

LA INTERVENCION PSICOSOCIAL: SU IMPLEMENTACION A TRAVES DE PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO EN EL AMBITO GRUPAL

Mara Fuentes Avila, Facultad de Psicología, Universidad de La Habana.

RESUMEN

La intervención psicosocial resulta ser un proceso dirigido profesionalmente hacia el cambio planificado. El proceso interventivo puede realizarse utilizando diversos métodos en atención al ámbito específico en que la misma se realiza. En el artículo se presenta el resultado de este proceso utilizando como método el entrenamiento psicosocial en el ámbito grupal.

ABSTRACT

The socio-psychological intervention should be done using different methods. In this paper we show the use of the training as social intervention in small (real or nominal) groups. The essential nature of our intervention was to teach groups members how to conduce themselves in groupe and to build up social skills to mobilize maximum resources to facilitate their educational and personal goal attainment.

Introducción

La historiografía de la Psicología Social nos remite al análisis de una ciencia de raíces interdisciplinarias, atravesada fuertemente por los saberes y quehaceres de la Sociología y la Psicología.

Quizás sea este origen, el que haya marcado un trayecto que nos ha legado, básicamente, una disciplina atravesada por un buen número de teorías y metodologías (con no se sabe muy bien ya, cuántos paradigmas) orientados a la comprensión e investigación de fenómenos y eventos sociopsicológicos. (Blanco, 1988)

Es innegable que los últimos tiempos, quizás los últimos quince años, han presentado un panorama en que los llamados aspectos aplicados de la Psicología Social han protagonizado buena parte del quehacer científico en el escenario social.

Desde mi punto de vista, esta mirada hacia las aplicaciones de la Psicología social cobró fuerza como respuesta a la "crisis" de los 70 durante la cual se hizo evidente la parálisis e inoperancia de esta disciplina como portadora de una actitud contemplativa de la realidad y reproductora de teorías descontextualizadas y extemporáneas.

No creo ser demasiado vanidosa si hago merecido tributo al hecho de que buena parte de los trabajos aplicados en estas dos últimas décadas fueron desarrollados por psicólogos sociales latinoamericanos quienes, por cierto, casi nunca nos entretuvimos haciendo experimentos o recreando teorías en la búsqueda desesperada de leyes invariantes; probablemente porque las urgentes y dramáticas realidades sociales en que vivimos agotan rápidamente nuestra capacidad de trabajo en solitario en una mesa o frente a un moderno ordenador.

¿Valdría la pena rellenar cuartillas fundamentando una diferencia entre Psicología Social y Psicología Social Aplicada?

Me parece que no. La historia de la Psicología Social ha dado cuenta de un buen número de trabajos y debates que se han encargado de ello. En este artículo presentaré, de manera muy resumida, las diferentes tendencias que hay en esta dirección para finalizar con una apreciación personal la cual aparece asociada a la capacidad de la psicología social en la actualidad de realizar acciones interventivas en los diferentes ámbitos en los que de manera inmediata transcurre la vida social. En el trabajo me detendré, especialmente, en el ámbito grupal presentando resultados de casi 10 años de implementación de programas de intervención realizados en la Facultad de Psicología de la Universidad de La Habana con la colaboración de estudiantes de los últimos años de la Licenciatura en Psicología en el marco de sus tesis de graduación.

Psicología Social y Psicología Social Aplicada ¿una o dos disciplinas?

Si colocamos los resultados de los debates que históricamente se han desarrollado, en torno a la respuesta de esta pregunta, en una supuesta escala para medir la aceptación o rechazo a la distinción entre Psicología Social y Psicología Social Aplicada tenemos:

- en un extremo los que, desde un enfoque tecnológico, consideran que la distinción es obvia adjudicando a la Psicología Social el papel de elaborar teorías y paradigmas y a la Psicología Social Aplicada el de escoger y utilizar aquellos que les sirvan para la solución de problemas específicos,
- en el otro extremo están los que defienden justamente la posición contraria; es decir, que lo uno y lo otro son la misma cosa, que no hay distinción entre lo básico y lo aplicado ya que la aplicación no es más que una mera derivación de lo básico,
- en el punto medio están los que aceptan la distinción pero subrayan que es mínima y que la

misma está sustentada por los contextos y espacios en los que se realiza la actividad científica.

Por mi parte, creo que el propio nivel alcanzado por la disciplina de cara al desarrollo social desde una posición profesional y no estrictamente academicista se ha encargado de convertir en historia cualquier postura dicotómica que es en esencia reduccionista y por lo tanto portadora de una visión asimétrica de la realidad social que definitivamente no tiene cabida en estos complejíssimos tiempos finiseculares en que las ciencias sociales están teniendo, y aún deben tener, un mayor protagonismo.

La Psicología Social en la actualidad tiene un espacio que no puede ser sustituido por el de ninguna de sus llamadas disciplinas afines. Las demandas que el desarrollo social impone no da cabida a disputas sobre qué parte de la disciplina debe abordarla.

