

L a integración de los sistemas formales e informales de apoyo social.

Marisol Lila Murillo

Enrique Gracia Fuster

Área de Psicología Social. Universitat de València.

RESUMEN

En este trabajo se analizan las características de los sistemas formales e informales de apoyo social y, en particular, el papel que los recursos informales de apoyo social pueden desempeñar dentro de los sistemas formales de provisión de ayuda. Se examinan las diferencias y potenciales puntos de conflicto entre estos dos sistemas de ayuda y las bases a partir de las cuales se puede producir una mayor integración y colaboración entre los sistemas formales e informales de apoyo social.

PALABRAS CLAVE

Sistemas informales de apoyo social, sistemas formales, grupos de autoayuda, integración de los sistemas formales e informales de apoyo social

INTRODUCCION

Las redes informales de apoyo no sólo constituyen uno de los principales recursos a los que las personas acuden en busca de ayuda, sino que, comparadas con los servicios profesionales de ayuda también han demostrado su efectividad. No resulta extraño, por tanto, que se haya expresado un creciente interés por el papel que los recursos informales de apoyo pueden desempeñar dentro de los sistemas formales de provisión de ayuda, así como por encontrar fórmulas capaces de articular y combinar ambas fuentes de apoyo y ayuda (Froland et al., 1981; Whittaker y Garbarino, 1983). No obstante, existen importantes diferencias y potenciales puntos de conflicto y tensión entre los servicios y organizaciones formales de ayuda y las redes informales de apoyo que hay que tener presentes al examinar las posibles relaciones y formas de articular estas dos fuentes de ayuda y apoyo en la comunidad. Como

ha señalado Gottlieb (1983) esas diferencias y tensiones entre las fuentes formales e informales de apoyo social pueden ser analizadas desde un punto de vista teórico en términos de las discontinuidades básicas entre los modos de funcionamiento burocráticos y los modos de funcionamiento característicos de los grupos primarios (Litwak y Meyer, 1966), y en términos de los problemas de carácter más práctico tales como barreras en la comunicación y diferencias en las creencias de profesionales y de la persona lega acerca de lo que constituye la ayuda.

Las redes informales de apoyo configuran un contexto de ayuda que es altamente pluralista y diferenciado con respecto a los tipos de personas involucradas, lo que hacen y por qué. Estas figuras de apoyo y ayuda incluyen miembros de la familia, amistades en las que se confía y personas que se acaban de conocer pero que están dispuestas a ayudar. Personas que ayudan a otras personas desconocidas como voluntarios o miembros de grupos de autoayuda pueden ser personas que tienen una preocupación especial acerca de un problema particular porque lo han experimentado en sus propias

vidas o ha sido experimentado por alguien cercano a ellas; personas que desempeñan roles análogos al de los profesionales; o personas con tiempo y habilidades infrautilizadas. Miembros del vecindario o de la comunidad también pueden tener alguna habilidad especial y utilizarla para desempeñar tareas de interés común o movilizar a otros miembros de la comunidad alrededor de problemas locales. Estos tipos diferentes de personas configuran un sistema ecológico de ayuda cotidiana en el que las personas desempeñan roles complementarios o interrelacionados, ayudándose mutuamente, proporcionando apoyo o realizando diversas actividades en el vecindario o comunidad.

La ayuda informal no es una actividad unidireccional sino que constituye un flujo mutuo que implica tanto la recepción como la provisión de ayuda. La ayuda se proporciona como parte de un intercambio mutuo continuo que constituye un sistema más amplio de derechos y obligaciones dentro del grupo primario, vecindario, comunidad o cultura. Por el contrario, los servicios formales de ayuda operan a partir de un sistema de categorías explícitas, tanto para evaluar las necesidades como para decidir la elegibilidad de las personas para recibir los servicios, cuentan con procedimientos basados en reglas formales, existe la especialización y coordinación entre los distintos roles de ayuda, se trabaja a partir de definiciones y expectativas asociadas con los clientes, se dispone de estándares para tratar los problemas independientemente de las características personales o situaciones, y se establecen criterios objetivos acerca de los que constituye el éxito o el progreso.

