

Técnicas para mediadores en la formación de grupos de autoayuda.

Enrique Berjano Peirats
Doctor en Psicología.
Profesor Titular de Psicología Social de la Universidad
de Valencia.

EL APOYO SOCIAL. LA FUNCIÓN DE LOS GRUPOS DE AUTOAYUDA. ORIGEN Y DETERMINANTES DE LOS GRUPOS DE AUTOAYUDA.

El tema de la ayuda mutua está ligada a los conceptos de apoyo social y redes de apoyo informal, por tanto, entiendo necesario exponer algunos conceptos básicos sobre la significación del constructo "apoyo social" antes de entrar directamente en el tema de los grupos de autoayuda (GA).

Ante determinadas situaciones de lo que ha venido en denominarse por Kaplan (1974) estrés psicosocial, entiendo éste como un desequilibrio entre -por un lado- las demandas (externas o internas) hechas a un individuo en relación a sus valores, metas o condiciones subjetivamente percibidas como vitales para su supervivencia o bienestar, y -por otro lado- los recursos adaptativos de ese organismo (su capacidad aprendida de respuesta), los sujetos plantean diferentes alternativas o tipos de conducta de confrontación ante esa situación.

Cohen y Syme (1985) han diferenciado cinco alternativas o tipos de conducta de confrontación ante el estrés y que recientemente han sido retomadas por Sánchez Vidal (1991).

1. Búsqueda de información para resolver el problema.
2. Acción directa para salir de la situación o eliminar al estresor.
3. Inhibición de la acción, cuando aquélla resulte inadecuada, impulsiva o deteriore la situación en lugar de resolverla.
4. Procesos intrapsíquicos o defensivos (negación, racionalización, etc.).
5. Petición de ayuda externa a otras personas o agencias del entorno que pueden incluir naturalmente a familiares, amigos o profesionales de la salud y el bienestar social.

Como vemos pues, ante una situación de conflicto, algunas personas, intentan resolver esta situación, con una petición de ayuda a otros miembros de la comunidad, que pueden informar sobre las posibles soluciones para resolver ese conflicto. Este tipo de ayuda recibida es a lo que podríamos llamar "apoyo social", y que Lin, Dean y Ensen (1986) definen como "las provisiones instrumentales o expresivas, reales o percibidas, dadas por la comunidad, las redes sociales y los amigos".

Ahora bien, el apoyo social recibido por la persona puede proceder de los servicios

formales o integrados por profesionales de la salud o los servicios sociales y que suele reducirse a un apoyo que denominaremos "instrumental" o de tipo informativo o de determinadas redes sociales en las cuales se encontrarían los grupos de ayuda mutua o autoayuda, y que además de este tipo de apoyo instrumental, proporcionan además un tipo de apoyo que denominamos "emocional o expresivo" y que podríamos definir como el sentimiento que tendría el sujeto de que realmente sus necesidades psicológicas son entendidas por otros miembros de la comunidad y que le hacen sentirse como miembros reales de esa comunidad.

A partir de aquí, podemos ya comenzar a realizar una definición operativa de lo que son los Grupos de Autoayuda. Katz y Bender (1976), han delimitado oportunamente, las características de este tipo de grupos:

1. Los grupos de autoayuda (GA) son estructuras grupales voluntarias y pequeñas de ayuda mutua para alcanzar un objetivo específico.
2. Que se han reunido para la asistencia mutua con el fin de:
 - a). Satisfacer una necesidad común.
 - b). Superar un obstáculo común o problema que perturba seriamente la vida.
 - c). Intentar conseguir cambios sociales o personales deseados.
3. Los iniciadores y miembros de estos grupos piensan que sus necesidades no son, o no pueden ser satisfechas a través de las instituciones sociales existentes.

Desde estas premisas, no resulta extraño, que el origen de los GA se sitúe a mediados de los años 30, cuando dos personas afectadas por su adicción al alcohol, deciden reunirse para intentar permanecer sobrios, dando así lugar a la creación del movimiento de Alcohólicos Anónimos. Posteriormente (1957) comienzan a aparecer otros grupos dedicados a los familiares de alcohólicos.