La Psicología Social como disciplina se ha desarrollado conforme a determinados principios, leyes, categorías, aproximaciones teóricas y teorías; todo lo cual conforma su cuerpo académico. Pero no se queda ahí; su legado investigativo se articula alrededor de paradigmas, metodologías, métodos y técnicas desde las cuales investigamos los psicólogos sociales en atención a nuestras filiaciones teóricas y también, ¿por qué no? filosóficas e ideológicas de partida. Nuestra disciplina posee además, un sistema de conocimientos y habilidades que se articulan en lo que he denominado su cuerpo laboral y que permiten el desarrollo del trabajo profesional del psicólogo en lo relativo a la realización de diagnósticos, asesorías, elaboración e implementación de programas asistenciales de prevención y corrección en el ámbito familiar, grupal, institucional y comunitario.

Por último, cabría preguntarse ¿para qué sirve todo este arsenal de conocimientos acerca de la realidad sociopsicológica y la forma de investigarla e intervenirla?. Tres respuestas-tipos pueden ser dadas.

- Para enriquecer el cuerpo teórico de la Psicología Social.
- Para conocer las particularidades del fenómeno sociopsicológico en distintos contextos sociales.

- Para perfeccionar las vías y métodos que potencien el proceso de inserción activa e integración social del hombre a su medio.

Son éstas, ¿respuestas excluyentes? Desde luego que no; sin embargo, pueden tornarse en excluyentes si la mirada del psicólogo privilegia en su trabajo alguna de ellas en detrimento de las otras.

La historia del desarrollo de la Psicología Social ha dado cuenta de que una buena parte de los trabajos que se realizan están más dirigidos a la primera y segunda de nuestras respuestas-tipo que a la tercera. ¿Por qué sucede ésto?

Es innegable que los tres cuerpos que componen la Psicología Social como disciplina tienen desarrollos asimétricos lo cual conduce a otro hecho incuestionable: la Psicología Social tiene mucho más desarrollo académico que profesional; es más, yo diría que tiene muy poco desarrollo como profesión.

Esta situación, en las actuales circunstancias sociales es, a mi juicio, insostenible por cuanto, si de algo está urgida la humanidad es de **cambio** y aunque, desde una comprensión filosófica, es sabido que el cambio es consustancial a la propia vida, es evidente que en un siglo en que el hombre ha ido lo mismo al cosmos a abrir las puertas de lo ignoto que a los basureros a buscar comida, las urgencias del cambio social no dan lugar a la espera de las inevitables transformaciones espontáneas.

El desarrollo profesional de la Psicología Social es, tal como lo entiendo, una necesidad que pasa simultáneamente por la permanente reconstrucción que toda disciplina debe enfrentar y por las demandas sociales a las que los psicólogos sociales nos enfrentamos, eso sí, desde diferentes historias, perspectivas y niveles de protagonismo. (Fuentes, 1995)

La Psicología Social, en la actualidad, tiene un espacio en la sociedad moderna que no puede ser sustituido por ninguna disciplina de las ciencias sociales ya que sólo ella posee los recursos teóricos,

métodos de investigación y técnicas de indagación dirigidas a constatar las particularidades que asume el estudio de la subjetividad en el nivel interpersonal, grupal, comunitario, institucional y de la sociedad en su conjunto lo cual debe enfrentar con el objetivo de contribuir a la eficiencia del funcionamiento social y hacer más plena y enriquecedora la inserción social de cada individuo.

Sin embargo, frente a la demanda de su presencia, muchas veces exhibimos un alto desarrollo académico e investigativo y un pobre desarrollo en estrategias interventivas.

Esta realidad limita el papel de la psicología social como instrumento de trabajo para potenciar el desarrollo social al contribuir a perfeccionar el proceso de inserción e interacción del hombre en la sociedad, vista como un todo, así como en los diferentes contextos sociales en los que de manera inmediata transcurre la vida de cada individuo.

¿Cómo lograr superar esta contradicción? Es evidente que es más fácil decirlo que hacerlo. Pero desde luego, no es imposible. Esta implementación nos conduce al análisis de los problemas asociados con la intervención social y las particularidades de su utilización en los marcos de nuestra disciplina.

Acerca de la intervención social

Desde mi punto de vista, el término intervención se refiere a la puesta en práctica de un sistema de conocimientos, y/o habilidades asociados a un campo del saber en un nivel psicológico específico (personal, interpersonal, grupal, masivo) y en un ámbito determinado (familiar, comunitario, institucional, social). Este conjunto organizado de acciones está dirigido a darle solución a problemas concretos que previamente fueron diagnosticados.

Para Martín, Chacón y Martínez (s/f p. 171) "intervenir se refiere a la introducción, interposición o intermediación desde una postura de autoridad de un elemento externo entre 2 partes con la intención de modificar o interferir con el funcionamiento de un

proceso o sistema en una dirección dada... La intervención comporta pues un proceso de interferencia e influencia y persigue un cambio".

Kelly y cols. (1977) definen la intervención como "influencias planificadas o no, en la vida de un grupo pequeño, organización o comunidad con el objeto de prevenir o de reducir la desorganización social y personal y promover el bienestar de la comunidad. (p. 232-324)

Según González, Fuertes y García "intervenir se refiere a la introducción, interposición o intermediación desde una postura de autoridad de un elemento externo entre dos partes, con la intención de modificar, o interferir con el funcionamiento de un proceso o sistema en una dirección dada". (1988, p. 171)

Así pues, intervenir supone la presencia de dos elementos básicos: **autoridad e intencionalidad**.