Como señalan Froland et al. (1981), estos contrastes entre las fuentes formales e informales de apoyo sugieren que un intento de combinar o vincular los esfuerzos de ambos modos de apoyo encontrará dificultades y conflictos importantes puesto que aparentemente se trataría de acercar dos culturas

diferentes, una buscando la fiabilidad de las reglas formales y procedimientos rutinarios y la otra enfatizando la privacidad de reglas implícitas y la actividad espontánea. Además, las normas de intercambio, la concepción de los problemas y sus soluciones y las cuestiones de autoridad y responsabilidad de ambos tipos de ayuda son considerablemente diferentes y potencialmente conflictivas. Estas diferencias entre un modo burocrático de funcionamiento y las relaciones características de los grupos primarios sugieren, en principio, que la mejor relación entre ambos tipos de ayuda es la coexistencia más que la colaboración. Sin embargo, como han defendido Litwak y Meyer (1966), debido a las diferencias en su estructura, las burocracias y los grupos primarios desempeñan al mismo tiempo funciones diferentes y complementarias, y el intercambio entre ambos es necesario para satisfacer las distintas necesidades de ayuda y apoyo (Litwak, 1978).

SISTEMAS FORMALES E INFORMALES DE APOYO SOCIAL: BASES PARA LA COLABORACIÓN

Aunque la necesidad de encontrar una combinación adecuada entre los esfuerzos de los servicios profesionales y de fuentes informales de apoyo social, es reconocida cada vez más por profesionales y responsables de políticas de intervención social, este interés también plantea numerosas cuestiones (Gracia et al., 1995a). Estos problemas potenciales los resume Froland et al. (1981) en forma de interrogantes: ¿cuál es la división de responsabilidades entre el apoyo que debe ser proporcionado por servicios profesionales y el que las personas puedan esperar obtener de su red social natural?, ¿en qué medida la promoción de la ayuda mutua y la movilización de fuentes informales de apoyo puede ser un argumento en favor de la reducción de servicios organizados y formales de apoyo social?,

¿en qué medida es comparable la calidad de los servicios de apoyo formales con el cuidado proporcionado informalmente?, si el apoyo informal es deseable, ¿es posible la promoción de sistemas informales de apoyo social sin cambiar drásticamente bien la naturaleza del apoyo informal, o bien el rol socialmente aceptado de los profesionales?

Con el objetivo de comprender mejor la forma en que los sistemas formales de apoyo social pueden fortalecer el rol de los sistemas informales ya existentes o promocionar nuevas fuentes informales de apoyo en el manejo de distintos tipos de problemas o en poblaciones de riesgo, Froland et al. (1981) llevaron a cabo un estudio en el que se analizó la forma en que 30 agencias formales de apoyo habían desarrollado programas de colaboración con las redes informales de la comunidad en la que desempeñaban sus servicios. Froland et al. identificaron cinco programas o estrategias de colaboración entre los servicios formales e informales. En la primera estrategia identificada, *intervención en la red personal*, el objetivo del profesional es proporcionar consejo y asistencia con la finalidad de sostener y reforzar los esfuerzos informales de apoyo de familiares, amigos y vecinos. La segunda estrategia identificada, *conexión con el voluntariado*, se adoptaba en situaciones donde los recursos personales de apoyo eran limitados, y tenía como objetivo conectar al cliente con personas de la comunidad que se prestan de forma voluntaria a proporcionar compañía, consejo y apoyo. La tercera estrategia, *redes de ayuda mutua*, era el acercamiento más común utilizado por las agencias formales de apoyo, e involucraba el desarrollo de vínculos entre personas con problemas o intereses comunes con el objetivo de compartir recursos y reducir el aislamiento social. Las dos últimas estrategias se dirigían al vecindario o a la comunidad. La estrategia basada en *fuentes de apoyo en el vecindario*, tenía como objetivo la identifica-

ción de figuras centrales en el vecindario que desempeñaran informalmente roles de apoyo clave, y el desarrollo de una relación de consulta para apoyar patrones de ayuda existentes y prevenir la necesidad de acudir a los servicios formales de apoyo. Finalmente, la **potenciación y fortalecimiento de la comunidad** (empowerment), implica el desarrollo de lazos entre líderes informales de opinión dentro de una comunidad con el objetivo de planificar mejoras en los servicios e identificar los recursos disponibles. Estos cinco acercamientos se combinaban con frecuencia en una estrategia coordinada de trabajo con las fuentes informales de ayuda y apoyo.

