

"BIBLIOGRAFÍA del DR. JOSE REMUS ARAICO
Subcomité Investigación
CONACYT-COCOYOC 13-8-81
TRABAJO # 2

EL TRABAJO SOCIAL VOLUNTARIO: UN NUEVO HUMANISMO

JOSÉ REMUS ARAICO*
EDUARDO DALLAL
ALEJANDRA E. DE ESPINOSA BRANIFF
ESTELA G. DE REMUS

MÉXICO D.F. SEPTIEMBRE DE 1979.

* Investigación psicosocial

* Fundador, Vitalicio y Psicoanalista Didáctico de la Asociación Psicoanalítica Mexicana. Profesor Titular de las Facultades de Psicología y de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México.

RECONOCIMIENTOS

Este trabajo de investigación no hubiera sido posible sin el patrocinio y el apoyo de Centros de Integración Juvenil, A.C. a través de su Dirección General. Agradecemos este apoyo y la ayuda recibida para realizarlo. Así mismo, agradecemos a nuestros informantes anónimos que participaron en los grupos de discusión dirigida, o que nos facilitaron sus viñetas personales y se prestaron a entrevistas. Los autores esperamos que encuentren reflejada fielmente su participación.

1. INTRODUCCIÓN

México requiere de un cambio social constante, que lo vaya manteniendo actualizado como nación frente a las demandas internas y externas de adaptación y progreso. Para ello, es necesario que grupos cada vez mayores de mexicanos tomen conciencia de un devenir social dinámico y cambiante, que sectores de la población que han permanecido pasivos y estáticos se incorporen a los movimientos de la sociedad y que participen en ellos.

Es necesario que en nuestro país en desarrollo se haga investigación psicosocial básica sobre aspectos tan importantes de nuestro progreso como es la cooperación de unos estratos socioeconómicos en el desarrollo de otros. Esta investigación básica tendría mayor trascendencia al complementarse, en el presente trabajo, con algunas proposiciones generales respecto a otros aspectos del mismo problema.

Una de las actividades sociales menos desarrolladas en nuestro país es el trabajo social voluntario, término que definiríamos como: cualquier actividad de servicio a los demás que se emprende sin pretender una remuneración económica. Puede decirse que el trabajo social voluntario, en su desarrollo, su importancia numérica y su trascendencia social, constituye uno de los indicadores más fieles del involucramiento de individuos y grupos en la dinámica de una sociedad.

El trabajo social voluntario, surgiendo de un deseo espontáneo de colaboración de muchas mujeres de estratos socioeconómicos altos y medios, o bien de la seudo cooperación obligada por las tareas de los esposos, requiere que se haga un estudio comparativo crítico de las diferentes áreas en que se hace el trabajo social voluntario, tanto en diversas instituciones con diferentes esquemas como en relación a su eficacia, permanencia y desarrollo reales. Frecuentemente sabemos del trabajo de voluntarias que permanecen muy poco tiempo en las instituciones, o bien de trabajos con desarrollo a muy corto plazo; por lo tanto, creemos importante el estudio crítico de los aspectos psicológicos y sociales del trabajo social voluntario.

Es imprescindible comprender las diferentes motivaciones en el desarrollo y en la sistematización adecuada de esta tarea. La asistencia técnica y aun la mano de obra de personas capaces que puedan sustituir egresos, imposibles de satisfacer por los presupuestos precarios de las instituciones, hacen que el trabajo de voluntarios sea una fuente muy importante para promover el cambio social, dadas las posibilidades tan extensas que tiene.

Sin embargo, la falta de sistematización o la errónea promoción de este trabajo social voluntario lleva frecuentemente a una desilusión en el trabajo, tanto para el voluntario como para la institución que podría recibir su trabajo. El estudio del trabajo social voluntario tradicional de la señora de clase media o alta, que colabora en una institución de servicio, nos permite hacer extensiva la posibilidad de promover nuevas fuentes para trabajo social voluntario.

La comprensión adecuada de las motivaciones individuales, reunidas en los impulsos creativos de muchos y muy diversos grupos, demandará la eliminación de barreras burocráticas, la organización efectiva y la capacitación adecuada para que el trabajo social voluntario haga

mayor uso de la dinámica motivacional en la multiplicación de esfuerzos. .

A partir de la información válida que este trabajo proporciona, el Patronato Nacional de Promotores Voluntarios podrá revisar sus políticas, diseñar sus programas e implementar actividades que estimulen el verdadero crecimiento y el desarrollo efectivo del trabajo social voluntario en nuestro país.

1.1 Las teorías subyacentes

El psicoanálisis surgió a la existencia científica como un método terapéutico que busca, en los contenidos inconscientes del individuo, la historia y la dinámica de las experiencias que dan origen a la enfermedad emocional. La necesaria sistematización de los conocimientos así obtenidos llevó a su desarrollo como teoría general de la vida interior de todas las personas humanas, que va siguiendo su historia evolutiva de manera organizada, reconociendo las experiencias determinantes que desembocan en una estructura y en un funcionamiento del hombre. Abarca desde lo genético hasta lo social, no sólo como ítems de conocimientos sino como fuerzas de una interacción constante.

En la actualidad, se habla mucho del cambio social sin que podamos puntualizar una definición general, ya que la sociología utiliza diferentes definiciones dependientes de posturas teóricas, tareas científicas u operativas circunstanciales. Sin embargo, podemos apuntar, como en el primer párrafo de la introducción, que las modificaciones en las estructuras de nuestra sociedad, en los funcionamientos e interacciones recíprocas de los grupos sociales, y entre los individuos dentro de estos mismos grupos, ocurren constantemente. Consideramos que el conocimiento de estas modificaciones, de este cambio social, mientras más profundo y adecuado sea, permitirá acciones más efectivas para que seamos capaces de determinarlo.

Numerosos autores se han interesado en el estudio del trabajo social voluntario desde el punto de vista histórico, sociológico, psicológico, etc.

María Eugenia Moreno (1977) hace una revisión histórica de la teoría y práctica del trabajo social voluntario y de su evolución desde la caridad cristiana hasta el concepto actual, y transcribimos algunos puntos fundamentales. Parte de Vasco de Quiroga, en el siglo XVI, a quien considera el primer trabajador por sus acciones, así como por sus concepciones, que ahora se denominarían trabajo social de casos, trabajo social de grupos y trabajo social de comunidades.

Juan Vives, en la misma época, sentó las bases de la actual asistencia social, con el señalamiento del derecho del individuo a una asistencia efectiva y organizada, la investigación detallada del caso, para llegar a un diagnóstico, al tratamiento especial y a las medidas no sólo paliativas y curativas, sino también preventivas.

Thomas Charmers, en el siglo XIX, considera que el ser humano lleva en su interior la

posibilidad de ayudarse a sí mismo; éste es el antecedente de la definición estadounidense del servicio social: ayudar a que la persona se ayude.

El Dr. Alfonso Orozco define el trabajador social voluntario como la utilización espontánea y responsable del tiempo libre para el desarrollo individual o social. María Eugenia Moreno especifica que es dar tiempo de manera comprometida, adecuado al tiempo y a la etapa de desarrollo en que esté la persona o comunidad con quien se trabaje.

•

La ONU, definiendo el contexto del trabajador social, considera que es una actividad organizada que tiene como primer objetivo contribuir a que los individuos logren una adaptación entre ellos mismos y su ambiente, con búsqueda de soluciones, y con el mínimo de crisis a nivel individual.

El trabajo es a nivel individual, considerando como núcleo primario a la familia, tratando de crear un clima social que propicie la satisfacción de las necesidades del individuo, al mismo tiempo que se facilite la evolución cabal de la vida espiritual, cultural y social del individuo, y se permita así el desarrollo de la comunidad. Su trabajo concluye señalando cómo se complementan los planteamientos de la ONU con el Plan Nacional de Salud, en cuanto a que se trata de mejorar las condiciones de vida mediante la participación activa de la comunidad en todos los niveles públicos y privados, requiriéndose una coordinación de esfuerzos y criterios que nos encaminen hacia una madurez comunitaria.

Estudiando las características del voluntariado, Leonor Arroyo (1978) recopila las teorías de Maslow, McGregor y Herzberg acerca de las motivaciones para la realización de trabajos no remunerados con fines altruistas. Maslow y Herzberg piensan que el hombre busca satisfacer primero sus necesidades fisiológicas; después las de seguridad, antes de ser un animal social y buscar satisfacer, en la relación con los demás, las necesidades de estima y autorrealización, mismas que pueden ser expresadas en el mejoramiento de la sociedad. El trabajo cubriría las necesidades de más alto nivel. McGregor se refiere al trabajo como castigo, o bien como el juego y el descanso, favoreciendo el desarrollo.

Más profundamente, dentro del terreno psicológico y psicosocial, podemos señalar los trabajos de Toman, Cueli, y Erikson, como ilustrativos de nuestro enfoque en este trabajo.

Toman (1960) señaló que la elección de una profesión puede estar menos determinada por un sistema de impulsos internos, o materiales externos, que por relaciones tempranas con otras personas, y por la oportunidad que dicha profesión presente de repetirlas.

Erikson (1971) señala que el hombre es, a un tiempo, parte de un orden somático de las cosas, y de uno psicológico social: (soma, psique y polis).

Cada orden guarda cierta integridad y también ofrece una libertad de elecciones opcionales, o por lo menos factibles. Mientras el hombre viva en los tres órdenes, debe

tener éxito en la complementación mutua de ellos y un alivio de sus contradicciones internas.

El soma es el principio del organismo que está viviendo su ciclo vital. En el hombre está más restringido que en la mujer, en quien esta esfera somática está extendida al hijo. En la esfera de la psique, el principio organizador se denomina yo, y actúa como mediador entre la experiencia personal y la realidad política. Utiliza mecanismos psicológicos comunes a ambos sexos, hecho que hace posible la comunicación inteligente, la comprensión mutua y la organización social. La fase activa del yo necesita y emplea el poder del desarrollo somático y de la organización social. El resultado es que una persona crea singulares entre su individualidad psicológica, su existencia somática y sus potencialidades sociales. Es la interrelación natural que debe preservar y cultivar, ya que es lo que puede ser integrado en el aspecto somático, psíquico y político.

Según Cueli (1973), dentro del período moderno, la revolución industrial va desembocando en un "período de los movimientos sociales organizados".

-

Sabemos que en una determinada cultura, los rasgos comunes que tienen entre sí las personas que la integran se deben a la similitud de metas, ideales, proyectos, etc. La forma en que cada individuo reacciona, depende de su particular biología y estructura psíquica

Todo fenómeno es el resultado de una interacción de la estructura biológica y de la influencia ambiental. Las instituciones sociales actúan determinando las influencias ambientales y éstas los fenómenos mentales; a su vez, los fenómenos mentales influyen en el ambiente, en la estructura biológica y ésta en la estructura social. El individuo es el resultado de todo este conjunto de relaciones. Al hombre lo afecta tanto el diálogo con el exterior como el que sostiene internamente. Estos diálogos son "relaciones de objeto". Estas relaciones implican una interdependencia que a su vez contiene diferenciación, independencia, madurez, en los individuos entre los que se verifica. Cualquiera que sea la técnica de la relación interna con el objeto, tarde o temprano se convertirá en realidad externa, y en un movimiento de afuera hacia adentro. Lo externo se internalizará y todo el proceso dependerá de los objetos aceptados o rechazados.

La vocación es respuesta a la necesidad interior, pero no es su cumplimiento; el cumplimiento es el trabajo, como una función de salud, es un factor indispensable del ser humano. El trabajo ocupa el primer lugar entre los medios que tiene la humanidad para encauzar la energía del yo encadenado a satisfacer las necesidades que cada hombre considera vitales para él. Es, pues, algo individual. Todas las ocupaciones son, en principio, susceptibles de dar satisfacción a las necesidades de una determinada cultura, pero para cada individuo sólo hay una en la que puede encontrar satisfacción mejor. La satisfacción de sus necesidades dependerá de la relación que establezca con su ambiente y la que crea este ambiente en él.

La elección de una ocupación es un juego dinámico de capacidades y limitaciones. En la

actualidad, cada hombre trata de realizarse y perfeccionarse en su medio, para vivir más conscientemente y mejorar su rendimiento social, y trata de encontrar en el trabajo, al cual consagra más de la mitad de su vida activa, todas las condiciones necesarias para el respeto y el desenvolvimiento de sus aptitudes, de su inteligencia, de su personalidad.

De esta manera, podemos abordar la tarea científica de investigar lo que ocurre dentro de las personas, como aquellas partes significativas de su historia que determinan sus necesidades y su conducta; podemos darnos cuenta de su evolución, del contenido de sus vivencias y del desarrollo de su conducta para lograr metas. Lo que les ocurre tiene un escenario que se llama sociedad, y que cambia constantemente, por lo cual el cambio constante del individuo va de la mano con el de la sociedad en la que vive. Los dos ámbitos son territorios de la investigación científica, simultánea, ya que podemos ver que el individuo se identifica con el grupo mediante la experiencia de pertenecer a él, y de encontrar los comunes denominadores de sus necesidades y satisfactores. Una vez identificado con el grupo, las tareas que emprende dentro de éste reflejan y alimentan lo interno de cada individuo. El cambio social verdadero resulta de la resonancia colectiva de situaciones individuales comunes.

