

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE
QUITO**

**CARRERA:
PSICOLOGÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
PSICÓLOGO**

TEMA:

**CONFORMACIÓN COMO GRUPO DE AYUDA MUTUA DEL COLECTIVO
LILAS EN ACCIÓN PERTENECIENTE AL BARRIO JAIME ROLDOS
DURANTE LOS MESES DE MARZO A JULIO DEL 2018**

AUTOR:

ESTEBAN FERNANDO TORRES PÉREZ

DOCENTE TUTOR:

YAIMA AGUILA RIBALTA

Quito, diciembre de 2018

Cesión de derechos de autor

Yo Esteban Fernando Torres Pérez, con documento de identificación N° 172123989-3, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de grado/titulación intitulado: “CONFORMACIÓN COMO GRUPO DE AYUDA MUTUA DEL COLECTIVO LILAS EN ACCIÓN PERTENECIENTE AL BARRIO JAIME ROLDOS DURANTE LOS MESES DE MARZO A JULIO DEL 2018 ”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Psicólogo en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Atentamente,



Esteban Fernando Torres Pérez

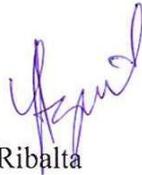
172123989-3

04 de octubre de 2018

Declaratoria de coautoría del docente tutor/a

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el Trabajo de Titulación:
CONFORMACIÓN COMO GRUPO DE AYUDA MUTUA DEL COLECTIVO LILAS
EN ACCIÓN PERTENECIENTE AL BARRIO JAIME ROLDÓS DURANTE LOS
MESES DE MARZO A JULIO DEL 2018; realizado por Esteban Fernando Torres Pérez,
obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la
Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, noviembre del 2018



Yaima Águila Ribalta

Cédula de identidad: 175666100-3

DM Quito, 06 de agosto de 2018

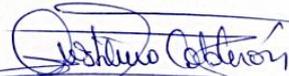
Señor
ESTEBAN FERNANDO TORRES PEREZ
Presente.-

Asunto: Certificado de uso de información con fines investigativos

De mi consideración,

En el marco del "CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA SECRETARÍA GENERAL DE SEGURIDAD Y GOBERNABILIDAD DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO Y LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE QUITO", por medio del presente se AUTORIZA que la información inherente al proyecto "CONFORMACIÓN COMO GRUPO DE AYUDA MUTUA DEL COLECTIVO 'LILAS EN ACCIÓN' PERTENECIENTE AL BARRIO JAIME ROLDÓS DURANTE LOS MESES DE MARZO A JULIO 2018" sea utilizada por Usted única y exclusivamente con fines investigativos.

Atentamente,



Ab. Cristina Calderón
**DIRECTORA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A
VÍCTIMAS VIF-G-MI y VS
SECRETARIA GENERAL DE SEGURIDAD Y GOBERNABILIDAD
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

Elaborado	E. Guevara	DMGSAV-VIF-G-MI-VS	2018-08-06	
Aprobado	C. Calderón	DMGSAV-VIF-G-MI-VS	2018-08-06	

A mi madre Lilian, mi abuelita Ernestina
y a Estefanía Narváez Guerrero.

Agradecimiento

La presente sistematización fue posible gracias a la colaboración de mi familia especialmente de mi abuelita Ernestina Nacid y de mi madre Lilian Pérez quienes con su sacrificio y su confianza me apoyaron incondicionalmente en los estudios universitarios que me prepararon como psicólogo.

También quiero agradecer a Estefanía Narváez Guerrero por su apoyo incondicional y su amor, por impulsarme a mejorar día a día durante mi formación como psicólogo para ser el mejor, por creer en mí al acompañarme durante todo este camino y por los muchos momentos de alegría que compartimos.

Agradezco también a mis profesores por sus enseñanzas y por compartir sus conocimientos durante mi formación como Psicólogo, especialmente a Fernando Paladines y a Viviana Montalvo quien también me guio en cuanto a la realización de la sistematización. A mi tutora Yaima Aguila Ribalta, por guiarme y aconsejarme en la elaboración de la sistematización y al Centro de Equidad y Justicia (CEJ) “La Delicia” por permitirme realizar el proyecto en su institución.

Finalmente, quiero agradecer a mi hermano Diego Torres y a mis amigos quienes siempre me apoyaron en los momentos más difíciles y celebraron mis triunfos durante mi formación, especialmente a Ben Jones, Iván Becerra, Mario Silva, Daniel Viteri, Philip Engel, Esteban Villarreal y Miguel Alejandro Alvarado que son como mis hermanos.

Resumen

El presente trabajo es una sistematización de la experiencia obtenida en un proyecto de intervención para la conformación de un Grupo de Ayuda Mutua (GAM) especializado en víctimas de violencia, a partir de un Colectivo constituido por supervivientes de la misma y que han sido capacitadas en torno al tema, cuya finalidad es convertirse en un espacio de ayuda mutua que favorezca su empoderamiento.

Se describe la importancia que tiene estos Grupos dentro de la comunidad por el espacio que otorgan, al entenderse que no siempre las personas van a tener acceso a un espacio psicológico terapéutico y que la importancia de los GAM se da a través de compartir experiencias comunes con el fin de encontrar alternativas para superar o mejorar la situación y así en cierta forma aportar a tratar rasgos psíquicos importantes que se producen por la violencia.

Detalla la situación inicial del colectivo, el proceso de reconfiguración del mismo y la conformación del GAM, así como las experiencias extraídas luego de cada sesión que fueron utilizadas para analizar el proceso en torno a tres categorías fundamentales tanto para la ejecución como para la autonomía del GAM.

Finalmente, se proponen conclusiones y recomendaciones acerca de todo el proceso llevado a cabo con el colectivo y que permitió la conformación del GAM incluyendo, aprendizajes, logros, errores y observaciones.

Palabras clave: Conformación de un grupo de ayuda mutua, víctimas de violencia, supervivientes, experiencias comunes, colectivo.

Abstract

The present work is a systematization of the experience obtained in an intervention project for the conformation of a Mutual Assistance Group (GAM) specialized in victims of violence, from a Collective constituted by survivors of the same and that have been trained around the theme, whose purpose is to become a space of mutual assistance that favors their empowerment.

It describes the importance of these groups within the community for the space they provide, understanding that not always people will have access to a psychological therapeutic space and that the importance of GAM is given by sharing common experiences in order to find alternatives to overcome or improve the situation and in a certain way contribute to treat important psychic traits that are produced by violence.

It details the initial situation of the collective, the process of reconfiguration of the same and the conformation of the GAM, as well as the experiences extracted after each session that were used to analyze the process around three fundamental categories both for the execution and for the autonomy of the GAM.

Finally conclusions and recommendations are proposed about the whole process carried out with the collective and that allowed the conformation of the GAM including, learning, achievements, errors and observations.

Keywords: Conformation of a mutual assistance group, victims of violence, survivors, common experiences, collective.

Índice de contenido

Introducción	1
1. Primera parte: Plan de sistematización	3
1.1. Datos informativos del proyecto	3
1.1.1. Nombre del proyecto	3
1.1.2. Nombre de la institución	3
1.1.3. Temas que aborda la experiencia	3
1.1.4. Localización	5
1.2. Objetivo de la sistematización.....	5
1.3. Eje de la sistematización	6
1.4. Objeto de sistematización.....	8
1.5. Metodología de sistematización	9
1.6. Preguntas clave.....	13
1.6.1. Preguntas de inicio	13
1.6.2. Preguntas interpretativas	14
1.6.3. Preguntas de cierre	14
1.7. Organización y Procesamiento de la Información	14
1.8. Análisis de la información.....	22
2. Segunda parte: Experiencia de la sistematización	24
2.1. Justificación.....	24
2.2. Caracterización de los beneficiarios.....	26
2.3. Interpretación.....	27

2.3.1. Categoría: meta en común.....	27
2.3.1.1. Ayuda mutua	27
2.3.1.2. Características de un GAM	30
2.3.1.3. Condiciones básicas, normas y pactos para construir un GAM ...	33
2.3.1.4. Funciones principales de los GAM	35
2.3.1.5. La Acogida de Nuevos Miembros.....	38
2.3.1.6. Fortalecer al grupo (cohesión).....	39
2.3.2. Categoría: aprendizaje interpersonal	42
2.3.2.1. La empatía	42
2.3.2.2. Comunicación asertiva	46
2.3.2.3. Escucha activa	49
2.3.2.4. Silencios	50
2.3.3. Categoría: roles	52
2.3.3.1. Liderazgo	52
2.3.3.2. Status	54
2.3.3.3. Dinámica de los roles	56
2.3.3.4. Roles básicos	57
2.4. Principales logros del aprendizaje.....	59
2.5. Conclusiones y recomendaciones.....	62
Referencias.....	65
Anexos	70

Índice de Tablas

Tabla 1. Información cualitativa obtenida en las intervenciones	16
--	----

Índice de Figuras

Figura 1. Ubicación del proyecto	5
Figura 2. Momentos de la intervención.....	15

Índice de anexos

Anexo 1. Test sociométrico.....	70
Anexo 2. Matriz de resultados de la sociometría	71
Anexo 3. Sociogramas	72
Anexo 4. Diario de campo	73
Anexo 5. Consentimiento informado	74

Introducción

El colectivo “Lilas en acción” surge como producto de una capacitación abierta a voluntarios, impartida por el Centro de Equidad y Justicia (CEJ) “La Delicia” en el centro comunitario de la fundación Children International, ubicado en la parroquia el Condado en el barrio Jaime Roldós al noroccidente del Distrito Metropolitano de Quito, sector donde habitan todos los miembros de este grupo.

La capacitación estaba enfocada en crear un grupo de promotores de derechos y en contra de la violencia y gracias a la cual lograron identificarse como supervivientes¹ de violencia, por lo que decidieron unirse como grupo con la finalidad de crear un espacio de acogida, en el cual puedan ayudar a otras personas que son víctimas de violencia y que busquen salir de ella.

Al identificar esta necesidad en el grupo, es como se planteó el proyecto de intervención de la conformación de un grupo de ayuda mutua (GAM) especializado en víctimas y supervivientes de violencia, que al surgir desde un colectivo capacitado en cuanto al tema, permite que se instaure de mejor forma dicho espacio de acogida que provea de apoyo, confianza, escucha y confidencialidad no sólo a las personas violentadas que busquen participar en el grupo, sino también a los miembros del colectivo. Pues es de gran importancia proveer de un lugar a las víctimas en el cual puedan generar redes de apoyo y fortalecer vínculos que les permitan afrontar de mejor forma su situación y así empezar a superarla.

¹ Actualmente se utiliza el término superviviente pues aduce a que la persona sobrevivió a una situación de peligro.

El trabajo se enfocó en tres aspectos: el primero fue el de conocer la estructura y las relaciones internas del colectivo “Lilas en acción” a través del método sociométrico. El segundo fue el de mejorar la dinámica grupal del colectivo a través de intervenciones grupales del tipo psicodramático que se establecieron de acuerdo a los resultados obtenidos en la sociometría y el tercer aspecto que fue el de la conformación del GAM a través de intervenciones psicodramáticas que tenían la finalidad de capacitar en ayuda mutua y de fortalecer recursos propios con el fin de potenciarla.

Las experiencias obtenidas de este proyecto de intervención, se encuentran sistematizadas en el presente informe que busca ser una guía acerca de la conformación de un GAM especializado en víctimas y supervivientes de violencia que consta de dos partes: en la primera se establece el plan de sistematización que es la estructura en la cual va a basarse la experiencia y la segunda parte donde ya se relata la experiencia como tal en torno al proceso de conformación y sostenimiento del GAM durante la intervención realizada al colectivo hasta el cierre de la misma.

1. Primera parte: Plan de sistematización

1.1. Datos informativos del proyecto

1.1.1. Nombre del proyecto

Conformación como grupo de ayuda mutua del colectivo “Lilas en acción” perteneciente al barrio Jaime Roldós durante los meses de marzo a julio del 2018.

1.1.2. Nombre de la institución

La Secretaria de Seguridad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito a través del Centro de Equidad y Justicia (CEJ) “La Delicia”.

1.1.3. Temas que aborda la experiencia

El tema principal que se aborda en la experiencia es la ayuda mutua, entendida como:

(...) un intercambio de “dar” y “recibir” entre dos o más personas con resultados positivos para la salud de las personas, para el bienestar social de la comunidad en la que viven y de desarrollo del sentimiento de solidaridad y reciprocidad social (Perez, 2011, pág. 1).

Es natural en todos los seres humanos buscar alguien en quien confiar especialmente en situaciones de vulnerabilidad como la violencia, una enfermedad o una adicción, con el fin de diferenciar entre distintas vivencias que le permitan entender la gravedad del problema personal y la intensidad con la que lo vive.

El hecho de compartir dicha vivencia con otros y poder comunicarla, de una u otra forma tendrá un factor terapéutico posibilitado por este intercambio de información es decir que: “(...) toda persona, con sus habilidades y su experiencia personal, tiene una valiosa capacidad para ayudar a los demás y por extensión ayudarse a sí misma (...)” (En Primera Persona, 2014, pág. 9).

La experiencia obtenida producto del proyecto de intervención realizada, busca explicar cómo la ayuda mutua se lleva a cabo a través de la conformación de un GAM especializado en víctimas y supervivientes de violencia, compuesto por miembros del colectivo; y cómo desde este grupo se promueve un trabajo en equipo que produzca un bienestar general con el cual se puedan fortalecer las relaciones sociales y a su vez genere resiliencia en los miembros del grupo.

El GAM es entendido como: “(...) un espacio en el cual diversas personas que comparten un mismo problema o dificultad se reúnen para intentar superar o mejorar su situación” (Sampietro & Carbonell Ferrer, s.f., pág. 3). Las reuniones en los GAM se las hace sin la presencia de un profesional, al cual se puede acudir sólo en caso de necesitar algún apoyo puntual solicitado por el grupo, quedando a cargo de los miembros: la organización de las sesiones, la toma de decisiones de forma democrática y la participación voluntaria en el mismo.

1.1.4. Localización

Barrio Jaime Roldós, Calle Oe12C y N83A. Noroccidente del Distrito Metropolitano de Quito en la parroquia el Condado.



1.2. Objetivo de la sistematización

Una sistematización de experiencias implica “(...) una reconstrucción y reflexión analítica sobre una experiencia, sus actores, las acciones que se realizaron y los contextos en que se dieron (...)” (Villate, Riaño, & Florez, 2009, pág. 17). Esto indica que se trata de una interpretación de la experiencia obtenida en un proceso de intervención, basada en los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de dicha experiencia, que van a permitir evidenciar los problemas y logros que se hayan suscitado durante la realización del proyecto.