Tres elementos podrían ser determinantes en la aparición de este tipo de grupos de ayuda mutua en ese momento histórico y que Sánchez (1991) resume así:

1. La afiliación social como tendencia motivacional básica del comportamiento humano desde el punto de vista psicosocial, y el deseo de cambio a nivel individual y grupal.
2. La desintegración social y la ruptura de redes sociales existentes hasta ese momento, como consecuencia de la gran depresión sufrida en esos años.
3. Las insuficiencias, fallos (y éxitos) de los sistemas de ayuda profesional.

1.1 Bases que posibilitan la formación de GA en la actualidad.

En la actualidad, existen una serie de circunstancias que están posibilitando ciertamente la aparición y consolidación de los grupos de autoayuda. Son estos:

1. La destrucción social, especialmente en las grandes ciudades, donde si bien pueden existir determinadas instituciones formales que pueden proporcionar un apoyo instrumental a través de la información que se ofrece para resolver determinadas problemáticas por parte de equipos profesionales, suele existir una falta de apoyo emocional o expresivo que posibilita el sentido psicológico de pertenencia a la comunidad y que suelen ofrecer los grupos de autoayuda.
2. La insuficiencia de los servicios formales o institucionales para resolver determinadas problemáticas de forma satisfactoria para el usuario de este tipo de servicios.
3. El efecto búffer o de amortiguación del estrés que proporciona el apoyo social informal ofrecido a través de los GA. El poder conectar con alguien que en ese momento está pasando por una serie de circunstancias como nosotros y que nos permite conocer diferentes maneras de hacer frente al problema, otorga un apoyo emocional que no suelen ofrecer otras organizaciones.
4. La necesidad de generar modelos de competencia entre los ciudadanos que pueden verse afectados por determinadas problemáticas, frente a la tradicional actuación pasiva por parte de los usuarios ante determinadas situaciones de necesidad.
5. El principio de competencia social, cada vez más arraigado entre los miembros de la comunidad, según el cual, si bien el sistema social genera determinadas problemáticas, existe la confianza de que los miembros de esa sociedad son capaces de resolver sus propias problemáticas sin la necesaria ayuda de equipos profesionales.

BASES QUE GENERAN LA APARICIÓN DE LOS GA EN LA ACTUALIDAD.

1. La desestructuración social que da lugar a la ausencia de apoyo social.
2. La insuficiencia o falta de éxito de las instituciones en la resolución de determinadas problemáticas sociales (ej. el uso de drogas).
3. El efecto de amortiguación del estrés que proporcionan los GA.
4. La necesidad de generar modelos de competencia entre los miembros de la comunidad.
5. La aplicación del principio de "competencia social".

1.2 Componentes básicos de los GA.

Ya hemos ido apuntando los principales rasgos de los denominados grupos de autoayuda o ayuda mutua. Analizamos a continuación, cuáles serían los componentes básicos de los GA en la actualidad. En este sentido, Sánchez (1991), tras realizar una exhaustiva revisión de las principales características de este tipo de organizaciones, las enumera como sigue:

1. Mutualidad (y reciprocidad).

Este interesante principio viene a decir que ayudar a otros es -en sí mismo- terapéutico para el propio ayudador y no sólo para el ayudado. Más aún, la mejor forma de ayudarse a sí mismo no es: a) recibiendo graciamente esa ayuda sin ninguna obligación a cambio (caridad); b) recibéndola por prescripción de un profesional a cambio de un pago monetario; c) ayudando a los demás (la mejor forma de aprender no es sentarse a escuchar sino tener que enseñar lo que se quiere aprender). En definitiva, y como expresa Sánchez (1991) "uno se ayuda a sí mismo ayudando a los demás y, viceversa, para ser ayudado (o recibir algo de otros) hay que estar dispuesto a darlo uno mismo a los demás" (pg. 472).

2. Experiencia común de los miembros.

Todos los miembros del GA han padecido o padecen el mismo problema o han pasado por la misma situación en un momento u otro de su vida (alcoholismo, hijos o familiares afectados por una adicción, etc). De esta experiencia común, se deducen varias consecuencias relevantes para el funcionamiento de los GA:

- Prestador y receptor de ayuda tienen (o han tenido) el mismo problema; al contrario que en la terapia y servicios profesionalizados, donde sólo el ayudado ha soportado el problema, estando el profesional en la situación en función de sus conocimientos profesionales, no de su experiencia pasada.
- Prestador y receptor de ayuda pueden, por tanto, intercambiar roles (condición para que se materialice el "principio terapéutico del ayudador").

