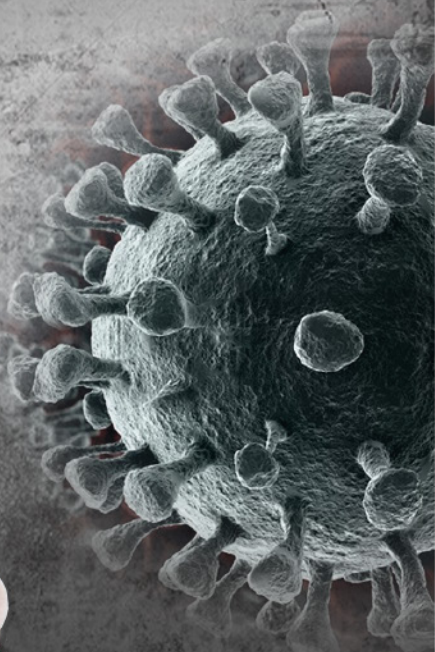


SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A DISTANCIA

Teoría y práctica de los PsicoGrupos en WhatsApp
Una experiencia durante la pandemia de la
COVID-19



COLECTIVO DE AUTORES

Título: Servicio de ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A DISTANCIA:
Teoría y práctica de los PsicoGrupos en WhatsApp. Una experiencia
durante la pandemia de la COVID-19

Edición: MSc. Ailyn Martín Pastrana

Corrección: MSc. Ailyn Martín Pastrana

Diseño de cubierta e interior: Di. Daniela Castro Molina

Composición: Di. Daniela Castro Molina

© Reservados todos los derechos por lo que no se permite la reproducción total o parcial
de este libro.

Centro de Estudios Demográficos (CEDEM), Universidad de La Habana
La Habana, Editorial CEDEM, 2021

© **ISBN:** 978-959-7253-27-3



SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A DISTANCIA

Teoría y práctica de los PsicoGrupos en WhatsApp.
Una experiencia durante la pandemia de la
COVID-19

Índice

- 9 **Colectivo de autores**
- 13 **A manera de prólogo**
- 18 **Introducción**
- 25 **Encuadre metodológico**
- 26 Diseño de la investigación aplicada
- 29 Fases de la investigación
 - 29 Fase preparatoria
 - 30 Fase de la acción
 - 31 Fase de evaluación
- 36 Técnicas de análisis y procesamiento de la información cualitativa
 - 37 Aspectos éticos
 - 38 Aspectos políticos
- 39 **Análisis de resultados**
- 39 Bases conceptuales, metodológicas y organizativas del servicio de orientación psicológica a distancia ofrecido
- 39 Referentes conceptuales de la orientación psicológica a distancia en los PsicoGrupos WhatsApp para el enfrentamiento a la COVID-19
- 44 Referentes teóricos-metodológicos para el trabajo grupal
- 46 El dispositivo grupal en redes sociales
- 51 Elementos relacionados con la creación y convocatoria del servicio para y desde el soporte WhatsApp
- 52 Pautas técnicas básicas para el trabajo con los grupos de usuarios

Organización del grupo de orientadores	54
Los PsicoGrupos WhatsApp y la salud colectiva	56
Implementación del servicio de orientación psicológica a distancia psico-Grupos WhatsApp	57
Caracterización y funcionamiento de los chats. Recursos técnicos y dinámicas grupales	57
Sobre la organización del servicio	64
Sobre pautas operativas para proceder	67
Dinámica de trabajo grupal	72
Recursos técnicos más utilizados	74
Principales problemáticas identificadas en los grupos	78
Contribuciones para la gestión institucional de la pandemia	83
Aprendizajes durante la implementación del servicio	87
Acciones de comunicación de PsicoGrupos WhatsApp	91
Análisis de la evaluación del servicio de orientación psicológica a distancia	94
Pertinencia	97
Eficiencia	99
Eficacia	104
Sostenibilidad	112
Fortalezas y debilidades identificadas	113
Reflexiones finales	117

118	Recomendaciones
119	A manera de epílogo
125	Referencias bibliográficas
133	Anexos



Colectivo de autores

Bárbara Zas Ros. Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas (CIPS) / Facultad de Psicología. Universidad de La Habana (UH). bzrcips@ceniai.inf.cu, 0000-0002-0714-0386

Jorge Enrique Torralbas Oslé. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-8299-7363

Manuel Calviño. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-9379-7156

Consuelo M. Martín Fernández. Centro de Estudios Demográficos (CEDEM) / Facultad de Psicología. UH. 0000-0003-1377-1202

Matilde de la Caridad Molina Cintra. Centro de Estudios Demográficos (CEDEM). UH. 0000-0002-2542-2029

Jany Bárcenas Alfonso. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-1475-3105

Claudia María Caballero Reyes. Facultad de Psicología. UH. 0000-0001-9186-8726

Ana Laura Escalona Díaz. Biblioteca Nacional José Martí. 0000-0001-5279-9924

Teresa Orosa Fraíz. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-5930-1225

Sandra Gener Serralta. Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas (CIPS). 0000-0003-2409-9562

Daybel Pañellas Álvarez. Facultad de Psicología. UH. 0000-0003-0060-5571

Teresa Isabel Lozano Pérez. Facultad de Ciencias Médicas “Calixto García”. 0000-0001-5239-0627

Patricia Batista Sardain. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-7498-6170

Claudia Cancio-Bello Ayes. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-4664-7729