El presente trabajo se constituye en un ejercicio de análisis, cuyo objetivo es:

- Reflexionar acerca del proceso realizado para la conformación como Grupo de Ayuda Mutua (GAM) del colectivo “Lilas en acción” perteneciente al barrio Jaime Roldós durante los meses de marzo a julio del 2018, rescatando aprendizajes y lecciones que contribuyan al mejoramiento de intervenciones similares.

1.3. Eje de la sistematización

Se propone como eje de sistematización del proyecto el tema referente a la conformación del GAM a partir de tres categorías orientadas a la estructuración y funcionamiento del grupo y que se establecieron a lo largo de la ejecución del mismo siendo estas: 1) la meta en común, que en este caso es la ayuda mutua y que sería la base de la conformación del GAM, 2) el aprendizaje interpersonal y 3) los roles.

- **Meta en común** al término “meta” según Grant (2012) se lo entiende como el propósito hacia el cual se dirige un esfuerzo, un objetivo o un resultado. Las metas son aquellas que desempeñan un papel clave en las transiciones de un estado existente a un estado o resultado deseado en términos de cogniciones, comportamientos y afectos.

La meta sería entonces:

“(…) una imagen cognitiva de un ideal almacenado en la memoria para compararlo con un estado actual; es una representación del futuro que influye en

el presente; es un deseo para un individuo que busca obtenerla por el placer y la satisfacción que se esperan del éxito de la meta; es una fuente de motivación o un incentivo para la acción (...)" (Cochran & Tesser, 1996, pág. 100).

La meta que se busca al ser en común, quiere decir que se debe dar a través de un trabajo en equipo, para que los miembros del colectivo puedan plantearla y posteriormente, adoptarla y llevarla a cabo. En este caso la meta en común es la de proveer de ayuda mutua a través del GAM.

- **Aprendizaje interpersonal** que es “la capacidad de manejar las relaciones humanas, la empatía con las personas y el reconocer sus motivaciones, razones y emociones que los mueven” (Mercadé, 2012, pág. 2). Es aquel que nos permite entender a las otras personas y participa en la elección de amigos, pareja y del éxito tanto laboral como personal que logre una persona, según Jorge Chavez (2014).
- **Roles** según Pichon-Rivière (1986): “El rol es un modelo organizado de conducta relativo a una cierta posición del individuo en una red de interacción ligado a expectativas propias y de los otros” (citado en del Cueto, Ana M. & Fernández, Ana M., 2000, pág. 58).

El rol depende de la situación a representarse y está ligado al status el cual está dado de acuerdo a la posición que ocupa una persona dentro de la sociedad o de una institución, lo cual establece las relaciones que se den entre los individuos que dependen a su vez del tipo de rol a cumplir sea este formal o informal; es decir que

el status dinamiza los roles en función de la interacción grupal y de los vínculos sociales.

1.4. Objeto de sistematización

El objeto de sistematización son las experiencias obtenidas durante todo el proceso de conformación del GAM que se consiguieron a medida que se realizaron las 11 sesiones en función de las tres categorías anteriormente citadas y establecidas durante la ejecución del proyecto.

La información para la sistematización de la experiencia se obtuvo especialmente en los autoinformes de la segunda, tercera y cuarta sesión, en las verbalizaciones que sucedieron durante las otras seis sesiones especialmente en el sharing o compartir previo al cierre y en las observaciones realizadas durante todo el proceso.

En la primera sesión se realizó una entrevista grupal donde se estableció el tema a ser tratado en el test sociométrico y se realizó el encuadre. La segunda sesión previa a la socialización de los resultados del test sociométrico, se trabajó la historia del colectivo, cómo han surgido los diversos conflictos y las fortalezas que ofrece el grupo.

En la tercera sesión se socializaron los resultados del test sociométrico, se trataron los conflictos aflorados producto del test y se les motivo a comenzar a mejorar las relaciones internas. La cuarta sesión fortaleció vínculos, se trabajó roles y habilidades con las que cada miembro aportaría al grupo. En la quinta, sexta y séptima sesión se

las capacitó en ayuda mutua mediante dramatizaciones y esculturas para que comprendan qué es un GAM, cómo se conforma y funciona, cuáles son sus normas y pactos y también se trabajó la horizontalidad dentro de las sesiones del GAM.

En la octava, novena y décima sesión se trabajó el fortalecimiento de recursos propios como: la escucha activa, la comunicación asertiva, la observación, la empatía y los silencios; y también se trabajó los roles y su dinámica. Durante estas sesiones se simularon y practicaron las reuniones como un GAM conformado, los aportes únicamente se dieron como un observador de segundo orden para que las mismas participantes comiencen a adueñarse del grupo. En la última sesión se realizó el cierre del proceso donde se dio una devolución de todo lo trabajado por el grupo, durante todas las reuniones y una retroalimentación con lo que finalmente se apropiaron del GAM y comenzaron a auto gestionarlo.

1.5. Metodología de sistematización

En cuanto a la metodología en este trabajo para el levantamiento de información se utilizó el método cualitativo y para el proceso de análisis de la información se utilizó el método hermenéutico.

El método cualitativo, es el más utilizado específicamente en las ciencias sociales por la manera en como sus técnicas recopilan información de forma más abierta y profunda pues son contrarias a la experimentación. Utiliza técnicas como: la entrevista abierta, la observación participante, grupos de discusión, entre otras. Que nos permiten recoger discursos de cada persona para luego analizarlos, porque “busca adquirir

información en profundidad para poder comprender el comportamiento humano y las razones que gobiernan tal comportamiento, (...)” (Solis, 2016, pág. 1).

El término cualitativo implica un énfasis en los procesos y en los significados que no son rigurosamente examinados o medidos en términos de cantidad, intensidad o frecuencia. Los investigadores cualitativos enfatizan la naturaleza de la realidad construida socialmente, la íntima relación entre el investigador y lo que se investiga y las restricciones situacionales que modelan la búsqueda, buscan dar respuestas a situaciones que enfatizan como se crea la experiencia social y como se le da significado (Álvarez-Gayou Jurgenson, y otros, 2014, pág. 6).

En cuanto al método hermenéutico tenemos que: “el término hermenéutico proviene del griego que significa declarar, anunciar, esclarecer y, por último, traducir. Significa que alguna cosa es (...) llevada a la comprensión. Así la hermenéutica será la encargada de proveer métodos para la correcta interpretación, (...)” (Martinez, 2012, pág. 1). Este método surge de la premisa de que todo ser humano es interpretativo, que no existe una verdad absoluta sino más bien una verdad obtenida en base a la utilización de la hermenéutica, buscando entender lo particular desde su totalidad interpretada y al contrario, la totalidad desde lo particular.

Así, pretende explicar las relaciones existentes entre un hecho y el contexto en el cual acontece. El intérprete debe de desprenderse de su tiempo, de sus juicios personales e intentar lograr una contemporaneidad con el texto de referencia y el autor mismo, interpretándolos (Martinez, 2012, pág. 1).

Otro método que se utilizó es el análisis documental que lo que busca es:

“(…) extraer las ideas centrales de un documento con el fin de disponerlo para su recuperación mediante representaciones sintéticas, a través de una desestructuración semántica de un fragmento de discurso de tal manera que las piezas resultantes puedan reconstruir (…) el mismo fragmento a la vez que lo conectan con el discurso general (…).” (García Gutiérrez, 1990, pág. 49).

Los instrumentos utilizados para la recogida de información y que aportaron al análisis documental fueron:

- La entrevista grupal que es una técnica cualitativa de recolección de información mediante una discusión grupal, a través de una guía que puede ser no estructurada, o semiestructurada, compuesta de preguntas abiertas y cerradas. En el caso del proyecto la entrevista realizada fue no estructurada, con preguntas abiertas que buscaba obtener información relevante en cuanto al diagnóstico de la necesidad del grupo, su historia y la identificación de roles rígidos de liderazgo. También permitió establecer un buen rapport que creó una buena relación entre el interventor del proyecto y el colectivo.
- El test sociométrico (anexo 1) es una técnica que sirve para medir las relaciones interpersonales que se dan dentro de un grupo y posibilita evidenciar las elecciones de aceptación y rechazo dadas entre sus miembros para obtener los roles de cada individuo y la estructura del grupo como tal. Cabe mencionar que esta técnica es parte de la sociometría que según la enciclopedia web EcuRed (2018) es un método

de investigación del tipo cuantitativo desarrollado por Jacob Levy Moreno y que a partir de los resultados del test, busca realizar un estudio y medición de las relaciones interpersonales en el grupo, para posteriormente modelarlas con el fin de tratar los conflictos latentes y los que surjan, para mejorar dichas relaciones y fortalecer al grupo.

El test se lo aplicó a nueve integrantes del colectivo y constó de cuatro preguntas: las primeras dos eran de elección, siendo la primera de preferencia para trabajar en equipo, donde solo podían escoger a tres integrantes y en orden de la más aceptada a la menos aceptada. La segunda pregunta era de rechazo de trabajo en equipo, con la misma dinámica de la anterior excepto que aquí colocaban en orden de la mayormente rechazada a la menos rechazada. Las dos preguntas restantes eran de percepción personal en cuanto quien le escogería (tercera pregunta) y quien le rechazaría (cuarta pregunta) para trabajar en equipo, igual eran tres opciones pero aquí no importaba el orden.

- Autoinformes que son una evaluación verbal o escrita en los que cada persona hace una especie de auto evaluación o auto observación acerca de su propia conducta o comportamientos luego de una intervención en comparación a las conductas o comportamientos anteriores a la misma, evalúa nuevos aprendizajes personales y de esa forma se recoge información que retroalimenta la intervención.
- Diario de campo (anexo 4) que es un:

(...) instrumento de registro de información procesal (...) con un espectro de utilización ampliado y organizado metódicamente respecto a la información que se desea obtener (...) a partir de diferentes técnicas de recolección de información para conocer la realidad, profundizar sobre nuevos hechos en la situación que se atiende, dar secuencia a un proceso de investigación e intervención y disponer de datos para la labor evaluativa posterior” (Valverde, s.f., pág. 309).

En los diarios de campo se registraron las verbalizaciones y las observaciones participantes obtenidas durante todo el proyecto de intervención. Estas observaciones participantes son: “la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado” (Marshall & Rossman, 2006, pág. 100).

1.6. Preguntas clave

1.6.1. Preguntas de inicio

¿Cómo apareció este proyecto de conformación del GAM?, ¿Quiénes participaron en el proyecto?, ¿Cómo se involucraron las beneficiarias del proyecto?, ¿Qué instituciones participaron en la elaboración del proyecto?, ¿Cómo se involucraron estas instituciones?

1.6.2. Preguntas interpretativas

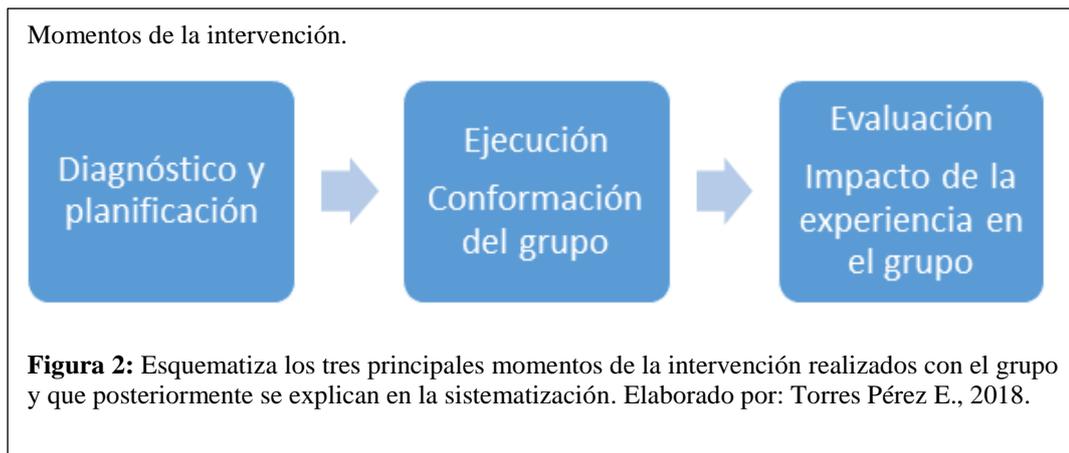
¿Qué esperan los beneficiarios con la conformación del GAM?, ¿Cuál es la meta en común del colectivo para conformar el GAM?, ¿Qué conductas y actitudes surgieron durante las sesiones?, ¿Cuáles son los roles existentes en el grupo y cómo su dinámica aporta al GAM?, ¿Qué aprendizajes interpersonales deben fomentarse y cuales deben fortalecerse para aportar al GAM?, ¿Qué recursos propios aportan más a fomentar la ayuda mutua? ¿Qué incidencia tuvo la sociometría en el colectivo?

1.6.3. Preguntas de cierre

¿Qué impactos se observaron a nivel del colectivo?, ¿Cuál es el aporte del GAM a nivel individual en cada integrante?, ¿Las integrantes del GAM lograron fortalecer recursos propios y adecuarse a la dinámica de roles?, ¿Cómo contribuyen los aprendizajes obtenidos a mejorar experiencias futuras en trabajos similares con víctimas de violencia que busquen acudir a estos espacios dentro de la comunidad?

1.7. Organización y Procesamiento de la Información

Considerando el eje y las preguntas clave de sistematización, la información obtenida se ha organizado en base los diferentes momentos de la intervención (ciclo del proyecto)



El momento inicial de diagnóstico y planificación, fue donde se realizó una entrevista inicial con el fin de conocer cuáles son las necesidades del grupo obteniéndose información acerca de la visión del colectivo. Lo cual dio un punto de partida al proyecto cuya finalidad era contribuir a que se puedan conformar como un GAM algo que se pudo lograr luego de una reorganización del colectivo que presentaba varios conflictos relacionales.

En el segundo momento de ejecución y conformación del grupo de acuerdo a lo planificado, se procedió a elegir el tema sobre el cual trataría la sociometría y se la aplico, posteriormente se socializó los resultados al colectivo y se procedió a intervenir, con el fin de fortalecer y afianzar al grupo especialmente por el conflicto que genero la sociometría, que produjo la deserción de dos miembros que obtuvieron el tipo sociométrico de rechazados (ver anexo 2).

En cuanto al tercer momento de evaluación e impacto de la experiencia en el grupo; se procedió a ordenar las verbalizaciones recogidas en los autoinformes y en los diarios de campo para organizarlas dentro de las tres categorías principales como se observa en la siguiente matriz de datos.