- El GA se basa en la experiencia y la "autoridad" del igual (que conoce el problema de haberlo sufrido), no en la autoridad científica del técnico que la deriva de los conocimientos adquiridos.
- Se da un reconocimiento de la "universalidad" social del problema (el individuo que la padece no es único, distinto o especial), y por tanto, una validación social (o normalización) de quienes lo sufren que actúa como antídoto contra la marginación y aislamiento del mundo social externo.
- Existe la certeza para el individuo de encontrar un entorno social acogedor (que actúa como una familia extensa) y de ser aceptado aunque haya transgredido las normas o costumbres sociales que lo hacen censurable o rechazable en otros contextos.

3. Compromiso individual de cambio.

Existe por parte de los miembros del grupo, el compromiso de estar dispuesto a involucrarse como igual en el grupo y de hacer de modelo de rol para los restantes miembros del mismo.

4. Autogestión o autogobierno del grupo.

Este principio resulta fundamental para definir los GA. Se traduce básicamente en:

- Auto-responsabilidad de los miembros del grupo, es decir, sin delegar la responsabilidad en un profesional.
- Autogestión. El propio grupo decide su funcionamiento y establece las normas adecuadas para cumplir los fines propuestos.

5. Control social del grupo.

Nos referimos en este caso, a los mecanismos de los grupos para facilitar el cambio actitudinal y conductual de sus miembros a través de la conformidad individual con las normas y conductas definidos por el grupo como aceptables y apropiadas. En este sentido cabría realizar una reflexión del por qué, muchos grupos dirigidos por un líder carismático, basados en este principio, podrían devenir en la formación de auténticas sectas.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE LOS GA

Mutualidad		y		reciprocidad.
2. Experiencia	común	de	sus	miembros.
3. Compromiso		individual	de	cambio.
4. Autogestión	o	autogobierno	del	grupo.
5. Control	social		del	grupo.

1.3 Funciones de los GA.

Íntimamente unido a los principios básicos de los GA se encuentran las principales funciones que se derivan de este tipo de grupos. Levine y Perkins (1987), han identificado hasta seis funciones en los GA:

1. Los GA promueven el sentimiento psicológico de comunidad. Como hemos analizado anteriormente, reunir a gente que se enfrenta a un problema común, disminuye las autoevaluaciones negativas y las percepciones de fracaso, de encontrarse fuera de la normalidad y de ser víctima desventurada de las fuerzas del destino.
2. Los GA proporcionan una ideología que da significado a las circunstancias particulares de la vida diaria de las personas que no se ajustan a la norma ideal. De esta forma posibilitan un sentido de identidad personal al definir lo que un sujeto cree y esto reduce la ambigüedad e incertidumbre sobre el mundo, proporcionando las bases sobre las que realizar las elecciones en la vida diaria.
3. Los GA proporcionan una oportunidad para la autorrevelación y crítica mutua. Al animar a los miembros a hablar de sus fracasos y problemas y compartir los sentimientos y experiencias se, desarrolla un sentido de solidaridad grupal.
4. Los GA proporcionan modelos de conducta. En este tipo de grupos, los sujetos ejecutan diversos papeles. Aquéllos que se esfuerzan en asimilar las enseñanzas del grupo y tienen más éxito en ello, se convierten en modelos para los otros. Además, el grupo, a su vez, enseña nuevas técnicas o métodos de resolución de un determinado problema.
5. Los GA enseñan estrategias efectivas de afrontamiento con los problemas diarios. Al compartir las experiencias diarias, los miembros del grupo descubren y comparten estrategias de afrontamiento eficaces y adecuadas, que les permiten resolver situaciones de conflicto en su vida relacionadas o no con el problema

común que comparte el GA.

6. Los GA proporcionan una red de relaciones sociales. Los miembros del grupo constituyen una red de amigos y relaciones sociales que no son fácilmente asequibles de otra forma para la persona que se encuentra en una crisis vital, difícil de comprender por aquellos que no comparten el problema.