Este estudio permitió, además, identificar diferencias, tensiones y puntos de conflicto entre los sistemas formales e informales de apoyo social. Como señalan estos autores, en numerosas ocasiones, tratar de combinar los esfuerzos de los servicios profesionales con los de miembros del grupo familiar, vecinos, amigos etc., es similar a tratar de vincular dos culturas con valores, costumbres y normas de intercambio diferentes. En este sentido, el reconocimiento de estas diferencias, conflictos y tensiones es fundamental para maximizar los beneficios potenciales de programas de intervención basados en la combinación de sistemas formales e informales de apoyo social.

Las redes informales de apoyo social constituyen sistemas ecológicos en el que las personas desempeñan roles complementarios e interdependientes de ayuda. Las actividades no son, por lo tanto, unidireccionales sino que implican la provisión y recepción mutua de apoyo en un sistema más amplio (grupo primario, vecindario, cultura) de derechos y obligaciones (Gracia et al., 1995b). Por el contrario, los sistemas formales de apoyo social operan de acuerdo con un sistema explícito que incluye categorías a partir de las cuales se evalúan necesidades, normas y procedimientos, definiciones y expectati-

vas acerca del estatus de los clientes, estándares de práctica profesional para el tratamiento de problemas independientemente de las características personales y situacionales, y criterios objetivos de lo que constituye el éxito o el progreso (Froland et al., 1981). Normas de intercambio diferentes, distintas concepciones de los problemas y su solución, aspectos relacionados con la autoridad y responsabilidad, énfasis en reglas y procedimientos formales frente a normas implícitas y actividades espontáneas, son contrastes entre los sistemas formales e informales de apoyo social que potencialmente pueden ser origen de tensiones y conflictos cuando se trata de combinar a ambos en una estrategia de intervención.

EL ROL DE LOS SISTEMAS INFORMALES DE APOYO SOCIAL EN LA INTERVENCIÓN

De acuerdo con Gottlieb (1983a), la contribución de las redes sociales naturales en la salud y el bienestar difiere de la de los sistemas formales de apoyo en cinco aspectos fundamentales: a) su accesibilidad natural; b) su congruencia con las normas locales acerca del momento y forma en que el apoyo debe ser expresado; c) sus raíces en relaciones duraderas entre iguales; d) su variabilidad, comprendiendo desde la provisión de bienes y servicios materiales a la simple compañía; y, e) su libertad e independencia de los costes económicos y psicológicos que tienen lugar cuando se utilizan los recursos profesionales. Como señala este autor, puesto que las anteriores características son centrales en los procesos de apoyo social, desde la perspectiva de la provisión formal de ayuda y de la colaboración profesional con sistemas informales de apoyo, los esfuerzos deben dirigirse a su preservación y fortalecimiento.

Por otra parte, Froland et al. (1981) han identificado tres tipos diferentes de argumentos que permiten justificar la

incorporación de sistemas informales de apoyo en estrategias planificadas de intervención. El primer argumento defiende la incorporación de voluntarios, grupos de ayuda mutua y otras fuentes informales, no profesionales, desde criterios económicos. Esta tesis argumenta que ciertas tareas pueden ser desempeñadas por personas sin una formación especializada y de forma gratuita o con un gasto mínimo. De esta forma se ampliaría la cobertura de los servicios reduciéndose a su vez los costes económicos. El segundo argumento se basa en una crítica de los servicios profesionales. Puesto que, con frecuencia, los servicios profesionales son poco accesibles o responsivos, son poco sensibles a diferentes culturas y necesidades especiales, y no ofrecen un rol participativo a los receptores de los servicios, las fuentes informales de apoyo permitirían establecer un puente entre los proveedores y receptores, mejorando así la aceptabilidad de los servicios para comunidades o grupos determinados. Esta tesis, denominada de la participación social, sugiere, por tanto, que debido a que los recursos informales de apoyo social se encuentran integrados en la cultura del receptor potencial de los servicios formales y comparten valores similares, tendrán una mayor capacidad para identificar necesidades y vincular los servicios profesionales con los posibles usuarios. El tercer argumento, basado en la efectividad organizacional, considera que el apoyo de fuentes informales es más adecuado en determinadas tareas que el de los servicios formales. Si bien determinadas tareas que requieren conocimientos técnicos e implican la administración de recursos son desempeñadas con mayor efectividad por los servicios profesionales, otras tareas prácticas, en numerosas situaciones y circunstancias, son mejor desempeñadas por familiares, vecinos, amigos y otros recursos informales de apoyo social. De esta forma, y en la medida en que la mayoría de tareas y situaciones requieren la actividad de los siste-