Tabla 1.*Información cualitativa obtenida en las intervenciones*

Categoría	Indicadores	Verbalizaciones	Observaciones
Meta en común	Ayuda mutua	<p>MMP: “Los vamos a ayudar mucho, porque sabemos todo de la violencia.”</p> <p>BJ: “(...) estamos preparadas incluso sabemos cómo aconsejarles y hasta como tratar y conversar con las víctimas.”</p> <p>NG: “(...) solo nosotros les vamos a ayudar.”</p> <p>NG: “Capacitarnos en Ayuda mutua.”</p> <p>CB: “ Los demás también pueden ayudarnos”</p> <p>NG: “(...) cada persona con su experiencia también tiene conocimiento con el que nos puede ayudar”</p> <p>BJ: “se trata de entre todos apoyarnos, es muy probable que ellos nos terminen ayudando aún más”</p> <p>MP: “Yo te ayudo a ti, tú me ayudas a mí.”</p>	<p>Realizaron la escultura de como veían al GAM funcionando colocando una silla frente a la otra.</p> <p>Se sentaron en círculo simulando una sesión tomaron varios roles pero el que más se evidenció fue el empático, pues acudían a la persona que contaba su experiencia y le abrazaban de costado tomando fuertemente su brazo y permitiéndole desahogarse.</p> <p>Guardaban mucho el silencio y respetaban los tiempos de cada persona.</p>
	Características de un GAM	<p>BJ: “El GAM y el Colectivo son uno, son lo mismo”</p> <p>MMP: “ El GAM es aparte del colectivo es independiente”</p> <p>MP: “(...) no hay jerarquías en el GAM.”</p> <p>BJ: “Debemos ser un grupo más abierto a las personas.”</p>	

Categoría	Indicadores	Verbalizaciones	Observaciones
		<p>CB: “Tenemos que hacerles hablar para poder ayudarles y que se queden en el grupo”</p> <p>MP: “La participación es voluntaria.”</p> <p>CB: “Comprender al otro como un ser humano que merece respeto.”</p>	
	Condiciones básicas, normas y pactos para construir un GAM	<p>BJ: y ¿Cómo van a ser la reuniones?, ¿Cuánto van a durar? Eso como sabemos</p> <p>MMP: “No podemos juzgar, ni opinar peor salirnos del tema central del GAM, (...)”</p> <p>NG: “Trabajar más la responsabilidad, la puntualidad, la ayuda mutua, la confianza, confidencialidad y mucho compromiso.”</p> <p>BJ: “Los pactos debemos hacerlos con los miembros del grupo siempre que vayamos a iniciar un nuevo encuentro, estos son flexibles, en cambio las normas no lo son.”</p>	
	Funciones principales de los GAM	<p>NG que decía: “Y ¿Cómo ayuda el GAM a las personas?, ¿Cuál es su función?”</p> <p>MMP: “Tengo que hablar usando el YO porque es mi experiencia.”</p> <p>CB: “Saber escuchar sin interrumpir.”</p> <p>NG: “(...) saber que compartimos</p>	

Categoría	Indicadores	Verbalizaciones	Observaciones
		similares experiencias.” MMP llego a corregir a NG una vez finalizado su aporte diciendo: “Experiencias comunes, no similares” MP: “(...) formamos el grupo con el fin de ayudar a los demás y ser ayudados (...)”	
	La Acogida de Nuevos Miembros	MP: “Debemos ganarnos la confianza de otras personas, ser acogedores, confidenciales.”	
	Fortalecer al grupo (cohesión)	CB: “ (...) es una prueba muy dura, estoy agotada” MP: “Seguro tenemos que escoger a 3 no puede ser solo 1” BJ: ¿Tiene que ser en orden mismo? MMP: “(...) si, estuvo difícil” BJ: “Me da muchísima pena por MCP y FR, en especial por la MCP, que es la más rechazada, no creí que todos la verían así.” NG: “MCP siempre fue muy problemática, peleona y enojona” BJ: “Hoy el grupo se ha reducido pero creo que están los que deben estar.” MP: “Veo al grupo consolidado, unido, empezando a caminar.”	

Categoría	Indicadores	Verbalizaciones	Observaciones
		MMP: “(...) llegar a conquistar la meta de ayudar a personas que han sufrido violencia.”	
Aprendizaje interpersonal	Empatía	<p>MMP: “Creo que deberías (...)”</p> <p>BJ: “Eso no es nada, a mí me pasó algo peor (...)”</p> <p>CB: “Me hubiera gustado ayudarte, pero (...), perdón”</p> <p>CB: “Nos están contando su vida, sus historias y experiencias similares a las nuestras”</p> <p>NG: “(...) por más que nos una el haber vivido violencia, las experiencias no son las mismas”</p> <p>MP: “(...) cada persona vive y piensa diferente por eso no podemos entender lo que dice sino solo comprenderlo”</p> <p>MMP: “Debemos prestar atención a lo que nos cuenten solo así podremos comprender lo que están pasando y sintiendo.”</p> <p>BJ: “Te comprendo y te extiendo mi mano amiga”</p>	<p>Hubo muchos abrazos, gestos de comprensión como palmadas en el hombro y asentar la cabeza al escuchar las historias.</p> <p>Una de las participantes en un relato inclinó la cabeza cruzó brazos y piernas por un largo tiempo al principio sin que se percaten las demás hasta que no pudo más y levanto la cabeza hacia el techo como intentando no llorar fue ahí cuando se acercaron a abrazarla de costado y preguntarle si deseaba contar algo.</p>
	Comunicación asertiva	<p>BJ: “(...) si comienza una discusión conmigo yo no me aguanto yo si le mando al diablo, yo no me dejo de nadie”</p> <p>MP: “(...) si hay un conflicto no debo</p>	

Categoría	Indicadores	Verbalizaciones	Observaciones
		<p>reaccionar mal, pero si debo decirle lo que siento y lo que pienso para luego pedirle el cambio o lo que quiera que suceda.”</p> <p>BJ: “No hay que agredir al otro y tampoco someterse a él todo se soluciona con dialogo no a los gritos”</p> <p>MMP: “(...) me siento rechazada como que no encajo en ciertos momentos, pienso que estoy apartada, quisiera que me permitieran acercarme más, sentirme más integrada.”</p>	
	Escucha activa	<p>CB: “Perdón BJ, que dijo MP, si le escuchaste o no estabas atenta”</p> <p>MP: “Tengo que aprender a escuchar antes de actuar para comprender lo que me dicen los demás.”</p> <p>BJ: “El cuerpo habla, siempre tiene algo más que decir”</p> <p>MMP: “Me siento (...) escuchada al fin.”</p>	
	Silencios	<p>MP: “¿Por qué se quedan calladas?, ya hablen”</p> <p>BJ: “yo si no puedo quedarme callada, ni un ratito”</p> <p>BJ: “Hay que respetar los tiempos de las personas y no desesperarnos si se quedan callados (...).”</p>	

Categoría	Indicadores	Verbalizaciones	Observaciones
		MP: “Si hay silencio, debemos observar a todos lados pues puede haber reacciones de otras personas que en ese momento necesiten ayuda o un abrazo.”	
Roles	Liderazgo	BJ: “Soy una buena líder y me gusta que me consideren así” MP: “Me sorprende que haya salido como la que más hayan escogido para trabajar.” NG: “Sé que se debe hacer (...)” CB: “Todas podemos aportar al grupo y ayudar, entre todas vamos a guiar este grupo (...)”	Cuando se separó la idea de que el colectivo y el GAM eran lo mismo, cambio la dinámica y variaron los roles la participación fue más activa, escuchaban con más atención y respondían de mejor forma respetaban los silencios y la voluntariedad, se preocupaban por observar y dar una respuesta empática, conversaban con un tono de voz más bajo y con amabilidad ya no se interrumpían.
	Status	BJ: “(...) me prepare desde joven en cuestiones de derecho, violencia y rutas de protección podría ayudar al grupo con mi experiencia.” MMP: “(...) me veo como aquella que está en el medio que es escogida.”	
	Dinámica de los roles	BJ: “si yo sé, pero a la final yo me voy a hacer cargo del GAM como del colectivo” MP: “(...) a veces lidero, a veces pregunto, otras soy empática y otras veces mejor me quedo a un lado y solo observo.”	
	Roles básicos	MP: “Yo les puedo coordinar, ese rol	

Categoría	Indicadores	Verbalizaciones	Observaciones
		<p>estuvo chévere y me salió bien”</p> <p>NG: “ No, yo creo que sería mejor yo o la BJ”</p> <p>CB: “Yo creo que todas debemos coordinar y no solo una.”</p> <p>MP: “El rol de coordinador de las sesiones del GAM se va a sortear para cada sesión, con eso garantizamos que el GAM va a ser equitativo, horizontal (...).”</p> <p>BJ: “(...) el GAM es otra cosa distinta al colectivo, acá somos iguales.”</p>	

Nota: La tabla recoge información relevante obtenida en las intervenciones, donde se observan tanto las verbalizaciones como las observaciones de acuerdo a las categorías de estudio a ser interpretadas. Elaborado por Torres Pérez E., 2018.

1.8. Análisis de la información

A partir de las categorías de análisis se interpreta la información obtenida utilizando la triangulación de la información recogida de los autoinformes y de los diarios de campo que se resumieron en la matriz de verbalizaciones y observaciones de los comportamientos dados por las participantes durante todas las intervenciones y que están expresados en la tabla 1 del punto 1.7 de esta sistematización.

También se utiliza el análisis de contenido que es “una técnica de investigación cuya finalidad es la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido

manifiesto de la comunicación o de cualquier otra manifestación de la conducta” (Martín, s.f., pág. 2).

Según Martín (s.f.), este análisis de materiales simbólicos se puede dar en tres enfoques: El primero que busca analizar las características del contenido es decir estudiar tendencias, comparar las formas y los niveles de comunicación y también para mejorar métodos de investigación técnica. En el segundo enfoque que busca la naturaleza del contenido al detectar técnicas de propaganda, medir la legitimidad y descubrir aspectos estilísticos de la comunicación.

Finalmente, el tercer enfoque que busca interpretar el contenido a través de identificar las intenciones de un comportamiento para determinar el estado psicológico del grupo o de un individuo y obtener información importante del análisis de dichas manifestaciones. Siendo este último enfoque el que se utiliza en la interpretación de la información obtenida de las intervenciones realizadas.

2. Segunda parte: Experiencia de la sistematización

2.1. Justificación

El colectivo “Lilas en acción” surge como producto de una capacitación abierta al público, que se dio en marzo de 2016 en la fundación Children International, para crear un grupo de promotores de derechos y de rutas de protección; quienes se encargarían de promulgar, defender y empoderar en cuanto a estos temas a la comunidad, especialmente a mujeres víctimas de violencia. Al inicio conto con 22 miembros, pero poco a poco fue disminuyendo, especialmente cuando se abordó el tema de la violencia y sus tipos; pasaron a ser 18, quedando luego solo 11.

Siendo la violencia el rasgo en común que comparten los miembros y teniendo en cuenta que según la Organización Mundial de la Salud (2012, pág. 1): “La violencia es el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia (...) un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte (...)”; comprendieron que debían luchar en contra de ella.

El grupo recibe capacitaciones continuas en diversos temas y ha realizado varias charlas dirigidas a empoderar en cuanto a derechos y rutas de protección a las personas de su comunidad, pero siempre han recibido comentarios mal intencionados por parte de varias personas en los que se les ha tachado de lesbianas, vagas y que está justificado que sus esposos, padres o convivientes les hayan golpeado pues no se dedican al hogar.

Esto ha provocado que el grupo se vuelva bastante hermético y no logré cumplir con uno de sus objetivos que es: “Convertirse en una guía donde las personas violentadas sean bienvenidas y reciban apoyo, consejos, sean escuchadas y que se les ayude a encontrar una salida a la violencia basada en este compartir a través de la experiencia” según lo expresado por BJ, fundadora del grupo. Motivo por el cual es importante promover a que este objetivo finalmente se dé.

Este objetivo es muy cercano al concepto de GAM pues estos grupos, “surgen de la idea de que toda persona, con sus habilidades y su experiencia personal, tiene una valiosa capacidad para ayudar a los demás y por extensión ayudarse a sí misma” (En Primera Persona, 2014, pág. 9). Por lo que es importante conformar el GAM dentro del colectivo “Lilas en acción” y que este les permita:

Proporcionar apoyo a sus integrantes y (...) permitirles sobrellevar mejor la situación que les aqueja a través de: (...), (...), compartir sus sentimientos y experiencias, (...) aprender a verbalizar y a pedir ayuda, descubrir los recursos personales, (...) intercambiar ideas, información y brindar apoyo, (...) y saber que no son los únicos y por lo tanto que no están solos (...). (En Primera Persona, 2014, pág. 9).

De esta manera, se estableció como objetivo general del proyecto:

- Apoyar en la conformación como grupo de ayuda mutua del colectivo “Lilas en acción”, perteneciente al barrio Jaime Roldós durante los meses de marzo a julio del 2018.

Y sus objetivos específicos, los cuales fueron:

- Identificar la estructura del grupo y las relaciones entre sus miembros a través de un estudio sociométrico.
- Estructurar intervenciones grupales en función de los resultados obtenidos en la sociometría para mejorar la dinámica del grupo.
- Promoción de la ayuda mutua a través de intervenciones de tipo psicodramático para capacitar en el tema y fortalecer recursos propios².

Para que finalmente queden conformadas como un GAM especializado en víctimas y supervivientes de violencia.

2.2. Caracterización de los beneficiarios

Los beneficiarios directos del proyecto fueron los miembros del Colectivo “Lilas en acción” con los que se trabajó tanto la sociometría como las intervenciones para mejorar la dinámica del grupo y a quienes también se les capacito en ayuda mutua y se les fomento y potencio los recursos propios para poder conformar el GAM.

Al iniciar el proyecto el grupo contaba con once miembros pero fue disminuyendo paulatinamente con varias deserciones hasta quedar 5 miembros que serían la base del Grupo. El GAM quedó conformado por estas integrantes que se mantuvieron durante todo el proceso hasta su finalización y comprenden un grupo de cinco mujeres amas

² En el diseño del proyecto, el tercer componente se refería a: “Promover la ayuda mutua a través de talleres de capacitación acerca del tema para así refundarlo como un GAM especializado en personas víctimas o supervivientes de violencia”, no obstante tuvo que ser reformulado en función de las dinámicas del grupo.

de casa de entre 35 y 58 años de edad que son supervivientes de violencia y han recibido constantes capacitaciones en diversas áreas de derecho y protección contra la violencia.

2.3. Interpretación

La interpretación se realiza en base al eje de sistematización partiendo de las tres categorías planteadas durante la ejecución del proyecto de intervención y que se indican en la matriz de datos (Tabla 1), en el tercer momento de evaluación e impacto de la experiencia en el grupo.