Al determinarse el trabajo social voluntario como área de investigación, estamos utilizando los instrumentos de nuestras ciencias a fin de integrar los elementos necesarios para comprender, en las dimensiones psicológica y social, una conducta humana precisa y circunscrita. Esta conducta tiene una historia y un desarrollo; también tiene contenidos actuales que podremos conocer para propiciarlos, organizarlos y canalizarlos a una tarea nacional necesaria, así como la aplicación práctica es vital a todo conocimiento científico.

1.2 Historia sociopolítica del trabajo social voluntario. Un apunte. La clase media (López Cámara, 1973, Careaga, 1975, 1977), por su ubicación en la sociedad, por sus orígenes y su relativa estabilidad interna, tiende naturalmente a proveer los líderes más efectivos del cambio social cuando se ve amenazada en su estabilidad y en su progreso.

Muchos integrantes de esta clase, sobre todo hombres de los sectores en ascenso que por alguna coyuntura entran en el camino político, sienten la necesidad de compensar, equilibrar o ayudar de alguna manera a los estratos bajos y marginados de la población. Por ello inventaron, como mecanismo compensatorio, la ayuda y la participación de sus esposas en el llamado "trabajo social voluntario". El factor "caridad", como motivador antes operante, hoy, por otro contexto histórico, complica la situación de esta colaboración femenina que intenta integrar con perfiles mágicos la pareja parental.

La caridad es una virtud y valor moral de raigambre religiosa, que se manifiesta en la acción social mediante la participación en obras "pías de caridad" y en "instituciones de servicio" a desamparados. Actualmente no está tanto alimentada por la práctica religiosa concreta, olvidada o minimizada, y se ha visto sustituida por el llamado "interés social", en toda una gama operante que va desde la genuina acción de participación para el cambio,

hasta la gran mentira burocratizada que recrea y refuerza una parte del sistema paternalista. Esto se da en la superficie de las élites de la realidad nacional, inclusive las élites burocráticas en ascenso.

El pertenecer como "voluntaria" a una institución puede ser la oportunidad para una mujer de realizarse en la ayuda a otros desde su íntimo "adentro" personal, pero también puede crear la máscara necesaria para acompañar al marido a estratos superiores, más materiales que espirituales, en una organización de poder que a su vez está en plena crisis de autenticidad por el propio juego dialéctico del cambio.

J. Remus Araico (1974), al ocuparse de la "Identificación e identidad en la cultura actual", y de los movimientos de protesta juvenil, estudia en la acción social los contenidos inconscientes de núcleos de polaridad conflictiva, que él llama "conservadora-liberal" y que tiene el individuo desde su temprana infancia. En estos núcleos yoicos estarían los motivadores internos de cada individuo para su participación en el cambio social.

Desde su estrato social de clase, con sus posibilidades reales de acceso a las fuerzas del cambio social, la normal ambición humana se canaliza, se moldea, se adecua y se expresa con eficacia en la acción social de una manera plástica y flexible, auténtica y firme, en una verdadera participación desde el grupo propio al ex grupo o grupos externos y a la sociedad en general.

Pero también esta participación puede ser aparente o engañosa, a la manera del sociópata o psicópata, que usa las relaciones sociales para obtener satisfacciones inmediatas de una voracidad y ansia de poder que no puede tener satisfacción duradera. Engaña a los demás y se engaña a sí mismo al participar en un juego de gesticulación teatral, en una aparente búsqueda del cambio y justicia social para la mayoría de estratos pobres o marginados... Termina simplemente en un demagogo "a la mexicana".

La mujer de una pareja, con su natural capacidad maternal que incluye el bienestar somático como algo fundamental, puede ser movida, por el esposo o por las circunstancias, a participar en algún trabajo social voluntario. Su participación será el resultado genuino de su motivación, o simplemente buscará la posición engañosa de máscara para lograr el beneficio aparente de, la pareja.

Viendo el nivel suprapersonal, como sería el nivel de la interacción social, diríamos que las estructuras que se rompieron con la Revolución de 1910 se reacomodaron con la contrarrevolución que siguió en los años posteriores y que culminó con el alemanismo. Sin embargo, se ha mantenido un cierto ideal de cambio social, con variaciones de la dirección política en diferentes sexenios, en algunos como una posibilidad más real (González Pineda y Delhumeau, 1973).

Los grandes cambios económicos mundiales también repercutieron y repercuten hoy en día en la estabilidad nacional. Pusieron de manifiesto, entre otras cosas, la necesidad inevitable de

la participación de todos los sectores de la población para poder, sin violencia extrema, llevar a cabo el progreso.

Dentro de este ideal de participación, estaba también la idea de la creación del servicio social voluntario a todos los niveles de la vida nacional, lo que se ensayó más ideal y organizadamente, aunque no operante, en el sexenio 1970-76. Sin embargo, este ideal no fue siempre seguido de una participación real, dada la conflictiva antes descrita proveniente de las diferentes manifestaciones de los núcleos conservadores liberales que, según J. Remus Araico (1971,1974), son los "centros de mando inconscientes" de donde parte la motivación para la acción, la definición política y la participación social.

En la sociedad de consumo, y sobre todo en los integrantes de las élites, o en las parejas y familias con éxito en un escalar social, el dar dinero como una caridad, creyendo contribuir con ello al cambio social, deja de lado la participación en el verdadero proceso del cambio. Es así como una voluntaria que no tiene temor a confrontar su status económico y de clase prefiere realizar tareas concretas de trabajo social voluntario, en vez de funcionar a la antigua dando una limosna que le deja sin confrontar sus contradicciones de clase patentes en la realidad en la que estamos viviendo.

El bajo nivel de politización que aparece en muchas voluntarias que aceptan participar en tareas de servicio, contrasta notablemente con la mayor definición política, no necesariamente de una tendencia particular, cuando ya han ejecutado tareas concretas con grupos determinados, marginados y desamparados, de los que antes se hacía cargo la "caridad cristiana".

De hecho, las mismas estructuras religiosas se han liberalizado con diversas transacciones que incluyen y tratan de amalgamar contrarios que dan pie para una praxis breve. Es así que grupos religiosos de tendencia liberal de "izquierda" parecieran ser alternativas renovadas de mezclar e integrar la antigua caridad con la conciencia del necesario cambio social.

Los seres humanos operamos con identificaciones que, en general, se efectúan en los primeros años infantiles y se refuerzan o se oponen en la crisis de identidad que comienza en la pubertad y llega a sus momentos climáticos en la adolescencia. Las identificaciones se aglutinan en el sentido de identidad, la cual incluye la identidad de clase que, cuando es rígida, engendra prejuicios; en el otro extremo, cuando es difusa o pobre, la identidad impide o empobrece la acción social.

La identidad se expresa en el continuo interjuego desde el "adentro" personal hacia el afuera social, y a su vez se enriquece y se modifica plásticamente en el sentido inverso, desde las necesidades sociales al grupo familiar y hacia el adentro personal. La continua situación dialéctica entre el adentro que contiene nuestra historia personal, y el afuera de nuestro vivir cotidiano está siempre presente. Cuando los polos de una identidad muy vaga e imprecisa, o muy rígida y prejuiciosa, no dejan lugar al juego dialéctico del adentro y del afuera, se convierten en dilemas insolubles (Pichon-Riviere, 1977). Por ejemplo, la aspirante a voluntaria, que teme la desintegración de su precaria identidad al contacto con los marginados, con los enfermos, en fin, con los que acuden a instituciones que pretenden cambiar la conflictiva social, o deserta o perturba seriamente su labor.

Esa misma identidad inoperante en una voluntaria es causa de conflictos que se ven en una institución de servicio entre el equipo técnico, los usuarios de los servicios y los miembros de patronatos de voluntarios, pues va a tender a reproducir, en la institución, su inestable identidad de clase.

Las identidades de clase, por lo tanto, están en la base de los aciertos y de las dificultades para la realización del trabajo social voluntario. Hay mujeres voluntarias que enriquecen notablemente su personalidad con la acción concreta del trabajo voluntario, gracias a que realizan confrontaciones no destructivas de su identidad, porque en ellas están latentes aspectos liberales del cambio social provenientes de la polaridad conservadora liberal citada antes.

El temor a la politización, en su sentido más operante de toma de conciencia y decisión para la acción social, es otro de los factores que más perturban la realización del trabajo social voluntario, sobre todo cuando se agrega la tendencia claramente política de una institución donde hace un servicio. A este, factor relativo a una especie de politofobia, se agrega la vaguedad del propio sistema mexicano en sus definiciones y caminos políticos, por lo menos en la información regular desinformante. Por lo tanto, una voluntaria que se dice "apolítica", se asusta de ser identificada aun con la política del marido funcionario, porque no cree, no conoce la política que él sigue y que en ocasiones ni en él está definida, al contrario de su interés más personal en primer lugar.

La necesidad de una mayor participación política es evidente y está siendo favorecida claramente en el actual régimen. Quizás esto permita que, desde la interacción verdadera de los partidos políticos, se alimenten las vocaciones para el trabajo voluntario de una manera genuina, casi como una extensión del propio trabajo partidista.

HIPÓTESIS

El presente trabajo enfoca la atención investigadora a tres hipótesis acerca de la motivación para el trabajo social voluntario. La tesis general de que la comprensión de los motivos profundos de la conducta individual puede proyectarse al entendimiento dinámico de la conducta social, se aplica para formular las tres hipótesis de trabajo que se exponen a continuación. Se parte de lo intrapsíquico para abordar lo interpersonal y llegar a lo social, considerando que se trata de una continuidad en la conducta humana que no tiene límites precisos, y que tampoco se trata de un movimiento en una sola dirección, sino que es un sistema de niveles dinámicos o esferas que se retroalimentan continuamente.

2.1 Primera hipótesis: la multimotivacionalidad

El conocimiento psicoanalítico señala la convergencia de varios y distintos factores para determinar la conducta humana. Para esta investigación nos apartamos de una formulación tradicional de valores sociales a fin de investigar las motivaciones reales, intrapsíquicas, de quienes participan en el trabajo social voluntario, a través de la hipótesis de que se encontrará la misma multiplicidad.

2.2 Segunda hipótesis: la especificidad del conflicto según el tipo de trabajo

Las necesidades individuales de quien realiza el trabajo social voluntario determinan preferencias en cuanto al tipo de trabajo y la manera de realizarlo. Cuando la tarea del voluntario se reduce a la escenificación repetida de un conflicto, sin solucionarlo, es más probable que aparezcan dificultades en su realización; cuando el trabajo voluntario representa genuinas motivaciones de desarrollo interior, existirá un elemento favorable más para el desempeño y la continuidad en las tareas que se realizan. En ambos casos extremos, y en las mezclas intermedias, estarán vigentes los elementos internos del voluntario en el escenario de su trabajo.

2.3 Tercera hipótesis: escenificación de los conflictos entre los estratos socioeconómicos y culturales en el microcosmos institucional.

Al examinar las interacciones en los grupos de trabajo social voluntario, entre voluntarios y personal técnico, y entre voluntarios y pacientes o beneficiarios de los servicios institucionales, esperamos encontrar líneas dinámicas que repitan lo que a nivel comunitario se conoce como "conflicto de clases" y como "conflicto entre grupos culturales": la confrontación de posiciones, tensiones y valores sociales representados por los grupos en interfase. La exploración de estas líneas aporta información valiosa acerca de la dinámica misma del trabajo social voluntario.

3 METODOLOGÍA

3.1 Selección de la muestra

La interacción eficiente de los diferentes individuos y subgrupos para el logro de sus objetivos en una institución se basa, entre otras cosas, en la especificidad de los roles que tienen dentro de la misma. La definición y la especificidad de estos roles, en la teoría y en el papel de un organigrama, se ven afectadas en la práctica por la personalidad de quienes ocupan esos roles.

Nuestra investigación tiene, hasta cierto punto, la categoría de una "investigación de psicología institucional", pues intenta esclarecer las diferencias entre la teoría del trabajo social voluntario y la práctica del mismo, con sus perturbaciones y desviaciones, provenientes de las motivaciones de las personas como voluntarias, así como las interacciones, con el rol "voluntaria", de los demás individuos en sus diferentes roles en una institución de servicio.

Jonhson y Sprott (1968), Sprott (1969), y E. Pichón-Riviere (1977) explican las perturbaciones del conflicto de roles y sus desviaciones, tanto dentro del proceso de institucionalización y del funcionamiento de grupos, como del de su operatividad. Los primeros autores lo tratan más desde un punto de vista operacional externo, mientras que Pichon-Riviere lo trata desde el ángulo psicodinámico más cercano a esta investigación.

En otra parte de este trabajo, describimos la existencia de núcleos conservadores-liberales que se van desarrollando desde la temprana infancia en la interacción entre el niño y su ambiente, primero familiar y después social. Estos núcleos contienen la conflictiva entre los aspectos egoístas y altruistas, entre la idealización a veces extrema y patológica de "querer rescatar a la humanidad", y el egoísmo de solamente interesarse por lo que nos atañe como individuos. Por todo esto, en este trabajo tratamos de investigar la conflictiva subyacente en el rol de "trabajadora social voluntaria".

Para ello, la muestra en la que hicimos nuestra investigación incluye diferentes roles del trabajo de varias instituciones, que requieren de los servicios de voluntarios en el sentido que hemos definido.

Por razones de tiempo, solamente trabajamos con cuatro roles fundamentales en interacción en el trabajo voluntario:

1. La "voluntaria" misma
2. Los miembros de "patronatos" que frecuentemente pertenecen al mismo estrato socioeconómico de la voluntaria, pero en otro rol y con otra problemática, en una misma institución de servicio. Sería interesante, al

respecto de los patronatos, la investigación psicosocial de la genuinidad de la participación, en el cambio social en México, de la "iniciativa privada" a través de las instituciones de beneficencia o de "servicio".