Laura Sánchez Pérez. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-3252-5616

Annia Almeyda Vázquez. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-5989-6468

Sofía Sordo Berra. Facultad de Psicología. UH. 0000-003-1843-7852

Vivian Vera Vergara. Facultad de Psicología. UH. 0000-0001-9790-6869

Lilian Rosa Burgos Martínez. Centro Nacional de Educación Sexual (CENESEX). 0000-0001-7847-3738

Yainerys Pérez Acuña. ProSalud. 0000-0002-6015-5333

Ana Luisa Herrerros. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-2782-8137

Adis López Bauta. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-0005-6632

Arlety García Cabezas. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-6696-7447

Arlety Pacheco Gómez. Centro de Estudios Sociopolíticos y de Opinión (CESPO). 0000-0002-9653-2276

Daylin Piedra Barrios. Facultad de Ciencias Médicas “Manuel Fajardo”. 0000-0003-1595-646x

Diana Otero Solís. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-4731-6366

Elaine Hernández Ulloa. Centro Iberoamericano de la Tercera Edad (CITED). 0000-0003-3740-4212

José Martínez Ortega. Sección InterCreAcción. Sociedad Cubana de Psicología (SCP). 0000-0003-4992-2914

Mariela Rodríguez Méndez. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-7016-2705

Marta Valeria Pérez. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-5517-4230

Naomy López García. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-7893-1476

Solanch García Contino. Dirección de Formación de Pregrado. UH. 0000-0002-6433-4566

Tania García Fonseca. Sección Orientación Psicológica. Sociedad Cubana de Psicología (SCP). 0000-0003-0303-4858

Yissel Quintosa Puebla. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-4643-503X

Fany Gesto Mallo. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-8007-1014

Leyti Martínez Debs. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-8211-8015

María del Carmen Llantá Abreu. Instituto de Oncología y Radiobiología (INOR). 0000-0003-2555-6411

Marla Lavín Hernández. Facultad de Psicología. UH. 0000-0003-4617-6629

Paloma Henríquez Pino Santos. Facultad de Psicología. UH. 0000-0002-3253-2082

Rosa Magdalena Rivera Fernández. Facultad de Psicología. UH. 0000-0001-7491-3847

Roxana Toledo Vidal. Centro Provincial Medicina Deportiva. 0000-0002-4251-1680

Agradecimientos a los colaboradores:

Carolina Barber Caso, Leonel González, Emma Cuspineda Bravo, Virginia Franco Pedraza, María Elena Rodríguez, Gema Consuegra, Justo R. Fabelo, María del Carmen Rodríguez Reyes, Serguei Iglesias More, Patricia Herrera, Jorge Díaz, Teresa Moreno, Maritza González, Rafael Betancourt, Carmen del Cristo, Elizabeth Benavides y Jesús Menéndez.

Estructura del servicio

Coordinadora de PsicoGrupos WhatsApp: Bárbara Zas; Desarrollo técnico: Jorge Enrique Torralbas; Comunicación Social: Manuel Calviño; Relatorías de los reportes grupales sistemáticos: Ana Laura Escalona, Carolina Barber y Claudia María Caballero.

Grupo Familia y Migraciones: Consuelo Martín, Jany Bárcenas y Claudia Cancio-Bello.

Grupo Psico-orienta Jóvenes I y II: Claudia María Caballero, Naomy López, Jorge Enrique Torralbas, Fany Gesto, Patricia Batista, Arlety García y Ana Laura Escalona.

Grupo Personas mayores y Cuidador@s: Teresa Orosa, Mariela Rodríguez, Laura Sánchez, Marla Lavín, Ana Luisa Herreros, Jesús Menéndez y Paloma Henríquez, Carmen del Cristo y Elaine Hernández.

Grupo Personal de Salud y Servicios: Bárbara Zas, Teresa Lozano, Carolina Barber, Sandra Gener, Leonel González, María del Carmen Llantá, Matilde de la Caridad Molina y Rosa Rivera.

Grupo Adultos vs. COVID-19: Vivian Vera, Martha Valeria Pérez, Yissel Quintosa, Leyti Martínez y Adis López.

Grupo Diverso (LGTBIQ+): Daylin Piedra, Roxana Toledo y Lilian Burgos.

Grupo Psico-orienta Universidad: Annia Almeyda, Solanch García, Arlety Pacheco, Tania García, Arlety García y Diana Otero.

Grupo Familia, infancia y adolescencia vs. Covid-19: Sofía A. Sordo, Emma Cuspineda, Virginia Franco, María Elena Rodríguez, Gema Consuegra, Justo R. Fabelo, María del Carmen Rodríguez, Serguei Iglesias, Patricia Herrera, Jorge Díaz, Teresa Moreno y Maritza González.

Grupo Psico-Orienta Emprendedores: Daybel Pañellas, José Martínez y Rafael Betancourt.

Grupo Psico-Orienta COVID-19-VIH: Yainerys Pérez, Sandra Gener, Leonel González y Elizabeth Benavides.



A manera de prólogo

Publicar es una acción tan importante en el ejercicio científico profesional, que los especialistas se esmeran (nos esmeramos) en hacerlo, incluso a pesar de los obstáculos de todos los tipos imaginables con los que tropezamos (supuestos sistemas de evaluación que son con frecuencia estancos de poder, obligaciones editoriales formales que pautan más allá de lo comprensible, jerarquías neoliberales con ordenanzas de lo que vale una u otra publicación, por solo mencionar algunas).

