros que abandonaron un grupo, pero igualmente a profesionales formados y activos en este tipo de trabajo. Similarmente en todos los casos intermedios. En ocasiones, falta información sobre un momento específico del proceso. En otras, se selecciona una muestra de personas y grupos, para configurar un conjunto unificado y una panorámica del proceso.

Un ejemplo de una invitación a entrevista individual puede ser el siguiente, para convocar a la reflexión de un profesional, con respecto de un tema específico:

Quisiera solicitarte unos minutos de tu tiempo y pedirte que me platicaras sobre el proceso y avance con los grupos en tu Unidad. En realidad me gustaría que me platicaras si les han servido los cuentos y metáforas que hemos distribuido, para apoyar el trabajo en grupos que trabajan sobre violencia familiar. ¿Me puedes platicar un poco lo que piensas, lo que has visto, como los usan, lo que nos recomendarías? Cualquier cosa. Serían muy valiosas tus reflexiones y consideraciones. Te escucho pues.

Aunque este pudiera ser el inicio de una entrevista breve y productiva, para un asunto específico, con una adecuada *escucha*, esto pudiera bien hacerse pretexto para la narración de toda la perspectiva de trabajo del profesional en cuestión, con respecto de la promoción y apoyo a grupos de ayuda mutua. También puede hacerse la narración de todo el proceso de fundación y consolidación de un grupo específico, conocido y apoyado por el profesional en cuestión, a lo largo de meses de trabajo.

Como ejemplos de lo recabado en entrevistas hechas a *integrantes* de grupo, se copian algunos ejemplos de sus intervenciones. Se trata nuevamente de citas que se usan para ayudar a reconocer el potencial del trabajo en la participación grupal:

“Abrí mi válvula de escape emocional y empecé a sentir que cada vez yo me recuperaba más. Cada vez me iba yo rescatando a mí misma.” “A veces llego al grupo con la moral en el suelo, sin ganas de vivir. El grupo me ha servido; cada que vengo me voy otra vez con el ánimo arriba.”

Observación de grupos

El trabajo con cada grupo toma distintas formas en el tiempo, conforme se describió brevemente en la reseña de la propuesta, para la cual este es *Modelo de evaluación*. El acompañamiento y apoyo en reuniones es también variable. Si el cuerpo de profesionales a cargo puede integrar equipos de más de una persona, para trabajar con un grupo en alguna ocasión, es posible destacar a uno como observador. En otros casos y momentos, el profesional, aunque trabaje en solitario con un grupo, ya no interviene durante la reunión. Incluso puede estar en un período de seguimiento, con el cual acude ocasionalmente a las reuniones, porque el grupo opera ya autónomamente. En estos casos suele incluso sentarse fuera del círculo de participantes, lo cual le hace observador del proceso.

Para la observación de grupos, el *Modelo de evaluación* integra una *Guía de Observación*. Esta incluye un texto que explica puntualmente la forma de su utilización. El cuerpo principal del formato es una tabla con 108 ítems descritos, como guía para las anotaciones hechas con respecto a puntos y asuntos específicos. Se trata de conceptos; nociones de la modalidad de organización social de que se trata; formas de interactuar; estrategias comunes; técnicas de trabajo; y otros asuntos comunes en grupos de autoayuda. El objetivo es reconocer si se presentan, cómo y generar anotaciones y citas, apreciaciones y consideraciones. Los más valiosos de estos productos serán luego clasificados, conforme a la *Lista temática* indicada abajo, anotando el número correspondiente en la última columna.

Una vez llenado, el formato de observación es recurso para el trabajo en apoyo del propio grupo, y para procesos de evaluación cualitativa. Se anexa una copia de la guía de observación de grupos, para fotocopiar y usar en procesos de evaluación cualitativa.