2.3.1. Categoría: meta en común.

La meta del colectivo es la de proveer de ayuda mutua a través el intercambio de experiencias entre los miembros del GAM y que tendría los siguientes indicadores: ayuda mutua, características de un GAM, condiciones básicas, normas y pactos para construir un GAM, funciones principales de los GAM, la acogida de nuevos miembros y fortalecer al grupo (cohesión).

2.3.1.1. Ayuda mutua

El colectivo tenía una idea errónea de lo que es la ayuda mutua, como lo expresa la verbalización de **MMP** que aseguraba que sólo ellas tenían el conocimiento en cuanto a violencia al decir: “Los vamos a ayudar mucho, porque sabemos todo de la violencia”. La primera parte de esta verbalización señala un tipo de ayuda

unidireccional dirigida hacia los nuevos integrantes que vayan a participar en el GAM una vez conformado, excluyendo el concepto de mutualidad que es fundamental dentro de estos Grupos y rompiendo con los beneficios que otorga la ayuda mutua e incluso colocándose en una posición de jerarquía.

La segunda parte que señala que saben todo de la violencia, expresa un pensamiento generalizado en todas integrantes del colectivo y que surge como producto de las capacitaciones recibidas en torno al tema y también porque llevaron un proceso psicológico individual anterior, que les permitió identificarse como víctimas de violencia, para posteriormente posicionarse como supervivientes de ella. Esto se reafirma con la expresión de **BJ**: “(...) estamos preparadas incluso sabemos cómo aconsejarles y hasta como tratar y conversar con las víctimas”, que indica que se colocan en el GAM como el “sujeto supuesto saber” frente a las personas que a futuro busquen pertenecer al Grupo a quienes etiquetan como víctimas que ignoran su realidad y que necesitan consejo recalando que solo ellas pueden proveer de ayuda.

En la intervención también se les pidió que realizaran una escultura de como veían al GAM funcionando, colocaron una silla frente a la otra dando a entender una relación tipo terapeuta-paciente, bastante vertical que reafirmaba lo anteriormente expresado y que se complementaría con lo dicho por **NG**: “(...) solo nosotros les vamos a ayudar”. Es así como la ayuda mutua surge como tema a tratar al señalarles su error al pensar que otros miembros no pueden aportar al GAM y de la importancia de las experiencias de esos miembros con las que pueden enriquecer al grupo, fue ahí cuando se dio la verbalización de **NG**: “Capacitarnos en ayuda mutua”, en la cual expresa la necesidad de conocer más acerca del tema.

Para cambiar esta idea acerca de la ayuda mutua se realizaron dos intervenciones, una en la que se les capacitó acerca del tema dándoles por escrito lo que es la ayuda mutua; y mediante papelotes debían responder y exponer preguntas acerca de la importancia de la ayuda mutua y como es entendida por cada uno que incluía una ejemplificación.

Se cambió la configuración realizada en la escultura de forma lineal, uno frente al otro, para hacerla más colaborativa introduciendo la figura del círculo, con la cual se estructurarían las reuniones. A partir de esto se observó cómo comenzaron a sentarse en círculo simulando como serían las reuniones a futuro de GAM, pues de esa forma, tienen la posibilidad de observar lo que está pasando a su alrededor, pueden participar de mejor forma y prestar más atención a quien relate su experiencia.

A partir de aquí comenzaron comprender de lo que se trata la ayuda mutua y de cómo trabajaría el GAM una vez conformado. El círculo también posibilitó que se comience a dar la horizontalidad necesaria dentro del GAM y a su vez la diferenciación con el colectivo, pues sus finalidades son distintas.

En la otra intervención se trabajó el dar y recibir ayuda en igualdad a través de una actividad de trabajo en equipo de la cual surgieron varias verbalizaciones como la de **CB** que comienza a expresar que: “Los demás también pueden ayudarnos”, con lo que demuestra que estaban empezando a entender de qué se trata la ayuda mutua; complementándose a su vez con lo dicho por **NG**: “(...) cada persona con su experiencia también tiene conocimiento con el que nos puede ayudar (...)”. Manifestando que como grupo están abiertas a recibir ayuda de nuevos integrantes, tal

y como lo relata la verbalización de **BJ**: “se trata de entre todos apoyarnos, es muy probable que ellos nos terminen ayudando aún más”. Al insinuar que ellos probablemente les ayuden más, se está rompiendo con el esquema jerárquico del “sujeto supuesto saber” en el cual se situaban antes y liberando de la etiqueta de víctimas impuesta a quienes vayan a unirse al GAM.

Finalmente comenzaron a aplicar lo aprendido acerca de la ayuda mutua en especial lo “mutual” y a practicarla en cada sesión recordando una y otra vez lo expresado por **MP** al final de la sesión: “Yo te ayudo a ti, tú me ayudas a mí.”, que en síntesis es lo que significa la ayuda mutua.

2.3.1.2. Características de un GAM

El segundo indicador de la categoría es el de las características de un GAM, para el cual se les capacitó en cuanto a lo que son estos grupos, entendidos como: “(...) un foro en donde los individuos que comparten un problema o situación similar, se reúnen para hacer alguna cosa para superarlo y conseguir cambios sociales y/o personales, compartiendo sus emociones, sentimientos y experiencias” (En Primera Persona, 2014, pág. 16).

Después de la sociometría donde lograron identificar su rol en el colectivo, se dieron varios conflictos especialmente con aquellas integrantes que obtuvieron el rol de líder y el de estrella del grupo, esto incidió directamente en la conformación del GAM, pues no lo diferenciaban del colectivo como explica lo dicho por **BJ**: “El GAM y el colectivo son uno, son lo mismo”, lo cual precisó que se dé la capacitación, para

que así poco a poco se pueda dar la conformación del Grupo; al señalar que son lo mismo en la verbalización, indican que el GAM se va a manejar de la misma forma que el colectivo recalcando las jerarquías y la verticalidad dadas por los roles evidenciados en la sociometría.

Primero para evitar la injerencia de los roles rígidos marcados por la sociometría, se empezó a dinamizarlos y se observó que fueron tomando varios roles pero el que más se evidenció fue el empático, pues acudían a la persona que contaba su experiencia y le abrazaban de costado tomando fuertemente su brazo y permitiéndole desahogarse. Este abrazo de costado tuvo que ser establecido pues tendían abrazar de frente lo cual implicaba generar una relación de dependencia emocional que no permitía el desahogo, generando susceptibilidad hacia quien lo recibía, convirtiéndose en un abrazo perjudicial y no de apoyo.

Producto de las 2 sesiones en las que se trabajó la dinamización de los roles y de recalcar lo aprendido en ayuda mutua, se comenzó a darle horizontalidad e independencia al GAM, fueron dejando de lado las pugnas por el liderazgo y surgieron verbalizaciones como la de **MP**: “(...) no hay jerarquías en el GAM.”, cuando entendieron que se trata de reuniones a las que acuden entre iguales que comparten experiencias en común, lo que les coloca al mismo nivel.

Otra característica importante dentro de los GAM es que son grupos abiertos, lo cual indica que deben acoger a nuevos miembros; lo que sucedía con el colectivo es que se volvió bastante hermético producto de críticas ofensivas por parte de varios habitantes del barrio, esto obligó a cambiar esta impenetrabilidad, que se logró primero

al independizar al GAM del colectivo, tal como lo expresó **MMP**: “ El GAM es aparte del colectivo es independiente” pues no todo integrante del GAM necesariamente pertenecería después al colectivo, con lo que se modificó la concepción hermética del colectivo tal como lo expresa **BJ**: “Debemos ser un grupo más abierto a las personas.”

Una vez comprendidas estas características de la estructuración de un GAM se volvió necesario hablar acerca de una característica fundamental durante las reuniones del Grupo que es la voluntariedad, debido a lo manifestado por **CB** que expresó: “Tenemos que hacerles hablar para poder ayudarles y que se queden en el grupo”, que demuestra que se iba a ejercer una relación de poder al expresar el “tenemos” como un mandato, pero que también existe el miedo al fracaso del GAM al no poder ayudar a los demás y que la única forma lograrlo es si hablan siendo este un pensamiento catastrófico que también excluye lo mutua.

Cuando se les explicó que la participación es voluntaria no sólo para compartir la experiencia, sino también para asistir o no a las sesiones, surgieron expresiones como la de **MP**: “La participación es voluntaria.” que se complementaría con lo dicho por **CB**: “Comprender al otro como un ser humano que merece respeto” si bien la primera verbalización señala también un mandato, este tiene la función de recordar la importancia de la voluntariedad dentro de estos grupos. La segunda indica el retorno a la horizontalidad rompiendo nuevamente con las jerarquías, donde **CB** se está colocando al mismo nivel que cualquier integrante que participe en el GAM, demostrando empatía y una voluntariedad fundamentada en el respeto.

2.3.1.3. Condiciones básicas, normas y pactos para construir un GAM

Partimos del hecho de que el GAM es: “(...) primordialmente un lugar para ser escuchado y para escuchar a otros” (En Primera Persona, 2014, pág. 18). Estas condiciones básicas y normas son un compromiso que todos los miembros del Grupo deben establecer y respetar porque son inamovibles, no siendo así los pactos pues esos se pueden decidir previo a cada sesión y de forma democrática, como por ejemplo el hecho de permitir o no que se fume durante las sesiones.

Surgió la necesidad de condicionar y normar al GAM, con el fin de establecer un orden sobre el cual se estabilizaría una vez conformado, esto se dio debido a que las participantes se mostraban inquietas al no saber cómo manejar al GAM, cuando quede conformado y se hagan cargo algo que expresa en la verbalización de **BJ**: y ¿Cómo van a ser la reuniones?, ¿Cuánto van a durar? Eso como sabemos. Esta verbalización demuestra miedo a la incertidumbre, pues conocían que una vez finalizado el proyecto de intervención ellas debían de hacerse cargo del GAM. Lo que les preocupaba pues aun expresaban la necesidad de una guía lo que demuestra dependencia, lo cual era bastante racional pues estaban comenzando a capacitarse, y aún no tenían idea de cómo manejar al GAM.

Se planificó la intervención con el fin de obtener desde el grupo las normas y condiciones que organizarían al GAM y que establecerían su funcionamiento y serían la base de su fundación. Con esto se logró disminuir la incertidumbre expresada por BJ que la compartían todas las participantes y se obtuvieron varias verbalizaciones que comenzaban a darle forma al Grupo.

MMP sería la primera en expresar que dentro del Grupo: “No podemos juzgar, ni opinar, peor salirnos del tema central del GAM, (...).” Esta verbalización surgió debido a que en la intervención se dio un tiempo antes del cierre para vivenciar una sesión como GAM, donde ella compartió una experiencia de violencia vivida y la integrante, que participó después, cambió radicalmente de tema y comenzó a contar una experiencia espiritual, a quien luego se le recalco que el GAM es especializado para víctimas y supervivientes de violencia y que su relato estaba por fuera de la finalidad del grupo.

La verbalización, también expresa molestia por parte de **MMP**, quien en muchas ocasiones mientras compartía alguna anécdota o experiencia, durante las reuniones previas, era constantemente interrumpida por otras participantes, quienes en dos ocasiones dieron un juicio de valor a lo expresado, demostrando falta de respeto.

Dentro de la dinámica de las sesiones, especialmente durante las primeras intervenciones, algunas participantes comenzaron a llegar tarde, no preparaban los materiales solicitados para la próxima sesión o no leían los resúmenes entregados que explicaban acerca de los GAM y de la ayuda mutua; esto comenzó a perjudicar la conformación del Grupo y causaba malestar en aquellas miembros que si realizaban sus tareas, por lo que se estableció como condición de se debía: “Trabajar más la responsabilidad, la puntualidad, la ayuda mutua, la confianza, confidencialidad y mucho compromiso”, mencionada por **NG** quien se mostraba bastante molesta al ser la más puntual y aplicada.

Esta verbalización expresa enojo y la necesidad de tener un grupo comprometido con la meta de conformar el GAM, está expresada como mandato inmediato a cumplirse, donde también se reflejan las principales frustraciones que tiene NG frente a sus compañeras tildadas de irresponsables y que incluso fue dicha con un tono de voz grave.

Finalmente, en cuanto a los pactos al ser flexibles, éstos se deben establecer en cada sesión y por votación de la mayoría de los miembros que estén presentes, tal como lo señala **BJ**: “Los pactos debemos hacerlos con los miembros del grupo siempre que vayamos a iniciar un nuevo encuentro, estos son flexibles, en cambio las normas no lo son.” Así comprendieron la diferencia de éstos con las normas y se pudo ya constituir al GAM como tal.

2.3.1.4. Funciones principales de los GAM

Se lo realizó en otra sesión de capacitación en respuesta a la necesidad expresada por **NG** que decía: “Y ¿Cómo ayuda el GAM a las personas?, ¿Cuál es su función?” donde se expresa incredulidad acerca de la ayuda que puedan aportar desde el GAM, si no hay un profesional que lo maneje. Fue necesario recordarles la disposición en círculo y lo beneficiosa que logró ser una vez que la realizaron y como algo tan simple aporta a que la ayuda mutua se pueda ir dando, se les manifestó también que: “(...) los miembros nuevos pueden beneficiarse y obtener información de otros miembros que han superado ya los primeros pasos” (En Primera Persona, 2014, pág. 20). Con esto se logró atenuar la incredulidad y dejar en claro que cualquier persona con su experiencia es capaz de ayudar a otra persona.

Con este intercambio de información también se logra dar y recibir apoyo emocional, aportando en la disminución del aislamiento social que puede darse producto de la violencia vivida lo cual va a promover sentimientos de confianza y una mayor autoestima para reforzar la imagen personal. Algo que es fundamental dentro de los GAM y que quedó claro una vez que se despejaron las dudas de NG.

Fue necesario trabajar con la apropiación de las experiencias y por ende el responsabilizarse de las mismas, al comenzar a hablar en primera persona, algo que les costó mucho realizar, pero que debieron practicar durante todas las sesiones, pues en sus discursos predominaba el “NOSOTRAS” como palabra y las experiencias solían ser relatadas en tercera persona.

Se comenzó a entrenar el “YO” en cada una de las participantes, especialmente cuando se comunicaban contando alguna vivencia, si decían nosotras o utilizaban alguna palabra en primera persona del plural, se las interrumpía para que se adueñen de su relato; es así como surgió la verbalización de **MMP**: “Tengo que hablar usando el YO porque es mi experiencia”.

Se les explicó que el GAM también es un espacio al cual asisten las personas para ser escuchadas y poder desahogarse al contar su experiencia, que surgió de la verbalización de **CB**: “Saber escuchar sin interrumpir”. Pues mantenían aun la costumbre de interrumpir aunque un poco más esporádicamente; quien más interrumpía era CB es por eso que el grupo decidió hacerle expresar esta verbalización, como un castigo por las interrupciones, pero aquí también expresa de otra forma que

es capaz de escuchar inclusive con las interrupciones siendo esto paradójico pues la escucha requiere de atención sostenida.