La intencionalidad de la intervención está asociada al hecho de que a través de ella se inducen tanto procesos inexistentes e imprescindibles como se potencian el desarrollo de otros existentes pero inoperantes. Esta intencionalidad busca siempre efectos predecibles que aparecen asociados a las particularidades de la estrategia concebida de modo tal que los resultados obtenidos no pueden ser interpretados como fruto del azar o de fuerzas o factores desconocidos; todo resultado tendrá siempre una explicación que quedará encuadrada en los presupuestos teóricos de partida desde los cuales se concibió la estrategia interventiva.

La autoridad no es una imposición desde afuera; es un otorgamiento y está asociada, básicamente, al reconocimiento, por parte del objeto de intervención de la capacidad (técnica, profesional, moral, etc) que tiene el agente de intervención de implementar su estrategia para inducir el cambio.

Toda intervención tiene en su base la idea de cambio, entendido éste tanto como modificación de la estructura de un sistema como de la subjetividad individual y/o colectiva que lo acompaña.

Así pues, cuando se habla de intervención estamos hablando de cambio; de un cambio intencionalmente provocado de forma tal que su efecto tiene un alto rango de previsibilidad.

Esto no significa que el resultado de toda intervención pueda ser adjudicado en un 100% a la intervención misma. Es sabido que la vida social está multideterminada y desde luego, es imposible aislar un fenómeno social para someterlo a un proceso interventivo "libre de otras contaminaciones e influencias".

Toda intervención social, como consecuencia de la inevitable interdependencia de las distintas partes de un sistema, tiene que asumir la presencia de un componente de cambio que se genera desde la dinámica propia de los diferentes espacios sociales a los que pertenezca el focal de análisis (objeto de intervención).

¿Significa esto que debemos paralizar nuestra acción interventiva o limitar los ámbitos de trabajo de aquellas áreas que permitan el máximo control de variables? Creo que no.

Una intervención siempre estará dirigida a un objetivo específico y los resultados alcanzados **en cuanto al cambio producido en relación a dicho objetivo podrá ser constatado y rescatado dentro del conjunto de otros cambios que todo sistema social permanentemente está produciendo**.

La introducción de un cambio premeditado a través de la implementación de acciones reguladas supone:

- El conocimiento teórico de los aspectos psicológicos asociados al proceso que será intervenido.
- Tomar en consideración los mecanismos de resistencia al cambio que serán actualizados por el objeto de intervención.
- La selección adecuada de la estrategia y técnicas que se utilizarán en la intervención a partir de:

- * el diagnóstico del proceso que será intervenido,
- * las particularidades del nivel sociopsicológico (personal, interpersonal, grupal, masivo) y del ámbito

(familiar, grupal, comunitario, institucional, social) en que se realizará la intervención.

En el cumplimiento de estos requerimientos, se hace indispensable articular los recursos del arsenal teórico e investigativo de la Psicología Social, resultando así el proceso interventivo, un momento de síntesis particular en que todos los recursos del saber alcanzados por la Psicología en general y por la Psicología Social en particular, son utilizados de manera singular alrededor de un propósito específico.

Ahora bien, cuando hablo de síntesis lo que pretendo subrayar es que la intervención no puede ser entendida como un acto profesional que resulte de una simple suma de los conocimientos teóricos e investigativos sino que estos conocimientos están presentes, desde luego, pero articulados y redimensionados a partir de la necesidad de darle respuesta a un problema profesional específico. La realización de cualquier intervención supone:

- definición del objeto,
- diagnóstico del estado inicial,
- establecimiento del tipo de cambio que se quiere lograr,
- relación de estrategias interventivas y técnicas a utilizar,
- definición del tiempo de duración,
- evaluación del resultado.

El proceso de intervención no es tampoco un simple proceso de aplicación sino básicamente es un proceso de **creación** en el sentido de que el profesional de la psicología:

- **Decidirá**, de los recursos teóricos y metodológicos de que dispone la Psicología Social en la actualidad, cuáles utilizará.
- **Elaborará** la estrategia interventiva conveniente al objeto de intervención.
- **Seleccionará** las técnicas que implementará en la intervención.
- **Transformará** técnicas existentes y/o **construirá** técnicas específicas en función de las necesidades del proceso de intervención.

La intervención social puede ser utilizada como prevención primaria, secundaria o terciaria. (Sutton, 1994)

- a) La intervención primaria ocurre cuando se estudian las causas del problema y se actúa sobre ellos o sobre los factores de riesgo para impedir que éste aparezca.
- b) La intervención secundaria ocurre cuando el problema ya ha aparecido y se actúa sobre el mismo para retardarlo y evitar que se desarrolle o que reincida.
- c) La intervención terciaria ocurre cuando se actúa para evitar la cronificación del problema, por ejemplo la reinserción social de un ex preso o un paciente psiquiátrico, etc.

La intervención en el ámbito grupal que proponemos puede ser tanto de corte **primaria**, cuando se trabaja con grupos de reciente formación y el objetivo de la intervención es dotar a sus miembros de las habilidades básicas para que aprendan las características del funcionamiento grupal y los roles asociados; como **secundaria**, cuando la intervención va dirigida a corregir el funcionamiento de áreas específicas del grupo.