Formatos de encuesta para recabar datos adicionales

Además de las tres herramientas principales, anteriormente descritas, se cuenta con tres formatos de encuesta, con preguntas específicas, para recabar datos sobre grupos, participación grupal y trabajo comunitario. Estos se aplican en distintas situaciones. Varios de los datos se obtienen en entrevistas, sin ser para ello necesario solicitar la colaboración de algún participante. En los párrafos siguientes se describe, en términos generales, cada formato y sus contenidos:

- a. ***Encuesta para datos de grupos***: Se trata de obtener información sobre la vida del grupo; número de reuniones celebradas; permanencia de los participantes; número aproximado de integrantes estables, irregulares y esporádicos; tiempo de acompañamiento profesional; frecuencia de las reuniones; horario; días; lugar; duración de las reuniones; características del local o lugar de reunión (tamaño, cerrado o abierto, con ventanas); tiempo en que ha estado operando sin acompañamiento profesional; fechas de aniversarios u otros eventos especiales; nombre; lema; declaración de principios; número promedio de participantes en cada reunión; actividades complementarias comunes; etcétera. Se recaban también copias de dípticos, carteles, textos y materiales de apoyo generados en el propio grupo; frases y consignas que utilizan; indicación de otras conocidas que usan.
- b. ***Encuesta para datos de integrantes de grupo***: Se anota el sexo; edad; tema del grupo en que participa; número de reuniones a las que ha acudido; estatus de participante regular,

irregular, esporádico; piensa regresar al grupo (si / no) (en caso de integrantes que abandonaron); piensa integrarse a otro grupo de autoayuda; modelo que prefiere (12 pasos, derivado, otros); roles que ha desempeñado (palomeados en una lista); conocimiento de la normatividad en la forma de hablar (palomeados en una lista; primera persona, sin consejo, sin juicio de valor, sin generalizar, sin hablar desde autores, sin hablar desde el saber aceptado o instituido); conocimiento del proceso de trabajo en el grupo (catarsis, asociación libre, reflexión, interacción interpretante (“*caen veintes*”), aprendizaje de información específica para la problemática); carácter del espacio (palomeados en una lista); apreciación del espacio (le ha servido, le parece imprescindible, ha cambiado su vida, le ha permitido resolver algunas cosas, le gustó participar algunas veces, no encontró lo que buscaba, no le gustó ni sirvió); palomear acciones profesionales estándar en que participó (plática de sensibilización, taller introductorio, experiencia vivencial, trabajo de gestión inicial, acompañamiento, temas expuestos a solicitud del grupo). Se solicitan y anotan también algunas frases que aprendiera en el grupo, y materiales de apoyo, textos y otros recursos producidos en su grupo y de los que pueda ofrecer copia.

- c. **Encuesta para datos y actividades profesionales:** Se anota la formación del profesional encuestado; especialidades; sexo; edad; tiempo de trabajo en la institución; tiempo de trabajo en la *Unidad* o *Centro*; participación en cursos (palomeando plática introductoria, taller de 4 hrs., taller de 3 días, otros); se anota un listado de lecturas comúnmente ofrecidas, palomeando las que sabe que existen, revisó, leyó, utiliza y conoce bien; se indica en un listado los materiales de apoyo estándar que sabe de su existencia, revisó, utiliza, modificó y produjo otra versión; número de reuniones y eventos en que ha acompañado a integrantes del equipo de coordinación; número de grupos con que ha trabajado; grupos activos a los que apoya; grupos formados que hayan permanecido; por cuantas reuniones operó sin su participación algún grupo gestionado; tiempo de conocer la propuesta; apreciación y valoración personal de la propuesta (le gusta, le parece fundamental, la aplica, le disgusta, la cuestiona, le parece un error); ofrece pláticas sobre el tema (si, no, cuantas); integra elementos del trabajo grupal de ayuda mutua en otras de sus modalidades de trabajo; promueve el hablar en 1ª persona en otros espacios (si, no); utiliza el término ayuda mutua; conoce la diferencia entre grupo de autoayuda y grupo de apoyo; trabaja en modalidad de grupo de apoyo. Se recaban también copias de planes de trabajo o proyectos de fomento y gestión; materiales de apoyo producidos; estrategias de fomento, gestión y/o seguimiento.

Sistematización de la información

La información obtenida en entrevistas y observaciones de grupo se integra y organiza en una tabla que se captura en computadora. Se trata de un formato en un archivo de texto de Microsoft Word. Una vez capturada, recortada y copiada o transcrita la información seleccionada, el formato mismo de la tabla permite hacerla base para la redacción del texto final de la evaluación cualitativa, conforme al procedimiento indicado adelante.