Publicar es poner al servicio de otros, no solo de los correligionarios del gremio, los hallazgos y conocimientos elaborados en el proceso de realización de una experiencia científico profesional; participar en la construcción colectiva de conocimientos; someter al análisis crítico desde otros ángulos nuestras representaciones; alimentar el potencial de cambio y desarrollo de una disciplina y de sus aplicaciones; es transparentar que la ciencia, el ejercicio profesional, es solo aparentemente cuestión de uno u otro investigador, cuando es en realidad un ejercicio social.

Pero si se trata de la publicación de una experiencia de dimensiones no solo científico metodológicas, sino también éticas, donde la ciencia se descubre como operación directa al servicio del bienestar y la felicidad de los seres humanos, entonces hacerla visible, compartirla es un acto de suma responsabilidad. No solo es lo que se espera, es también lo que se debe.

Cuando Galileo Galilei, hablando desde la pluma de Bertolt Brecht, sentenció que “el único fin de las ciencias debe ser aliviar las fatigas de la existencia humana” (Brecht, 1956, p. 65) adelantaba lo que reconozco hoy como “la virtud de la utilidad”, intertextuando a José Martí. El sentido de una ciencia se descubre en su dimensión ética, en su afiliación al propósito fundamental de la salvaguarda y el mejoramiento de la vida humana. Y por más que por momentos el rumbo pueda parecer perdido en elucubraciones prepotentes o burocráticas, el determinante ético, expresado en términos de sensibilidad, compromiso, incluso sufrimiento, es el iniciador de la fructificación del camino elegido.

Esto tiene todo un sentido epistemológico, que nos descentraría del objetivo de estas palabras preliminares escritas a manera de una presentación del texto que van a leer. En todo caso, al menos quiero señalar que cuando Georges Devereux formuló la pecaminosa idea de que en el inicio de la actividad científica, en las ciencias del comportamiento, yace en la ansiedad, y que esto tiene un impacto en la propia construcción científica, que siempre ha sido negado, o al menos disimulado, abrió una puerta fundamental en lo que debería ser la comprensión

de las científicidades, y no de la científicidad. Las elaboraciones etnopsicoanalíticas reivindican la necesidad de reflexionar sobre las ansiedades y angustias del sujeto investigador. Poner al descubierto aquello que moviliza y pone en alerta al investigador, y no solo por cierto en un sentido contratransferencial, sino también epistémico. Los datos de la ciencia del comportamiento, nos recalca Devereux, son un tejido complejo de variables biológicas, psicológicas, económicas, históricas, sociales y culturales; y el marco de referencia abarca al individuo, al sujeto cognoscente y al grupo (Devereux, 1957).

En el escenario de la pandemia de la COVID-19, uno de los accidentes más traumáticos del último decenio, una condición ansiógena par excellence, estas ideas cobran un significado especial.

Los servicios usuales de atención psicológica a la población—orientación, psicoterapia, entre otros— en los diferentes niveles de organización del modelo de asistencia en Salud, se cerraron y muchos de los profesionales pasaron a tareas de vinculación “más directa” con la estrategia sanitaria de afrontamiento de la pandemia. Esto incluye las diferentes prestaciones de apoyo psicológico que se hacen desde las entidades universitarias. Cierre casi total de la movilidad en la ciudad: la estrategia #Quédateencasa como convocatoria clara y precisa a mantener el asilamiento sanitario doméstico ante un virus de alta capacidad de contagio. Cierre de las instituciones educativas. Disminución sensible de la actividad laboral en el país, y el consiguiente cierre de las entidades laborales, del sector estatal y del sector cooperativo y privado. Expansión del teletrabajo como opción laboral (la casa convertida en escuela y centro de trabajo). Consecuentemente el paso a un modelo de convivencia de 24x7, para muchas familias en condiciones de vivienda poco adecuadas. El establecimiento de medidas de control que, en sentido general, suponían un reto a los modelos tradicionales de comportamiento de las personas, a la convivencia familiar y extra familiar cercana, a las capacidades adaptativas y de afrontamiento de toda la población.

El análisis detallado la situación antes descrita, más la revisión de la literatura especializada, llevaba directamente a la construcción de una certeza: la aparición, en muchas personas, de alteraciones en el equilibrio psicológico, emocional y conductual adaptativo. Las derivadas psicológicas de la pandemia.

No me corresponde hablar por la totalidad de un gremio, pero en mi apreciación, los psicólogos y psicólogas estábamos inmersos en la misma situación convocante de incertidumbre, aumento considerable de los niveles de estrés, una cierta descolocación personal. Y no solo personal, también profesional. La repercusión ansiógena era doble: de una parte, la que compartíamos con toda la población, no obstante tener un arsenal de competencias para afrontar la situación; de otra

parte, la ansiedad generada por la pregunta que emergía desde la vocación y la sensibilidad profesional: ¿qué podemos hacer?

Más temprano que tarde, fue creado el Servicio de Orientación psicológica a la población a través de WhatsApp: PsicoGrupos en WhatsApp. Una experiencia inédita para nuestro país. Por supuesto que no fue esta la única respuesta de los psicólogos y psicólogas cubanas. Sin embargo, en mi percepción, fue de las más estructuradas, abarcadoras y, me atrevo a decir, impactantes.