3. El "equipo técnico" de una institución. Esto quiere decir médicos, psiquiatras, enfermeras, y otro personal que de alguna manera interacciona en el trabajo, tanto con los voluntarios, como con los sujetos beneficiarios de los servicios. Este grupo de técnicos podría, a su vez subdividirse en dos subgrupos: los técnicos propiamente dichos y el personal administrativo. Entre estos dos subgrupos no siempre existe un total entendimiento y tienen sus propios conflictos.

4. El cuarto grupo investigado fue el de "usuarios" de los servicios de algunas instituciones.

Resumiendo: pudimos investigar cuatro roles fundamentales: el de "voluntaria", el de "patronato", el de miembros del "equipo técnico" y el de "pacientes", o sujetos que obtienen los beneficios de los servicios de la institución.

3.2 Selección de las técnicas empleadas

Llevamos a cabo la investigación mediante tres métodos o técnicas complementarias entre sí, por lo que obtuvimos información de profundidad y complejidad variable correspondiente a cada método:

1. Obtención de información sobre trabajo social voluntario de varias instituciones, la que se estudiará al final de este capítulo.

2. Grupos de discusión dirigida que abreviaremos GDD con los cuatro roles descritos arriba.

3. Recogimos viñetas anónimas pedidas a voluntarias, algunas escritas por ellas mismas y otras sintetizadas durante entrevistas.

Seleccionamos diferentes grupos de los cuatro roles citados anteriormente. Efectuamos un total de 10 grupos de discusión dirigida, algunos de una y dos sesiones y otros hasta de cuatro, con un promedio de 110 minutos de duración por sesión. Los grupos con voluntarias se hicieron con participantes de ocho instituciones diferentes, tanto del Distrito Federal como de otras ciudades; se hicieron cuatro GDD de voluntarias, con un total de 12 sesiones. De usuarios de los servicios o pacientes, efectuamos dos GDD dentro del Distrito Federal. De patronos, se hizo un grupo de discusión dirigida en una ciudad de provincia; por último, de equipo técnico, realizamos tres GDD de dos instituciones diferentes, una en el

Distrito Federal y en otra ciudad.

En total realizamos 10 GDD con diferentes roles de interacción con el rol de "trabajo social voluntario" y que inciden en la eficacia o dificultad para las tareas del mismo.

Estos 10 GDD con cuatro roles incluyeron 25 sesiones, cada una de una y media a dos horas de duración, con un promedio de 110 minutos por sesión, y con un total aproximado de 45 horas de trabajo directo en los grupos de discusión dirigida. Aparte se trabajó el doble o triple de horas para verter el material, lo más regularmente posible, al modelo de protocolos que consignamos en el Apéndice # 1 en este trabajo, indispensable para la elaboración de indicadores jerarquizados de los resultados. A cada uno de estos GDD asistieron de seis a veinte participantes por cada sesión de GDD (ver cuadro # 1).

El material de todos los GDD fue recogido anónimamente y elaborado de tal manera que se respetó la confidencialidad de opinión y participación. Solamente transcribiremos después algunos trozos demostrativos, a manera de viñetas, para relacionarlos con las hipótesis ya consignadas.

3.3 DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO

Al hacer una investigación psicosocial, frecuentemente tenemos que decidir entre obtener una gran cantidad de información muy superficial como la que dan los cuestionarios autoaplicados y algunas encuestas, o un material mucho más profundo y rico desde el punto de vista psicosocial, pero más difícil de realizar y con mayor inversión de investigador-hora, como sería la entrevista individual de casos. Nosotros usamos una técnica intermedia, como es el método de los GDD.

Primer supuesto fundamental de estos GDD: un sujeto incluido en una comunidad de trabajo (institución), o en una comunidad cualquiera, tiene información consciente e inconsciente acerca de los problemas psicosociales en general, y más específicamente, de los roles que ejerce y con los roles que interactúa.

Segundo supuesto en que se fundamenta el método de los GDD: la interacción provocada, observada y protocolizada de varios individuos al motivárseles al discutir acerca de una situación psicosocial, por ejemplo acerca del trabajo social voluntario, nos dará la información consciente e inconsciente acerca del interjuego de roles, al repetirse una situación social en el grupo, además de muchos otros datos concretos acerca del universo investigado.

El personal técnico que efectúa los GDD es el siguiente: el líder formal (LF) provocará, a partir del tema-estímulo inicial en la primera sesión, la discusión acerca del tópico en cuestión.

El observador de temática (OT) llevará el registro de la aparición de los temas y tratará de consignar algunas frases como ejemplos de lo tratado. El observador de dinámica (OD) llevará el registro de las interacciones dinámicas, afectivas, motoras y algunas otras observaciones en general del proceso de la discusión. Los tres investigadores que realizan los GDD se reúnen después de cada sesión para poder integrar los aspectos conscientes e inconscientes, verbales y no verbales, del material de la misma.

El líder formal tratará de que el tema se mantenga en términos generales, o que se particularice, pero en la línea general de la obtención de información. Tratará de evitar la particularización muy subjetiva e individual, motivando al grupo a que discutan si en el contexto social o grupo institucional que pertenecen existen situaciones parecidas, o cual es la respuesta del ambiente ante una situación similar. Precisamente el líder formal tratará así de evitar transferencias que crean el clima de una psicoterapia de grupo. En esta dificultad de mantener el grupo discutiendo en particulares y generales, pero siempre con base a la información, es donde radica la parte de habilidad o artesanía del líder formal.

En las juntas de cada sesión se hace una primera síntesis que será vertida en los protocolos y se prepararán algunos indicadores ya obtenidos para profundizarlos en la sesión siguiente. El formato de los protocolos se presenta como Apéndice #1.

El equipo técnico que lleva a cabo el GDD se centra en la motivación fundamental del de mantenerse recabando información, en lugar de tratar de hacer simple terapia de grupo o encuesta.

El grupo de discusión dirigida, como la ha desarrollado uno de los autores (Remus, 1972), se distingue de la entrevista en grupo, sobre todo por la inclusión de los aspectos psicodinámicos latentes, que son observados, recogidos y sintetizados por los observadores y el líder formal Gear y Liendo (1977) dan otras perspectivas parecidas.

Los GDD se distinguen de la psicoterapia de grupo, en la medida que tienen metas de investigación: obtener información de aspectos psicosociales de una comunidad o institución, no para tratar de resolver la problemática personal. Se distinguen también de un grupo operativo en que la meta fundamental no es la ubicación del rol y la diferencia entre persona y rol, lo que se hace de una manera más dirigida cuando se trata de psicología institucional. Partiendo tanto de un GDD como de un grupo operativo se puede pasar a un grupo de tareas o grupo-acción.

Por lo tanto, se tiene siempre en mente, por el líder y los dos observadores, la idea de que el GDD es un instrumento de investigación psicosocial.

Los GDD no dan todo el material psicosocial posible de los conflictos en un grupo o en

una institución. Se requiere llenar las lagunas de información con algunas otras técnicas de investigación. A este respecto, solicitamos a algunas voluntarias viñetas de su propia vocación para el trabajo voluntario, que incluyeran las facilidades, los conflictos y las dificultades en su tarea. Hicimos énfasis en que, gracias al anonimato de las mismas, trataran de explicarnos su situación familiar.

Algunas de estas viñetas fueron obtenidas mediante entrevistas con alguno de los autores del presente trabajo. Notamos que había más defensas en las entrevistas que en las viñetas anónimas que ellas mismas redactaron.

En los GDD, en cambio, al permitir la correlación temática-dinámica, a manera de un discurso dentro del grupo, se desarrolla más la conflictiva personal y emergen los conflictos familiares o de vocación que en esta forma aparecieron también en las viñetas y en los resúmenes de las entrevistas.

Por lo tanto, GDD y viñetas personales de voluntarias se complementaron para ampliar nuestro panorama del problema que investigamos. Si a esto le agregamos el análisis de la información que nos fue posible obtener de algunas instituciones que recurren a voluntarios, estamos seguros de que nuestro panorama del tema no sólo es amplio en el horizonte, sino también rico en profundidad.

C U A D R O 3.1

CONCENTRACIÓN DE GRUPO DE DISCUSIÓN DIRIGIDA

VOLUNTARIAS

V-1 3 sesiones

V-2 3 sesiones

4 GDD con voluntarias
12 sesiones

V-3 4 sesiones

V-4 2 sesiones

PACIENTES

PS-1 2 sesiones

2 GDD con pacientes
4 sesiones

PS-2 2 sesiones

PATRONATO

PT-1 2 sesiones

1 GDD con patronos
2 sesiones

EQUIPO TÉCNICO

T-1 2 sesiones

T-2 4 sesiones

3 GDD con equipo técnico
7 sesiones

T-3 1 sesión

TOTALES: 10 GDD con
25 sesiones por GDD con
2.5 sesiones por GDD de
110 minutos promedio por sesión, con un total de
40 horas mínimo de trabajo directo con participantes de los GDD
100 horas mínimo de trabajo con los protocolos.

3.4 Obtención de información de trabajo social voluntario de instituciones

Para obtener una línea general de información acerca del trabajo social voluntario, era necesario ubicarlo en el contexto de los diversos tipos de instituciones donde se realiza. Se buscaron los contactos adecuados con un gran número de ellos, solicitando información formal, diálogo personal, participación en GDD y presentación de viñetas personales. En muy pocos casos fue posible lograr una participación decidida y entusiasta, lo que gratificó las vicisitudes de la tarea investigadora.

Se obtuvo información de ocho instituciones voluntarias que trabajan en nuestro país desde hace tiempo. En algunos casos, no fue posible realizar una entrevista personal con representantes de cada uno de los grupos voluntarios, por lo que se trabajó con el material obtenido. En otros casos, se tuvo la entrevista personal, pero no se contó con el material escrito necesario.

Se pensó en instituciones que por su importancia en el trabajo que desempeñan y por la trascendencia que tienen en la comunidad, nos dieran una visión más amplia del trabajo voluntario que se hace actualmente y de las dificultades que en él surgen. Esta información permitiría proponer soluciones reales que se podrían implementar para mejorar el rendimiento general del voluntariado.

Las instituciones que proporcionaron material para su estudio fueron:

- A - Institución descentralizada de seguridad social
- B - Institución privada de beneficencia
- C - Agrupación internacional de servicio
- D - Grupo voluntario en secretaría de estado
- E - Agrupación voluntaria privada
- F - Grupo voluntario de hospital privado
- G - Asociación "puente" de grupos voluntarios
- H - Institución semiprivada de servicio*

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS

El material obtenido a través de nuestras líneas de trabajo se presenta entretejiéndolo con las consideraciones analíticas acerca de su contenido. En la primera parte se presentan partes de informes de los grupos de discusión dirigida, sacados de los protocolos tal como lo requiere el método y siguiendo las líneas dinámicas observadas. En la segunda parte, se presentan ejemplos de las viñetas individuales, escritos por sus autores u

* Se trata de la institución que patrocina este trabajo. Centro de Integración Juvenil.

obtenidos por medio de entrevistas; se agregan las líneas dinámicas más importantes que se descubren en ellas. En la tercera parte, se presenta un resumen del vasto material obtenido de los grupos de trabajo social voluntario; abarca la presentación del material formal la información verbal y el análisis operativo a través de los comentarios de las mismas voluntarias.

4.3 Ejemplos de material de los GDD relativos a las hipótesis

4.1.1. Ejemplos de los GDD con voluntarias:

- Yo deseo trabajar como voluntaria... lo hice hace tiempo, pero de manera muy irregular y sin preparación. Lo hacíamos de buena fe, pero me comenzó a entrar miedo por el tipo de problemas que se veían en ...

- La sangre me horrorizaba tanto que no pude con el paquete... yo creo que no debo servir para eso, pues me asusta la sangre, los que sufren mucho y doy gracias que no estoy yo allí...

Otra, poco después, vuelve al tema de la especificidad de la tarea y la vocación:

- Cuando supe que iba a trabajar con niños chiquitos me gustó; cuando mis hijos eran pequeños y los podía manejar no había problema, pero ver muchachos violentos o con droga no lo soporto.

En otro grupo de voluntarias otra dice:

- Se llega a esta edad (edad media de la vida) y no se sabe mucho qué hacer... me siento como en deuda con la sociedad...

- Parece que hablas de trueque.

- (El líder formal) ¿Quieren decir que hay como culpa por todo el bienestar que tienen...?

Sigue la discusión:

- El hambre de los chiquillos me causa hasta dolor de estómago y es por eso que mejor me fui y sólo iba a las oficinas.

- Yo también me sentía mal, pero después ya me gustó... se sale uno de la vida estática... en mi familia política todos son inteligentes y yo me sentía medio mensa... nunca pude estudiar una carrera y aquí (en el voluntariado) siento que soy alguien...

En otro GDD de provincia:

- Si uno no hace nada social cuando los maridos andan en sus cosas (puestos oficiales importantes y grandes empresas) la ven a uno feo, pero de no hacer nada aquí también me aburro.

En otro contexto muy emotivo de una sesión:

- El personal de aquí, cuando llegué, me veía con desagrado... y eso que procuraba venir de sport...

En este largo ejemplo se ven claramente los conflictos de identidad, la posición en la familia, la necesidad de una ocupación creativa contra la depresión y, sobre todo, la imposibilidad de ciertas tareas por los conflictos internos que las llevan a querer ser "pacientes".