Luego de la intervención comenzaron a escuchar y prestar mayor atención a lo que la persona contaba, hasta que terminaba el relato; con el tiempo luego de dos sesiones se observó que guardaban mucho el silencio y respetaban los tiempos de cada persona.

NG expresó: “(...) saber que compartimos similares experiencias”. Con lo que indica que el nexo que va a unir a los miembros del GAM, es que comparten algo “similar”, es muy importante la connotación de esta palabra pues está expresando que son experiencias equivalentes no la mismas, generalmente en expresiones parecidas la gente tiende a mencionar la palabra “comunes” e incluso **MMP** llegó a corregir a **NG** una vez finalizado su aporte diciendo: “Experiencias comunes, no similares”, La palabra “común” encierra una naturalización dada a las experiencias vividas e incluye una significación de que a todos les pasa, que es algo general, contrario a decir similar.

Dentro de las reuniones lo que se busca es dar a entender a todos los miembros, especialmente a los nuevos, que no están solos y que lo que hayan vivido también lo vivió alguien más que posiblemente pudo solucionar su problema o relatarlo, apoderándose de su vivencia.

Finalmente, **MP** señala: “(...) formamos el grupo con el fin de ayudar a los demás y ser ayudados (...)”, siendo este el núcleo de la meta en común del grupo con el que todas las participantes estuvieron de acuerdo, es el eje del proyecto y a lo que se llegó una vez finalizada la intervención. Es importante destacar que en esta verbalización ya se expresa a la ayuda mutua como tal, lo cual demuestra que comprendieron como

va a funcionar el grupo cuya finalidad sería la de lograr “promover la responsabilidad personal, superar la pasividad e incrementar los sentimientos de control (...) sobre su propia vida” (En Primera Persona, 2014).

2.3.1.5. La Acogida de Nuevos Miembros

Un tema a tratar y como complemento, una vez que se hayan entendido las funciones del GAM, es la acogida de nuevos miembros. Este tema se lo tuvo que tratar debido a la incertidumbre de que los nuevos integrantes, no quieran compartir sus experiencias frente a personas que pese a tener vivencias de violencia en común, no dejan de ser extrañas.

Aquí se obtuvo la siguiente verbalización de **MP**: “Debemos ganarnos la confianza de otras personas, ser acogedores, confidenciales”, que expresa la existencia aún de varias resistencias latentes producto del hermetismo, que estaba siendo tratada para modificarla y lograr abrir al grupo, al decir “ganarnos” implica también el proceso por el cual está pasando el colectivo para conformar al GAM y de todo lo que conlleva el romper con el hermetismo, pues una vez superada tendrán ya la forma de ganarse la confianza de otras personas.

El hecho de ser acogedores y confidenciales, responde a mantener esa confianza mediante el vínculo de una forma sistemática; es decir ordenada. Primero se rompe la hermeticidad, para luego empezar el proceso de ganarse la confianza y en última instancia conformar un vínculo que pueda mantenerla.

2.3.1.6. Fortalecer al grupo (cohesión)

La sociometría al ser un método para medir las relaciones tiende a viabilizar el conflicto pues refleja la realidad de un grupo de personas lo cual genera muchas resistencias dentro del grupo como la negación de los resultados en algunos, en otros se da la represión de los mismos, generalmente en quienes hayan obtenido un tipo sociométrico de rechazados, que también tienden al aislamiento y por ende a separarse del grupo.

El test sociométrico, permitió conocer las relaciones pero fue el primero en evidenciar los conflictos que estarían por venir, pues éste fue planificado para realizarse en 30 minutos, al componerse únicamente de 4 preguntas, pero se demoraron más de 1 hora con 30 minutos en realizarlo, el test movió muchas emociones y fue necesario realizar ejercicios de relajación mediante al final, para que puedan sobrellevarlo por lo expresado por **CB**: “ (...) es una prueba muy dura, estoy agotada”, durante la prueba y que indica el desgaste que conllevo resolverlo, el hecho de decir duro indica que buscaban modificarlo pero sabían que no podían hacerlo esto se complementa con lo dicho por **MP**: “Seguro tenemos que escoger a 3 no puede ser solo 1” y **BJ**: ¿Tiene que ser en orden mismo?.

Al final, luego de resuelto el test se modificaría el “dura” por “difícil” dicho por **MMP**: “(...) si, estuvo difícil”, aunque los términos sean utilizados coloquialmente, con una significación similar, su peso es diferente si bien expresan la prueba como “dura”, una vez finalizada pasa a ser “difícil” lo que manifiesta que la tarea requirió mucho trabajo y esfuerzo, pero que pudo ser finalizada.

El conflicto se dio antes de que se puedan socializar los resultados en la sociometría, específicamente porque algunos miembros rompieron con la confidencialidad solicitada en el test y divulgaron sus respuestas, en especial a las personas que posteriormente obtendrían el tipo sociométrico de rechazados, quienes decidieron desertar del proyecto en un comienzo, para luego incluso desvincularse del colectivo, fue así como comenzó a desintegrarse el Grupo.

Para cuando se realizó la socialización ya se habían dado 2 deserciones, lo cual influyó decisivamente en el estado de ánimo del grupo, e incluso la asistencia a esta reunión estuvo marcada por los atrasos, lo cual indicaba resistencia por parte de las integrantes que de una forma querían evitar conocer los resultados, miedo a afrontar la realidad del grupo y por ende a los conflictos que vendrían desde la sociometría y que debían de ser tratados para fortalecer al grupo y que sea una base sólida para el GAM.

Se dio la verbalización de **BJ**: “Me da muchísima pena por MCP y FR, en especial por la MCP, que es la más rechazada, no creí que todos la verían así.” Donde se marca una redundancia, pues comienza a expresar lo apenada que se siente, pero se incluye en los que la rechazaron, trata de incluir a FR en su expresión, pero en realidad se enfoca más a MCP, esto responde a una culpabilidad que se volvió general en el Grupo, pero que siempre estuvo ahí, tal y como lo complementa **NG**: “MCP siempre fue muy problemática, peleona y enojona”, con lo cual se justifican en su decisión y logran sobrellevar la culpa devolviéndosela al MCP, haciéndola responsable de su rechazo por su actitudes dentro del colectivo, que le colocarían en esa posición.

En la intervención posterior a la socialización de la sociometría, se trabajó la aceptación de los resultados y se comprobó cómo los conflictos dados en el colectivo siempre tenían la participación de los integrantes que desertaron del proceso y que salieron como rechazados en la sociometría. Al finalizarla se obtuvo la verbalización de **BJ** que decía: “Hoy el grupo se ha reducido pero creo que están los que deben estar”, pues fruto de la intervención recordaron la historia del colectivo y en especial su funcionamiento cuando las dos figuras rechazadas estaban ausentes, con lo que afirma que están los que siempre han debido estar y que los otros dos no eran necesarios en el colectivo.

Finalmente, las dos deserciones posteriores se dieron; una por cambio de domicilio y otra por estudios, estas influyeron especialmente en lo anímico pues estaban comenzando a fortalecerse y unirse más, estas deserciones causaron mayor impacto que las de los individuos rechazados, pero fueron superadas de mejor forma, debido a que tuvieron un cierre, a través de despedidas realizadas durante las intervenciones y en el colectivo.

Una vez superadas las deserciones y la conformación del GAM siendo realizada se dio la verbalización de **MP** que expresaba: “Veo al grupo consolidado, unido, empezando a caminar”, lo que evidencia que el grupo se fortaleció aún más y se logró mayor unión entre sus miembros, una vez que se trataron los conflictos en los que los protagonistas siempre fueron aquellos sociométricamente rechazados, que abandonaron el proceso y con cuya deserción facilitó la cohesión.

2.3.2. Categoría: aprendizaje interpersonal

Esta categoría surgió de la necesidad de fomentar y potenciar recursos personales de cada miembro, que serían de utilidad en la dinámica del GAM. Los recursos personales fomentados y fortalecidos fueron: la empatía, la comunicación asertiva, la escucha activa y los silencios. Que a su vez serían los indicadores con los que se trabajó, especialmente en la octava, novena y décima intervención.

2.3.2.1. La empatía

Es entendida como:

(...) la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales. (...), la competencia emocional de empatía se logra cuando combinamos a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual la asertividad. (Balart, 2013, pág. 86).

Fue importante tratar el tema de la empatía dentro de la conformación del GAM, pues es fundamental que entiendan, cómo se da en estos grupos y que no se mantiene de una estática y que no es un rol fijo, sino que depende de varias habilidades que deben entrenarse, para lograr una respuesta empática óptima que refleje escucha, comprensión y asertividad.

Generalmente demostraban respuestas empáticas, durante varias sesiones se observó que hubo muchos abrazos, gestos de comprensión, como palmadas en el hombro y asentar la cabeza al escuchar las historias; sólo que estas respuestas solían ser exageradas y tendían a la repetición exagerada de estas expresiones.

Estas expresiones afectivas exageradas y repetitivas, responden a la necesidad expresada desde un comienzo, de prestar ayuda a una persona sea como sea y de la impotencia que sentían al no poder proveerla, con lo que, de una forma compulsiva respondían con gestos generalizados, pues si alguien, iba a abrazar a quien relataba una vivencia, el resto también lo hacía, como para no quedar mal pues como se expresó la empatía no puede ser generalizada. Con lo que demuestran, que no siempre todas respondían empáticamente, sino más bien que lo hacían por presión social y no ser criticadas como frías o distantes por el resto.

Fue necesario también trabajar la empatía, pues al principio del proyecto las respuestas a diversos discursos, partían desde la crítica donde en lugar de posicionarse en el lugar del otro, sólo se posicionaban en su lugar propio dando respuestas no empáticas, como se expresa en las verbalizaciones de **MMP**: “Creo que deberías (...)”, o la de **BJ**: “Eso no es nada, a mí me pasó algo peor (...)” y la de **CB**: “Me hubiera gustado ayudarte, pero (...), perdón”.

La verbalización de **MMP** revela una crítica que busca asesorar a alguien, aunque la persona no se lo haya pedido dando un mandato sobre lo que debería hacer. La de **BJ** expresa una comparación llevada hacia lo personal, donde ella se pone de ejemplo, disminuyendo la gravedad del problema que la persona esté viviendo, buscando de

alguna forma mostrarse como alguien más lastimado, para no perder el protagonismo que siempre quería mantener dentro del grupo; y la de CB que era otra respuesta utilizada con mucha frecuencia por varias integrantes del grupo, donde muestra falta de interés hacia una petición y el “perdón” al final sugiere darle la responsabilidad al otro por lo sucedido.

Para lograr colocarles en el lugar del otro y empezar a entrenar la empatía se realizó una sesión donde se les explicó acerca del tema y a través de ejercicios, utilizando la técnica del espejo para que repitan corporalmente gestos, verbalizaciones y comportamientos del otro y que éste los pueda observar. De esa manera no sólo se buscó mejorar la percepción propia, sino también a manera de ejercicio comprender como le ve el otro y a su vez este otro lo comprenda.

Luego de la intervención y comprendieron el valor de la empatía dentro del GAM y que deberían entrenarla, **CB** expresó: “Nos están contando su vida, sus historias y experiencias similares a las nuestras”. Esta frase demuestra empatía por parte de CB hacia quienes en un futuro busquen ser parte del GAM y también expresa preocupación de proveer la ayuda necesaria, que estas personas requieran.

En sus discursos utilizaban con frecuencia la palabra “entender” en lugar de “comprender”. Que si bien son utilizadas como sinónimos, su connotación es distinta; pues según Montes (2013), el comprender busca tener una idea de lo que ha sucedido al tomar conciencia de dicha realidad o situación y de alguna forma apropiársela para poder responderla; mientras que el entender implica vivir la misma experiencia con

las mismas variables que las vivió la otra persona, es decir el lograr percibir la totalidad de la situación descrita, algo que es imposible.

La verbalización de **NG**: “(...) por más que nos una el haber vivido violencia, las experiencias no son las mismas” y que se complementa con lo expresado por **MP**: “(...) cada persona vive y piensa diferente por eso no podemos entender lo que dice sino sólo comprenderlo”; que surgieron luego de la explicación de la diferencia de estas dos palabras y que aportaría a que en sus respuestas empáticas comiencen a hacer uso del “comprendo”, dejando de lado el “entiendo”.

Fue necesario trabajar también con la atención que solía ser dispersa, se enfocaban más en conversar o en estímulos externos durante las sesiones. Se les habló de la importancia de la atención porque de ella surge la respuesta empática. Algo que evidenció **MMP** cuando al final de su relato expresó: “Debemos prestar atención a lo que nos cuenten sólo así podremos comprender lo que están pasando y sintiendo”, como llamado de atención al Grupo, aquí expresa su malestar al no sentirse escuchada, por el resto y la necesidad de la misma dando a entender que si la pierde, queda imposibilitada de comprender al otro. Si bien es importante para la empatía, los niveles de atención dependen también de factores externos e internos, por lo que no puede ser siempre la misma.

Una vez que comprendieron todo esto su forma de expresar empatía y de prestar atención se transformó pues se observó que una de las participantes en un relato inclinó la cabeza, cruzó brazos y piernas por un largo tiempo, al principio sin que se percaten las demás, hasta que no pudo más y levantó la cabeza hacia el techo como intentando

no llorar; fue ahí cuando se acercaron a abrazarla de costado y preguntarle si deseaba contar algo, a lo que se negó y luego **BJ** le expresaría: “Te comprendo y te extiendo mi mano amiga”. Ya no se refleja la necesidad que solían tener, de conocer inmediatamente lo que le sucedía a alguien, sino más bien en una actitud respetuosa al expresar su apoyo sin necesidad de invadir al otro.

2.3.2.2. Comunicación asertiva

La comunicación asertiva “se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos” (Mandel, 2016, pág. 1). Este tipo de comunicación es fundamental en la empatía y se da cuando se expresan mensajes o ideas propias de forma honesta, buscando crear una comunicación sin conflictos que depende mucho de la autoestima y de sentirse seguro al mostrar vulnerabilidades y sentimientos, con el fin de poder encontrar soluciones en conjunto a cualquier problema, evitando la agresividad.

Durante la intervención se trabajó desde la comunicación y cómo ésta puede volverse agresiva dependiendo de cómo sea expresada, para posteriormente, a través de los pasos para una comunicación asertiva, modificar las comunicaciones dadas en la intervención, con el fin de producir una respuesta de diálogo que prevalezca por sobre una escalada de violencia.