El texto que aquí se presenta, y que me pidieron prologar, creo que requiere de dos lecturas al tiempo. La primera, la lectura de la ciencia más canónica. Ella permite entender la organización del Servicio de Orientación psicológica y el despliegue de su accionar (en las dimensiones Prestadores del servicio-Participantes en el servicio, y Prestadores-Prestadores del servicio), como “una experiencia de investigación-acción” —más específicamente como investigación-acción-participativa (IAP)—, “construida para comprender y resolver problemáticas específicas de una colectividad vinculadas a un ambiente”, sustentada en “tres pilares esenciales de actuación: la orientación psicológica, los dispositivos grupales y el empleo de las redes sociales”, según se plantea en las primeras páginas del material.

La segunda, más difícil por la naturaleza del texto, una lectura representacional, en la que se ubique la narración en el contexto concreto en el que se realizó el trabajo, y se despliegue el imaginario del lector, ojalá como participante de la experiencia, entregándose a sus tramas sensoriales emotivas.

Ambas lecturas serán edificantes, sugestivas y darán el beneficio del aprendizaje.

Los cánones de la institucionalidad de la ciencia, por momentos excesivamente burocratizados para mi gusto, hicieron tomar una decisión, reversible, pero desde la urgencia imprescindible. Lo que se presenta como lectura es una narración marcada por la noción de “resultado científico”, un concepto enmarcado dentro de los procedimientos administrativos de las instituciones científicas en el país, útiles a las tareas de la normatividad científica, quizás hasta adecuados para el cumplimiento del rigor de la ciencia en sus pretensiones casi ptoloméricas (una suerte de cienciocentrismo), favorecedor de las exigencias a la forma y las implicaciones del modelo de producción de conocimientos: la consabida y pulcra replicabilidad.¹

1 No es este el momento de polemizar, pero ¿de qué se trata? ¿vamos a producir otra pandemia de coronavirus para testimoniar el carácter científico del trabajo realizado, y sus hallazgos? ¿por qué se cuestiona el estatus científico de un trabajo, y no la pertinencia obtusa de la idea normativa contenida en la replicabilidad? ¿estamos claros en que en los últimos diez años se han publicado varios embustes científicos en Revistas de alto impacto?... nada, que Heráclito no fue lo suficientemente convincente cuando le preguntaron si se bañaba siempre en el mismo río. Al fin y al cabo, ningún concepto instrumental cura lo que es del **orden de lo ético**.

Esto, en alguna medida, privará —o al menos hará más difícil— al lector la aventura emocional de la experiencia de los PsicoGrupos, de la forma en que se atravesó por los caminos del “no sé”, y con profesionalismo e inteligencia colectiva se construyó un “algo voy sabiendo”, para llegar a un “ya sé más que ayer y menos que mañana”. La erosión de los afectos, quizás quedando más limitada a frases analizables con el método del análisis de contenido, o alegrías y satisfacciones ocultas tras respuestas de aprobación en escala binaria. En fin, esto es lo que extrañarán los autores, los participantes en la experiencia, cuando revisiten lo acontecido, pero en las páginas de este texto. Eso sí, no perderán nunca el humilde orgullo de haberse alzado sobre sus angustias y construir una experiencia sanadora. Una profesión, un grupo de profesionales, que se levanta junto a su pueblo, goza del agradecimiento de los que pudiendo haber quedado en la oscuridad, vieron una luz esperanzadora, y aprendieron a hacerla más presente, activa y orientadora.

Dejo constancia que mis palabras prologantes no encierran una crítica al texto. Los autores hicieron (hicimos) una opción: aprovechar la elaboración que nos correspondió hacer dentro del modelo Resultado científico, y publicarla para no dejar escapar la oportunidad y la experiencia. Lo otro queda, por ahora (solo por ahora), como ejercicio mnémico que se enriquece incluso con la distorsión del recuerdo, pero que se sedimenta en lo que se siente. En eso reside su más importante certeza. Digo, así lo veo, lo siento, lo pienso y lo creo.

Los que se enfrasquen en la lectura de este texto tendrán un acicate para construir nuevas actuaciones y, por supuesto, una referencia desde la cual construir caminos. Tendrán una suerte de mapa conceptual, metodológico y epistémico para afrontar creativamente nuevas ansiedades. Tendrán un testimonio de que desde la ansiedad se construyen métodos, con los métodos se construyen experiencias, y con las experiencias, además de alimentar el caudal científico intelectual de la Psicología, se participa en la noble tarea de ayudar profesionalmente a las personas.

Muchas gracias a PsicoGrupos WhatsApp.

Manuel Calviño



Introducción

La propagación de la COVID-19 a nivel mundial, impuso un escenario sanitario sin precedentes: al cierre del día 23 de septiembre se reportan 185 países con casos de COVID-19, un acumulado de 31 millones 858 mil 573 de casos confirmados y 971 mil 869 fallecidos para una letalidad de 3,06% (-0,02). En la región de las Américas 15 millones 919 mil 539 casos confirmados, el 50,28% del total de casos reportados en el mundo, con 537 mil 929 fallecidos para una letalidad de 3,37% (-0,01). (MINSAP, 2020) Una verdadera pandemia que produjo una ruptura en la vida cotidiana de la población mundial, y transformó las esferas fundamentales del tejido social: la vida familiar, el trabajo, la educación, la economía y toda la geopolítica. Los gobiernos se vieron irremediabilmente obligados a adoptar medidas sanitarias para frenar la propagación y más allá, la devastación económica que trae aparejada una pandemia.