Habilidad social

Cuando hablamos de habilidad, cualquiera sea el calificativo que le añadamos, estamos hablando de la posesión o no de ciertas capacidades y aptitudes necesarias para cierto tipo de ejecución.

Si hablamos específicamente de habilidades sociales estamos hablando entonces de actividad social en general, de conducta social en sus múltiples manifestaciones. Así pues, desde una primera aproximación, la habilidad social es la capacidad que un individuo posee para ejecutar acciones sociales.

Ahora bien, cuando hablamos de acciones sociales, tenemos que introducirnos en el concepto de conducta interactiva por lo que la habilidad social aparecería asociada a la capacidad que el individuo posee de

percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente a aquellos que provienen del comportamiento de los demás.

Con esto poseemos ya una doble, aunque complementaria connotación de habilidad social: interacción y rol; dos conceptos que, en la teoría psicosocial, son difícilmente comprensibles el uno sin el otro.

Habilidad social, en opinión de dos clásicos de la Psicología Social (Backman y Secord, 1966) es la capacidad de jugar el rol, es decir, cumplir fielmente con las expectativas que los otros tienen respecto a mí como ocupante de un status en una situación dada. La habilidad social es el factor primordial en la ejecución del rol, un factor que nace de las características de la personalidad del individuo, es algo que posee el individuo y le ayuda a la interacción en sus posibles y múltiples manifestaciones.

Otros autores utilizan como sinónimo de habilidad social el de competencia cuyas connotaciones están muy ligadas con las capacidades interactivas y con el juego del rol.

Habilidad, competencia y efectividad social son entonces tres constructos sinónimos a los cuales subyace una misma idea: la interacción a través del juego efectivo (respuesta adecuada a las expectativas) del rol.

Así pues, en nuestra comprensión de habilidad social, asociamos este concepto con la interacción y el juego de rol, estableciendo una simetría conceptual entre rol, interacción, habilidad social. Esta conceptualización supone:

- la conciencia de la complementariedad e interdependencia del acto social,
- en el transcurso de la acción social, se hace absolutamente imprescindible el tener en cuenta al otro, el asumir y aceptar su rol, el comprender y responder a los estímulos físicos y simbólicos,

verbales y no verbales, característicos de su ejecución del rol, es decir, de su conducta social,

- entender la interacción como gratificación sobre todo en lo referente al mantenimiento, repetición y pervivencia de la acción social.

Estas tres características supuestamente típicas de las habilidades sociales, han venido tradicionalmente siendo consideradas como elementos relevantes del rol y de la interacción.

Desde la perspectiva psicosocial, el aprendizaje de las habilidades sociales es inseparable de los mecanismos de aprendizaje social y está sujeto a sus mismas contingencias. Las técnicas que se han utilizado tradicionalmente en el aprendizaje de las habilidades sociales han sido:

- aprendizaje en el trabajo,
- ejecución de roles,
- grupos de entrenamiento,
- conferencias,
- talleres.

En nuestro caso, utilizamos los grupos de entrenamiento como dispositivos básicos para el desarrollo de habilidades y la ejecución de roles, las conferencias y los talleres forman parte de determinadas sesiones del programa general de entrenamiento.

Acerca de los programas de entrenamiento

En el año 1988 comencé, a través de la realización de trabajos de graduación (Delgado, 1990; Quiñonez, 1990; Guzmán, 1991; Hernández, 1991; Santana y Suárez, 1992); Rodríguez, 1993; Reina y Ruíz, 1994), con la ayuda de estudiantes de los últimos años de nuestra Facultad, la elaboración y montaje de programas de entrenamiento a grupos reales con los siguientes objetivos:

- Proporcionarles un sistema de conocimientos y habilidades básicas y generales para el ejercicio del trabajo grupal.

- Diagnosticar su funcionamiento como grupo.
- Implementar y aplicar un plan de medidas correctivas de su dinámica de funcionamiento con el objetivo de incrementar su desarrollo como grupo.

Toda la didáctica de los programas está basada en los principios sociopsicológicos para el trabajo grupal a partir de una concepción del grupo en calidad de actor principal, de elemento básico desde y a través del cual se va a organizar todo el aprendizaje de la membresía. Esta concepción de trabajo parte de la diferenciación que hacemos entre lo que significa y las consecuencias metodológicas que supone un enfoque de "trabajo en el grupo" y un enfoque de "trabajo desde el grupo".

Cuando se actúa con la perspectiva "en el grupo" el enfoque supone una orientación en la que el grupo es sólo el contexto donde se enmarcan las acciones que realiza la persona que dirige el trabajo (llámesele facilitador, coordinador o terapeuta). Estas acciones, más allá de sus propósitos específicos, están erigidas en lo fundamental, sobre una orientación individualista: el sujeto en el grupo; perdiéndose, en este caso, en gran medida las posibilidades de influencia del grupo como un todo sobre sus miembros y, por lo tanto de eficiencia en el trabajo. Este enfoque, posibilita el empleo de cualquiera de las muy populares técnicas utilizadas para movilizar la dinámica grupal las cuales, lamentablemente, he visto en no pocas ocasiones, mal empleadas por algunos que hiperbolizan (¿o absolutizan?) el valor de la tecnología en Ciencias Sociales.