mas formales e informales, surge la necesidad de su combinación en el diseño de estrategias de intervención.

Además de los argumentos anteriores, si consideramos las características, ventajas y procesos de los intercambios informales de apoyo social, se hace más evidente su importancia en el contexto de la intervención. Entre esos recursos informales de apoyo social ocupan, sin duda, un lugar particularmente relevante, los grupos de ayuda mutua (ver Gracia, en prensa).

SISTEMAS FORMALES DE APOYO SOCIAL: ACTITUDES Y ROLES DE LOS PROFESIONALES

El estudio llevado a cabo por Froland et al. (1981) identificó, además, un conjunto de características en las relaciones de los sistemas formales con los sistemas informales de apoyo social que sugerían la necesidad de efectuar cambios en las actitudes y orientación de la práctica profesional. Estos investigadores observaron, en primer lugar, que el trabajo en la comunidad era obstaculizado al adoptar los servicios formales un marco de referencia profesionalizado con respecto al significado de la ayuda. Con frecuencia no se apreciaba el amplio rango de servicios prácticos e intercambios verbales que sostenían las relaciones en la comunidad, haciéndose evidente la escasa familiaridad de los profesionales con un estilo de ayuda basado en la implicación directa y en la reciprocidad. En segundo lugar, los profesionales eran reacios a trasladar su orientación desde una perspectiva de déficits a una de aspectos positivos y potencialidades. Así, el acercamiento a la comunidad tendía a identificar necesidades, considerando a las personas como receptores potenciales de servicios, en lugar de identificar recursos locales y considerar a las personas como proveedores potenciales de apoyo y cuidado. En tercer lugar, los profesionales habían recibido una formación escasa con respecto a la forma de con-

tactar con el entorno social, poniéndose de manifiesto que los sistemas formales de provisión de apoyo no proporcionaban a los profesionales el grado deseable de aceptación por la comunidad. Estos profesionales se encontraban incómodos fuera de la estructura de sus organizaciones y no disponían de criterios claros acerca de la forma de contactar e involucrar los sistemas informales de apoyo de la comunidad. En cuarto lugar, los profesionales se encontraban incómodos con un rol indirecto y de consulta en la comunidad. Así, el trabajo a través de las redes locales producía tensiones al evitar el sistema formal la transferencia de la responsabilidad de los resultados a la comunidad. Finalmente, la formación de los responsables de los sistemas formales de apoyo no proporcionaba una preparación adecuada para estimar los límites de la ayuda informal y determinar el balance apropiado entre las responsabilidades de los sistemas formales e informales en la provisión de ayuda y apoyo. En este sentido, existía el temor de que la colaboración entre ambos sistemas fracasara debido a una excesiva carga de responsabilidad del sistema informal o debido a que la responsabilidad por el cambio era transferida a los servicios profesionales.

Como sugieren los anteriores resultados, el desarrollo de una relación beneficiosa entre ambos sistemas de apoyo social, requiere de un cambio en la orientación profesional tradicional de los servicios profesionales que implica aspectos relacionados con sus actitudes, ideología y formación. Con respecto a las actitudes, Froland et al. (1981) señalan la importancia del compromiso con los principios de autodeterminación, autoconfianza y ayuda mutua. Estos principios se traducirían en la práctica profesional mediante la promoción de las habilidades y puntos fuertes individuales, considerando la forma en que las personas pueden ser ayudadas por otras, así como la forma en que pueden ayudarse a sí mismas, e identificando la forma en que las personas

que comparten problemas similares pueden también compartir soluciones. Asimismo, en el trabajo con la comunidad, el reconocimiento y movilización de sus recursos y potencialidades, y la defensa de los derechos individuales y del control por la comunidad de los programas, se encontrarían en sintonía con los principios anteriores.