Otra sigue poco después e introduce otro tema:

- Los médicos nos veían como metiches, pero es por falta de preparación., luego te los encuentras afuera y son muy caravaneros.
- Yo después me hice amiga de N. (la secretaria principal de la institución) y ella en cambio sí me visita a veces en casa, pero se siente medio cortada

Se están refiriendo a los conflictos de status socioeconómico y cultural entre ellas y los dos subgrupos del equipo técnico. Los de "más arriba" las "ven mal"; con las de "abajo" se sienten más seguras; se ve como los conflictos de clase se han filtrado claramente en su trabajo

En otro momento de un GDD con voluntarias:

- El trabajar aquí me ha dado un sentido de responsabilidad que no tenía... pero, sin embargo, en casa me sale eso...
- Cuando al marido le digo que voy a venir ya hasta se encela... también aquí trabajo más a gusto, sé mucho más ahora, sobre todo cuando nos dieron los cursos prácticos de capacitación y nos hablaron de la psicología.
- A veces me siento sentimental cuando trabajo seguido, pero no siempre ' puedo venir... soy muy inconstante... el horario es fácil, pues viene uno cuando quiere.

Otra señora, en un GDD diferente en donde se están refiriendo a la relación entre la familia y el lugar de su trabajo voluntario:

- Mi marido es una especie de promotor de donde voy tres veces por semana; me empuja a ir porque dice que me siente más en la realidad. He llegado a discutir con él hasta de política; me decía que voy a acabar en diputada.

- Esta ciudad (una ciudad de provincia) es dos ciudades... la mala, donde está la pobreza y el vicio, y la que antes creía la buena, pero donde debe estar la ayuda para que ya no suceda lo del otro día... (se trataba de un crimen contra un menor).

En ese mismo GDD, pero en la siguiente sesión, cuando vuelve el tema de la violencia en la ciudad:

- Yo me llevé una vez a un muchacho de aquí (el lugar de trabajo), por pura lástima, a mi casa a trabajar. Al principio todo iba bien, pero yo creo que después le dio envidia y volvió a las andadas... tuvimos que correrlo... uno no sabe qué hacer... si ayudar o encerrarse en su mundo.

Está bien claro el dilema entre su altruismo y su egoísmo y la incapacidad de la caridad tradicional que no le ofreció una buena alternativa. Otra:

- En casa, mis hijos grandes han dado un cambiazco desde que trabajo ayudando en las escuelas para adolescentes, pues los entiendo mejor... al principio, sin embargo, me asustaban los greñudos y las palabrotas y tenía hasta asco de que me llegaran a tocar,

Otra, en esa misma sesión y alrededor del mismo tema:

- Doctor (se refiere al líder formal del GDD), díganos usted qué hacer cuando uno de esos muchachos llega y casi me abraza... será que lo hace porque ve que los chiquitos, sobre todo las niñas, andan pegadas a mí...

- Está bueno ser medio madre *allá*, pero en tu casa eres la madre...

En otro GDD con algunas voluntarias, señoras jóvenes:

- El personal (el equipo técnico) se nos enoja porque dicen que nosotros les damos alas a los muchachos, que nos llevamos demasiado bien con ellos y que entonces no les hacen mucho caso. No es cierto, lo que tratamos fue de que la fiesta saliera "cotorra" como dicen ellos.

- Antes me sentía ya un poco inservible, medio triste, y ahora algo así como de Amado Nervo: sentí deseos de servir, entré por necesidad de dar, tengo mucho que aprender y cosas interesantes que comunicar...

Como contrapunto, veamos la otra cara, menos romántica y más política.

- Las voluntarias venimos sólo cuando hay facilidades, somos flojas y nos da miedo ver que no se hace nada... venimos porque hay que cumplir con los maridos y todo el mundo se engaña... pero no se diga de la posada o el Día del Niño y salir en las fotos y entonces estamos listas... también creo nos da coraje que los jefes (del equipo técnico) pidan material y se los manden tarde o nunca... quizás las cosas cambien pero uno duda y, sin embargo, seguimos viniendo para ver que pasa...

4.1.2. Ejemplos de los GDD con pacientes

El líder formal abre la primera sesión y, después de explicar que queremos oír opiniones francas acerca de como ven el trabajo de las voluntarias, pide respuestas y provoca la interacción:

- Doña C... que viene al salón de la secundaria abierta los viernes, nos cae a toda madre... está rebuena pero es cuatita...

- Se pone a jugar al ping-pong pero nos la sonamos fácil... yo creo que juega como pa' que no digamos que es popis...

Otro trozo del diálogo:

- La güera gorda...

Otro lo interrumpe:

- Se llama L... y ya sé que vas a decir que es regañona, pero empuja a que uno asista y no se pierda la terapia...

- Son buenas gentes, pero a veces parece que tienen miedo de venir, como si nos las fuéramos a comer...

Otra muchacha participante:

- Pero la neta que ayudan, si no, no iríamos a los museos...

Otro interrumpe con una amplia cara de satisfacción:

- Cuando no hubo camión y nos llevó a dos en su lata (su auto), qué de a poca... con eso me iría a Acapulco.

La ambivalencia, los problemas de envidia de clase, el resentimiento social y el reconocimiento por la tarea de ellas se mezclan en esta viñeta condensada de cómo un grupo nacientes ve a las voluntarias.

En otro GDD, en un momento de tensión por el tema de la política, uno dijo:

- No saben nada de lo que pasa (en la política) ni entienden que todo es porque no hay trabajo...

- Esas señoras me parecen que podían estar mejor en las iglesias... los de arriba se roban todo... a mí me chocan cuando nos tratan como a niños pobres...

- Creo que el marido de una es un "caca grande"... me parecen que son orejas (espías) y yo no me les arrimo... los doctores a veces no las quieren... la única que me cae requetebién es doña N., que sabe dónde andan siempre aquí los papeles.

Los pacientes han detectado claramente las contradicciones entre el equipo técnico y las voluntarias, pero aprecian la eficiencia genuina y se sienten temerosos y agresivos por el poder de la autoridad representada por la esposa del personaje.

En otro GDD, cuando hablan del soporte moral de las voluntarias, una muchacha comentó:

- Me sentía como calcetín, dada a la ch... pero se vino a platicar conmigo y me animó mucho...

Un muchacho:

- Es re buena gente y siempre me da la medicina...

Otra adolescente:

- Entro a mi sesión y comenté que ya había abortado dos veces y que a lo mejor ya me había prendido otro... al salir me prometió buscarme medico... no hubo nada (se refiere a otro embarazo) y después me dio unas pastillas y voy a ir de nuevo con el doctor.

En este trazo se ve claramente cómo la actitud maternal adecuada auxilia realísticamente a una adolescente, pero también se transparenta por proyección, la fobia que despiertan al hombre.

- Un paciente que ha vuelto varias veces a buscar los servicios de la institución (comentó una voluntaria)

- Cuando llegó estaba rete asustada, ahora ya anda como en su casa...

Es patente, en esta opinión, la captación del cambio de una voluntaria adaptada a su tarea. La otra cara del mismo tema:

- No hemos vuelto a ver a muchas de las que vinieron a aquella junta...

- Deben de tener muchas cosas que hacer...

Un tercero interviene, riendo con sarcasmo: .

- Sí cuate... ir al salón...

4.1.3. Ejemplos de los GDD con patronos

- Le he dicho varias veces a mi señora que vaya, pero parece que le gustaba sólo cuando le daban las clases de enfermería.

Siguiendo con el tema de la tecnificación de las voluntarias.

- He oído que están muy contentas con el doctor que llegó para supervisión.

Refiriéndose a una fiesta cuyo fin era obtener fondos para la institución, uno de los miembros del patronato, que colaboraba muy poco, comentó:

- En la hawaianada en el casino parece que nos fue muy bien; creo que sin la ayuda de las señoras (las voluntarias) no podríamos salir a flote con el sueldo de las dos secretarias que quedamos de mandar...

- Pero se gastan más en las fiestas que lo que sale para la... (aquí el nombre de la institución)

Un patrono eficiente y generoso, pero con un fuerte sentido de la caridad cristiana a la antigua, comenta:

- Las señoras se meten en eso (el trabajo voluntario) sin saber los riesgos que toman ... no saben a lo que se exponen ... es preferible pagar personal adecuado que dejar que la señora vaya a oír opiniones que dañan la moral y traen a la casa ideas exóticas (ideas políticas de izquierda).

Aparte de que son patentes las contradicciones internas del patronato, se ve claramente la ambivalencia respecto a las "señoras voluntarias".

Fue este rol de "patronos" el menos explorado de los cuatro ya indicados, sobre todo en su interacción con las voluntarias. Sin embargo, nos fue evidente que las tomaron, en general, como mujeres que se habían salido de la imagen tradicional de la mujer de clase media. En relación a esto, tenían opiniones encontradas. Frente a la tecnificación de las voluntarias, en la superficie están entusiasmados, pero los prejuicios "machistas" afloran con facilidad:

- No me gusta nada que aprenda cosas raras y deje la casa, aunque la veo

más contenta con lo que hace.

El marido de una voluntaria, miembro de un patronato de otra organización, diferente a aquella donde se efectuaba el GDD, comentó:

- Ahora que somos grandes y sin hijos, los fines de semana platicamos de su trabajo voluntario y siento que por fin tenemos algo en común.

4.1.4. Ejemplos de los GDD con equipo técnico,

En uno de los GDD una secretaria dijo:

- No son lo mismo las señoras que vienen con el patronato, mejor decir, que nunca vienen, que los muchachos (pasantes) que hacen su servicio social: éstos sí nos ayudan.

Un técnico agrega:

- Los pasantes colaboran a fuerzas, pues si no lo hacen no pueden recibirse...

- ¿Se está hablando de que no colaboran con ustedes de buena voluntad?

- Se llevan bien con nosotros, pero pronto aprenden a sacarle el bulto al trabajo... creo que por eso dices tú que lo hacen de mala gana, pero somos nosotros los que les ponemos el mal ejemplo, ellos llegan con ganas de aprender...

En este trozo de la discusión se aclaran las contradicciones de los dos niveles del equipo técnico, así como los vicios burocráticos del mismo. También aparece la clara diferencia entre el voluntariado técnico pasante y el tradicional.

En otra sesión, en otro GDD:

- Como friegan las voluntarias, lo que tiene ganas es de ser malas voluntarias, vienen a hacernos perder el tiempo, ya no creo en ellas...

- Si no les damos nada, a veces ni el saludo, no saben qué hacer para meterse en nuestro trabajo...

- Tienen miedo de acercarse a la tarea concreta, de ensuciarse al trabajar...

Un tercero, con gran habilidad para las relaciones interpersonales:

- Las dos o tres que han seguido viniendo se me han pegado a la tarea en ... (lugar donde desarrollaban un trabajo especial) ... parecen muchachas espantadas pero después le meten el hombro.

Se comprende bien la alternativa que da el tercero del diálogo para solucionar el dilema y la necesidad de tecnificar nuevo personal. Cuando esto sucede, se da el clima propicio en una institución para adiestrar personal para profesional. Otro fragmento de una sesión de GDD con equipo técnico:

-

- Nos es difícil precisarles sus funciones porque vienen cuando quieren, nos interrumpen las labores, aunque en muchas ocasiones nos ayudan mucho... creo que depende del sistema de trabajo...

- Cuando vienen con algunos de sus hijos grandes, éstos se entusiasman a veces; debe depender esto de la propia motivación de la voluntaria...

- Cambian mucho cuando trabajan con nosotros y alguna nos es casi indispensable en la administración.

Se ve en este fragmento de discusión cómo los familiares pueden integrarse a la tarea de servicio al acompañarlas en su cambio. Respecto a la politización y al conflicto de clases sociales:

- No entiendo como M viene aquí, quizás tenga que ver con su infancia... nos ha contado, cuando hemos ido a cenar a su casa, en la fiesta que nos hace de fin de año, que la pasó muy mal, pero que a ella le ayudaron mucho otras gentes.

Hablando de la misma voluntaria otro agrega:

- Al principio parecía que no le interesaba lo que pasaba en la política nacional, pero ahora ya va en ocasiones al partido (aluden a tareas de concientización)... puede llegar a ser diputada, está más despierta... pero creo que está más contenta aquí...

Este material habla por sí solo de los resultados del trabajo ante la exposición concreta de los problemas del cambio social.

Algo en relación a la especificidad de la tarea según los conflictos latentes internos en la voluntaria:

- El otro día, S. se puso como fiera con la muchacha aquella... (aludían a una adolescente con muchos problemas de autoridad con su familia) . Se lo hice notar y se me soltó a llorar

enojada y molesta... después me habló y me dijo que iba a ver a una psicóloga amiga suya porque se sintió muy mal.

- Si logra superar eso nos puede ser de mucha ayuda, pero si no, entonces se nos va...

Una secretaria tercia:

- Si quieren le digo que vuelva y que me ayude en el archivo... lo tengo atrasado y me vendría bien... ella es muy amable conmigo.

Sería interminable la lista de ejemplos, de los que sólo transcribimos aquellos que nos parecen demostrativos de nuestras hipótesis. No hicimos GDD cruzados; esto quiere decir, entre varios roles de una institución, pues esto ya hubiera sido una tarea más cercana a la de psicología institucional y nuestra meta fundamental era la investigación para el presente trabajo. Algunos de nosotros hemos efectuado específicamente este tipo de trabajo de grupo para esclarecer los conflictos entre el personal y, sobre todo, para regularizar la ventilación de tensiones que impiden la tarea. En las Recomendaciones, plantearemos algunas que nos parecen útiles a este respecto.