Cuba, en la misma fecha antes señala, confirmaba un total de 5 mil 310 casos confirmados, mil 232 sospechosos, 4 mil 613 recuperados, y 118 fallecidos, lo que significa un 2.33% de letalidad (MINSAP, 2020). Cifras muy por debajo de las reportadas por la mayoría de los países. Desde el mes de enero de 2020, el gobierno cubano había anunciado el Plan Integral del Estado y el Gobierno para el enfrentamiento a esta enfermedad, aunque no fue hasta el 11 de marzo del propio año que se confirmó el primer caso. La activación de los Consejos de Defensas provinciales y municipales el 20 de marzo puso en marcha los protocolos para tiempos y situaciones excepcionales. A partir de ese día se implementó un sistema de medidas que crecieron en intensidad y magnitud con el paso de los días. La estrategia cubana se basó en el intenso pesquisaje activo, puerta a puerta, para la detección y aislamiento preventivo temprano de personas con sospecha de la enfermedad, así como la totalidad de sus contactos. Junto a esto, implementó un amplio programa de promoción de las medidas de prevención dirigido a toda la ciudadanía: el uso del nasobuco, la higienización de las manos, el distanciamiento físico, el uso de los pasos podálicos y otros. Elemento esencial fue el llamado al aislamiento sanitario.

Ya existían evidencias de las afectaciones de estas medidas en otros contextos, que generaban no solo problemáticas nuevas, sino acentuaban otras pre-existentes tanto para individuos, familias o grupos sociales. La salud mental se convierte en una prioridad a nivel internacional, no solo por los impactos de la situación, sino por la importancia del comportamiento individual en el control de la enfermedad (Organización Mundial de la Salud, 2020).

En el caso cubano, durante el escenario de aislamiento sanitario los servicios de salud mental quedaron solo disponibles para situaciones de emergencia. Ello supuso un reto al acompañamiento efectivo y sistemático de la población.

Sólo era posible realizar este acompañamiento a distancia. Pero en Cuba dichas experiencias eran muy reducida. Prácticamente no se hablaba de telepsicología debido, fundamentalmente, a limitaciones en el acceso a la tecnología que sustenta actuaciones de este tipo.

Sin embargo, un grupo de psicólogas y psicólogos, convocados por la Sección de Orientación Psicológica de la Sociedad Cubana de Psicología, se trazaron como objetivo desarrollar un servicio de orientación psicológica a distancia durante la pandemia de la COVID-19 en Cuba.

La telepsicología se define como la prestación de los servicios psicológicos que hace uso de las tecnologías de la telecomunicación, y emplea tecnologías de la información (APA, 2013; De la Torre y Cebrián, 2018). El auge y desarrollo cualitativo de los sistemas de comunicación a distancia, favorecieron esta extensión práctica de la Psicología, poniendo bajo tensión sus fundamentos teóricos y metodológicos para favorecer una práctica profesional adecuada a las nuevas realidades construidas a partir del desarrollo de la TIC (tecnologías de la información y la comunicación). Además de propiciar una extensión de las prestaciones profesionales de la Psicología a los diferentes grupos de usuarios potenciales y en los diversos ámbitos, incluidos los servicios de atención a la población, la telepsicología impone una reingenierización al desarrollo de las funciones y competencias profesionales de los especialistas, entre las que se incluyen la evaluación, intervención, prevención, orientación, promoción y educación (APA, 2013).

La rápida expansión de internet, así como la ausencia de marcos regulatorios e investigaciones sistemáticas sobre el tema, han generado diversidad de términos y referentes para nombrar y explicar el desempeño profesional de la Psicología a través de internet, del universo comunicacional en general, en el ciberespacio (Olivella-López, Cudris-Torres y Medina-Pulido, 2020). Una mirada a la situación actual, permite diferenciar al menos cuatro modalidades: intervenciones a través de programas operados mediante un sitio web u otras plataformas; la orientación y terapia online; el uso de softwares terapéuticos operados con inteligencia artificial; y otras actividades online como blogs, participación en grupos de apoyo vía chat, audio o video, wikis, podcasts (Barak, Klein y Proudfoot, 2009).

Aunque son diversos los campos de actuación, desde un inicio las extensiones han estado mayormente centradas en aspectos de la práctica clínica, encontrándose programas de intervención sobre manejos de fobias, depresión, el bienestar emocional, entre otros aspectos (Moreno, 2006; García-García, Rosa-Alcázar y Olivares-Olivares, 2011; Cárdenas, Botella, Quero, De la Rosa y Baños, 2014; Davies, Morriss y Glazebrook, 2014; Pitti et al., 2015; Fluja-Contreras, Ruiz-Castañeda, Botella y Gómez, 2017). Ha sido menos común la orientación y la terapia online. En los casos que se reportan experiencias han predominado las intervenciones

telefónicas e individuales, así como la consejería o psicoterapia sobre problemas específicos como la depresión u otros trastornos. Se ha tratado de adaptaciones de tratamientos cara a cara a diversos soportes a distancia (Vázquez, Torres-Iglesias, Blanco, Otero y Hermida, 2015; Lee, Haeger, Levin, Ong y Twohig, 2018; Torres y Parra, 2018; Landes, Smith y Weingardt, 2019; Mendoza, 2019).