Con respecto a la ideología profesional y las actitudes hacia la formación, en la medida en que diferentes ideologías (profesional versus comunidad) con respecto a lo que constituye el cuidado y la ayuda entren en conflicto, y se mantenga exclusivamente un marco de referencia profesional para la comprensión de los problemas, será difícil el desarrollo de una relación fructífera entre los sistemas formales e informales de apoyo. Desde la perspectiva de los sistemas informales de ayuda y apoyo, los problemas se definen de forma diferente a la de los profesionales, y las personas no se perciben como clientes potenciales o las comunidades como poblaciones de riesgo. En ese sentido, los profesionales deberían ser sensibles a las normas que rigen los sistemas informales de apoyo.

Finalmente, diversos factores relacionados con la naturaleza de los sistemas informales de apoyo social pueden desempeñar un rol importante en el desarrollo de relaciones positivas con los sistemas formales. Por ejemplo el tipo de exigencias que se realizan a estos sistemas, cuándo y cómo se interviene en el sistema informal, las expectativas en su contacto con los profesionales, la disposición o habilidad de estos sistemas para adquirir responsabilidades en la ayuda y apoyo de los demás, o las transiciones naturales o cambios producidos como consecuencia de la intervención de los sistemas formales, son factores que los profesionales necesitan tener presentes en el contexto de una relación de colaboración con los sistemas informales de apoyo social. Como concluyen Froland et al. (1981), la colaboración entre los sistemas for-

males e informales de apoyo social es un proceso dinámico en el que el éxito depende de la medida en que los acercamientos se modifiquen a medida que la relación se desarrolla, de la medida en que las nuevas relaciones enriquezcan las actividades mutuas, y de la medida en que esas actividades y roles sean continuamente reevaluados para asegurar su ajuste y pertinencia.

LA COLABORACION ENTRE PROFESIONALES Y GRUPOS DE AUTOAYUDA

Aunque en numerosos casos, la fuerza impulsora en la creación de grupos de autoayuda ha sido la antipatía y en ocasiones el antagonismo hacia los profesionales y organizaciones profesionales, de hecho, un gran número de grupos han sido fundados con la colaboración de profesionales y una gran mayoría de grupos de autoayuda involucran distintas formas de participación profesional (Toseland y Hacker, 1982; Gottlieb, 1982; Gartner y Riessman, 1984; Powell, 1987).

La participación y colaboración de los profesionales en los grupos de autoayuda se ha producido, por ejemplo, iniciando y facilitando grupos, proporcionando orientación y consejo, en aspectos de formación, conectando a personas con grupos, proporcionando recursos y publicidad, realizando investigaciones, celebrando conferencias sobre grupos de autoayuda. Más en particular, Chutis (1983) ha señalado diversos roles que el profesional puede desempeñar dentro de un relación mutuamente satisfactoria con los grupos de autoayuda:

1. Organizador en la comunidad: estableciendo metas, publicidad, y logrando la legitimidad del grupo en la comunidad.
2. Asistencia técnica: en el desarrollo de las relaciones con la prensa, elaboración de boletines, hojas informa-

tivas, contactos con otros grupos cívicos

3. Fuente de legitimidad:
4. Conectando a los grupos con la comunidad profesional.
5. Co-lider de grupo: participando en las reuniones, proporcionando liderazgo, apoyando y facilitando información.
6. Asesor en aspectos de salud mental: ofreciendo información acerca de recursos, procesos de grupo, liderazgo y habilidades de ayuda que pueden estar fuera del alcance del grupo.

No obstante las relaciones entre los profesionales y los grupos de autoayuda deben ser lo suficientemente flexibles de forma que se respete las características y requisitos únicos de las organizaciones de autoayuda (Cameron et al., 1992). La organización y los métodos de ayuda de los grupos de autoayuda difieren sustancialmente de los utilizados por las organizaciones profesionales. En este sentido, es importante respetar el funcionamiento informal y la necesidad de independencia de las organizaciones de autoayuda y no tratar de subyugar estas organizaciones a los requisitos de planificación y control de las burocracias formales (Cameron y Rothery, 1985; Rothery y Cameron, 1985). Como han señalado Cameron et al., (1992), los miembros de grupos de autoayuda no deben ser considerados como socios menores o adjuntos a intervenciones profesionales más importantes. Es importante cierta distancia y autonomía de las organizaciones profesionales para el adecuado funcionamiento de los grupos de autoayuda, así como para lograr el éxito en la colaboración entre estos dos sistemas de ayuda.