Las distintas columnas integran la información siguiente:

6. **Número secuencial de fila:** Cada fila integra un tema, elemento, cita, asunto, reflexión, propuesta, característica, problema, falla, etcétera. Se van capturando sin ningún orden especial, aunque puede ser conforme se recopilaron. El número secuencial permite regresar posteriormente a la secuencia de captura. Si los materiales se archivan simplemente en el

orden en que se usaron para la captura y primera redacción en la tabla, anotando el número asignado en cada caso en el original, es posible luego ubicarlos fácilmente.

7. *Cita textual* de lo dicho en el grupo o entrevista por parte de alguno de los entrevistados.
8. *Comentario analítico*: Este puede ser sobre una cita textual o independiente, como resultado de alguna observación o consideración sobre el grupo, taller, situación de entrevista y otros.
9. *Número de tema*, a partir de la *Lista temática* o diccionario de datos indicado adelante.
10. *Título descriptivo del tema numerado*: El nombre descriptivo del tema numerado aparece automáticamente, si se utiliza copia del archivo original que se ofrece en disquete, para integrar la información base de la evaluación cualitativa.
11. *Notas adicionales*: Se trata de un espacio para insertar anotaciones pertinentes a otras actividades. Se puede por ejemplo relacionar la fila con otra en la propia tabla. También referir a otras acciones, sin relación con la redacción de la evaluación.

Se presenta aquí el formato, con solamente tres filas de la tabla en forma vertical, lo cual permite muy poco espacio, siendo la de trabajo horizontal. Es pertinente decir que en el vaciado de datos, esta tabla puede extenderse mucho. Es recomendable entregarla impresa, ya ordenada conforme la *Lista temática*, como documento complementario anexo al texto de la evaluación cualitativa. (Su lectura puede ser ilustrativa y hacerse recurso, entre los varios elementos, para la utilización de la evaluación cualitativa.)

Tabla de vaciado de datos

Se copia primero parte del texto inicial y guía de llenado:

Favor de integrar la información recabada elemento por elemento, cada uno en una nueva fila. Si usas copia del archivo original, se numerarán automáticamente las filas. En el material de trabajo se recomienda anotar el número secuencial que aparece, como referencia para su uso posterior. Es indiferente el orden de captura, pero sí es importante que redactes cuidadosamente tus comentarios y agregues en renglones nuevos todo lo pertinente, especialmente tus reflexiones. En su momento quedarán ordenados por tema, pero podrás revertirlos al orden secuencial de captura.

Ejemplo del formato y llenado de la tabla:

#	<i>Cita</i>	<i>Comentario</i>	# T	<i>Tema</i>	<i>Notas</i>
35	... si no tienes con quién hablar, ven a un lugar donde es gratuito...	La profesional entrevistada habla de cómo formuló sus propios volantes de convocatoria, con una idea muy llana y simple. En su caso, esto funcionó mucho mejor que otros intentos.	4.7.2	Fomento – Materiales de apoyo – Dípticos y trípticos promocionales	Entrevista grabada. Micro casete del 12 de noviembre, 2003. Proyecto UAPVIF.
76	... nunca lo he querido mencionar, porque ahorita nos esta prestando el gobierno, pero vete tu a saber a lo mejor después de quién sea el espacio...		5.8	Gestión – Sala de reuniones	

#	Cita	Comentario	#T	Tema	Notas
77	...bueno pues ellos le pusieron... grupo de ayuda mutua de divorcio y separación...	En este caso, ponerle un nombre como tal era mucho menos valorado que simplemente denominarlo por el tema. Esto lo hace más neutral y genérico, pero al mismo tiempo específico... y verdaderamente convoca.	5.15	Gestión – Nombre del grupo	Puede ir también en fomento. Tal vez hubiera que anotar en los materiales del manual.

En la sección de redacción de la evaluación cualitativa abajo se discute el uso de esta tabla.