La orientación y terapia online comenzaron a mediados de la década de los 90's. Esta modalidad ha ganado popularidad tanto en el empleo de audio y video como escrita. Este tipo de actuación telepsicológica es característica de la comunicación interpersonal a través de la red de redes, que incluye cuatro tipologías básicas: individual, grupal, comunicación sincrónica y comunicación asincrónica (Barak, Klein y Proudfoot, 2009). En los últimos años ha existido una invitación creciente a incluir las redes sociales en los procesos de atención y respuesta profesional de la Psicología (Borrelli y Ritterband, 2015).

Algunos colegios y asociaciones han establecido regulaciones para el ejercicio de la telepsicología. En otros casos, como el cubano, la pandemia ha acelerado la incursión en el ejercicio de esta práctica, y las regulaciones quedan en el contexto de la ética profesional de los que optan por esta modalidad de trabajo. Dada su emergencia en las condiciones de pandemia, las experiencias han versado fundamentalmente sobre el uso de videollamadas con personal de salud en zonas rojas, líneas de ayudas telefónicas, así como la multiplicación de la experiencia que se narra aquí en grupos de WhatsApp en otros territorios y/o con otras finalidades más similares a grupos de soporte (Colectivo de autores, 2020; Izquierdo, 2020).

En el presente texto, se narra una experiencia de investigación-acción, construida para comprender y resolver problemáticas específicas de una colectividad vinculadas a un ambiente (Álvarez-Gayou, 2003). Su peculiaridad reside en su modelo de actuación telepsicológica. Una actuación que se construyó desde la urgencia, construida desde la ansiedad que genera querer ser participe activo, útil, del afrontamiento de una emergencia sanitaria.

Se trata de una experiencia que nos revela novedad, así como aporte teórico y metodológico, y se presenta como la participación de un grupo de profesionales en la movilización nacional desde lo institucional, lo ciudadano, lo profesional, para disminuir los efectos previsibles de una situación como la que, en el momento inicial de su conformación, apenas se vislumbraba. Es la narrativa de un voluntariado profesional que actúa desde la sensibilidad humana, con rigor científico y profesional, desde la responsabilidad profesional ciudadana, y que pulsa a las instituciones estatales y de la sociedad civil a acompañarlo.

Pensar en un servicio de orientación psicológica grupal, a distancia y a través de una red social como WhatsApp, en una situación de aislamiento sanitario en Cuba,

resulta sin duda una apuesta compleja. Pero, amén de los contenidos técnicos de la disciplina, se fundamenta en la identificación de una oportunidad existente. En la actualidad “3,7 millones de usuarios acceden a internet por medio de los móviles y, de ellos, un millón cursan tráfico a través de la red 4G, en tanto permanecen activos 160 000 servicios de Nauta Hogar” (Sol, 2020, p. 2).

El trabajo comenzó desde tres pilares esenciales de actuación: la orientación psicológica, los dispositivos grupales y el empleo de las redes sociales.

Partimos de definir la orientación psicológica, en su acepción general, como la puesta en acción de los conocimientos de la psicología, para brindar ayuda profesional en una situación de emergencia, aprovechando todos los atravesamientos sociales, técnicos y conceptuales de la disciplina (Calviño, 2000). El encuadre de orientación, en esta experiencia, se sustenta en dos elementos estructurantes. El primero, el dispositivo grupal como productor de efectos inmediatos de contención, apoyo y cooperación (Torralbas, 2015). El segundo, el empleo de las redes sociales como opción económicamente viable y sostenible, que supone la posibilidad de funcionar en condiciones de aislamiento sanitario y que permite la generación de una red, de un grupo y de participación activa de los miembros (Colectivo de autores, 2020).

La orientación psicológica, es el tipo de relación profesional de ayuda más empleada por los psicólogos cubanos (Calviño, 2000). Como se señaló antes, realizar este proceso de ayuda psicológica a distancia es una experiencia totalmente novedosa para nuestro país; realizarla a través de grupos de WhatsApp lo es a nivel internacional y en contexto de emergencia es de gran trascendencia. El sustento teórico-metodológico que se ha seguido y construido tiene una alta significación para la ciencia y para las posibilidades de replicabilidad. Su probada pertinencia, eficiencia, eficacia y sostenibilidad hacen que sea un dispositivo a emplear en esta u otras situaciones de emergencias.

La necesidad de responder y acompañar a las demandas de atención psicológica que la población presentaba, y que no podían solventarse a través de la asistencia presencial a los habituales espacios de prestación de servicios psicológicos, compulsó la realización de un conjunto de cuestionamientos: ¿Cómo funciona un servicio de orientación psicológica a distancia? ¿Cómo conformar, técnica y profesionalmente, esta red? ¿Cómo superar la tradicional relación cara a cara de la orientación psicológica? Estos fueron algunos de los desafíos iniciales que guiaron el propósito de elaborar una propuesta de solución alternativa de asistencia psicológica en tiempos de pandemia, adecuada al contexto cubano. Para ello se definió el siguiente problema y objetivo general.

En esencia, desde el punto de vista científico profesional, se trata de salir a la búsqueda de una respuesta a la pregunta: ¿Cómo brindar orientación psicológica a

distancia durante la pandemia de la COVID-19 en Cuba?, que tiene como propósito fundamental: Desarrollar un servicio de orientación psicológica a distancia durante la pandemia de la COVID-19 en Cuba.