4.2 Ejemplo: de viñetas personales de voluntarias

Las viñetas personales que se transcriben, aunque participan todas ellas en líneas dinámicas referidas a las motivaciones internas, a la interacción personal y a los roles sociales, muestran una retroalimentación constante y entrelazada, complementando así la información de los GDD y pueden ubicarse también en los esquemas formales de las instituciones que se presentarán después en el cuadro respectivo. El análisis de las viñetas lo agrupamos en tres preguntas indicadoras de motivaciones, cuyas respuestas se ejemplifican en siete Ítems relacionados a las hipótesis.

4.2.1 ¿Por qué soy voluntaria?

4.2.1.1 De los valores tradicionales a la identificación con el grupo y al desarrollo personal "Esta pregunta me la he planteado en repetidas ocasiones: mi respuesta sigue siendo la misma: me mueve el deseo de dar algo positivo de mí a los demás. Quizás suena un poco falso, pero es mi verdadera voluntad y diré por qué: de soltera terminé una carrera universitaria y aun que la necesidad de aprender algo nuevo nunca se acaba, al casarme me dediqué por entero a las tareas de esposa y de madre de familia. Dichas ocupaciones absorbieron siempre mi tiempo completo y como, afortunadamente, formamos una familia muy bien integrada, nunca tuve el deseo de salir de mi círculo familiar, ya que me sentía realizada y sin frustraciones".

"Fui invitada casualmente a un ciclo de conferencias en... Asistí con curiosidad; en realidad me gustaron los temas tratados, más bien, la forma como fueron expuestos, ya que los problemas a que se refería el conferencista yo los había superado, pues trataba de niños muy pequeños y mis hijos ya habían pasado esa etapa. Sin embargo, como quien dirigía esas pláticas hacía muy ameno el tiempo que pasábamos oyéndolo, pedimos mis compañeras y yo que nos diera otras conferencias mas. Después de complacernos, nos invitaron a ser damas voluntarias en el... Yo, desde luego, me rehusé, pues sentía no tener ni tiempo ni interés para esos menesteres; pero fui reflexionando en las pláticas que habíamos tenido y de pronto me sentí la persona más egoísta del universo, pues sin tener problema de ninguna índole, me negaba a dar algo de mi tiempo a personas que realmente lo necesitaban".

"Ahora esta actividad me da la oportunidad de tener nuevos temas de conversación con mi familia que también se ha interesado en... Mi esposo y yo hemos asistido juntos a algunas conferencias y yo he seguido tomando otros cursos que he discutido con mis hijos".

"Para desempeñar las actividades que tengo, me capacitó la Dra. X., psicóloga que está a cargo del departamento en que laboro, después de que el entonces director me hizo una entrevista particular y creyó que podría desempeñar con alguna facilidad mi trabajo..."

4.2.1.2 De la necesidad concreta a la identificación

"Cuando mis hijos llegaron a la adolescencia me vi en la necesidad de buscar orientación para no perder la comunicación con ellos; fue entonces que me enteré de que siendo 'voluntaria' podría capacitarme sobre la integración familiar y demás problemas que existen en la juventud de hoy..."

"Aunque sentía en mi una inquietud de poder participar en algo y ayudar en las medidas de mis limitaciones, tomé la decisión de ser voluntaria; ahora me siento a gusto de poder participar en una organización que a toda persona que llega ahí le deja gran beneficio..."

4.2.1.3 De la búsqueda subjetiva al escenario estabilizador

"A medida que busco una razón para ser voluntaria en..., encuentro que son varias las razones, y que estas razones no tienen nada que ver con el altruismo, como algunas personas pudieron suponer, sino para satisfacer una necesidad de reconocimiento de las actividades que realizo".

"Durante varios años me dediqué a atender a mi casa y a mis hijos sin que nadie reconociera mi esfuerzo y dedicación; esta tarea, que en un principio acepté con gusto, se fue tornando pesada y tediosa. Si a esto le añadimos la poca atención que me prestaba mi esposo ya que, cuando yo le pedía que saliéramos juntos, él me decía que fuera sola, él

no podía acompañarme, el resultado fue que empecé a buscar ocupaciones como estudiar decoración, corte y confección, etc., ocupaciones que nunca terminaba".

"Después de empezar a estudiar algo y no terminarlo, me dediqué a la caridad y formé un grupo de voluntarias. Estando en ese grupo fue como tuve conocimiento de..., en el cual empecé a trabajar y he encontrado en él respuesta a todas mis inquietudes, ya que me permite expresarme abiertamente, se reconoce mi labor y, sobre todo, he encontrado grandes amigos; pienso que después de recibir todo esto es cuando empiezo verdaderamente a darme y dar mi tiempo como voluntaria".

4.2.2. ¿Qué hago como voluntaria?

4.2.2.1 Los valores tradicionales conservados en una identidad de grupo

"Quería pertenecer a una institución que me permitiera hacer el trabajo que quería, y lo encontré en el hospital, en donde puedo ayudar a que la gente que está hospitalizada se sienta menos sola, pero no quería una gran responsabilidad."

"Me he amoldado bien al trabajo y cuento con buenas amigas. Como me gusta el trato de la gente, siento que en el grupo lo he logrado, así como con los pacientes.

"Siento orgullo de llevar el uniforme."

"Estoy consciente de los problemas que tengo con el personal remunerado del hospital, pero como mis actividades están detalladamente explicadas, siempre sé que hacer."

4.2.2.2 En una institución oficial: de los motivos formales a los conflictos internos. Trabajo como voluntaria

"...porque he tenido todo en la vida y me he dado cuenta que hay necesidad de ayudar a otros, quizás por culpa frente a los que no tienen nada o tienen menos que yo. El trabajo voluntario es importante para enseñarles y ponerles el ejemplo a mis hijos, para que salgan de su egoísmo y se realicen como personas."

4.2.3. ¿Cuál es el papel social de una voluntaria?

4.2.3.1 De la motivación social a la organización social y a las metas personales

"Siempre sentí preocupación por ver que otros no tenían nada o muy poco, pero sobre todo porque no tenían una oportunidad como nosotros. • Pensaba que si yo podía ayudar a mejorar esta situación, aunque fuera muy pequeña mi ayuda, valdría la pena."

"Al trabajar como voluntaria descubrí que yo era la que más recibía en comparación con lo poco que daba. Me empecé a interesar en capacitarme porque en el trabajo me sentía realizada como persona sin que contara la influencia de mi familia, pero al mismo tiempo vi que mi comunicación mejoraba mucho y mi relación con mi marido, hijos y amistades era mucho mejor.. ." -

Me di cuenta que mi trabajo empezaba a tener resultados, organizando el grupo e integrándonos como equipo de trabajo. Además de que nos ayudábamos entre nosotras, los proyectos que nos autorizaba el director se realizaban fácilmente y en los problemas que surgían siempre encontramos apoyo y supervisión con el equipo técnico y administrativo."

"Trabajé con el equipo voluntario para que el ambiente fuera cordial y los pacientes tuvieran un ambiente de familia y, en la satisfacción que sentía con los resultados obtenidos, podía hacer una buena motivación y remotivación para integrar a otras personas al voluntariado."

"Por el interés y la satisfacción que encontraba en el trabajo pude organizarme para no fallar en mi casa y desempeñar más trabajo."

"Creo que el voluntariado que tiene éxito es porque cuenta con: apoyo, asesoría y supervisión, además de objetivos y estructuras bien definidas."

4.2.3.2 De la estructura identificadora a las voluntarias

"Como una motivación determinante para trabajar como voluntaria, me acerqué a un grupo bien organizado. Me atrajo la eficacia de la obra y el ver resultados casi inmediatos en una organización en la que una va cubriendo etapas bien definidas, como en una carrera."

"Pienso que como ser humano no nos podemos aislar, enconcharnos en nosotros mismos y, porque vivimos en sociedad, debemos hacer algo por ella."

4.3 Descripción y análisis del material obtenido de los grupos institucionales de trabajo social voluntario

Para esta parte de la investigación, se emprendió el estudio del trabajo social voluntario en su modalidad grupal y formal. El examen de estos grupos desde distintos puntos de vista nos puede dar una visión real de su participación en el cambio social del país, lo cual se considera como un objetivo primordial, consciente o inconsciente del voluntario.

La información recopilada para conocer aspectos concretos del trabajo voluntario se dirigió al estudio de la estructura, reglamentos capacitación y operación del voluntariado, considerando que esto nos ayudaría a relacionar los hechos existentes con las viñetas y las entrevistas personales que hicimos.

A continuación se presentan los aspectos que se tocaron, así como las informaciones que obtuvieron y que se presentan condensadas en los cuadros anexos.

4.3.1 Estructura

Se investigaron los siguientes puntos:

- a) El objetivo primario del grupo voluntario.
- b) Los objetivos secundarios.
- c) Cómo se realiza el trabajo.
- d) Si son voluntarios exclusivamente o forman parte del patronato.

De las ocho instituciones que se estudiaron, encontramos: En el inciso (a): Que los objetivos primarios de los grupos voluntarios no concuerdan en todos los voluntariados.

Tres grupos tienen como objetivo primario el de mejorar la salud de la comunidad.

Dos grupos tienen como objetivo primario el de ayudar al paciente.

Dos grupos tienen como objetivo primario el de ser enlace entre las instituciones de servicio y los afectados.

Un grupo tiene como objetivo primario la promoción del voluntariado.

En el inciso (b):

Dos grupos tienen como objetivo secundario, la obtención de fondos.

Cuatro grupos tienen como objetivo secundario el de ser enlace y difusión en la comunidad.

Un grupo tiene como objetivo secundario el de abocarse a los nuevos proyectos de su institución.

En el inciso (c):

Dos grupos trabajan indirectamente para la salud del enfermo. Tres grupos trabajan directamente con el enfermo. Tres grupos trabajan directa e indirectamente con el enfermo, según la tarea específica del voluntario.

En el inciso (d):

Siete grupos son voluntarios exclusivamente.

Un grupo forma parte de la asociación.

Por las respuestas obtenidas, podemos ver que los objetivos primarios y secundarios no son iguales en las ocho instituciones, que la forma de realizar el trabajo varía según el enfoque de cada institución y en el último inciso es importante notar que siete de los ocho grupos son de voluntarios exclusivamente.

4.3.2. Reglamentos

Se investigaron los siguientes puntos: '

- a) Si existen y se siguen.
- b) Cual es la regla más importante.
- c) Cuál es la regla secundaria
- d) Quién creó las reglas.

Los resultados fueron:

En el inciso (a):

Seis grupos sí tienen reglamentos escritos. Dos grupos no tienen reglamentos escritos. Cuatro grupos los siguen a conciencia. Dos grupos los siguen relativamente.

En el inciso (b):

Tres grupos tienen por regla primaria la de complementar el trabajo de su institución.

Dos grupos tienen como regla primaria la comprensión del enfermo.

Un grupo tiene como regla primaria la buena voluntad de trabajar con los objetivos de su institución.

Dos grupos tienen como regla primaria la acción de enlace entre la institución y la comunidad.

En el inciso (c):

Tres grupos tienen como regla secundaria la difusión de su institución y el enlace con la comunidad.

Un grupo tiene como regla secundaria la de informar sobre sus actividades de trabajo a su coordinador.

Un grupo tiene como regla secundaria la obtención de fondos y la difusión de los servicios de su institución.

Un grupo tiene no regla secundaria la organización de los proyectos que tiene su institución.

Un grupo tiene como regla secundaria el ser mujer bilingüe.

Un grupo tiene como regla secundaria el trabajar directamente con los huérfanos o indirectamente en la tienda para la obtención de fondos.

En el inciso (d);

En cuatro de estos grupos, las reglas se crearon por el voluntariado.

En cuatro de estos grupos las reglas fueron creadas por el patronato o la institución directamente.

Los resultados sobre los reglamentos de estos grupos nos dejan ver la importancia de que existan estas reglas y de que se sigan a conciencia.

En las reglas primarias y secundarias, notamos diferencias según el enfoque de las instituciones, pero varios concuerdan en complementar los objetivos de trabajo y en difundir los servicios que se ofrecen.

La mitad de los grupos trabajan con reglamentos creados por ellos mismos y la otra mitad con reglamentos de sus instituciones.

4.3.3. CAPACITACIÓN

Se investigaron los siguientes puntos:

- a) Si se necesita
- b) Si es exclusivamente empírica
- c) Si tienen niveles de capacitación
- d) Si permite un desarrollo progresivo
- e) Si es obligatoria
- f) Si hay actualización

En el inciso (a)

Seis grupos sí ven la necesidad de tener capacitación dos grupos no sienten la necesidad de una capacitación

En el inciso (b)

Cinco grupos tienen capacitación técnica dos grupos tienen capacitación empírica un grupo no requiere capacitación

En el inciso (c)

Cuatro grupos tienen varios niveles de capacitación tres grupos tienen un nivel solamente un grupo no tiene capacitación

En el inciso (d)

Cuatro grupos permiten un desarrollo progresivo: tres grupos tienen un desarrollo limitado un grupo no tiene capacitación.

En el inciso (e)

En cinco grupos es obligatoria

en dos grupos es opcional

en un grupo no hay

En el inciso (f)

Siete grupos tienen cursos de actualización
un grupo no tiene capacitación

Por los resultados, nos damos cuenta de la gran importancia -que tiene la capacitación técnica que permite un desarrollo adecuado para las diferentes actividades del voluntariado.