Por ejemplo, en el caso de grupos de apoyo promocionados por profesionales, Coplon y Strull (1983) consideran que los profesionales deberían asumir diversos roles en diferentes puntos de la historia de un grupo de autoayuda,

roles que estos autores describen en cinco estadios:

Estadio 1: Preafiliación. Durante el estado inicial del desarrollo del grupo, sus integrantes todavía no se sienten miembros de un grupo. Un grupo recientemente formado puede requerir en este sentido del rol activo de un profesional durante este período. El profesional puede facilitar el grupo ofreciendo sugerencias y ayudándole a tomar decisiones. El facilitador profesional puede asistir a las reuniones de los grupos durante unos meses y posteriormente pasar a desarrollar un rol de asesor.

Estadio 2: Poder y control. Durante este estadio los miembros del grupo comienzan a preocuparse más por cuestiones de poder y control. Cuando estos aspectos cobran una mayor importancia, los miembros pueden desarrollar sentimientos de ambivalencia hacia el profesional. En este estadio el grupo también comienza a ser más homogéneo puesto que los miembros que se sienten incómodos tienden a abandonar el grupo durante el primer estadio. Así, los miembros comienzan a desarrollar niveles altos de apoyo mutuo, y las cuestiones relacionadas con el poder y el control se dirigen generalmente hacia el profesional.

Estadio 3: Intimidad. Este estadio los miembros se involucran con mayor intensidad en el grupo y se desarrollan niveles más altos de cohesión y confianza. Esta mayor intimidad dentro del grupo facilita el apoyo mutuo entre los miembros. Durante este estadio, el profesional debería tener un menor contacto con el grupo ayudando a los miembros a comprender la necesidad de esta separación.

Estadio 4: Diferenciación. Los miembros del grupo durante este estadio prestan una mayor atención hacia sí mismos que hacia el grupo. En este estadio, el profesional necesita ser consciente de las diversas dinámicas que ocu-

rren en el grupo, ayudando a clarificar las situaciones y proporcionando asistencia en la toma de decisiones.

Estadio 5: Finalización. Durante este estadio, el profesional puede ser de gran ayuda en el proceso de disolución del grupo, si ese es el deseo del grupo. De acuerdo con Coplon y Strull (1983), los miembros del grupo pueden experimentar cierta ansiedad ante la perspectiva de abandonar el grupo y en ese sentido el profesional puede desempeñar un rol importante reforzando la aceptabilidad de ese proceso tanto para el individuo como para el grupo. Si el grupo no recluta continuamente nuevos miembros o líderes, el grupo puede satisfacer las necesidades de sus miembros y por lo tanto finalizar así su cometido. Por otra parte, si nuevos miembros o líderes continúan ingresando en el grupo, éste probablemente no se disolverá, aunque sus miembros eventualmente experimentarán la necesidad de abandonar el grupo. En ambos casos, el profesional puede ayudar a los miembros en la toma de estas decisiones.

Como han señalado Cameron et al. (1992), es importante que los profesionales que no se encuentran directamente involucrados en grupos de autoayuda se den cuenta que los servicios formales y los servicios de ayuda mutua no se encuentran en competición, sino que ambos forman parte de una red de servicios que se encuentran disponibles en la comunidad (Silverman, 1980). De hecho como sugieren diversos estudios, son con frecuencia las mismas personas quienes utilizan tanto los servicios profesionales y los grupos de autoayuda (Borman y Lieber, 1984). Además numerosos miembros de grupos de autoayuda continúan utilizando periódicamente los servicios profesionales durante su pertenencia activa a un grupo de autoayuda (Lieberman y Bond, 1979; Barkoff, 1979). En este sentido, Cameron et al. (1992) enfatizan el hecho de que las

personas pueden beneficiarse al involucrarse en múltiples formas de apoyo al mismo tiempo y consideran que una de las estrategias más apropiadas de intervención en situaciones multiproblemáticas son paquetes de apoyo que involucren la ayuda formal e informal (Giarretto, 1982; Whittaker, 1983; Rothery y Cameron, 1985).