Los pasos para la comunicación asertiva según Fernández J. (s.f.) son: El primero es “decir cómo me siento” siempre en primera persona utilizando el YO, porque son

experiencias propias. El segundo pasó es “decir lo que pienso” especialmente acerca del conflicto sin juzgar o acusar al otro y por último el tercer paso que es “decir lo que quiero que pase”, expresando de manera concreta lo que se busca que suceda en relación al conflicto para finalmente agradecer por la atención prestada.

Fue necesario trabajar la comunicación asertiva pues demostraban ser un colectivo altamente conflictivo, entendiéndose que como supervivientes de violencia, en ocasiones tienden a reaccionar a la defensiva, no siendo así cuando son víctimas que tienden a evitar. El principal problema era que, como van a trabajar con víctimas más que con supervivientes, era importante reconfigurar esta comunicación agresiva, pues de mantenerse podrían re victimizar a las personas y el GAM perdería su finalidad; y en cuanto a las que sean supervivientes, el mantener este tipo de comunicación posibilitaría una escalada de violencia.

Todo esto se observa expresado en la verbalización de **BJ**: “(...) si comienza una discusión conmigo yo no me aguanto yo si le mando al diablo, yo no me dejo de nadie”. Que demuestra lo anteriormente expresado y es una respuesta impulsiva cargada de emoción, que en este caso sería miedo disfrazado de ira, por un estado de alerta en cual espera ser agredida, razón por la cual se da la reactividad aunque no busquen agredirle, y que tiene que ver con características personales derivadas de las experiencias de violencia sufridas.

Tomando en cuenta esto y entendiendo que el GAM va a ser abierto y que se va a expandir, es inevitable que surjan problemas entre sus integrantes, pues no todo el

mundo opina de la misma forma por lo que se decidió intervenir para forjar dentro del grupo la comunicación asertiva que prevalezca por sobre la agresiva o sumisa.

Luego de la intervención comenzaron a aplicar la comunicación asertiva no sólo en la conformación del GAM, sino también en el colectivo y se expresaron verbalizaciones como la de **MP**: “(...) si hay un conflicto no debo reaccionar mal, pero si debo decirle lo que siento y lo que pienso para luego pedirle el cambio o lo que quiera que suceda”. En la que se refleja la misma reactividad expresada por **BJ** en un comienzo pues este tipo de reacción es general en las participantes, al ser supervivientes de violencia.

BJ considerada como una de las más conflictivas cambiaría su expresión al final y terminaría diciendo: “No hay que agredir al otro y tampoco someterse a él todo se soluciona con diálogo no a los gritos”, sigue manteniéndose algo de agresividad en las palabras, especialmente en el no someterse, el complemento que habla acerca del dialogo es como un maquillaje para lo que en realidad piensa, quiere aun mantener el poder por sobre el otro y sigue reaccionando en estado de alerta, con una respuesta un tanto agresiva, pero sin duda más atenuada que la anterior.

La comunicación asertiva al promover el dialogo logró que **MMP** pudiera expresar su sentido de pertenencia al grupo diciendo: “(...) me siento rechazada como que no encajo en ciertos momentos, pienso que estoy apartada, quisiera que me permitieran acercarme más, sentirme más integrada”, que es una expresión bastante emotiva, donde está expresando su miedo a ser aislada del grupo, también busca en el resto su sentido de pertenencia, quiere reafirmar su posición en el grupo y entender en donde

encaja y como es percibida por las demás. Entrega la responsabilidad al grupo de encontrarle su función dentro del mismo y que ellas sean quienes la integren o la aíslen.

2.3.2.3. Escucha activa

La escucha activa es:

(...) estar totalmente concentrados en el mensaje que el otro individuo intenta comunicar. (...) este tipo de escucha requiere un esfuerzo de nuestras capacidades cognitivas y empáticas. (...) se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está intentando expresar (García-Allen, s.f., pág. 1).

La escucha activa se impartió con el fin de mejorar la empatía y fortalecer la comunicación asertiva especialmente en cuanto a la atención que debían prestar hacia el otro. La mayoría de veces solo oían lo que otro expresaba o simplemente sólo escuchaban los fonemas sin tomar en cuenta las actitudes, gestos o movimientos que acompañaban el relato. Siendo esta una escucha incompleta.

Este tipo de escucha, implica también observar, utilizar las habilidades empáticas fortalecidas y la asertividad. La falta de alguno de estos factores imposibilitara su ejecución tal como se observa en la siguiente verbalización de **CB**: “Perdón BJ, que dijo MP, si le escuchaste o no estabas atenta”, es un llamado de atención, que muestra molestia y enojo por parte de **CB** quien manifiesta sentirse no respetada cuando estuvo

coordinando una reunión, y que demuestra los problemas de atención anteriormente citados por parte de algunas participantes.

Luego de la intervención se obtuvo la siguiente verbalización de **MP**: “Tengo que aprender a escuchar antes de actuar para comprender lo que me dicen los demás” que demuestra la dificultad en aprender a escuchar a alguien más, demuestra preocupación por no lograr realizar este tipo de escucha; y la verbalización de **BJ**: “El cuerpo habla, siempre tiene algo más que decir” que da a entender el hecho de va a poner más atención a gestos y movimientos que acompañen el relato, siendo esta su forma de entrenar la escucha activa.

Cabe destacar la verbalización de **MMP** que fue producto de una de las sesiones finales simulando una reunión del GAM, donde luego de su relato expresó: “Me siento (...) escuchada al fin”, que denota que anteriormente sin aplicar todo lo aprendido hasta esa intervención, la escucha era bastante deficiente. Después del relato, supieron como preguntarle sin ser invasivos y como expresar su apoyo, interpretando de mejor forma lo que ella necesitaba a través de sus expresiones, posibilitando así una escucha activa.

2.3.2.4. Silencios

El último indicador de esta categoría son los silencios, muy importantes dentro de la conformación de un GAM, debido a que son otra forma de comunicación y que dependen mucho de la voluntariedad de participación con las que se norman estos grupos. En psicología, el silencio es muy valioso y es entendido como:

(...) el momento en el que paciente intenta entender lo que piensa sobre lo que él ha pronunciado o lo que ha dicho su terapeuta. Intenta escuchar y reescuchar lo dicho, desentrañar qué es lo que siente o intenta elaborarlo consigo mismo para poder llegar a las palabras que necesita pronunciar. A veces, un silencio no es más que un espacio de tiempo en el que el paciente intenta armarse de valor para decir lo que aún no ha sido dicho (Ángeles, 2017, pág. 2).

En el GAM al no ser un grupo terapéutico, no es necesario que comprendan toda la concepción del silencio, como la que debe tener un psicólogo o terapeuta, sino más bien únicamente respetar aquellos silencios que se den y comprender que cuando una persona lo guarda, durante la sesión, lo más probable es que la historia que este escuchando en ese momento, le esté haciendo pensar al ser similar a su vivencia de violencia y tenga que poco a poco tomar el valor para poder contar su historia.

Fue necesario tratar el silencio porque creaba incomodidad y tenían que de una u otra forma romperlo, haciéndolo de una forma invasiva, como lo demuestra la verbalización de **MP**: “¿Por qué se quedan calladas?, ya hablen”, que refleja la incertidumbre que sentía de permanecer en silencio y como este le agobiaba y la verbalización de **BJ**: “yo si no puedo quedarme callada, ni un ratito” que rectifica lo anterior, temen el quedarse en silencio porque este posibilita reflexionar y pensar, pero también buscan romperlo pues creen que si las personas no les comunican lo que les pasa no les van a poder ayudar. Para lo cual se les tuvo que recordar la importancia de la observación y como lo no verbal también comunica e insistir con la voluntariedad planteada durante las capacitaciones.

Una vez que entendieron el valor del silencio y como éste también comunica luego de la intervención se dio la verbalización de **BJ**: “Hay que respetar los tiempos de las personas y no desesperarnos si se quedan callados (...)” donde aún se refleja la pérdida de tranquilidad por el silencio y la impotencia que le hace sentir. Mientras que la verbalización de **MP**: “Si hay silencio, debemos observar a todos lados pues puede haber reacciones de otras personas que en ese momento necesiten ayuda o un abrazo”, refleja una estrategia de defensa en contra la desesperación que le podría generar el silencio.

2.3.3. Categoría: roles

La categoría roles se dio a partir de la sociometría en la cual se logró ubicar a cada miembro del grupo dentro de su tipo sociométrico, revelando el rol que cumplían dentro del colectivo, pero fue necesario trabajar para modificar la concepción de estos roles dentro del GAM; pues en él, debe existir una horizontalidad sin jerarquías. Dentro de esta categoría se obtuvo los siguientes indicadores: liderazgo, status, dinámica de los roles y roles básicos. Los cuales fueron parte de varias intervenciones a lo largo del proyecto especialmente en la socialización de la sociometría, en la de la historia del grupo y en la décima sesión.

2.3.3.1. Liderazgo

El liderazgo es entendido como: “(...) una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común” (Pérez & Gardey, 2008, pág. 1). Es una función ocupada por alguien

que tiene las actitudes y la capacidad de tomar decisiones, que se espera que sean acertadas, al guiar a un equipo o grupo de personas.

El principal problema que se evidenció con el liderazgo fue que se reafirmaron los roles con la sociometría y esto llevo a que las dos personas elegidas como líderes comiencen a incidir en la conformación del Grupo, si bien se les dijo que ese rol era el que cumplían dentro del colectivo, ellas buscaban reproducir este esquema de funcionamiento en el GAM.

Esto generó malestar en las otras participantes, pues tomaron su tipo sociométrico como un etiqueta que les otorgaba superioridad tal como se manifiesta en lo dicho por **BJ**: “Soy una buena líder y me gusta que me consideren así”, ella obtuvo el tipo sociométrico de líder, el principal problema es que esta verbalización expresa una relación de poder, donde su rol es visto más como jefa o alguien que manda, que como líder o alguien que guía. Posición que era reafirmada por el resto de integrantes del colectivo.

De la misma forma la verbalización de **MP** que decía: “Me sorprende que haya salido como la que más hayan escogido para trabajar”, se da porque recibió el tipo sociométrico de estrella del grupo, con el cual también ocupa una posición de liderazgo y sería quien empezaría a llevarle la contraria a BJ rompiendo con su posición de jefa , el hecho que le sorprenda, es porque el colectivo tendía a manejarse únicamente a través de BJ quien ocupaba esa posición alta en solitario, hasta que la sociometría posibilitó evidenciar que alguien más también estaría en su posición. Con lo cual se rompe la estructura de cómo era percibido el colectivo y se muestra su

realidad posibilitando su reestructuración y la incidencia que estos roles tengan en el GAM.

Por último, está la verbalización de **NG** que expresa: “Sé que se debe hacer (...)”, que es una expresión que indica guía, que es fundamental dentro del liderazgo pero que en cierta forma esta alienando al resto de integrantes de responsabilidad siendo ella la única que tiene respuesta y se da debido a que ella suele ser quien toma las riendas del colectivo y del grupo cuando BJ y MP están ausentes.

Fue importante destacarles la horizontalidad del GAM y su independencia del colectivo, y hacerles entender que el liderazgo es muy importante dentro de un grupo, que los líderes siempre se van hacer notar y lo importante es enfocar ese liderazgo como una guía, hacia los demás que busque potenciar sus habilidades para que pueda aportar al crecimiento, organización y promulgación del GAM. Como lo expresa **CB**: “Todas podemos aportar al grupo y ayudar, entre todas vamos a guiar este grupo (...)”

2.3.3.2. Status

El status tiene que ver mucho con lo social e indica la escala a la cual pertenece una persona dentro de una comunidad o grupo, es bastante dinámico y depende de muchos factores individuales como la experiencia, educación, nivel social, cultural o económico, que pueden llevar a la persona a escalar o descender dentro del grupo o comunidad en el que se desenvuelve cotidianamente.

En el colectivo, el status esta dado principalmente por las experiencias vividas en cuanto a violencia y como fueron superadas, aparte de las capacitaciones recibidas en

torno al tema. Lo que se pretendió rescatar del status para aprovecharlo en el GAM es exactamente eso, la preparación que las ha llevado a comprender que son supervivientes de violencia y la experiencia personal que tienen de cómo pudieron salir de ella.

El problema principal que ejerció el status es que está ligado al rol y que este es el que permite que se vuelva rígido, por lo que buscaban ejercer el poder a través del conocimiento, por un lado estaban quienes decían haber vivido mucha más violencia, por otro lado estaban quienes decían ser los más capacitados en torno al tema y un tercer lugar ocupado por **BJ** quien decía ser la que más violencia ha vivido y la que más se ha capacitado, logrando así mantener su posición de líder y jefa con un status “superior” al indicar: “(...) me preparé desde joven en cuestiones de derecho, violencia y rutas de protección podría ayudar al grupo con mi experiencia”, dando valor únicamente a lo que ella ha vivido por sobre lo que hayan vivido el resto, siendo esto perjudicial para el GAM.

En cambio lo expresado por **MMP**: “(...) me veo como aquella que está en el medio que es escogida”, refleja no solo su posición en el grupo sino también que de alguna forma aporta al grupo, no esperaba ser elegida por el resto pero aun así la escogieron y ese es su interés principal ver que la toman en cuenta dentro del colectivo y que desde su posición puede aportar al GAM.

La intervención del status se llevó a la par con la de los roles y lo que se buscó es demostrar cuales son las capacidades con las que pueden aportar al GAM, ya sea como alguien que genera confianza para ser escogido o como alguien que está preparado y

que puede aportar desde su experiencia ya no solo dentro de las sesiones del GAM, sino también afuera del mismo indicando que se puede hacer.

2.3.3.3. Dinámica de los roles

Como se indicaba dentro del GAM no pueden existir roles rígidos pues éstos facilitarían la creación jerarquías, que se interpondrían con el factor de ayuda mutua que se supone debe de proveer el GAM a todos sus miembros. Por eso se dice que dentro de las sesiones del grupo los roles son dinámicos, que dependen de la vivencia que se esté relatando y de cómo esta afecta a quienes la estén escuchando.

Tomando en cuenta esto se procedió a explicar y trabajar la dinámica de roles en la décima sesión donde se sortearon papeles con 5 roles, mientras otra persona relataba su experiencia y que se volverían a sortear luego de que alguien más de forma voluntaria quisiera compartir una de sus vivencias, logrando que aquellos que no participaron de contar su experiencia, por lo menos hayan cambiado 2 o 3 veces de rol.