La capacitación obligatoria y que permite progreso, y los cursos periódicos de actualización, preparan al voluntariado para que pueda desempeñar tareas propias de los técnicos; esto aumenta considerablemente el valor del grupo voluntario, se refleja en la tarea, y crea la posibilidad de tecnificación paraprofesional.

4.3.4. OPERACIÓN

Se investigaron los siguientes puntos:

- a) Cuáles son los roles tales como: organizativo, práctico, relaciones públicas, de asesoría.
- b) Tiempo invertido
- c) Si es trabajo en equipo o individual
- d) Gasto emocional que implica

En el inciso (a)

Por los resultados obtenidos, vemos que en varios de los grupos se ven diferentes tipos de operación.

Tres grupos son organizativos
Cuatro grupos son prácticos
Seis grupos tienen un rol de relaciones públicas
Cinco grupos dan asesoría
Dos grupos son voluntarios obligados

En el inciso (b)

Cuatro grupos tienen su tiempo de trabajo opcional cuatro grupos tienen horario fijo

En el inciso (c)

El trabajo se realiza tanto en forma individual como en equipo dos grupos trabajan en equipo exclusivamente seis grupos trabajan en las formas necesarias según su actividad

En el inciso (d)

Tres grupos tienen un gasto emocional fuerte Cinco grupos tienen un gasto emocional relativo Los resultados del estudio sobre los ocho grupos de voluntarios nos muestran que hay varias modalidades de operación y que todas son importantes; el tiempo se reparte entre fijo y libre; predomina el trabajo de equipo porque se abarca más trabajo con menos esfuerzo-tiempo y el grupo logra satisfacciones personales que enriquecen al voluntariado.

El gasto emocional que sufre cada voluntario va en relación al involucramiento que tenga con la tarea que desempeña, al carácter de cada persona y al momento que esté viviendo.

En los cuadros 4.1 a 4.4 se concentra el material obtenido de las diversas instituciones y que ya hemos analizado y desglosado. Permite una comparación más directa de cada una de ellas.

5. CONCLUSIONES

A lo largo de la investigación realizada, se fue encontrando tal abundancia de materiales importantes que ha sido difícil condensar algunos, organizar otros, seleccionar los más, y presentarlos de manera congruente con la metodología descrita. Llama la atención que las tres hipótesis iniciales se entretujan en todo el material a manera de comprobación y de retroalimentación mutuas; lo mismo puede decirse de los tres instrumentos de investigación entre sí, y entre ellos como esferas de acción y las hipótesis mismas.

Dentro de este marco en movimiento, presentamos las conclusiones derivadas del análisis dinámico de los cuerpos de información obtenidos de los GDD, las viñetas y los programas, relacionándolas con hipótesis iniciales.

5.1 DE LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN DIRIGIDA A LAS HIPÓTESIS

Lo que sigue es un resumen dinámico de los principales conflictos entre los roles, centrándose este análisis en el rol tema de nuestro trabajo, el de la "voluntaria".

Los conflictos personales de las voluntarias, a veces inconscientes, son la principal fuente de una mala adaptación al trabajo por la -angustia propia de tareas particulares que aumentan esta conflictiva.

La tecnificación de la voluntaria ayuda a mejorar esta angustia específica.

La identidad de la voluntaria, sobre todo en lo que respecta a su inclusión aceptada y segura en su clase y status económico, es fundamental para la estabilidad en el trabajo.

Se puede buscar el trabajo voluntario como un reforzamiento adecuado de la propia identidad, siempre y cuando ésta no sea rígida, pues la satisfacción por la cooperación social enriquece su personalidad.

La posición femenina tradicional de sumisión y rebeldía sorda hacia el hombre-marido es muy frecuente como otra motivación compensadora para el trabajo como voluntaria, pero seguramente perturba la tarea, pues este conflicto se desplaza generalmente al equipo técnico.

Muchas oscilan entre la timidez y la arrogancia encubierta al -iniciar al trabajo concreto

con marginados. La actitud maternal les permite una primera alternativa más abierta para luchar contra la angustia.

La tendencia a la caridad tradicional, de raigambre religiosa, facilita la actitud maternal, pero al percatarse de que no es suficiente para la labor, la angustia las coloca en una aceptación más genuina de la tarea cuando obtienen alguna tecnificación, o las lleva a la huida elegante, con mil y un pretextos que les permite su propio status de clase.

El personal del equipo técnico tiene diversas actitudes contradictorias ante los dos tipos de voluntarias: la tradicional, que fue la más estudiada por nosotros, y el profesional-pasante en servicio social.

Tiende a predominar la mayor aceptación de la tradicional siempre que sea sumisa. Los técnicos propiamente dichos tienden a usar sus conocimientos como defensa de su seguridad, tanto ante la superioridad de clase económica de la voluntaria tradicional, como ante la rivalidad profesional con los voluntarios en servicio social.

El sentimiento de culpa por el status económico es de lo más resistido de aceptar en su verdadera dimensión, como uno de los factores más importantes que impiden la integración al voluntariado efectivo. -

Parece ser que la identidad adecuada y no rígida, que incluye la aceptación de la clase socioeconómica y cultural, es la mejor fuente de seguridad contra este sentimiento latente de culpabilidad. Hay que distinguir entre culpa real y sentimiento de culpa, aunque no siempre es posible su separación.

La apatía y la responsabilidad compulsiva oscilan en el material de los GDD. En ocasiones, como factores primarios de perturbaciones o de buenas integraciones aparentes a la labor de voluntaria, pero en o-tras ocasiones, enmascarando la angustia proveniente de otras fuentes.

La politización de la voluntaria fue evidente en la mayor parte de los casos, aunque esta respuesta fue desde el interés por lo social en general, hasta la motivación para la pertenencia a partidos políticos. Como contrapartida de la voluntaria que si se expone al contacto con los usuarios de estratos bajos, la politofobia, a veces reforzada por el marido, es una de las causas latentes más efectivas para la huida del trabajo voluntario.

Los conflictos de tipo sexual, aunque enmascarados, están muy presentes en el material de los GDD. La posición femenina tradicional, que puede dar seguridad a un marido "macho", puede verse alterada por la exposición positiva del yo de la voluntaria al entrar en contacto con hombres de varios estratos socioeconómicos, y por lo tanto, de diferentes patrones culturales frente al sexo. Sexo y violencia se equiparan frecuentemente en el inconsciente de la voluntaria

tradicional, aunque también incluye fantasías de infidelidad que son las más suprimidas y negadas del material asociativo del discurso grupal.

La jerarquización rigurosa no es posible por las redes de la misma interacción dinámica. Aquel que lea cuidadosamente los trozos de material de los GDD que ejemplifican las hipótesis, puede encontrar otras nuevas encrucijadas dinámicas. Nuestro propósito fundamental en esta parte del trabajo fue sintetizar algunas de las situaciones dinámicas que encontramos más repetidas.

5.2.1. LAS MOTIVACIONES MÚLTIPLES, SUS RAICES Y SU DINÁMICA

El ser humano es un organismo en desarrollo continuado, sujeto a las influencias determinantes de la biología, de la historia psicológica como devenir, y del ambiente como interfase social. El material individual obtenido hace resaltar este hecho, mostrando una secuencia normal en la dinámica de la mujer adulta.

Nuestro universo de trabajo estuvo formado casi totalmente por mujeres adultas que, después de la consolidación de su papel femenino a través de su situación de esposas y madres en un período variable de aparente latencia, comenzaron a sentir la necesidad de moverse hacia metas nuevas de desarrollo. En algunos casos, se vieron elementos motivacionales más claramente que otros, pero en ninguna de las viñetas hubo motivo único. Por ejemplo, el "deber social", aparentemente superficial, está enraizado en valores morales y religiosos antiguos, forma parte de su identidad de clase, y se maneja de acuerdo con los núcleos conservadores-liberales que se citan en este trabajo; el uso del uniforme-símbolo para el trabajo, incluye los mismos elementos histórico-psicológicosociales, a la vez que representa la necesidad de una estructura social externa y estable que defina roles y tareas.

La visión del entorno familiar y social hace resonar conflictos internos para movilizar las fuerzas y las conductas. La mujer adulta percibe y experimenta los cambios y desarrollo en su marido y en sus hijos, y *a la vez* se percibe estática o rezagada, cuando no basta su participación como propiciadora del desarrollo ajeno. Así, se identifica en el marido que asciende en la escala social y política y le envidia e intenta complementarlo buscando un status propio; percibe la problemática de cambio en sus hijos adolescentes y busca conocimientos y capacitación para seguirlos, controlarlos, apoyarlos o defenderlos; siente la progresión de su edad y busca la trascendencia personal mediante el reavivamiento de ideales y ambiciones, sean éstos de tipo económico, social, académico, etc.

En la medida en que su historia madurativa le ha permitido superar sus conflictos normales a lo largo de su desarrollo, percibirá claramente su necesidad de continuarlo, identificará el escenario apropiado y emprenderá las tareas con la consistencia de la que sea capaz, hacia

la continuación de su desarrollo individual.

5.2.2. EL TRABAJO ESPECIFICO COMO RESONADOR DEL CONFLICTO INTERIOR

En la retroalimentación mutua y permanente que se da entre las esferas biológica, psicológica y social, tanto las maneras de relación como las modalidades de conducta, trabajo e interacción social, adquieren características personales definidas y son escenificaciones, normales o patológicas, de los contenidos y conflictos internos.

El material individual obtenido en esta investigación nos permite retomar la ruta crítica del desarrollo personal de las voluntarias y partir de la comprensión de sus motivaciones. Al salir del ámbito hogareño y acercarse a los grupos constituidos, lo hacen de acuerdo a la mayor o menor, pero siempre presente, necesidad de encontrarse con otras personas que compartan sus necesidades o propicien su satisfacción; así, vimos que hay preferencias por diversos roles que gratifiquen necesidades internas particulares: narcisistas (status, reconocimiento), de oportunidades de ejercer funciones maternas de cuidados biológicos (instituciones médicas, internados para menores, tarea de mejoramiento físico), de oportunidades para reanudar un desarrollo académico postpuesto por el matrimonio y la maternidad (escuelas, enseñanza, tutorías), etc.

En las relaciones de grupo, encuentran elementos de su identidad que les refuerzan su motivación para proseguir en las tareas internas y externas. En la estructura social del grupo, reflejan su necesidad mayor o menor de normas externas, ejercicio de autoridad, etc. En la aceptación mayor o menor por parte de la institución, y de personas específicas de la misma, tal como la indican algunas viñetas, resuenan las relaciones con sus figuras parentales primarias y los elementos inconscientes de su autoimagen.

Las vicisitudes que relatan las viñetas apuntan, sin documentar lo por lo restringido del protocolo, a la temporalidad de las tareas y a las deserciones de voluntarias que "no se quedan". Esto sería motivo para investigaciones posteriores. Claramente se ve la necesidad de que la interacción personal entre las voluntarias y sus compañeras, y con el personal de las instituciones, sea propiciadora de la continuación de esta ruta crítica individual.

5.2.3. LAS INSTITUCIONES COMO ESCENARIOS DE CONFLICTOS ENTRE ESTRATOS SOCIO-ECONÓMICOS.

Los grupos humanos se integran, entre otros factores, en base a la determinación de identidades y a la asignación de roles. Sólo cuando estas funciones del grupo llegan a plasmarse, puede decirse que "hay grupo" funcionando. La aceptación intelectual de la identidad como voluntaria y el seguimiento mecánico de la secuencia necesaria para desempeñar un trabajo no son más que estaciones de paso en un proceso más complejo.

|

Las viñetas y las entrevistas realizadas nos permiten afirmar que las voluntarias adquieren una identidad y definen sus roles sociales como grupo a través de un proceso característico. Cuando llegan a formar un grupo dinámicamente funcional, representan en la estructura social de la institución un estrato definido, en interfase con los beneficiarios de los servicios, por un lado, y con el personal técnico y administrativo de la institución por el otro. En las interfases, así como con la luz hay zonas de penumbra donde se diluyen los perfiles de la identidad, se producen conflictos que se van resolviendo y negociando de manera similar y paralela a lo que ocurre en la sociedad en general.

A nivel individual, el contenido de las viñetas muestra las grandes variables de conciencia de grupo, de percepción de interacciones y la diversidad de alternativas en la resolución de conflictos. En algunas de las viñetas se puede documentar aún el efecto de retroalimentación que las consecuencias de esta confrontación de "clases" tiene en las voluntarias. Aunque la dinámica de esta interacción se muestra más claramente en los GDD, es importante señalar la trascendencia de esta interacción de clase en la experiencia y desarrollo psicosocial individual de cada voluntaria.

5.3. DE LOS PROGRAMAS INSTITUCIONALES A LAS HIPÓTESIS

Con el material que se obtuvo de las diferentes instituciones voluntarias se pudieron comparar sus políticas institucionales para ver la congruencia que existe entre ellas con nuestras hipótesis de trabajo.

Se analizó el material de cada grupo, diferenciando entre el voluntariado real y el voluntariado obligado, que mostró una visión diferente o menos auténtica de lo que debe ser el voluntariado. A continuación sigue la síntesis de cada grupo voluntario, siguiendo el orden de las instituciones mencionadas con anterioridad.