2. GÉNESIS, MANTENIMIENTO Y EFECTOS PERVERSOS DE LOS GRUPOS DE AUTOAYUDA.

2.1. Génesis y mantenimiento de los GA.

La génesis o inicio de un grupo de autoayuda, constituye uno de los ejercicios más complicados para un mediador social.

La primera dificultad, consiste en la *elección adecuada de un grupo diana* que pueda beneficiarse ciertamente de las funciones que desarrolla un grupo de autoayuda. Aunque a priori, pudiera parecer que cualquier grupo compuesto por una serie de personas que estén atravesando o hayan pasado por una situación vital estresante es susceptible de obtener algún beneficio de los que pueden otorgar los GA, esto no siempre es cierto. El autor de este trabajo, ha pretendido recientemente generar un GA centrado en personas afectadas de una enfermedad invalidante crónica y ha podido constatar que, quizá este tipo de apoyo social a nivel grupal, no era el más adecuado para un tipo de personas que presentaban distintos estadios de la misma enfermedad y que resultaba más adecuado un tipo de intervención basado en preparar a los pacientes en estrategias progresivas de afrontamiento según el momento evolutivo de la enfermedad. Así pues, el carácter de economía que puede plantear una intervención a nivel grupal, no siempre resulta adecuado.

Un segundo aspecto a tener en cuenta, viene dado por la *forma de inicio o génesis del grupo*. La captación de los miembros iniciales que componen el grupo, es una tarea que requiere una máxima atención, ya que el futuro del grupo, depende sobre todo de la motivación personal y de las expectativas de los componentes iniciales del grupo. De nuevo, habría que decir que el carácter economicista de la intervención a nivel grupal no debería resultar un elemento decisivo a la hora de intentar la creación de un nuevo GA.

La manera correcta de iniciar este tipo de grupos, es a través de un *modelo de captación comunitaria*, donde se selecciona adecuadamente a uno o dos miembros afectados por una problemática y se les solicita a nivel personal, tras una cuidadosa motivación, que ellos mismos sean los que a su vez capten a algún otro miembro, y así sucesivamente, hasta que se considere que el grupo está mínimamente consolidado, al menos a nivel numérico. No conviene recurrir a métodos tradicionales, como la convocatoria a un grupo más o menos grande de afectados para solicitar que constituyan a partir de ese momento un llamado grupo de apoyo o de autoayuda.

El mantenimiento y la eficacia de este tipo de grupos, se encuentra estrechamente ligada a la capacidad de *generar líderes grupales desde el inicio del nacimiento del*

grupo. Como hemos ido analizando y veremos con posterioridad, el mediador social que interviene y propicia la génesis de este tipo de grupos, debe tener una fe ciega en el modelo de competencia social, y debe asumir por tanto, que en un futuro, los miembros que componen el GA serán capaces de resolver sus propias problemáticas de forma adecuada sin la intervención constante del facilitador o mediador, que debe ser sustituida en un momento adecuado por el líder o líderes naturales del grupo.

2.2 Efectos perversos en los GA.

Cabría apuntar en este subepígrafe, que son muchos los efectos perversos que se derivan de la implantación de este tipo de grupos y a los cuales habría que prestar una suficiente atención a fin de conseguir mínimamente los objetivos que posibilitaron la aparición de los mismos. He aquí los más significativos:

1. El efecto más frecuente que se observa en este tipo de grupos, es la rápida desaparición del mismo, ya que la creación de este tipo de grupos, se fomenta puramente por carácter economicista, sin tener en cuenta, los principios apuntados en el epígrafe anterior para poner en marcha la génesis y mantenimiento de los mismos.
2. Otro efecto frecuente es el agotamiento de los líderes naturales del grupo, sin una adecuada preparación de otros miembros del grupo para desempeñar esta función. Así pues, hay que prestar atención a que esta sustitución se produzca de forma natural, antes del agotamiento de los líderes iniciales.
3. Un tercer efecto perverso o no deseado es la intromisión en el grupo de alguna institución que pretenda "dirigir" o "manipular" los planteamientos que se derivan de la interacción grupal, ya que los mismos pueden estar cuestionando la actuación de una determinada forma de actuación ante la problemática por la que se ven afectados los miembros del grupo.
4. Otro de los efectos que se observan con frecuencia es el agotamiento de los miembros del grupo como consecuencia de la difícil resolución definitiva de su problemática. En este sentido, la función del mediador social consiste precisamente en ofrecer un apoyo constante a los líderes del grupo, a fin de que esta circunstancia no acelere la rápida desaparición del grupo.
5. Finalmente, uno de los efectos perversos más indeseados, es como apuntábamos anteriormente, la aparición de un líder carismático y la consecuente conformidad del grupo que posibilite la aparición de planteamiento y conductas que pueden devenir en la creación de sectas dogmáticas e intolerantes.