Lista temática jerarquizada

Se presenta aquí una muy breve y limitada selección de algunos pocos de los temas de la *Lista temática jerarquizada*, con la cual la *Tabla de vaciado de datos* ordena automáticamente las citas y comentarios que se capturan, como fuente de información para elaborar la evaluación cualitativa de actividades de *fomento* y *gestión de grupos laicos para la ayuda mutua*. Se incluyen solamente: (a) Los rubros principales, con números enteros, mismos que se subdividen en docenas de incisos y llegan a tener un árbol de hasta seis niveles adicionales. Se copian también: (b) Unos pocos ejemplos de las ramificaciones existentes, para ejemplificar su estructura y forma. El listado completo cubre poco menos de diez páginas de incisos, muy fáciles de conocer y aplicar, por estar asociados puntualmente a la propuesta de trabajo profesional y a las nociones y concepción de la ayuda mutua grupal:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. Ayuda mutua <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Problemática común 1.2. Tarea 1.3. Noción de colaboración 1.4. Noción de compartir 1.5. Reciprocidad 1.6. Aprendizaje de la experiencia 1.7. 1ª persona <ul style="list-style-type: none"> 1.7.1. Sin consejo 1.7.2. Sin juicio de valor 1.7.3. Sin generalizar 1.7.4. Sin hablar desde el saber <ul style="list-style-type: none"> 1.7.4.1. Autores 1.7.4.2. Religión 1.7.4.3. Deber ser socialmente aceptado 2. Encuadre de AM <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Roles <ul style="list-style-type: none"> 2.1.1. Junta <ul style="list-style-type: none"> 2.1.1.1. Tiempo | <ul style="list-style-type: none"> 2.1.1.2. Bitácora 2.1.1.3. Recepción 2.1.1.4. Secretario 2.1.1.5. Moderador 2.1.2. Sostenidos <ul style="list-style-type: none"> 2.1.2.1. Representante 2.1.2.2. Tesorero 2.2. Democracia 2.3. Votaciones 2.4. Consenso <ul style="list-style-type: none"> 2.4.1. Consenso real 2.4.2. Consenso relativo 3. Modelo de trabajo grupal base 4. Fomento 5. Gestión 6. Seguimiento 7. Apoyo 8. Formación 9. Otros |
|--|---|

Personas a las que se entrevista y grupos que se observan

Se presenta adelante una primera lista, también jerarquizada, de las personas, grupos y situaciones que se evalúan. Este es un listado tentativo, útil como recurso de apoyo y guía general para categorizar observaciones y entrevistas, y para diseñar propuestas sistemáticas de evaluación, con fines específicos o para reportar trabajo realizado:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. Grupos | <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Activos en proceso inicial |
|---|---|

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">1.2. Operando sin acompañamiento1.3. Con más de un año de autonomía2. Participantes<ul style="list-style-type: none">2.1. Activos nuevos en un grupo estable (1-5 reuniones)<ul style="list-style-type: none">2.1.1. Apreciación del proceso de ingreso, bienvenida, información e integración2.1.2. Percepción de utilidad y avance2.2. Activos de reciente ingreso (5-20 reuniones)<ul style="list-style-type: none">2.2.1. Percepción de eficacia y utilidad del grupo2.2.2. Integración al sostenimiento del grupo2.3. Participantes estables<ul style="list-style-type: none">2.3.1. Regulares – Apreciación del proceso 1) subjetivo; 2) grupal2.3.2. Irregulares – Apreciación del proceso 1) subjetivo; 2) grupal2.3.3. Esporádicos – Apreciación del proceso 1) subjetivo; 2) grupal2.4. Que abandonaron un grupo<ul style="list-style-type: none">2.4.1. Aprendizaje y avance percibido con el grupo2.4.2. Apreciación del proceso y carácter del grupo2.4.3. Motivos del egreso del grupo | <ul style="list-style-type: none">2.4.3.1. Relativas al grupo2.4.3.2. Ajenas al grupo3. Profesionales<ul style="list-style-type: none">3.1. Cursos tomados y apreciación del aprendizaje y limitaciones en cada uno de ellos3.2. Análisis y apreciación de acciones de fomento y gestión realizadas en colaboración con integrantes del equipo coordinador del proyecto como parte de su formación3.3. Narración y reflexión sobre acciones de fomento y gestión emprendidas profesionalmente, sin apoyo directo del equipo coordinador del proyecto3.4. Análisis de la confrontación entre la propuesta de trabajo profesional y la propia formación previa – especialmente en el caso de psicólogos y particularmente aquellos con formación o experiencia clínica3.5. Apreciación del trabajo realizado en asesorías colectivas3.6. Análisis de materiales de apoyo disponibles3.7. Propuestas nuevas para el proyecto, cursos, apoyos directos, asesorías y materiales |
|---|--|