La principal problemática fue que desde la socialización de la sociometría y por varias sesiones mantenían los roles de su tipo sociométrico hasta el punto de volverlos rígidos que estaban influyendo en la horizontalidad del GAM, en muchas de las intervenciones comenzó a notarse la verticalidad en especial de la del tipo sociométrico de líder por sobre el resto y que estaba incidiendo directamente en la conformación del GAM buscando mantener su jerarquía pese a haberles insistido una y otra vez de la no existencia de las mismas en los GAM como se denota en lo

expresado por **BJ**: “si yo sé, pero a la final yo me voy a hacer cargo del GAM como del colectivo”, donde se denota la influencia de su rol y la necesidad de comandar ambos grupos, menospreciando al resto de sus compañeras y sus habilidades, volviéndose un rol tiránico, que sin duda va a ocasionar conflictos y que se dijo en ausencia de MP, que era la única que le llevaba al contraria.

Luego de realizada la intervención donde pudieron cambiar de roles **MP** indicaría: “(...) a veces lidero, a veces pregunto, otras soy empática y otras veces mejor me quedo a un lado y solo observo”, donde demuestra que su participación y por ende el rol que cumpliría depende de las herramientas y capacidades que tenga en ese momento con las cuales pueda aportar y de no existir pues solo le queda escuchar y observar. Con lo que demuestra que no siempre va a mantener un solo rol en el GAM, pues muchas historias pueden hacer resonancia con las emociones y sentimientos, generando una respuesta distinta a la que se pensó dar.

Cuando se separó la idea de que el colectivo y el GAM eran lo mismo, cambio la dinámica y variaron los roles la participación fue más activa, escuchaban con más atención y respondían de mejor forma respetaban los silencios y la voluntariedad, se preocupaban por observar y dar una respuesta empática a quien la necesitara, conversaban con un tono de voz más bajo y con amabilidad y ya no se interrumpían.

2.3.3.4. Roles básicos

En el caso del GAM el único rol que se repite y se mantiene es el del coordinador, pero al informarles de esto, comenzó a darse un conflicto por quien ocuparía esta

posición, al **MP** expresar: “Yo les puedo coordinar, ese rol estuvo chévere y me salió bien”, buscando ocupar esta posición puesto que fue la mayormente votada para trabajar, a lo que enseguida se dio la respuesta de **NG**: “ No, yo creo que sería mejor yo o la BJ”, donde indica su postulación y nombra a BJ solo como una forma de proteger su intención de tener el rol de coordinadora.

Para evitar la injerencia de este rol y los conflictos que podría suscitar se les informó que este rol debe de ser escogido por los miembros del grupo a través de votación a lo que **CB** respondió: “Yo creo que todas debemos coordinar y no solo una” donde también indica indirectamente su necesidad de ocupar un rol protagónico que en este caso es el de coordinar el GAM.

Al identificar estos conflictos y la necesidad que tiene de mantener las jerarquías y lo perjudiciales que serían para el GAM, se procedió a preguntar si tendrían la posibilidad todas de asumir el rol y se les aconsejó sortearlo esporádicamente, en un principio entre las 5 integrantes y cuando el grupo crezca realizarlo también con los nuevos miembros.

Esto se les indicó también en la décima sesión de juego de roles y se obtuvieron las siguientes verbalizaciones: **MP**: “El rol de coordinador de las sesiones del GAM se va a sortear para cada sesión, con eso garantizamos que el GAM va a ser equitativo, horizontal (...)”, y la verbalización de **BJ** que indica: “(...) el GAM es otra cosa distinta al colectivo, acá somos iguales”; que fue importante de recalcar pues previo al cierre del proceso era necesario quede claro que no habría jerarquías y que el GAM es independiente del colectivo.

2.4. Principales logros del aprendizaje

Las actividades del proyecto estuvieron enfocadas principalmente a trabajar en el colectivo las relaciones interpersonales y los conflictos no tratados, que emergieron gracias a la sociometría y cuya finalidad era la de fortalecer al grupo al generar vínculos más fuertes entre los miembros, quienes serían la base sobre la cual se estabilizaría el GAM.

Se buscó promover la horizontalidad dentro del grupo y la dinámica de roles que en conjunto con los recursos propios fomentados o fortalecidos ayuden con el propósito de crear en su interior el GAM, cumpliéndose así la meta en común del colectivo de proveer de ayuda mutua a los futuros miembros del Grupo incluyéndose ellos.

Es importante que se conozca e incorpore la meta común a través de un proceso que busque capacitar en cuanto a ayuda mutua y conformación de un GAM en conjunto con intervenciones que potencien los recursos propios que cada miembro del grupo posee, mediante el aprendizaje interpersonal en el grupo, para que finalmente al dinamizar los roles, evidenciados por una sociometría, reestructurar al grupo con el fin de convertirlo en un espacio de confidencialidad y confianza en el que todos y cada uno de los miembros logren ser escuchados, dando y obteniendo ayuda mutua.

El uso de la sociometría en este grupo en un principio pareció ser una elección riesgosa, que sin duda desestabilizó al colectivo, especialmente con la socialización de los resultados que produjo dos deserciones, pero que a su vez aportó en la

reaparición de conflictos no tratados, que pudieron solucionarse con las intervenciones que fomentaron un nuevo inicio, fortalecimiento y cohesión especialmente entre aquellos que se mantuvieron durante todo el proceso de conformarse como un GAM. Siendo así la sociometría una buena elección que permitió afrontar al grupo con la realidad, reestructurarlo y fortalecerlo en su núcleo.

En cuanto a la gestión del proyecto, las deserciones de algunos de los miembros del colectivo, pusieron en riesgo la conformación del GAM y por lo tanto la realización del proyecto de intervención, pues incidieron directamente en el estado de ánimo y la motivación de los miembros restantes, que se mantuvieron en el proceso. Esto tuvo que trabajarse en intervenciones que tuvieron la finalidad elevar el estado de ánimo, al recordándoles la historia del grupo, buscando fomentar resiliencia a dichas deserciones para poder tratar los conflictos latentes.

Las intervenciones del tipo psicodramático ayudaron de mejor forma a la realización del proyecto, por la afinidad de las miembros hacia esta técnica, lo cual influyó en el interés no sólo en asistir sino también en participar activamente en los encuentros, especialmente motivadas por las actividades centrales mayormente dramáticas, donde se pudo evidenciar en la práctica: los roles, su dinámica dentro del grupo, los conflictos, los recursos propios y la necesidades de aprendizaje en torno a la ayuda mutua y el GAM.

Al ser supervivientes de violencia y pertenecer a un colectivo que trabaja en contra de la misma, las integrantes del GAM comprenden que una persona que sea víctima de violencia, necesita de un espacio donde no solo reciba apoyo sino que también

pueda ser escuchada y expresar aquello que esté viviendo sin ser juzgada o re victimizada.

Una consecuencia del proyecto en cuanto a la salud mental fue que se posibilitó una mayor cohesión en el grupo y que se replicó hacia el colectivo, debido a que se fortalecieron recursos propios como: la empatía, la escucha activa, la comunicación asertiva y la observación; lo que permitió mejorar habilidades de socialización y esto influyó decisivamente en la forma en como comenzaron a abarcar los conflictos y discusiones para resolverlos mediante el diálogo.

Otra consecuencia a nivel de salud mental fue que aprendieron a apoderarse de sus experiencias y vivencias expresándolas como propias a través del uso del YO y comprendieron que los roles no son rígidos, que dentro del GAM no existen jerarquías sino más bien horizontalidad; ahora observan con mayor atención y respetan los silencios de los demás.

2.5. Conclusiones y recomendaciones

Tanto las intervenciones grupales como los instrumentos utilizados durante la realización del proyecto de intervención responden a la necesidad expresada por el colectivo de conformar un GAM especializado en víctimas y supervivientes de violencia. Este proyecto se realizó con la finalidad de aportar a satisfacer dicha necesidad, al fortalecer y mejorar las relaciones internas del colectivo, capacitarlas en cuanto a la ayuda mutua, trabajar con los roles y los recursos propios, para dotarles de herramientas que utilizarían a futuro en el GAM y así cumplir con la meta de dar y recibir ayuda.

La sociometría se realizó a través del software “SOCIOMET” de TEA ediciones y favoreció la identificación de la estructura y las relaciones reales del grupo, como se detalla en los sociogramas (anexo 3) y su tipo sociométrico (anexo 2), para entender de qué forma aporta cada uno y poder trabajar su posición con el fin de fortalecer las relaciones y reestructurar al colectivo, con lo cual se favoreció a la conformación del GAM en cuanto a estructura, roles y vínculos.

Por el nivel de conflictos que surgieron y las deserciones que se dieron producto de la sociometría, fue necesario intervenir buscando darle estabilidad a la base de lo que sería el GAM una vez conformado, estas intervenciones se planificaron como respuesta para contrarrestar dichos conflictos y buscaban fortalecer las relaciones de los miembros restantes del colectivo y al grupo como tal, partiendo de la aceptación los resultados obtenidos y el tratamiento de dichos conflictos, con el fin de mejorar la dinámica del colectivo, que se transferiría posteriormente al GAM.

La realización de intervenciones grupales funciona como entrenamiento en cuanto al manejo de grupos, para desarrollar habilidades de coordinación en los GAM, debido a que estos roles no son estáticos sino que son asumidos por diferentes miembros cada vez. La importancia de realizar un trabajo grupal es que se fomenta una participación en equipo que busca en el grupo, generar vínculos que posibiliten la confianza y un espacio de catarsis donde víctimas o supervivientes de violencia puedan compartir su historia y así entre todos ayudarlo y ayudarse mutuamente.

Finalmente, tomando en cuenta la experiencia obtenida durante la ejecución del proyecto de intervención realizado para conformar un GAM desde el colectivo “Lilas en acción”, queda por decir que el proceso realizado fue exitoso pues sirvió para reestructurar y fortalecer al colectivo, con lo cual lograron aprender a sobrellevar y resolver conflictos en base al diálogo y el respeto hacia los demás, y por sobre todo comprendieron que cualquier persona con su experiencia es capaz de aportar a cualquier otra persona a encontrar una solución a algún problema y al empoderamiento y que todo esto se logra a través de un trabajo en equipo.

Recomendaciones

Es importante tener en cuenta para intervenciones futuras en torno al tema que se dé una inducción constante acerca de la dinámica dentro de las sesiones del GAM, pues tienden a pensar que se trata de un grupo terapéutico, por lo que es necesario modificar esta idea y dejar en claro que cada persona con su experiencia es capaz de dar apoyo a otras personas y de esa manera ayudarse en conjunto a sobrellevar, en este caso una situación de violencia.

Se recomienda también mantener vínculos con profesionales de diversas áreas, especialmente de psicología y derecho, con el fin de obtener apoyo y consejería en caso de necesitar algún tipo de intervención que superé las limitaciones del GAM.

Referencias

- Álvarez-Gayou Jurgenson, J. L., Camacho y López, S. M., Maldonado Muñiz, G., Trejo García, C. Á., Olguín López, A., & Pérez Jiménez, M. (Enero de 2014). LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. *Xikua. Boletín Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan*. Recuperado el 21 de agosto de 2018, de La investigación cualitativa: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n3/e2.html#nota02>
- Ángeles, M. (20 de marzo de 2017). EL SILENCIO EN LA TERAPIA PSICOLÓGICA. *DEPSICOLOGIA.COM*. Recuperado el 28 de agosto de 2018, de Dep: <https://depsicologia.com/el-silencio-en-la-terapia-psicologica/>
- Balart Gritti, M. J. (Mayo de 2013). La empatía: La clave para. *Observatorio de recursos humanos y relaciones laborales*, 86-87. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf
- Chavez, J. (14 de Agosto de 2014). *Prezi*. Recuperado el 31 de Mayo de 2018, de Aprendizaje Interpersonal: <https://prezi.com/inzrsqm2kbzt/aprendizaje-interpersonal/>
- Cochran, W., & Tesser, A. (1996). The "what the hell" effect: Some effects of goal proximity and goal framing on performance. En L. L. Martin, & A. Tesser, *Striving and feeling: Interactions among goals, affect, and self-regulation* (págs. 99-120). Hillsdale, New Jersey, Estados Unidos: Lawrence Erlbaum Associates Inc. Recuperado el 01 de octubre de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=LYKOAwwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

del Cueto, A. M., & Fernández, A. M. (2000). El dispositivo grupal. En E. Pavlovsky, & J. C. De Brasi, *Lo Grupal: Devenires-Historias* (págs. 47-88). Buenos Aires, Argentina: Galerna-Búsqueda de Ayllu. Recuperado el 01 de octubre de 2018, de https://books.google.com.ec/books?id=oUmE30K_KygC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

EcuRed. (s.f.). *Sociometría*. Recuperado el 20 de agosto de 2018, de EcuRed. Conocimiento con todos y para todos: <https://www.ecured.cu/Sociometría>

EcuRed. (s.f.). *Test sociométrico*. Recuperado el 21 de agosto de 2018, de EcuRed: https://www.ecured.cu/Test_sociométrico

En Primera Persona. (03 de abril de 2014). *Recuperación y Ayuda Mutua. Guía de apoyo para el moderador de grupos de ayuda mutua*. Andalucía, España: Federación Andaluza de Asociaciones de Usuarios/as de Salud Mental. Recuperado el 26 de Febrero de 2018, de EN PRIMERA PERSONA: <http://enprimerapersonaandalucia.org/wp-content/uploads/2014/03/GUÍA-FINAL-AYUDA-MUTUA-PDF-1.pdf>

Fernández, J. C. (s.f.). *3 pasos para la comunicación asertiva*. Recuperado el 28 de agosto de 2018, de Alimenta tu bienestar: <https://www.alimentatubienestar.es/pasos-para-comunicacion-asertiva/>

García Gutiérrez, A. L. (1990). *Estructura lingüística de la documentación: teoría y método* (Segunda ed.). Murcia, España: COMPOBELL S.A. Recuperado el 20 de Septiembre de 2018, de https://books.google.com.ec/books?id=JbvphrPSEUoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

García-Allen, J. (s.f.). *Escucha activa: la clave para comunicarse con los demás*.

Recuperado el 28 de agosto de 2018, de Psicología y mente:

<https://psicologiaymente.com/social/escucha-activa-oir>

Grant, A. M. (septiembre de 2012). An integrated model of goal-focused.

International Coaching Psychology Review, 7(2), 146-165. Recuperado el 01

de octubre de 2018, de

<https://web.archive.org/web/20141129080651/http://coachingconsultinginternational.com/wp-content/uploads/2013/01/An-integrated-model-of-goal-focused-coaching-Grant-ICPR-2012.pdf>

González, J. & García, F. J. (2010). SOCIOMET (Versión 2.2) [Software].

Recuperado de <http://web.teaediciones.com/sociomet.aspx>.

Mandel, E. R. [Elena Ruth Mandel]. (2016). En qué consiste la comunicación asertiva.