Así pues, esta orientación, aunque declara estimar las posibilidades de la acción grupal, no puede aprovecharla ya que las técnicas de trabajo que utiliza movilizan sólo a los "individuos" y no a las "personalidades".

Un enfoque de trabajo "desde el grupo" supera estas limitaciones por cuanto favorece sistemáticamente una visión del grupo como sujeto de la acción y obliga a entender la conducta individual y grupal en un vínculo permanente individuo-grupo.

Este vínculo, establece corrientes de intercambio que, bajo un trabajo profesional de coordinación grupal, logra potenciar el desarrollo de ambos elementos y como consecuencia, incrementar la eficiencia del trabajo del grupo.

Para poder trabajar con un enfoque "desde el grupo" es necesario el estar operando siempre con un esquema conceptual de la psicología social y grupal en el cual queden articulados todos los principios de funcionamiento grupal y de integración del individuo al grupo. Esto supone que los elementos de análisis-diagnóstico de los diferentes eventos grupales y la utilización de los mismos a lo largo del proceso de corrección y desarrollo grupal, como potenciador del aprendizaje y desarrollo de la membresía, resulte ser el sistema de trabajo que utilice el psicólogo en su carácter de operador del equipo que está recibiendo el entrenamiento.

Los programas que se ofrecen están dirigidos a que los cursistas desarrollen habilidades específicas que les permitan:

- conducir y dirigir grupos y equipos de trabajo,
- promover el desarrollo de la comunicación eficiente y el entendimiento mutuo,
- prevenir y solucionar conflictos intra e inter grupales,
- determinar los factores sociopsicológicos asociados al desempeño de roles al interno del grupo y el efecto relativo de su influencia en el funcionamiento grupal,
- desempeñar eficientemente los roles que se le asignen,
- facilitar el establecimiento de relaciones interpersonales cálidas y eficientes,
- mantener cohesionado un grupo de trabajo en el desempeño de sus funciones,
- detectar el clima sociopsicológico del grupo,

interpretar los factores que lo condicionan e intervenir sobre el grupo para mejorar su clima.

Estos programas han sido concebidos para ser aplicados en forma modular por temas en ciclos consecutivos de varias semanas; sin embargo, su forma de impartición puede arreglarse, de hecho ya se ha hecho, conforme a las características y necesidades de los usuarios.

Las características generales de los programas son la siguientes:

1. Los programas están concebidos para ser impartidos a grupos reales o nominales y se recomienda que la membresía del grupo en cada entrenamiento no sobrepase las quince personas ya que el tipo de trabajo grupal que se realiza resulta imposible con un número mayor de miembros.
2. Paralelamente al trabajo de adquisición de conocimientos y habilidades asociados al tema específico del entrenamiento, los psicólogos responsables del mismo realizarán un trabajo diagnóstico del funcionamiento grupal y operarán sobre el grupo con medidas correctivas destinadas a ajustar el trabajo grupal y desarrollar al grupo.
3. Los programas están estructurados en tres tipos de ejercicios:

3.1 Ejercicios de Conocimiento: Están dirigidos a ofrecerle a los cursistas los sistemas de conocimientos relativos al tema sobre el que se esté ofreciendo el entrenamiento. En su realización se utilizan siempre los métodos activos en la enseñanza. Los conocimientos que se imparten son los siguientes:

Módulo sobre funcionamiento grupal: Concepto de grupo. Tipología de los grupos. Características básicas del funcionamiento grupal. La interacción grupal. La actividad grupal y su relación con la interacción. Tipos de participaciones y su relación con el funcionamiento del grupo. La cohesión grupal. La eficiencia del trabajo en grupos.

Módulo de comunicación: Concepto de comunicación. El proceso de comunicación. Funciones de la comunicación. Barreras de la comunicación. Redes de comunicación. Comunicación ascendente, descendente y horizontal. Comunicación formal e informal. Características fundamentales del rumor. Comunicación superior-subordinado.

Módulo de Roles: Concepto de roles. El rol como concepto relacional. El desempeño de roles. Factores situacionales en el desempeño de roles. Factores personalógicos en el desempeño de roles. Factores asociados a la prescripción del rol. El conocimiento de las expectativas del grupo y su influencia en el desempeño del rol. Roles típicos al interno de los grupos. El rol de la dirección. Estilos de dirección.

Módulo de conflicto: Concepto de conflicto. Dinámica del conflicto. surgimiento de la situación conflictiva objetiva. Toma de conciencia de la situación conflictiva objetiva. Características que asume la conducta conflictiva. Tipos de conflicto. Funciones del conflicto. El paso de la función destructiva a la constructiva. Resolución del conflicto. Profilaxis del conflicto.

3.2 Ejercicios de Sensibilización: La introducción de este tipo de ejercicios tiene como objetivo que los cursistas no sólo conozcan los distintos aspectos sociopsicológicos asociados al tema de estudio sino que vivencien "en y desde" su propia subjetividad la presencia de los mismos en sus formas positivas y negativas. Esta vivencia personal de la manifestación del fenómeno sociopsicológico integra en el plano individual los aspectos cognoscitivos y vivenciales del conocimiento redimensionando su fuerza y alcance. En la realización de este tipo de ejercicio se utilizan mucho las dramatizaciones y el role-playing.