Redacción de la evaluación cualitativa

Para redactar el texto final de la evaluación cualitativa se utilizan todos los elementos del rastro de papel que deja tras de sí la aplicación de las subsecuentes etapas y herramientas de este *Modelo de evaluación*. Esto incluye notas, realizadas en entrevistas individuales y grupales, pero en su caso también transcripciones parciales o totales de grabaciones, efectuadas previo y explícito consentimiento de los entrevistados. Guías de observación de grupos y todo lo anotado en ellas, así como otros apuntes. Formatos de encuesta para datos de grupos, integrantes o profesionales, debidamente llenados. Materiales de trabajo, folletos y otros elementos, generados por grupos o profesionales. También se deben aprovechar otros formatos y recursos, propios del trabajo de fomento y gestión de grupos de autoayuda. Estos pueden ser los reportes de talleres, pláticas, acompañamiento de grupos, visitas a grupos establecidos y minutas de reuniones de trabajo, entre otros.

La totalidad de los materiales recabados debe ser utilizada para integrar la *Tabla de vaciado de datos* correspondiente. Esta debe incluir todos los elementos, anotaciones, citas y consideraciones importantes tanto de los entrevistados como del entrevistador/a. Para su llenado es fundamental tener claro que el elemento organizador es la *Lista temática jerarquizada*. Con base en ella es que se marca cada una de las citas y comentarios que se capturan. En esta captura, misma que debe también ser un proceso de redacción más clara y detallada de cada asunto y comentario, a cada fila de la tabla corresponde un solo tema, reflexión, propuesta, crítica o problema independiente. Es indiferente el orden de captura y redacción. Quedarán al final juntas las filas que tengan un mismo o muy próximo número de *Tema*, a partir de la *Lista temática jerarquizada*.

Una vez terminada la captura en la *Tabla de vaciado de datos*, con todos los elementos importantes recabados, es menester llevar a cabo las siguientes dos operaciones:

1. Se fijan los números secuenciales de fila y elemento capturado, así como los números de *Tema* correspondiente a la *Lista* indicada y su título descriptivo.
2. Se ordena automáticamente la tabla, tomando como base el número de *Tema* anotado en cada fila.

El resultado de este procedimiento es que cada cita textual y comentario queda organizado con la secuencia temática preestablecida en la *Lista*. Hecho esto, la *Tabla de vaciado de datos* puede ser utilizada. Gracias a este proceso la redacción del texto final de evaluación cualitativa es significativamente más sencilla. Se hace posible ir abordando los temas principales y subsidiarios, tomando el texto de cada cita y comentario como base. Utilizando una copia de la tabla en un documento nuevo, y eliminando todas las columnas salvo las de *Cita* y *Comentario*, es factible transformar el texto obtenido, eliminando lo superfluo, para un proceso de redacción ágil, organizado y apegado a lo producido en entrevistas y trabajo en comunidad.

Discusión y conclusiones

El *Modelo de evaluación cualitativa* planteado conforma una concepción, detallada descripción, ejemplificación y conjunto coherente y organizado de herramientas, encaminadas todas a una particular forma de reconocer, analizar y avanzar en el tema y trabajo propio de la promoción social de grupos de autoayuda, así como para apoyar la investigación en el tema. Las herramientas de trabajo permiten evaluar distintos aspectos y momentos del trabajo profesional, así como sus logros y obstáculos, para cada proceso de fomento y gestión de grupos de ayuda mutua en comunidad. Se hace todo parte de una estrategia de análisis y reflexión constante sobre el trabajo que se realiza, como parte integral de actividades, propias de programas de intervención social activos en el campo de la salud psicosocial y comunitaria.

La característica fundamental de este proceso es que la redacción final de la evaluación cualitativa estará muy precisamente referida a lo presentado, expresado, planteado y discutido, ya sea por fundadores e integrantes de grupo, como por profesionales formados y activos en este trabajo. Aplicando este *Modelo*, cada elemento de lo que se integre en la redacción será producto de lo directamente observado y registrado, al momento de la entrevista u observación correspondientes. Los análisis y consideraciones hechos *in situ* quedarán plasmados en los productos finales, antes que olvidados y suplantados por mitos y consideraciones *a posteriori*. Similarmente para los productos de la reflexión en cursos y talleres.