3. LA FUNCIÓN DEL MEDIADOR SOCIAL EN LOS GA. TÉCNICAS DE DINAMIZACIÓN.

Realizando un enorme esfuerzo de síntesis, cabría apuntar tres notas que deberían

caracterizar la función de un mediador en los GA:

1. Capacidad y habilidad para generar un grupo de autoayuda y mantener un clima constructivo del mismo.
2. Posibilitar la información necesaria para el adecuado funcionamiento del grupo.
3. Actuar como facilitador de las interacciones de los miembros del grupo.

**PAPEL DEL MEDIADOR EN LOS GRUPOS DE AUTOAYUDA EN
PROBLEMAS DERIVADOS DEL USO INDEBIDO DE DROGAS.**

1. MANTENER UN CLIMA CONSTRUCTIVO

- A). Haciendo que cada miembro del grupo se sienta bien acogido y aceptado.
- B). Creando una sensación de confianza y afectuosidad en el grupo.
- C). Alentando la capacidad del grupo para compartir problemas y para arriesgarse a poner al descubierto los propios sentimientos.

2. PRESENTANDO ADECUADAMENTE LA INFORMACIÓN SOBRE LAS PROBLEMÁTICAS REALES DERIVADAS DEL USO INDEBIDO DE DROGAS Y SUS SOLUCIONES.

- A). Informando adecuadamente sobre las implicaciones del uso de drogas y sus consecuencias psicosociales.
- B). Informando sobre las posibilidades de apoyo comunitario existentes en los problemas derivados del uso de drogas.

3. ACTUANDO COMO FACILITADOR DE LAS INTERACCIONES ENTRE LOS MIEMBROS DEL GRUPO.

- A). Prestando atención a cada una de las personas que interviene.
- B). Respetando la intervención de cada miembro del grupo.
- C). Siendo sincero cuando se solicita su intervención como miembro del grupo.
- D). Actuando de enlace en las intervenciones de los miembros del grupo.
- E). Realizando confrontaciones entre las opiniones de los diferentes miembros del grupo.
- F). Evitando la monopolización de opiniones por alguno de los miembros que compone el grupo.
- G). Rechazando de forma habilidosa la solicitud de ayuda directa por parte de alguno de los miembros del grupo.

Como podemos observar en el cuadro anterior, una de las principales funciones de un mediador social, consiste en la capacidad para generar y mantener un clima constructivo en grupo.

Un aspecto importante es la presentación inicial de los miembros del grupo, donde

se expondrán los objetivos que se persiguen y se definirán mínimamente las normas de funcionamiento que posibilitarán el mantenimiento del mismo. Por tanto, uno de los papeles fundamentales del mediador consistirá en prestar una atención especial al funcionamiento del grupo en esta primera sesión.

Conviene recordar, que el objetivo principal del grupo, es propiciar que los miembros del mismo, en situación de igualdad, posibiliten el aprendizaje mutuo de determinadas técnicas de afrontamiento en la problemática por la que se ven afectados. Desde este punto de vista, el mediador social que facilita el nacimiento del grupo, no debería, en la presentación inicial, denotar ninguna situación de "autoridad". El rol profesional que puede estar desempeñando éste en algún servicio formal debe supeditarse al papel que en ese momento desempeña en igualdad con los demás miembros del grupo.