3.3. Ejercicios de Reconocimiento: Están dirigidos a activar en los cursistas los conocimientos impartidos y aplicar los mismos a situaciones concretas en las que tenga que identificar, en sus distintas manifestaciones, los fenómenos estudiados. En su realización se utilizan videos, protocolos y juego de roles.

4. La evaluación de estos programas está concebida con el objetivo de constatar el **cambio**. Para ello es aconsejable la utilización de un diseño pretest-posttest sin grupo de control.

Este diseño permite un examen de los sujetos en el sistema de conocimientos que se vayan a impartir ante de la aplicación del entrenamiento para determinar su estado inicial y una constatación final una vez concluido el mismo con el objetivo de medir la diferencia entre la primera y segunda constatación.

Aunque es sabido que este diseño es aconsejable únicamente si se puede asumir que la variación extraña asociada con la situación experimental o cuasi experimental es mínima consideramos que éstas resultan ser justamente las circunstancias en que aparecen los grupos en situación de entrenamiento sociopsicológico para la adquisición de conocimientos y habilidades específicas.

Así pues, el sistema de evaluación que utilizamos se realiza en tres momentos:

4.1. Constatación de la adquisición del sistema de conocimientos y habilidades asociado directamente a los temas de entrenamiento (diseño pre-post test sin grupo de control). Está concebido la aplicación de un re-test pasado un tiempo de la implementación del programa con el objetivo de conocer si los conocimientos adquiridos fueron puestos en práctica.

4.2. Evaluación del desarrollo alcanzado por el grupo. Esta evaluación es de corte sociopsicológico y se realiza por el equipo de psicólogos a través de las distintas técnicas que utilicen al efecto. Esta evaluación se hace sistemáticamente y se cierra cada ciclo con una devolución integral al grupo.

4.3. Constatación de la puesta en práctica en el trabajo cotidiano de los grupos del sistema de conocimientos y habilidades adquiridos.

Acerca de la elaboración e implementación de los programas.

La elaboración e implementación de los programas se realizó a partir de las siguientes etapas:

Primera etapa: Recopilación de programas existentes.

Durante esta etapa se buscó información en relación a programas de entrenamiento existentes constituyendo esta revisión bibliográfica la base inicial para la elaboración de los principios generales de los entrenamientos proyectados.

Segunda etapa: Participación como cursistas en otros entrenamientos.

Esta etapa se caracterizó por ser vivencial. Los futuros entrenadores participaron como cursistas en otros entrenamientos con el objetivo de asimilar experiencias desde este rol y utilizarlas en el proceso de diseño y organización de los programas.

Tercera etapa: Confección de los programas.

Durante esta fase se crearon grupos de trabajo para cada uno de los temas escogidos en los programas de entrenamiento. Cada grupo estaba integrado por estudiantes de quinto año que estaban elaborando su tesis de graduación en este tema (en algunos casos con la ayuda de estudiantes de años inferiores) y dirigidos por mí. Esta etapa se extendió durante diferentes cursos escolares desde el curso 1988-89 hasta el curso 1993-94.

Cuarta etapa: Aplicación de los entrenamientos.

La aplicación de los entrenamientos se realiza después de quedar delimitados los siguientes aspectos:

- Tiempo de duración.

El tiempo de duración se ajusta conforme a los objetivos de cada programa y a las características y condiciones de los grupos a entrenar; teniendo en cuenta que el tiempo definido sea el suficiente para que se produzca la asimilación de los contenidos impartidos.

- Número de sesiones de trabajo.
- * Tiempo de duración.
- * Horarios.

El número de sesiones se distribuye teniendo en cuenta los objetivos a lograr, las características del grupo y la complejidad del tema. Los horarios quedan fijados en dependencia de las posibilidades de los cursistas.

- Estructura de las sesiones.

Todas las sesiones se estructuran a partir de:

- * **Objetivos específicos de la sesión.**
- * **Ejercicios de conocimiento, reconocimiento y sensibilización, cuyas características ya fueron explicadas.**
- * **Devolución de la dinámica con la que el grupo trabajó.**

La devolución de las dinámicas grupales se realiza con el objetivo de darles a conocer a los cursistas las características sociopsicológicas que se pusieron de manifiesto durante las sesiones así como los fenómenos psicológicos observados en el trabajo grupal.

- * **PNI**

Cada sesión concluye con un PNI que tiene como objetivo obtener una retroalimentación por parte de los cursistas de los aspectos positivos, negativos e interesantes ocurridos durante la sesión.

- Cada sesión es dirigida por un psicólogo que actúa en calidad de coordinador del grupo. Con él trabaja al menos otro psicólogo en calidad de observador y registrador de la dinámica grupal.

Acerca de la evaluación de los entrenamientos

1. Implementación de la evaluación.

La evaluación se realiza a partir de un diseño no experimental del tipo pre-post test sin grupo de control. (Weiss, 1978)

En el caso del pre test se utilizan instrumentos (cuestionarios creados por nosotros) que son aplicados durante la asociación al tema del programa en cuestión. Estos cuestionarios se utilizan para conocer el nivel de información que poseen los cursistas en relación con los contenidos que serían impartidos. En estos cuestionarios, desde luego, no se utiliza ninguna palabra técnica para describir los fenómenos sociales indagados de modo que la respuesta dada por cada cursista no esté sesgada por la incompreensión o desconocimiento técnico de los términos a emplear.