Por otra parte, Powell (1994) sugiere además que los sistemas formales al incrementar su colaboración con los grupos de autoayuda pueden mejorar sus servicios, y que estos servicios pueden salir perdiendo si se evita esta relación. Para este autor, los servicios formales necesitan los grupos de autoayuda para conectar y comprender la cultura y necesidades de sus clientes. Al involucrarse en un proceso de interacción mutua los profesionales pueden comprender los mecanismos distintivos de ayuda de los grupos de autoayuda y cómo éstos pueden complementar la ayuda profesional. Según Powell, al desarrollarse una relación igualitaria con las organizaciones de autoayuda podrán apreciar una interesante ironía: a medida que las organizaciones profesionales asumen el riesgo de abrirse y aceptar la ayuda de las organizaciones de autoayuda, se convertirán en organizaciones profesionales más efectivas. Este mismo autor, ha señalado las siguientes claves para lograr el éxito en la colaboración entre estos dos sistemas de ayuda (Powell, 1987):

1. Recursos instrumentales. El éxito en la cooperación requiere que ambas partes reconozcan la naturaleza complementaria de su relación. Para ello es importante ser consciente de los distintos recursos instrumentales disponibles y de aquellos que pueden ser intercambiados. Por ejemplo, el conocimiento profesional se basa fundamentalmente en procedimientos más técnicos basados en mayor o menor medida en un marco de referencia científico. Además, debido a su mayor

aceptabilidad social los profesionales tienen un mayor acceso a los recursos.

2. Credibilidad y relevancia. El conocimiento en los grupos de autoayuda, por el contrario, se basa en el conocimiento íntimo de la cultura donde ocurren los problemas. Un conocimiento que difícilmente pueden igualar los profesionales. Su capacidad de ayudar se basa en gran medida en que son personas que han superado o están superando el mismo problema que la persona que acude por primera vez a un grupo de autoayuda, por lo que al mismo tiempo adquieren credibilidad a los ojos de la persona que se incorpora a un grupo de autoayuda. Una vez se ha establecido el vínculo, los veteranos de los grupos de autoayuda pueden ser agentes particularmente efectivos para ayudar a nuevos miembros de los grupos a que perciban los profesionales como un recurso con credibilidad.

3. Interdependencia creativa. El conocimiento y credibilidad que poseen las organizaciones de autoayuda pueden ser recursos de gran importancia para las organizaciones profesionales, aunque son recursos infrautilizados. Sin un vínculo sólido con el mundo real de los clientes, las tecnologías profesionales, con frecuencia, resultan áridas. Además, los servicios profesionales, a menudo no pueden sostener el apoyo a sus clientes durante los largos intervalos que se producen entre las citas o una vez finalizadas las intervenciones y, en este sentido, las organizaciones de autoayuda pueden ser un importante recurso. Se reconozca o no las organizaciones profesionales dependen del apoyo de instituciones o personas externas. Las organizaciones de autoayuda pueden ayudar a comprender a los sistemas formales de ayuda que sus servicios pueden frustrarse o ser complementados por el entorno natural y que estas organizaciones se encuentran entre los recursos externos más importantes.