5.3.1. INSTITUCIÓN DESCENTRALIZADA DE SEGURIDAD SOCIAL (A)

Se vio voluntariado "obligado", es decir, los miembros de esta agrupación son, en su mayoría, esposas de funcionarios o de beneficiarios de la institución, que por colaborar con el marido o por ayudarlo en su trabajo tienen que involucrarse en el grupo voluntario.

Esto implica que el interés por la tarea es muy relativo y no se obtienen los resultados deseados. El trabajo se vive como extensión de la profesión o status del marido y se proyecta más hacia una labor personal de relaciones públicas en beneficio de la familia.

Sin embargo, el voluntariado que se engancha con la institución tiene posibilidad de superación personal y de desarrollo, teniendo muy en cuenta que su iniciativa propia está muy limitada, a menos que cuente con una posición importante que le permita más libertad de acción.

La primera hipótesis, vista en relación a este grupo, no concuerda porque éste es un voluntario obligado.

En la segunda hipótesis, vemos que sí se dan diversos tipos de conflictos, además del específico, que sería su actividad voluntaria directamente con los intereses de su marido.

La tercera hipótesis nos muestra conflictos de clase social con los miembros del grupo y con el personal de la institución.

5.3.2. INSTITUCIÓN PRIVADA DE BENEFICENCIA (B)

El voluntariado de esta institución se nota bastante desorganizado. El voluntario que busca trabajar directamente con el enfermo debe tener una tolerancia a la frustración y mucha voluntad para capacitarse y trabajar por la falta de estructura institucional. Pudimos notar que tienen una capacitación muy irregular y limitada, en gran parte empírica, porque la regla principal del grupo está enfocada a la obtención de donativos para el mantenimiento de los hospitales.

En relación a la primera hipótesis, vimos que son varias las motivaciones de este grupo, entre ellas las que se repite con frecuencia el haber sido atendido en el hospital o ser pariente de algún accidentado, esto es, pertenecer al voluntariado de esta institución por un sentimiento de gratitud o de estar en deuda con la institución.

En la segunda hipótesis, vemos diversos conflictos por la tarea, recalcados aquí por las dificultades que implica un voluntariado desorganizado.

En la tercera hipótesis, se ven muy marcados los conflictos de clases sociales, tanto en el grupo voluntario como con el personal de la institución.

5.3.3. AGRUPACION INTERNACIONAL DE SERVICIO (C)

Es un grupo que se maneja con las técnicas y los conocimientos de la filial con sede en Estados Unidos de Norteamérica.

Impresiona por la eficiencia de sus socias y los resultados que han obtenido de los proyectos realizados en la comunidad. Estos proyectos son iniciados y llevados a cabo por cinco años; después los pasan a otras instituciones voluntarias y únicamente les dan asesoría.

En relación a la primera hipótesis, vemos que este grupo tiene varias motivaciones, pero la principal es el prestigio social que se obtiene al pertenecer y trabajar en la obra.

La promoción del voluntariado es el objetivo principal de este grupo, el cual se dedica a

conciencia a la preparación y capacitación de sus miembros. A partir de cierta edad, las socias pasan a dar asesoría al voluntariado joven, pasándoles la experiencia y los conocimientos adquiridos.

1

Pensamos que la labor que desempeñan en cuanto al voluntariado es muy importante y debe servir de ejemplo para otras instituciones voluntarias.

En relación a la segunda hipótesis, sentimos que existen muchos conflictos, pero que se pueden manejar sin demasiado gasto emocional porque este grupo ofrece actividades muy específicas y detalladas que no dan margen a interpretaciones equivocadas.

En relación a la tercera hipótesis, vemos que por la labor que desempeña este grupo tiene un mínimo de conflictos con la institución. Como el cambio social que buscan en la comunidad se realiza de forma directa, hay pocas fricciones entre el grupo voluntario y su institución. Desde el nombre de este grupo, refleja valores "extranjeros", con todo lo que eso puede implicar en varios sentidos de la interacción de la realidad nacional.

5.3.4. GRUPO VOLUNTARIO EN SECRETARIA DE ESTADO (D)

Es un voluntariado "obligado", que depende de una secretaría de gobierno. Llevan los lineamientos y programas establecidos por el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, por lo que es un voluntariado de apoyo. Los miembros están de alguna manera conectados con la Secretaría, lo que hace que la primera hipótesis marque una motivación diferente por ser voluntariado "obligado", no real.

En la segunda hipótesis se ven conflictos varios, aunque el nivel de interés por la tarea es relativamente bajo.

No pudimos tener entrevista personal con alguna representante -de este grupo que nos ayudara a comprobar hasta qué punto el material -escrito que nos enviaron concuerda con la realidad de la obra.

La capacitación es un factor importante, pero no permite un desarrollo progresivo del voluntariado. En cuanto a la tercera hipótesis, no podemos asegurar cuáles son en realidad los conflictos que se encuentran en el desarrollo de sus actividades voluntarias.

5.3.5. AGRUPACIÓN VOLUNTARIA PRIVADA (E)

Esta asociación fue tomada del modelo europeo de Aldeas Infantiles, que albergaban y educaban a huérfanos de guerra.

La obra tiene un carácter altruista muy marcado. El voluntariado tiene a su cargo el sostenimiento de la casa hogar; el grupo no tiene capacitación y su desarrollo es limitado.

Se siente este voluntariado un poco frustrado por falta de iniciativa y "ir tener una mesa directiva muy rígida.

Están en proceso de cambio y esto es angustiante para las representantes que entrevistamos.

En relación a la primera hipótesis, vemos muchas motivaciones diferentes; cabría mencionar la del altruismo y la de devolver algo a la sociedad por los beneficios de su nivel social y económico.

En la segunda hipótesis, nos hablaron de muchos conflictos con la tarea, directamente con la educación de los huérfanos y la relación de madre sustituía con ellos. El gasto emocional puede ser fuerte cuando se trabaja directamente con los muchachos.

En relación a la tercera hipótesis, vemos mucho conflicto, tanto dentro del grupo como con la institución, que se traduce en su sentimiento de frustración y de inconformidad con la obra.

5.3.6. GRUPO VOLUNTARIO DE HOSPITAL PRIVADO (F)

Es un voluntariado de tipo tradicional; sus actividades están muy organizadas y detalladas, con poco margen de error y el gasto emocional es muy relativo.

En relación a la primera hipótesis, vemos que es importante el status que se logra por pertenecer al grupo, la distinción que obtienen portando el uniforme y la insignia. Es alto el sentido de pertenencia que hay en este grupo americanizado, tanto en sus objetivos como en su forma de trabajo.

En relación a la segunda hipótesis, notamos la facilidad que tienen en la tarea por la organización que tienen; su Manual de Procedimientos está explicado en detalle y no necesitan capacitación para llevarlo a cabo.

En relación a la tercera hipótesis, sí existe el problema personal remunerado, pero es manejado también a través de la estructuración de las tareas respectivas.

5.3.7. ASOCIACIÓN "PUENTE" DE GRUPOS VOLUNTARIOS (G)

Es una asociación "puente", entre los grupos voluntarios que ya existen y personas de la comunidad que deseen ser voluntarias.

Su objetivo es la unificación y la promoción del voluntariado. Es una institución básicamente de relaciones públicas, de asesoría a otros grupos y de organización de seminarios de capacitación e información.

En relación a la primera hipótesis, vemos motivaciones por status social para nivelarse intelectualmente con el marido, por desarrollo personal y superación.

En la segunda hipótesis, vemos que no hay un gasto emocional fuerte; la mayoría de las socias pertenecen al mismo estrato social, por lo que no hay diferencias graves; sin embargo, los conflictos surgen entre el mismo grupo buscando posición y prestigio.

En relación a la tercera hipótesis no están muy claras las dificultades con la institución; no se siente un fuerte grado de involucramiento con la obra, pero se podría pensar que están en la institución por tener demasiado tiempo libre y este trabajo les serviría de relleno.

Bien organizado, este grupo, con su Centro de Información y una identidad bien definida, puede ser una institución básica en la orientación y canalización de personas hacia otros grupos voluntarios que pudieran escoger.

No tuvimos una entrevista con alguna de las representantes, pero sabemos que los objetivos de la institución no concuerdan con la realidad, pues al trabajo en sí le falta constancia y coordinación.

5.3.8. INSTITUCIÓN SEMIPRIVADA DE SERVICIO (H)*

La participación directa o indirecta de voluntarias en el amplio campo de esta institución determina el tipo de voluntariado al que pertenece. Es decir, al aumentar o disminuir su participación pasa de un tipo de voluntariado a otro. Esto permite determinar con precisión el número de voluntarios que están en la institución.

En relación a la primera hipótesis, vemos como ciertas las diversas motivaciones que presentan las voluntarias; entre ellas, cabe mencionar el prepararse para ayudar a los hijos con sus problemas, el tener contacto con problemas tanto de fármaco dependencia como de desestructuración familiar o comunicación defectuosa en las relaciones interpersonales. Otra motivación sería la de aportar algo a la sociedad, por un sentimiento de culpa.

El ocupar su tiempo libre en algo constructivo también es una motivación y a través del interés que vaya teniendo por el trabajo se va involucrando más con la institución.

En relación a la segunda hipótesis, vemos que sí hay gran dificultad de entrada para el nuevo voluntario, pero que por la buena voluntad y el interés que tienen en prepararse se puede mejorar. La facilidad está en la aportación de ideas para el trabajo y en el ambiente de cordialidad que los recibe y acepta, motivando el desarrollo y teniendo la seguridad de recibir capacitación, apoyo y supervisión en las actividades que van a desempeñar.

En relación a la tercera hipótesis, vemos que la mayoría del personal voluntario tiene cubiertas sus necesidades básicas, por lo que automáticamente están por encima del personal remunerado; esto hace que haya temor hacia el voluntariado, cierta rivalidad, y que el rechazo del equipo técnico y administrativo hacia el voluntario sea porque lo sienten como una "pérdida de tiempo" o como personas que están en la institución promoviendo una "imagen" y que obtiene fondos. El resultado de estos errores se nota en que no se les permite un desarrollo progresivo y que no se les hace sentir tan útiles como pueden ser porque no se les gratifica por su labor.

6. RECOMENDACIONES

Los autores de este trabajo reúnen muchos años de experiencia en trabajos institucionales, en los cuales participan grupos diversos de voluntarios. La realización misma, de esta investigación encuadra y sistematiza mucha de esta experiencia, y la enriquece con la gran cantidad de información que aporta. Como postura filosófico-científica, el título del presente trabajo y "el seudónimo elegido (Yolotl-calpulli: Corazón de la comunidad), simbolizan la convicción de que el trabajo social voluntario representa, a la vez, la fuerza autónoma de una sociedad que puede lograr su movilización para el desarrollo y el cambio, así como un indicador psicosocial de que el cambio real de la sociedad está ocurriendo. En la misma actitud, consideramos que la labor científica debe desembocar, a corto o largo plazo, en la aplicación del conocimiento nuevo para propiciar el desarrollo del ser humano y de la sociedad. Esto hace necesario que formulemos recomendaciones que apliquen los conocimientos organizados que se presentan a lo largo del trabajo.

6.1. La presente investigación abre un camino de profundización en el estudio del trabajo social voluntario. Recomendamos que se considere la metodología de investigación psicosocial para realizar más estudios en grupos de voluntarios específicos.

6.2. Es necesario un organismo nacional que coordine, desarrolle, tecnifique y asesore el trabajo social voluntario en nuestro país. Dicho organismo puede ser el Patronato Nacional de Promotores Voluntarios,* siempre y cuando se estudie, se identifique y se defina por medio de instrumentos técnicos como los que se manejan en esta investigación, para que pueda adquirir una identidad definida y una operación eficiente.

6.3. El voluntariado nacional está formado por muchos grupos de diversa naturaleza que requieren una definición y una clasificación. Los ocho grupos estudiados aquí presentan parámetros psicosociales diferentes, aun considerando que todos son grupos de mujeres adultas primordialmente. Un ejemplo de clasificación interna es la que se utiliza en una de las instituciones estudiadas, en la institución semiprivada de servicio, que considera cinco grupos de voluntarios:

- I, Voluntario tradicional
- II . Voluntario paraprofesional
- III. Voluntario técnico
- IV. Voluntario profesional docente
- V. Voluntario externo

Una clasificación definitoria general de los voluntarios es una de varias metas técnicas para el organismo que desempeñe funciones nacionales de coordinación.

6.4. Si partimos de que la familia es la unidad fundamental de la sociedad, y que la pareja parental provee los elementos integradores y los organizadores básicos de los individuos, deberá motivarse el trabajo de pareja y familias que en su tiempo libre promuevan el desarrollo social de pequeñas comunidades o de grupos, o se incluya en el trabajo de diversas instituciones. Conocemos parejas y familias que han ido durante algún tiempo, dos veces al mes los fines de semana, a convivir con gentes de pequeños poblados rurales. Hemos tenido la oportunidad de entrevistarlos en su tranquilo anonimato de verdaderos apóstoles del progreso, y nos han descrito su manera de operar con enormes resultados. Entre otras cosas, han seguido firmemente las reglas del juego que ellos mismos diseñaron, sobre todo porque tratan de preservar la autonomía de su familia para efectuar su labor con la máxima eficiencia. No aceptan regalos, compran la mayor parte de sus provisiones en las tiendas locales, no hacen ninguna propaganda política, ni proselitismo religioso y no aceptan compadrazgos. El esposo ayuda a planear las tareas comunales y asesoras en su realización, y la madre se dedica sobre todo a la enseñanza de higiene y a mejorar la economía doméstica. Los hijos, según sus edades, participan en actividades artísticas, educativas y deportivas. No aceptan ningún cargo público ni en el pequeño poblado ni como representantes oficiales en la ciudad de México, aunque hacen las gestiones necesarias para escuelas, sistemas de salubridad, agua, luz, etc.