Mediante la aplicación del presente *Modelo* se hace posible reducir la tendencia del evaluador a formular conclusiones que se basan en su apreciación subjetiva de los trabajos realizados. La concepción, proceso y procedimientos permiten pruebas constantes de realidad, objetividad y correlación con las vivencias, observaciones y propuestas de los sujetos participantes. Se hace obligado escuchar a todos los implicados directamente en la fundación de grupos, así como a los profesionales formados que trabajan para facilitar esos procesos. Al plasmar sus acciones, palabras, conclusiones y apreciaciones en el texto mismo de la evaluación cualitativa, se trabaja con base en las premisas, lógica y algunas de las estrategias propias de la investigación cualitativa en ciencias sociales. Es así que este *Modelo de evaluación cualitativa* permite aprovechar el enorme potencial de estas formas de indagación, junto con un mayor nivel de objetividad y controles, para el seguimiento y análisis de los procesos de intervención social e investigación involucrados.

Bibliografía

- Adorno**, Theodor W., “Acerca de la relación entre sociología y psicología” en *Teoría crítica del sujeto*, Editorial Siglo XXI, D.F., México, 1986, p. 36-77
- Bajtín**, Mijail, *El marxismo y la filosofía del lenguaje*, Edit. Alianza, Madrid, 1991.
- Barthes**, Roland, *El susurro del lenguaje. Más allá de la palabra y la escritura*, Edit. Paidós, Barcelona, España, 1987.
- Baz**, Margarita, “La dimensión de lo colectivo: Reflexiones en torno a la noción de subjetividad en la psicología social” en *Tras las huellas de la subjetividad*, Cuadernos del TIPI No. 6, Edit. UAM-Xochimilco, México, 1999(a).
- Baz**, Margarita, “La entrevista de investigación en el campo de la subjetividad” en Isabel Jáidar (comp.), *Caleidoscopio de subjetividades*, Edit. UAM-Xochimilco, México, 1999(b), pp. 77-96.
- Benveniste**, Emile, *Problemas de lingüística general*, Edit. Siglo XXI, México, 1971.
- Borkman**, Thomasina J., “Experiential, professional, and lay frames of reference” en *Working With Self-Help*, Editorial National Association of Social Workers Press, Silver Spring, Maryland, EEUU, 1990, pp. 3-29
- Bourdieu**, Pierre y Passeron, *La reproducción. Elements pour une théorie du système d'enseignement*, París, Minuit, 1970.
- Castoriadis**, Cornelius. *La institución imaginaria de la sociedad. Vol. 2. El imaginario social y la institución*, Edit. Tusquets, Barcelona, 1975.
- De La Peza C.**, Ma. del Carmen, “Algunas consideraciones sobre el problema del sujeto y el lenguaje” en: Jáidar, Isabel (Comp.), *Caleidoscopio de subjetividades*, Edit. UAM-Xochimilco, México, 1993, pp. 71-80.
- Deleuze**, XX, YY Guatari, *Mil mesetas: Capitalismo y esquizofrenia*, Edit. Pretextos, Valenca, España, 1988.
- Foucault**, Michel, *Genealogía del racismo*, Edit. La Piqueta, Madrid, España, 1992
- Freud**, Sigmund, *El malestar en la cultura*, Edit. Alianza, Madrid, España, 1973.
- Freud**, Sigmund, *Psicología de las masas*, Edit. Alianza, Madrid, España, 2000.
- Geertz**, C., “Descripción densa: Hacia una teoría interpretativa de la cultura” en *Interpretación de las culturas*, Edit. Gedisa, Barcelona, 1997.
- Goffman**, Erving, *Estigma: La identidad deteriorada*, Edit. Amorrortu, Buenos Aires, Argentina, 1970.
- International Journal of Self-Help & Self-Care*, Vol. 1, Edit. Baywood Publishing Co., Amityville, NY, EEUU, 2001-2002.
- Jasiner**, Graciela y Mario Woronowsky, *Para pensar a Pichón*, Edit. Lugar Editorial, Buenos Aires, Argentina, 1992.
- Kaës**, René. *El grupo y el sujeto de grupo. Elementos para una teoría psicoanalítica del grupo*, Amorrortu, Buenos Aires, 1995.
- Katz**, Alfred H. (comp.), *Self-Help: Concepts and Applications*, Edit. The Charles Press, Philadelphia, EEUU, 1992.
- Klein**, Linda L., *The Support Group Sourcebook*, Edit. John Wiley & Sons, New York, NY, EEUU, 2000.
- Kurtz**, Linda Farris, *Self-Help and Support Groups: A handbook for practitioners*, Edit. Sage Publications, Thousand Oaks, Ca., EEUU, 1997.
- Madara**, Eduard J. y Bárbara J. White, *The Self-Help Group Sourcebook*, 7ª edición, Edit. Saint Clares Health Services, Cedar Knolls, NJ, EEUU, 2002.
- Madara**, Eduard J. y Bárbara J. White, *The Self-Help Group Sourcebook*, 6ª edición, Edit. Saint Clares Health Services, Cedar Knolls, NJ, EEUU, 1998.
- Miller**, James E., *Effective Support Groups*, Edit. Willowgreen Publishing, Fort Wayne, In., EEUU, 1998.