La narración que aquí se presenta contiene una lógica expositiva que responde al enfoque metodológico asumido y la impronta de esta situación de emergencia. Es pertinente atender a la demanda de la innovación social desde la profesión para probar la pertinencia de un dispositivo de orientación psicológica a distancia. Aunque se parte de un marco teórico referencial que se menciona en la Introducción, otros elementos teóricos se construyeron colectivamente ajustados a una relación de ayuda profesional en una plataforma novedosa en los servicios psicológicos en Cuba, y eso es un resultado de la investigación desarrollada. Por ello, se ubican en el texto como parte del Análisis de los Resultados.

El proceso de investigación emprendido y sus resultados se informan en este documento que se encuentra estructurado en los siguientes acápite: Capítulo Metodológico, que explica las bases de la investigación-acción que se emplearon; Capítulo de Análisis de Resultados, donde se definen las bases conceptuales, metodológicas y organizativas resultantes de la experiencia para realizar orientación psicológica a distancia en Cuba durante la pandemia, el modo en que se realizó la implementación del servicio, así como una evaluación del mismo; Conclusiones y Recomendaciones; y los Anexos, donde se detallan un conjunto de tablas, gráficos y otros ejemplos sobre esta experiencia de interés para la comprensión del texto.



Encuadre metodológico

Desde el inicio de la experiencia, está se pensó como un servicio, cuya intención fundamental, que daba sentido al trabajo de los profesionales involucrados, era disminuir los efectos previsibles (y ya emergentes) de una situación de crisis –como la que en aquel momento apenas se vislumbraba- y contribuir a mantener la ayuda psicológica de la población, ante la situación de emergencia sanitaria. Lo propio de las situaciones de crisis es la movilización de la creatividad profesional, basada en los saberes y las experiencias en otros ámbitos. Desde la conocida fórmula de la eficiencia comportamental: los conocimientos, las capacidades, las habilidades y las experiencias anteriores suman; pero en este caso, es mucho más porque la actitud, multiplica. Desde una actitud profesional de vocación humanista, se multiplica el sentido real y humano del compromiso social desde el conocimiento. Se trata de la unión del deseo y la actitud profesional en la puesta en práctica de una metodología pertinente para multiplicar conocimientos individuales y colectivos, cuyo impacto positivo redundaba en la forma que las personas afrontan la crisis de la COVID-19.

Según Eizagirre y Zabala (s/e), la Investigación Acción Participativa (IAP) es un “método de investigación y aprendizaje colectivo de la realidad, basado en un análisis crítico con la participación activa de los grupos implicados, que se orienta a estimular la práctica transformadora y el cambio social”. En la experiencia aquí narrada, la demanda de ofrecer el servicio surge de profesionales de la psicología, ante el reconocimiento de la necesidad de atención psicológica, lo cual es innovador en la aplicación de la IAP.

Desde ese punto de partida, claramente existen diferentes niveles de participación en el proceso de la investigación acción, desde la propia concepción de orientación psicológica que se asume, donde hay orientadores (prestadores del servicio que despliegan, a su vez, diferentes roles como coordinadores, co-coordinadores, observadores y supervisores) y orientados (usuarios del servicio), quienes comparten la sesión grupal e innovan constantemente y juntos aportan al trabajo grupal sistemático con sus aprendizajes, hasta la evaluación final del servicio que es, en sí misma, una forma de participación donde se evidencian acciones de transformación de usuarios y orientadores.

Es importante señalar que la participación de los usuarios se verifica durante todo el proceso, en sus devoluciones durante las sesiones, en sus demandas y necesidades sentidas de orientación psicológica que, en la medida que avanza el trabajo, constituyen el insumo para la conformación participativa del servicio. Entonces, orientadores y usuarios devienen sujetos de la IAP. La máxima expresión de la participación en la investigación es la acción de transformación que constituye la construcción colectiva del servicio a distancia, en las condiciones de aislamiento físico existentes en el país.

Tres tareas u objetivos específicos son reconocidos:

1. Definir las bases conceptuales, metodológicas y organizativas para realizar un servicio de orientación psicológica a distancia en Cuba durante la pandemia de la COVID-19. Lo que significa dejar constancia del conjunto de fundamentos teóricos, epistemológicos, así como reflexivos, que puedan guiar desarrollos posteriores.
2. Implementar el servicio de orientación psicológica a distancia a partir de las bases teóricas y metodológicas definidas. Es esta la instancia operativa esencial, lo que tendrá efecto salutogénico en los participantes.
3. Evaluar el servicio de orientación psicológica a distancia desarrollado en cuanto a su pertinencia, eficiencia, eficacia y sostenibilidad desde la perspectiva de usuarios y orientadores. Es este un aspecto fundamental de cara a su propuesta de replicabilidad.

Diseño de la investigación aplicada

La metodología cualitativa rompe con la tradición positivista y cuantitativa que ha prevalecido en el campo de la investigación científica. Ella define y comprende los fenómenos de forma integral, toma en cuenta el contexto, incorpora lo que los participantes expresan, sus experiencias, creencias, pensamientos y reflexiones tal y como son sentidos y expresados por las personas y no como el investigador prescribe.

Este es un enfoque que privilegia la participación de los sujetos. Se trata de lograr que la comunidad o población se apodere del conocimiento sobre una temática, para su participación en la transformación de áreas y problemas identificados. Tanto el investigador como el investigado participan en todos los momentos de la investigación y se producen transformaciones en ambos.

El proceso de investigación tiene un carácter permanente, abierto, que trasciende un diseño estático, y ocupa la continuidad del pensamiento creativo del investigador. Se reconocen como legítimas todas las fuentes de información que convergen en el momento histórico dentro del cual se está produciendo el conocimiento alrededor de un problema. La investigación es concebida dentro de un proceso permanente de construcción de indicadores diversos, donde se da cabida tanto a los datos cuantitativos como cualitativos.