A nivel anecdótico, comentaré que hace unos años fui requerido por el responsable de una asociación para iniciar un futuro GA entre personas afectadas por una determinada problemática y, en la sesión inicial, me presenté como Dr. en Psicología y Profesor de la Universidad. El miembro del grupo que se presentó a continuación, expuso acertadamente que él simplemente era un miembro del grupo y que aunque no tenía ningún título, sí que podría aportar cosas interesantes al mismo. De un modo muy acertado, me hizo saber que mi intervención como miembro del grupo, debería aportar aspectos positivos, no en función de mi "autoridad" como Dr. y como profesor, sino como simple miembro del grupo.

Por otra parte, para el mantenimiento de un clima constructivo en el grupo, el mediador, debería:

- a). Posibilitar que cada miembro del grupo se sienta bien acogido y aceptado inicialmente en el grupo.
- b). Crear una sensación de confianza y afectuosidad en el grupo.
- c). Alentar la capacidad del grupo para compartir problemas y para arriesgarse a poner al descubierto sus propios sentimientos. En el caso de un mediador social que ostenta un rol profesional conocido por los demás miembros del grupo, conviene tener en cuenta que, en muchas ocasiones, deberá él mismo actuar expresando sus sentimientos, como cualquier otro miembro del grupo.

Por otra parte, una de las funciones más importantes que puede desempeñar un mediador social es la información objetiva y veraz sobre las implicaciones derivadas de la problemática social que afecta a los miembros del grupo, así como los recursos existentes a nivel comunitario que pueden posibilitar ayudas de cualquier tipo para hacer frente al problema grupal.

Finalmente, el mediador social, debería actuar como facilitador de las interacciones de los miembros del grupo. Un grupo en el que no intervengan todos los participantes de forma equilibrada, no podrá conseguir de ninguna manera, los fines que se proponen en

cualquier GA. Además, la intervención de todos los miembros, posibilita el mantenimiento y consolidación del grupo, así como la evitación de manipulación por parte de alguno de los miembros del mismo.

4. PERFIL DEL MEDIADOR SOCIAL EN LOS GA DIRIGIDOS A LA PROBLEMÁTICA DEL USO INDEBIDO DE DROGAS.

En este último epígrafe y en función de lo expresado en el punto anterior, presentamos un perfil de las características que debería poseer un mediador social para actuar como facilitador en GA en cuanto se refiere a problemáticas derivadas del uso indebido de drogas. Como se puede observar en el cuadro que sigue a continuación, se trata de un perfil que será tanto más adecuado, cuanto mayor número de características se den en ese ideal mediador social.

PERFIL DEL MEDIADOR SOCIAL EN GRUPOS DE AYUDA MUTUA EN PROBLEMAS DERIVADAS DEL USO DE DROGAS.

1. Buen conocedor de las consecuencias derivadas del uso indebido de drogas y sus alternativas de intervención.
2. Buena capacidad empática.
3. Capacidad de dinamización en contextos comunitarios. Identificación y reclutamiento de miembros capaces de necesitar y ofrecer ayuda.
4. Buen conocedor de los recursos sociales institucionales y de otros grupos de autoayuda.
5. Buen conocedor de técnicas de dinamización grupal.
6. No consumidor habitual de sustancias tóxicas.
7. Capacidad de confianza en que las personas son capaces de resolver sus propias problemáticas.
8. Capacidad para posibilitar el crecimiento del grupo y "desaparecer" una vez éste se ha consolidado.
9. Capacidad de asesorar al grupo una vez consolidado éste a través de un líder adecuado.

BIBLIOGRAFÍA.

- 1.- Cohen, S.; Syme, S.L. (1985) "Social support and health". New York. Academic Press.

- 2.- Kaplan, G. (1974) "Support Systems and Community Mental Health". New York. Basic Books.
- 3.- Hatz, A.H.; Bender, E.I. (eds.) (1976) "The strength in us; Self-help groups in the modern world". Nueva York. New Viewpoints.
- 4.- Levine, M.; Perkins, D.V. (1987) "Principles of Community Psychology: Perspectives and applications". Nueva York, Oxford Univ. Press.
- 5.- Lin, N.; Dean, A.; Ensel, W.M. (1986) "Social Support, life events and depression". London. Academic Press.
- 6.- Sánchez, A. (1991) "Psicología Comunitaria". Barcelona. Ed. PPU.