[mensaje en blog]. Recuperado el 28 de agosto de 2018, de Psicoactiva.com:

<https://www.psicoactiva.com/blog/consiste-la-comunicacion-asertiva/>

Marshall, C., & Rossman, G. B. (2006). *Designing qualitative research* (Cuarta ed.).

Newbury Park, California, Estados Unidos de America: SAGE Publications Inc.

Martín Martín, R. (s.f.). *Universidad de Castilla-La Mancha*. Recuperado el 22 de

agosto de 2018, de ANÁLISIS DE CONTENIDO. Estadística y Metodología

de la información:

https://previa.uclm.es/profesorado/raulmmartin/Estadistica_Comunicacion/ANÁLISIS%20DE%20CONTENIDO.pdf

Martinez, G. [guadalupe martinez]. (24 de septiembre de 2012) Tipos de metodos de

investigación [mensaje en blog]. Recuperado el 21 de agosto de 2018, de

[blogspot.com](https://www.blogspot.com):

<http://tiposdemetodosdeinstigacion.blogspot.com/2012/09/metodo-historico.html>

Mercadé, A. (19 de diciembre de 2012). Los 8 tipos de inteligencia múltiple según Howard Gardner: La teoría de las intelegencias múltiples . *Transformado el infierno*. Recuperado el 20 de agosto de 2018, de <https://transformandoelinfierno.com/2012/12/19/los-8-tipos-de-inteligencia-segun-howard-gardner-la-teoria-de-las-inteligencias-multiples/>

Montes Sosa, G. (2013). Entender, Comprender, Interpretar. *Enseñanza e investigación en psicología*, 192-201. Recuperado el 04 de octubre de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29228948013.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2018). www.who.int. Recuperado el 26 de Febrero de 2018, de Temas de salud/Violencia: <http://www.who.int/topics/violence/es/>

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2008). *Definición de Liderazgo*. Recuperado el 28 de agosto de 2018, de Definición.de: <https://definicion.de/liderazgo/>

Perez, S. [sara.perez]. (24 de Junio de 2011). Ayuda mutua [mensaje en un blog]. de Psicología: *Blogsudima*. Recuperado el 20 de Agosto de 2018, de <https://blogs.udima.es/psicologia/ayuda-mutua/>

Pichon-Rivière, E. (1986). *El proceso grupal. Del psicoanálisis a la psicología social* (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Nueva Visión. Recuperado el 16 de Febrero de 2018, de <https://es.scribd.com/document/374000493/PICHON-RIVIERE-E-El-proceso-grupal-Del-psicoanalisis-a-la-psicologia-social-pdf>

Sampietro, H. M., & Carbonell Ferrer, C. (s.f.). *Grupos de ayuda mutua. Documento Guía para la Constitución y Gestión de Grupos de Ayuda Mutua en Salud*

- Mental*. Barcelona: Activament. Recuperado el 31 de Mayo de 2018, de <https://consaludmental.org/publicaciones/Guiagruposayudamutua.pdf>
- Solis, M. [Montserrat Solis]. (22 de noviembre de 2016). MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN I - MEDICINA. Método cualitativo y cuantitativo [mensaje en un blog]. Recuperado el 21 de agosto de 2018, de [blogspot.com: http://metodosdeinvestigacionimedecinablog.blogspot.com/2016/11/metodo-cualitativo-y-cuantitativo.html](http://metodosdeinvestigacionimedecinablog.blogspot.com/2016/11/metodo-cualitativo-y-cuantitativo.html)
- Torres Pérez, E. F. (2018). *Formato 2: Diseño de proyecto de intervención*. Universidad Politécnica Salesiana, Quito.
- Torres Pérez, E. F. (2018). *Formato 4: Informe de evaluación intermedia*. Universidad Politécnica Salesiana, Quito.
- Valverde Obando, L. (s.f.). El diario de campo. *Revista Trabajo Social*, 308-319. Recuperado el 20 de septiembre de 2018, de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v18n391993/art1.pdf>
- Villate Rodriguez, C., Riaño Sanabria, M., & Florez Aguirre, A. (2009). *Guía de Sistematización de Experiencias: Haciendo Memoria de las Redes Sociales de Apoyo (RSA)* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Consejería Presidencial de Programas Especiales. Recuperado el 30 de agosto de 2018, de https://sistematizandoexperiencias.files.wordpress.com/2012/04/guia_de_sistematizacion_de_experiencias_haciendo-memoria.pdf

Anexos

Anexo 1. Test sociométrico

Número: _____

Nombre y Apellidos: _____

Fecha: _____

Edad: _____

INSTRUCCIONES:

1. Las preguntas que va a contestar ayudaran a conocer mejor al grupo y mejorar su trabajo en equipo.
2. Para contestarlas debe considerar a todos los miembros del grupo incluyendo a aquellos que no hayan asistido el día de hoy.
3. **No hay respuestas correctas o incorrectas.**
4. Hay que contestar todas las preguntas y es necesario que ponga nombre y apellido en sus respuestas
5. **ES MUY IMPORTANTE LA SINCERIDAD**
6. **Por favor, no hable con los demás acerca de sus respuestas mientras dure la prueba**
7. **SUS RESPUESTAS SE MANTENDRAN EN SECRETO.**

CRITERIO: TRABAJO-AFECTIVO

1. **¿Con quién cree que trabajaría mejor en equipo para ayudar a una víctima o superviviente de violencia?** *(Debe escoger 3 miembros del grupo pero en orden, empezando por el que más le agrade)*

2. **¿Con quién cree que se le dificultaría trabajar en equipo para ayudar a una víctima o superviviente de violencia?** *(Debe escoger 3 miembros del grupo, pero en orden, empezando por el que menos le agrade)*

3. **¿Quién cree que le escogería para trabajar en equipo para ayudar a una víctima o superviviente de violencia?** *(Debe escoger 3 miembros del grupo pero no hace falta que indique el orden)*

4. **¿Quién cree que no le escogería para trabajar en equipo para ayudar a una víctima o superviviente de violencia?** *(Debe escoger 3 miembros del grupo pero no hace falta que indique el orden)*

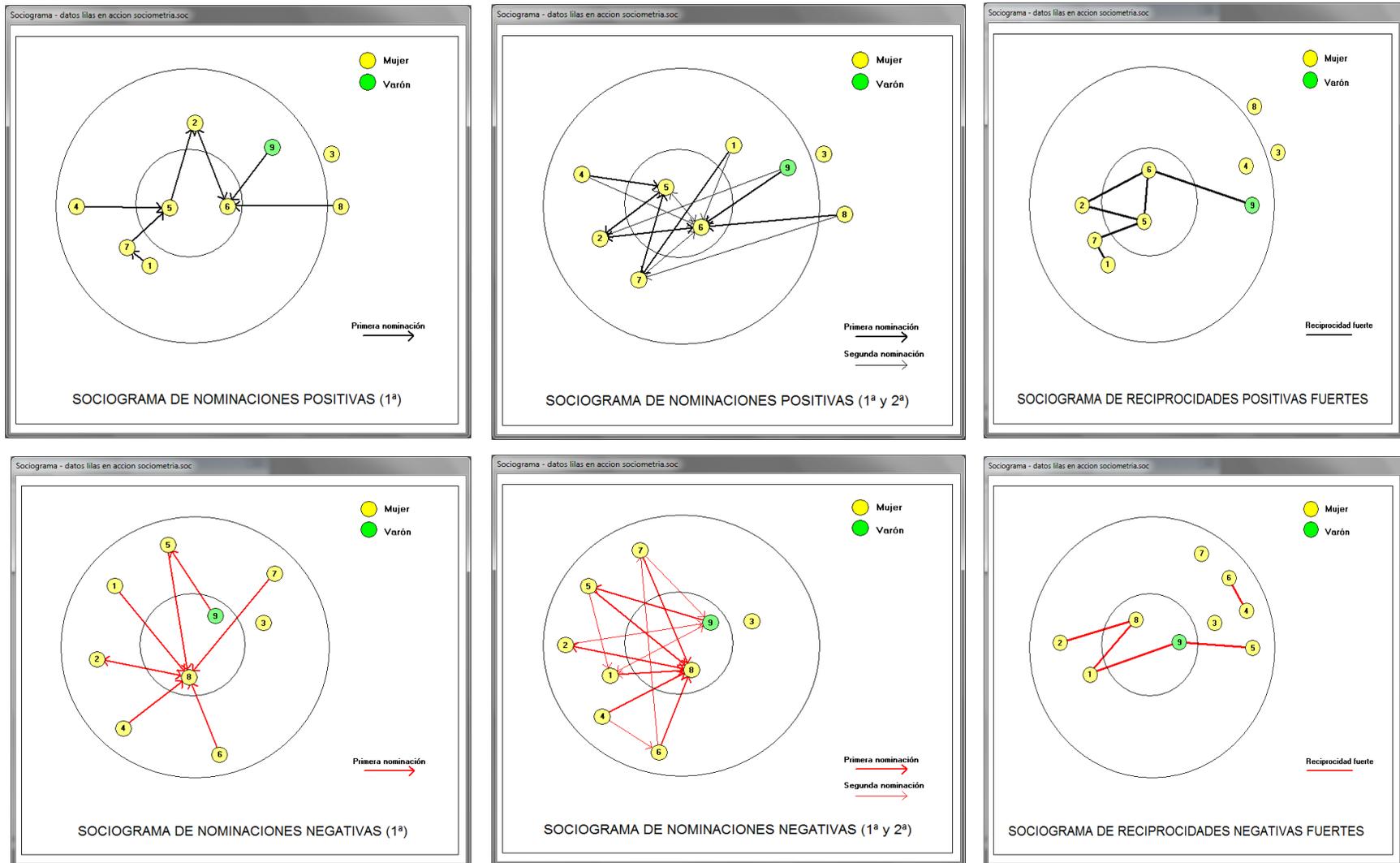
MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2. Matriz de resultados de la sociometría

No	Listado	Preguntas de elección						Preguntas de percepción						Tipo sociométrico
		Elecciones positivas hechas			Elecciones negativas hechas			Quien le escogió positivamente			Quien le escogió negativamente			
		1er lugar	2do lugar	3er lugar	1er lugar	2do lugar	3er lugar	1er lugar	2do lugar	3er lugar	1er lugar	2do lugar	3er lugar	
1	CB	MMP	MP	BJ	<u>MCP</u>	FR	NG			NG, SJ, MMP		BJ, <u>MCP</u> , FR		MEDIO
2	NG	MP	BJ	CB	<u>MCP</u>	FR	MMP	BJ, MP	FR		<u>MCP</u>		CB	MEDIO
3	RG												MMP, <u>MCP</u> , FR	INDIFERENTE
4	SJ	BJ	MP	CB	<u>MCP</u>	MP	FR			<u>MCP</u> , FR			MP	MEDIO
5	BJ	NG	MP	MMP	<u>MCP</u>	CB	FR	SJ, MMP	NG, MP	CB	FR			LIDER
6	MP	NG	BJ	FR	<u>MCP</u>	MMP	SJ	NG, MMP, <u>MCP</u> , FR	CB, SJ, BJ			SJ		ESTRELLA
7	MMP	BJ	MP	CB	<u>MCP</u>	FR	RG	CB	<u>MCP</u>	BJ		MP	NG	MEDIO
8	<u>MCP</u>	MP	MMP	SJ	NG	CB	RG				CB, NG, SJ, BJ, MP, MMP			<u>RECHAZADA</u>
9	FR	MP	NG	SJ	BJ	CB	RG			MP		CB, NG, MMP	SJ, BJ	RECHAZADO

Nota: Elaborado por Torres Pérez E., 2018.

Anexo 3. Sociogramas



Nota: Realizados con el software SOCIOMET de TEA Ediciones, 2018

Anexo 4. Diario de campo

Número de Sesión:

Tiempo de la sesión:

Fecha:

Responsable de la sesión:

Tema a tratar:

Objetivo de la sesión:

Momento	Objetivo de la actividad	Actividad	Técnica	Indicadores	Recursos	Diálogos/Verbalizaciones	Observaciones
Caldeamiento Inespecífico							
Caldeamiento Específico							
Actividad Central							
Schering							
Cierre							

Nota: Matriz elaborada por Torres Pérez E., 2018

Anexo 5. Consentimiento informado

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO HOJA INFORMATIVA

Conformación como grupo de ayuda mutua del colectivo “Lilas en acción”, perteneciente al barrio Jaime Roldos durante los meses de marzo a julio del 2018.

El estudiante Esteban Fernando Torres Pérez de la carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, está realizando un proyecto de intervención, cuyo principal objetivo es: Apoyar en la conformación como grupo de ayuda mutua del colectivo “Lilas en acción”.

Para ello, deberá identificar la estructura del grupo y las relaciones entre sus miembros a través de un estudio sociométrico a través de un test sociométrico que buscará identificar la estructura del grupo y el tipo de relaciones tanto de aceptación como de rechazo de cada uno de sus miembros. También va a estructurar intervenciones grupales en función de los resultados obtenidos en la sociometría para mejorar la dinámica del grupo con el fin de lograr promover la ayuda mutua a través de talleres de capacitación acerca del tema para así refundar al colectivo como un **grupo de ayuda mutua especializado en personas víctimas o supervivientes de violencia**.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y usted puede retirarse en cualquier momento sin tener que dar explicaciones ni sufrir ninguna penalización por ello. Al finalizar el estudio, el estudiante se compromete a explicar los resultados a todos los participantes que estén interesados en conocerlos, y así lo indiquen.

Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas ahora o en cualquier momento de su participación en él o solicitarlas a Esteban Torres Pérez vía telefónica al 099XXXXX94 o al e-mail: xxxxxx@est.ups.edu.ec.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, mayor de edad, de _____ años de edad, manifiesto que he sido informado/a sobre el proyecto de intervención denominado: **Conformación como grupo de ayuda mutua del colectivo “Lilas en acción”, perteneciente al barrio Jaime Roldos durante los meses de marzo a julio del 2018**, dirigido por el estudiante **Esteban Fernando Torres Pérez** de la carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana

1. **He recibido suficiente información sobre el estudio.**
2. **He podido hacer todas las preguntas que he creído conveniente sobre el estudio y se me han respondido satisfactoriamente.**
3. **Comprendo que mi participación es voluntaria.**
4. **Comprendo que puedo retirarme del estudio y revocar este consentimiento:**
 - a. **Cuando quiera**
 - b. **Sin tener que dar explicaciones y sin que tenga ninguna consecuencia de ningún tipo.**

Tomando ello en consideración, **OTORGO** mi **CONSENTIMIENTO** a participar en este proyecto de intervención, para cubrir los objetivos especificados.

Firma de la participante

Firma del estudiante

Nombre

Nombre

Fecha

Fecha