En esta fase, cuando se trabaja con grupos reales, se aplican técnicas que le permiten al psicólogo captar el estado inicial en que se encuentra el fenómeno psicológico que será objeto de estudio en el entrenamiento. En el post test se utilizan también cuestionarios confeccionados por nosotros destinados, en este caso, a conocer el volumen de información captada por los cursistas inmediatamente después de terminados los entrenamientos.

A este diseño nosotros le agregamos lo que hemos denominado un re test con el objetivo de conocer si los contenidos impartidos fueron puestos en práctica en el trabajo y/o vida cotidiana de los cursistas. Con este fin confeccionamos un sistema de técnicas (cuestionarios, entrevistas y dinámicas de grupo) que son aplicadas a los cursistas entre 3 y 4 meses después de haber pasado el programa. Durante el re test se conoce la influencia de los entrenamientos en el funcionamiento de los grupos de trabajo y su aplicación en el trabajo institucional así como la utilización o no de los conocimientos y habilidades adquiridas en otras esferas de la vida cotidiana.

2. Resultados de la evaluación.

El análisis de los resultados obtenidos en los programas de entrenamiento aplicados hasta el presente lo haremos teniendo en cuenta tres factores:

2.1. Evolución interna del aprendizaje del grupo: Está asociado al control de los conocimientos adquiridos por los cursistas y se evalúa comparando los resultados del pre y el post test.

Los resultados obtenidos en la fase de pre test muestran que los cursistas poseían solamente algunos conocimientos básicos y algunos inexactos acerca de los temas abordados en los programas. Los resultados del post test, aunque existen diferencias en atención a los tipos de programas, ponen en evidencia que los grupos entrenados aprendieron nuevos conocimientos y tuvieron una evolución interna favorable.

2.2. Aplicación de los conocimientos: Tiene como objetivo conocer la aplicación práctica de los conocimientos y habilidades alcanzadas en las distintas esferas de la vida cotidiana.

La aplicación de los re tests en nuestras muestras pusieron en evidencia que los conocimientos que más aplicaron nuestros cursistas fueron:

2.2.1. Utilización de las técnicas de audición activa y de la comunicación en primera persona.

2.2.2. Detección de las situaciones conflictivas objetivas, determinación de los distintos tipos de conflictos y búsqueda de su función constructiva al analizarlos.

2.2.3. Determinación de los distintos tipos de participaciones que se dan en la dinámica grupal e interpretación de las mismas.

2.2.4 Ubicación de los niveles de interacción con que el grupo trabaja y su relación con la eficiencia grupal.

2.2.5. Delimitación entre factores personales, grupales y situacionales en el desempeño de los roles.

2.2.6. Reconocimiento y diferenciación de los diferentes estilos de dirección así como las ventajas y desventajas de su aplicación en situaciones específicas.

2.2.7. Utilización del trabajo grupal en la búsqueda de soluciones y toma de decisiones.

En nuestros re tests fueron indagadas, igualmente, las dificultades encontradas en la aplicación de los conocimientos recibidos en los entrenamientos y la generalidad de las respuestas encontradas estuvieron asociadas a:

- características del funcionamiento institucional,
- falta de motivación personal para hacerlo.

En general, se puso de manifiesto que las personas se encontraban más dispuestas a utilizar los conocimientos y habilidades adquiridos en los asuntos concernientes a su vida personal, en el desempeño de su rol organizacional, y en su esfera inmediata de influencia (grupo de trabajo familiar).

Como puede apreciarse, a través de estos programas se adquieren conocimientos que producen un efecto inmediato en el crecimiento personal de los cursistas y en el desenvolvimiento de los grupos de trabajo.

Ahora bien, no todos los conocimientos fueron aplicados producto de una serie de obstáculos y barreras institucionales a los cuales los entrenamientos, desde sus diferentes programas, fueron haciendo frente en la medida de sus posibilidades. Estas particularidades estuvieron asociadas siempre a las particularidades de los contextos institucionales en los cuales estaban insertados los grupos. Así pues, la aplicación de los conocimientos estuvo asociada, fundamentalmente, a las esferas y áreas en las cuales las personas tienen un control directo de sus acciones.

Proyección externa del grupo: Este factor se refiere a los hechos y conductas que expresan el deseo de los cursistas de apropiarse de nuevos conocimientos o profundizar en los aprendidos.

La proyección externa obtenida se puso de manifiesto en el hecho de que:

- Los cursistas solicitaron que se realizaran los entrenamientos a la alta dirección de las instituciones donde estaban insertados y a sus grupos de trabajo. Se hicieron solicitudes, a la dirección de los centros de trabajo, de intervención psicológica en los temas de cohesión y desarrollo grupal.
- Se hicieron demandas a los centros de trabajo para que los cursos de superación y capacitación que regularmente imparten utilicen la misma estructura didáctica de nuestros programas.