- Montaña Fraire, Rolando**, *Los grupos anónimos de ayuda mutua y su original método terapéutico entre pares: Reflexiones a partir del modelo originado en Alcohólicos Anónimos*, Tesis presentada para obtener el grado de Maestro en Psicología Social de Grupos e Instituciones, Universidad Autónoma Metropolitana, México, D.F., México, 1999, pp. 118.
- Montaña Fraire, Rolando**, “Entornos grupales autogestivos para la ayuda mutua” en *Psicología Iberoamericana. Nueva época*, Vol. 8, No. 3-4, ISSN 1405-0943, Edit. Universidad Iberoamericana, México, D.F., México, septiembre-diciembre 2000.
- Montaña Fraire, Rolando**, “Dispositivos para la intervención comunitaria y prácticas institucionales” en *Tramas: Subjetividad y procesos sociales*, No. 18-19, ISSN 0188-9273, Edit. Universidad Autónoma Metropolitana, México, D.F., México, junio/diciembre 2002, pp. 211-224.
- Montaña Fraire, Rolando**, *Grupos de autoayuda: Una cultura de espacios sociales de sostén para el trabajo grupal y la ayuda mutua*, Tesis presentada para obtener el grado de Doctor en Ciencias Sociales, área de Psicología Social de Grupos e Instituciones, Universidad Autónoma Metropolitana, México, D.F., México, febrero de 2004(a), pp. 313.
- Montaña Fraire, Rolando**, “El dispositivo grupal como instrumento de intervención e investigación” en *Liberaddictus: Revista especializada en adicciones y salud mental*, No. 82, ISSN 1405-6569, Edit. Liberaddictus A.C., México, D.F., México, noviembre-diciembre 2004(b).
- Montaña Fraire, Rolando**, *Proyecto de Fomento y Gestión de Grupos Laicos y Autónomos para la Ayuda Mutua 2004 (IASIS-UAM)*. Dispositivo para la intervención comunitaria activo, *Maestría en Psicología Social de Grupos e Instituciones / UAM-Xochimilco – Instituto de Asistencia e Integración Social / Gobierno del Distrito Federal, México, D.F., México, marzo 2004(c)*.
- Morin, Edgar**. *Introducción al pensamiento complejo*, Edit. Gedisa, Barcelona, España, 1994.
- Pichón-Riviére, Enrique**, *El proceso grupal. Del psicoanálisis a la psicología social (I)*, Edit. Nueva Visión, Buenos Aires, Argentina, 1975.
- Powell, Thomas J.**, *Understanding the Self-Help Organization: Frameworks and Findings*, Edit. Sage Publications, Thousand Oaks, Ca., EEUU, 1994.
- Riessman, Frank y David Carroll**, *Redefining Self-Help: Policy and Practice*, Edit. Jossey-Bass Publishers, San Francisco, Ca., EEUU, 1995.
- Wallerstein, Immanuel**, *El moderno sistema mundial*, tomos I y II, 8ª. edición, S. XXI, México, 1998.