En este voluntariado, seguramente muy antiguo en su origen, es donde hemos observado una alta efectividad por lo genuino de su acción. En las entrevistas mostraron una gran realización y superación de sus vidas personales y familiares.

6.5. Desde la creación del servicio social, primero en las escuelas de medicina y después en todas las carreras universitarias, estaba la mística de generar la promoción y el desarrollo sociales con la acción de los jóvenes, que de esa manera entraban en contacto con el medio campesino ya que se estaba marginando del progreso de las ciudades. Esto sucedía aun antes de la explosión demográfica que, junto con las condiciones económicas y políticas, es una de las causas del marginalismo urbano. Se piensa en los pasantes en servicio social como un trabajo voluntario especial, pero no se han explorado y motivado sistemáticamente las fuentes de trabajo voluntario de jóvenes que aun no sean pasantes de licenciaturas universitarias.

6.6. La depresión, como sufrimiento crónico, muere muy frecuentemente a personas mayores, solitarias, jubiladas, que vegetan llenas de experiencias sin compartirlas con nadie. La sociedad tiende a verlas como solicitantes a servicios de protección, en vez de considerarlas potenciales para el desarrollo y el cambio social. La sola compañía humana es en sí reparadora de su soledad pero al dar su trabajo, inventiva y experiencia a comunidades de marginados y a instituciones de servicio, podrían ser otro elemento valioso para enriquecer el potencial del trabajo voluntario promotor del cambio de estructuras, sobre todo de actitudes humanas en un mundo superpoblado que destroza las identidades actuales de los modernos urbanitas.

6.7. Curso de promotores sociales. Los grupos humanos siempre se estructuran en dos líneas fundamentales: alrededor de las tareas específicas que requiere su propio desarrollo y bajo el liderazgo de los más aptos para llevar al grupo a las metas propuestas. Cuando la racionalidad, la plasticidad y el humanismo es lo que circula por estos dos canales rectores de la organización grupal, entonces se logrará el máximo de los resultados en el desarrollo del grupo. Con técnicas de investigación psicosocial es posible la detección y la mayor capacitación de los líderes naturales de los grupos, ya sean estos maestros, profesionistas, campesinos, etc., para el incremento de estas cualidades. La concentración por breves períodos de grupos de líderes naturales y su motivación y capacitación para el mejor desempeño mediante técnicas psicológicas es algo perfectamente al alcance de las autoridades. La idea es factible si no se proyecta desde su inicio algo gigantesco y plagado de tendencias de control político. Sería algo donde empezar a rescatar el humanismo y la libertad, para darle al marginado, al individuo con carencias y limitaciones que el mismo sistema le ha provocado, un clima de autonomía interna de pensamiento que se refleje positivamente en la quiebra de la *apatía* nacional surgida de la desilusión.

6.8 Esta labor específica y profesionalizante de los líderes comunitarios naturales nos lleva al problema general de la capacitación para el trabajo social voluntario. La evidencia de la necesidad está en el material obtenido en esta investigación. Las respuestas varían de grupo a grupo, y de época en época, pero las necesidades de capacitación siempre forman parte de las labores institucionales. Citamos la labor permanente, casi de carrera profesional, que emprende la agrupación internacional de servicio. También existe, como ejemplo, el proyecto de un Instituto de Capacitación para preparar personal profesional especializado en diversas ramas de la salud mental dentro del programa de desarrollo de la Institución semiprivada de servicio*. En la sistematización de los cursos para psiquiatras, psicólogos y trabajadores sociales, se incluyen los voluntarios, que aspiran a proporcionarles un desarrollo graduado y continuo (ver el programa en el Apéndice # 2). Un Instituto de Capacitación como el proyectado, unido a los proyectos derivados de él, establecería una continuidad creativa en el movimiento del voluntariado nacional y permitiría la tecnificación conjunta de los técnicos de la salud mental.

* N. de los A: Nos referimos a los Centros de Integración Juvenil, A.C.

EL TRABAJO SOCIAL VOLUNTARIO REPRESENTA LA CONCIENCIA DE LA SOCIEDAD. ESPÉRAMOS QUE ESTA INVESTIGACIÓN AYUDE A HACERLA CRECER.

BIBLIOGRAFÍA

- CAREAGA, G. (1975) Mitos y fantasías de la clase media en México
Ed. J. Mortiz. México
- CAREAGA, G. (1977) Biografía de un joven de la clase media
Ed. J. Mortiz. México
- CUELI, J. (1973) Vocación y afectos. Ed. Limusa. México
- ERIKSON, E. H. (1971) Identidad, juventud y crisis. Ed. Paidós.
Argentina
- GEAR, M. C.. y
LIENDO, E. C. (1977) Psicoterapia estructural de la pareja y del
grupo familiar. Ed. Nueva Visión. Argentina
- GONZALES PINEDA, F. y
DELHUMEAU, A. (1973) Los mexicanos frente al poder. Instituto Me-
xicano de Estudios Políticos. México
- JOHNSON, H. M. y
SPROTT, V. J. H. (1968) Sociología y psicología social del grupo. -Ed.
Paidós. Argentina

- LÓPEZ CÁMARA, F. (1973) El desafío de la clase media. Ed. J. Mortiz. México
- MORENO, M. E. (1977) Coordinación del trabajo social voluntario público y privado. Seminario en el IMSS, abril. México
- PICHON-RIVIERE, E. (1977) Del Psicoanálisis a la Psicología Social. Ed. Nueva Visión Argentina
- REMUS ARAICO, J. y FLORES ARZAYUS, H. (1972) Psicoanálisis del filicidio y la protesta juvenil. Ed. Novaro. México
- REMUS ARAICO, J. (1972) Aspectos psicoanalíticos de los problemas juveniles en establecimientos de educación extraescolar (con técnica de grupos de discusión dirigida). Gaceta Médica de México. Vol. 104 No. 3 - sept. 1972.
- REMUS ARAICO,- J. (1974) Identificacao e Identidade na Cultura Atual.- (Relato Oficial Mexicano al X Congreso Latinoamericano de Psicoanálisis, Río de Janeiro, Brasil.) Rev. Brasileira de Psicoanálisis. - 8:477-1974
- SAENZ ARROYO, T. L. L. (1978) Características del voluntariado. Tesis recepcional. Lie. en Reí. Ind., Univ. Iberoamericana.
- SPROTT, W. J. H. (1969) Grupos humanos. Ed. Paidós. Argentina
- TOMAN, W. (1960) An introduction to motivation. Pergammon - Press. Nueva York

APENDICE # 1

FORMATO DE PROTOCOLOS PARA GRUPOS DE DISCUSIÓN DIRIGIDA (GDD) COMO TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN PSICOSOCIAL

J. Remus Araico (1972)

Este formato de protocolo sirve como guía para vaciar los datos del trabajo de investigación con la técnica de grupo de discusión dirigida. -Tiene como objetivos sintetizar y uniformar lo obtenido en las sesiones por el equipo técnico que las realice. Contiene también las primeras abstracciones psicodinámicas a partir del análisis del material directo, así como la jerarquización de los indicadores. Este tipo de protocolo debe permitir la concentración uniforme de datos de varios GDD dentro de una investigación para un análisis más global. También debe facilitar el diseño de otras investigaciones complementarias.

Deberá hacerse lo más conciso posible e irse vaciando de inmediato a cada sesión y al cerrarse la última, para cuidar la fidelidad y la frescura del material.

Las viñetas deberán consignarse con miras a la ejemplificación y como posible material demostrativo para su publicación.

1. GENERALIDADES

1.1. Identificación del GDD

Se hará con las iniciales de nombre y apellidos del líder formal del equipo técnico, seguidas de un guión y un número progresivo de todos los grupos de discusión dirigida que hará el líder formal en esta calidad técnica, en la investigación total. Ejemplo: JRA-08, - quiere decir -que José Remus Araico, como líder formal, informe sobre el grupo 08, de un programa de investigación en el que se emplee esta técnica de investigación psicosocial.

1.2. Título de la investigación

Deberá incluir, con una o dos palabras, el sector de la muestra de este protocolo que está integrado a la investigación total. Por ejemplo: "Problemas urbanos-grupo de obreros". Esto quiere decir que se -van a investigar y a consignar en este protocolo, el trabajo de grupos de discusión dirigida con un grupo de obreros para conocer acerca de los problemas urbanos y obtener indicadores.

1.3. Equipo técnico

LF: nombre del líder formal. OT: nombre del observador de temática, y OD: nombre del observador de dinámica.

1.4. Lista de los participantes

Deberá listarse a todos los participantes que asistieron a una -o más sesiones consignadas en el presente protocolo: nombre, sexo, edad probable, con dirección, teléfonos o ambos, para seguimiento de casos. Si se ha decidido que un GDD sea anónimo, entonces deberá listarse en este ítem a todos los participantes, de una o todas las sesiones consignadas en el presente protocolo, substituyendo el nombre por alguna característica personal a juicio del equipo técnico y que lo identifique en el juego dinámico informativo de las sesiones.

Si se decide que el GDD integrado en el protocolo formará parte inicial -piloto de una investigación más estructurada y compleja de psicología social institucional, deberán ponerse a cada participante, antes de su nombre en el listado de este ítem, tres letras seguidas de un guión y dos dígitos para poder vaciar sus datos en un fichero o memoria para estudio de casos, cruzamiento de GDD, sociodrama, etc. Por ejemplo: PRS-12, Pedro Ramírez Sánchez, masculino, 36 años, Privada de Manzana No. 35-B int.-7, Col. Nativitas, México, 9, D. F., sin teléfono.

1.5. Selección de participantes

Relatar brevemente cómo se hizo la selección de participantes -consignada en 1.4.

1.6. Motivación de los participantes

Consignar cómo se motivó la cooperación de los participantes en listados en 1.4. Deberá explicarse brevemente cómo y lo que se les dijo para su participación en el GDD.

2. PRIMERA SESIÓN DE GRUPO DE DISCUSIÓN DIRIGIDA

2.1. Lugar, fecha, hora, facilidades del local y lista de participantes en esta sesión.

2.2. Listado secuencial sintético de la observación temática.

2.3. Listado secuencial sintético de la observación dinámica, incluyendo estructura y modalidad de la comunicación. Subrayar alguna dinámica muy importante a juicio del equipo técnico.

24. Síntesis de la correlación de los cortes dinámico-temáticos. Sería conveniente usar el factor tiempo de lapsos de 10 minutos de las anotaciones de los observadores.

25. Síntesis jerarquizada informativa de los indicadores obtenidos en esta sesión y en relación al tema central de la investigación.

2.6. Como se efectuó el cierre de esta sesión.

2.7. Sugerencias para la conducción de la siguiente sesión, a manera de acuerdo del equipo técnico en su reunión, inmediatamente después de esta sesión.

28. Pequeñas transcripciones, a manera de viñetas, de uno o dos momentos importantes de la sesión. Esto serviría como ejemplo del GDD para la posible publicación.

2.9. Listado breve de las notas manuscritas, cassettes o video tapes, recogidos durante la sesión, lo que deberá adjuntarse al protocolo para su archivo

3. SEGUNDA SESIÓN DE GRUPO DE DISCUSIÓN DIRIGIDA

3.1. A 3.9 igual a 2.1. a 2.9.

4. TERCERA SESION DE GRUPO DE DISCUSION DIRIGIDA

Si ya no se efectuó una tercera sesión, se consigna así: 4. No se efectuó la tercera sesión de grupo de discusión dirigida. Si se efectuó una tercera sesión del GDD entonces 4.1. a 4.9. igual a 2.1. a 2.9.

5. CUARTA SESIÓN DE GRUPO DE DISCUSIÓN DIRIGIDA

Si ya no se efectuó una cuarta sesión, se consigna así: 5. No se efectuó la cuarta sesión de grupo de discusión dirigida. Si se efectuó una cuarta sesión, entonces 5.1. a 5.9. será igual a 2.1. a 2.9.

6. SÍNTESIS DEL GDD

6.1. Listado jerarquizado de los indicadores (hallazgos) en relación al tema de la investigación

Se hará después del análisis de todas las sesiones efectuadas (2,3 o 4), del GDD que se está comunicando.

6.2. Temas únicos o aislados que surgieron en las sesiones

Describirlos con referencia a los cortes temático-dinámicos y a la sesión en que aparecieron. A veces, estos temas únicos aparecen como hallazgos excepcionales, como puntas de investigación para seguimiento de caso, o por el contrario, tiene que dejarse de lado por ser situaciones especiales personales de un participante del grupo de informantes investigado, y que no interesa mayormente al tema general de la investigación.

6.3. Describir cómo se cerró con los participantes la presente serie de sesiones de grupos discusión dirigida.

7. Se agregará a partir de 7, y progresivamente en este mismo ítem, toda sesión más allá de la cuarta, indicando los motivos de la prolongación de las sesiones, las metas y los resultados

8. Se agregará a partir de 8, si el grupo de participantes se constituyó en grupo de tarea, lo que llevará a otro nuevo tipo de protocolo particular que se describirá aparte.

Dr. José Remus Araico
Paseo del Río # 111, Casa 20
Fortín Chimalistac
Coyoacán 04319
México, D. F.
Tels. y Fax 56-61-07-67 y 56-61-36-50