Adquisiciones grupales

En este apartado quisiera referirme al conjunto de adquisiciones sociopsicológicas de las que los grupos son portadores como consecuencia del proceso de entrenamiento.

En cuanto a la **asimilación de los contenidos**, nuestros resultados ponen en evidencia que los sujetos, independientemente del nivel inicial de familiarización que traían, muchos de ellos aprendidos desde la cotidianidad, luego de la aplicación de los programas se producía una asimilación de los contenidos la cual tuvo una influencia crucial en la puesta en práctica de los conocimientos aprendidos.

Otras adquisiciones, derivadas esta vez de las características del proceso mediante el cual se condujo el conocimiento y la creación de climas pro tarea y pro crecimiento individual, fueron: **el desarrollo en la membresía de la capacidad para aceptar las diferencias individuales, mantener conductas de tolerancia hacia el error, asumir el respeto y la confianza mutua como prácticas comunes, ofrecer seguridad al otro, estimular la producción de ideas y realizar intervenciones constructivas**. En la obtención de estas adquisiciones grupales jugó un rol determinante el clima sociopsicológico que fue creado y mantenido en la impartición de estos programas.

En los grupos se generó también la capacidad de **promover la búsqueda de soluciones a problemas**

que se presentaban en las distintas esferas de la vida cotidiana, haciendo uso para ello de los distintos contenidos recibidos y extrapolando la adquisición de habilidades a otros marcos contextuales.

Otra adquisición grupal está asociada a la **familiarización con el manejo de situaciones grupales y a la utilización del grupo como referente para la explicación de conductas individuales**. Esta familiarización con el referente grupal fue extrapolado y utilizado en los diferentes grupos reales de pertenencia y donde se fueron acumulando vivencias y reflexiones en torno al funcionamiento de los grupos y sus procesos permitiendo a los grupos analizar y concientizar sus problemáticas y establecer estrategias correctivas.

Por último, quisiera subrayar la existencia de una adquisición que entiendo como efecto de conjunto en el sentido de que está asociada al **incremento considerable del nivel de desarrollo de los grupos**. Algunas investigaciones realizadas por nuestros equipos (Santana, Suárez, 1992) con grupos de control y experimental dan cuenta de que mientras en los grupos de control se mantiene una estabilidad relativa en cuanto a los valores de desarrollo alcanzados por el grupo en diferentes constataciones, en los grupos experimentales, sometidos a los programas de entrenamiento, el desarrollo grupal se dispara de manera significativa.

CONCLUSIONES

El desarrollo alcanzado por la Psicología Social en la actualidad da lugar al incremento significativo de trabajos aplicados en diferentes ámbitos desde los cuales nuestra disciplina revela capacidad para actuar como promotora de cambio. La intervención psicosocial en el ámbito grupal muestra los recursos y posibilidades de la psicología social como disciplina que posee un arsenal teórico y aplicado de tal magnitud que permite el desarrollo de estrategias interventivas en sujetos individuales y colectivos con el objetivo de mejorar la eficiencia de su gestión social.

REFERENCIAS

- BACKMAN, C.W.; F. SECORD (1966): **Problems in Social Psychology USA**, McGraw-Hill.
- BLANCO, A. (1988): **Cinco tradiciones en la Psicología Social**, Madrid, Morata.
- DELGADO, R. (1990): **Programa de entrenamiento sociopsicológico para dirigentes en el tema de conflictos**. Tesis de Graduación, UH.
- FUENTES, M. (1995): "Psicología y Desarrollo Social" **Revista Cubana de Psicología**, 12 (3) ,139-142.
- GONZALEZ, A.M.; F. CH. FUERTES y M.M. GARCIA (1988): **Psicología Comunitaria**. Madrid, Visor Distribuciones S.A.
- GUZMAN, I. (1991): **Aplicación y Análisis de un Programa de entrenamiento sociopsicológico en el área de los conflictos**. Tesis de Graduación. Universidad de La Habana.
- HERNANDEZ, R. (1991): **Aplicación y Análisis de un programa de entrenamiento sociopsicológico en el área de la comunicación**. Tesis de Graduación. Universidad de La Habana.
- KELLY, J.G.; L. SNOWDEN; R. MUÑOZ (1977): "Social and community interventions". **Annual Review of Psychology**, 28, 323-361.
- MANTILLA, E. (1990): **Elaboración de un programa de entrenamiento sociopsicológico para dirigentes**. Tesis de Graduación. Universidad de La Habana.
- MARTIN, A.; F. CHACON; M. MARTINEZ (s/f): **Psicología Comunitaria**, Madrid. Visor.
- REINA, T. ; R.M. RUIZ (1994): **Intervención sociopsicológica en el ámbito grupal**. Tesis de graduación. UH.
- RODRIGUEZ, MIRNA (1993): **Metodología para el estudio del funcionamiento grupal**. Tesis de Graduación. Universidad de La Habana.
- SANTANA, M.; I. SUAREZ (1992): **Diagnóstico y desarrollo de grupos laborales**. Tesis de Graduación. Universidad de La Habana.
- SUTTON, C. (1994): **Social work, Community work and Psychology**. Great Britain, BPS Books.
- WEISS, H. CAROL (1978): **Investigación Evaluativa. Métodos para determinar la eficiencia de los programas de acción**. México, Trillas.