4. Intercambios constructivos. Es importante estimular el intercambio entre las organizaciones profesionales y de autoayuda. Por ejemplo, las organizaciones de autoayuda pueden contribuir a mejorar los procesos de rehabilitación en áreas como la enfermedad crónica, tanto desde el punto de vista técnico como socioemocional. El ámbito de las drogodependencias es otro ejemplo de la interdependencia explícita y constructiva entre profesionales y organizaciones de autoayuda. En cualquier caso es importante que esta interdependencia no erosione las ventajas distintivas de cada uno de estos sistemas de ayuda. Para lograr una mejor colaboración entre estos dos sistemas es importante que desde las organizaciones de autoayuda se propongan formas por las que estas organizaciones pueden contribuir a las metas de los distintos servicios profesionales lo que puede facilitar que desde los puestos de toma de decisiones de las organizaciones profesionales se perciba esa colaboración como un medio que puede incrementar su aceptación, estabilidad y efectividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Barkoff, E. A. (1979).** Widow groups as an alternative to informal social support. En M. Lieberman y L. Borman (Eds.), *Self-help groups for coping with crisis*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Borman, L. D. y Lieber, L. L. (1984).** Self-help and the treatment of child abuse. New York: National Committee on Child Abuse.
- Cameron, G. y Rothery, M. (1985).** The use of family support in children's aid societies: An exploratory study. Toronto: Ministry of Community and Social Services.
- Cameron, G., Hayward, K. y Mamatis, D. (1992).** Mutual aid and child welfare: The Parent Mutual Aid Organizations in child welfare Demonstration Project. Waterloo, Ontario: Wilfried Laurier University Press.
- Coplon, J. y Strull, J. (1983).** Roles of the professionals in mutual aid groups. *Journal of Contemporary Social Work*, 64, 259-266.
- Chutis, L. (1983).** Special roles of mental health professionals in self-help group development. *Prevention in Human Services*, 2, 69-70.
- Froland, C., Pancoast, D. L., Chapman, N. J. y Kimboko, P. (1981).** Linking formal and informal support systems. En B. H. Gottlieb (Ed.), *Social networks and social support*. London: Sage.
- Gartner, A. y Riessman, F. (Eds.) (1984).** *The self-help revolution*. New York: Human Sciences Press.
- Giarretto, (1982).** A comprehensive child sexual abuse treatment program. *Child Abuse and Neglect*, 6, 263-278.
- Gottlieb, B. H. (1982).** Mutual-help groups: Members' views of their benefits and of roles for professionals. *Prevention in Human Services*, 1, 55-68.
- Gottlieb, B. H. (1983a).** Social support strategies: Guidelines for mental health practice. London: Sage.
- Gottlieb, B. H. (1983b).** Social support as a focus for integrative research in psychology. *American Psychologist*, 38, 278-287.
- Gracia, E. (en prensa).** El apoyo social en el contexto de la intervención social y comunitaria. Grupos de apoyo y autoayuda y programas de intervención. Barcelona: Paidós.
- Gracia, E. (en prensa).** Los grupos de autoayuda en el contexto de las estrategias de intervención social. *Intervención Psicosocial*.
- Gracia, E., García, F. y Musitu, G. (1995a).** Macrosocial determinants of social integration: Social class and area effect. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 5, 105-119.
- Gracia, E., Herrero, J. y Musitu, G. (1995b).** El apoyo social. Barcelona: PPU.
- Lieberman, M. y Bond, G. (1979).** Women's consciousness raising as an alternative to psychotherapy. En M. Lieberman y L. Borman (Eds.), *Self-help groups for coping with crisis*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Litwak, E. (1978).** Agency and family linkages in providing neighbourhood services. En D. Thurz y J. Vigilante (Eds.), *Reaching people: The structure of neighborhood services*. London: Sage.
- Litwak, E. y Meyer, H. J. (1966).** A balance theory of coordination between bureaucratic organizations and community primary groups. *Administrative Science Quarterly*, 11, 21-58.
- Powell, T. J. (1987).** Self-help organizations and professional practice. Silver Spring, MD: National Association of Social Workers.
- Powell, T. J. (1994).** Agency involvement with self-help programs and quality of mental health services for the elderly. En T. J. Powell (Ed.), *Understanding the self-help organization: Frameworks and findings*. London: Sage.
- Rothery, M. y Cameron, G. (1985).** Understanding family support in child welfare: A summary report. Toronto: Ministry of Community and Social Services.
- Silverman, P. R. (1980).** Mutual help groups: Organization and development. London: Sage.
- Toseland, R. W. y Hacker, L. (1982).** Self-help groups and professional involvement. *Social Work*, 27, 341-347.
- Whittaker y J. Garbarino (Eds.) (1983).** *Social support networks: Informal helping in the human services*. New York: Aldine.
- Whittaker, J. K. (1983).** Social support networks in child welfare. En J. K. Whittaker y J. Garbarino (Eds.), *Social support networks: Informal helping in the human services*. New York: Aldine.