La investigación acción participativa es uno de los tipos de investigación cualitativa. Orienta a la transformación y búsqueda de conocimiento a medida que transforma y conoce. Hacer haciendo (Montero, 2006).

Se combinan, en estrecha interrelación, la investigación y las acciones en un

determinado campo seleccionado por el investigador, con la participación de los sujetos investigados. Su fin último es la búsqueda de cambios en la comunidad o población para mejorar las condiciones de vida o una situación determinada, y pretende contribuir con la generación de un conocimiento del cual se apoderan todos los involucrados. Se profundiza en la identificación y análisis crítico de los problemas y necesidades, y la búsqueda de soluciones de los problemas que se quieren estudiar y resolver, con acciones durante el mismo proceso investigativo.

Según Maritza Montero, las características de la IAP que además se comparten con algunos otros métodos cualitativos, son:

- El carácter participativo, pues la participación no significa otorgar permiso a algunas personas para hacer determinadas tareas o para opinar en ciertos momentos con mayor o menor libertad. Significa que es un procedimiento metodológico que no puede llevarse a cabo sin la presencia y colaboración de las personas cuya situación se busca transformar, porque ellas mismas han juzgado necesaria la transformación y porque ellas mismas forman parte de ese proceso. Este carácter es la razón por la cual se considera que hay dos tipos de sujetos en este método: los agentes externos y los agentes internos de investigación, quienes a su vez son co-investigadores.
- El carácter ético, que se desprende de lo anterior, pues la IAP exige el respeto y reconocimiento del otro.
- El carácter transformador, que tiene sus raíces en la investigación participativa, pero que en la IAP busca modificar situaciones sociales juzgadas por los participantes como injustas y opresoras.
- El carácter reflexivo, derivado de mantener un continuo examen y una evaluación sobre lo que se hace, para transformar así la teoría en práctica y la práctica en teoría, generando praxis. En tal sentido es también crítica.
- El carácter concientizador, el cual busca movilizar la conciencia crítica y transformadora de los participantes y se produce en el proceso de acción-reflexión-acción.
- El carácter dialógico, que está en la base de la reflexión y participación, y que exige, además, la presencia de una multiplicidad de voces y acciones confluyendo hacia un mismo fin. Esas voces son las de los agentes internos provenientes de los diferentes grupos y tendencias que pueden existir en una comunidad, y las de los agentes externos, provenientes de diversas instituciones y grupos de investigadores o de profesionales que actúan en relación con las comunidades.
- El carácter dialéctico y aún analéctico, en el sentido de que los transformadores modifican la situación y al hacerlo se transforman a sí mismos.

- El carácter educativo, que se desprende de lo anterior, ya que esos nuevos actores sociales aprenden formas de acción y enseñan otras propias de su cultura.
- El carácter crítico, que somete a juicio lo que se presenta como dado y esencial y que permite, en los procesos de reflexión, aprendizaje y responsabilidad social, reconocer y rechazar las formas de opresión, desigualdad, injusticia, minusvalía y, en general, las causas que hacen negativa las condiciones de vida. Este aspecto está presente tanto en su origen activo como en su carácter concientizador.
- El carácter socialmente transformador, que ha convertido a la IAP en el método por excelencia de la psicología comunitaria y que explica su amplio uso en América Latina.
- El carácter colectivo, ya que la IAP es participativa y se orienta a la transformación social. No se trata de acciones llevadas a cabo en conciliábulos.
- El carácter político, puesto que al producir transformaciones y al incorporar nuevos actores sociales responsables de ellas, hay un proceso de formación de sociedad civil. En tal sentido puede ser un instrumento democratizador. (Montero, 2006, p. 133)

En el marco de la IAP el proceso de investigar deja de ser un acto unidireccional para constituirse como concepto que define, ya no una acción en sí misma, sino un proceso de reflexión-acción-reflexión encaminado por actores que comparten, debaten y extienden a otros saberes particulares. La población debe tomar parte en cada momento de la investigación; la investigación se centra en la transformación de una situación que representa un problema sentido por este grupo de sujetos.

Entre las múltiples propuestas para definir momentos o fases de la investigación acción participativa, haremos referencia a una propuesta de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), elaborada por Pineda, Alvarado y Canales (1994), los cuales han identificado seis momentos:

- Montaje institucional y metodológico de la investigación (discusión del proyecto con la población y sus representantes, definición preliminar y provisional, delimitación del área de estudio y organización del proceso).
- Análisis situacional (análisis preliminar del área de estudio y de la población sujeto de investigación, primer acercamiento: recoger información sobre estructura social y percepción de la población de sus realidades y problemas).
- Priorización (análisis crítico de los problemas considerados prioritarios por el grupo o población, así como de sus posibles soluciones).
- Búsqueda de alternativas de solución (analizar posibles alternativas para solucionar los problemas priorizados. Es importante seleccionar las

- alternativas que consideren de mayor urgencia y mayor factibilidad).
- Planificación y ejecución de un plan de acción (el grupo debe comprometerse con un plan de acción que dé respuesta a la situación encontrada).
 - Evaluación, retroalimentación y toma de decisiones (permanente, aunque es necesario medir los avances, logros y efectividad de lo planificado después de ejecutar el plan de acción).

En la experiencia que se presenta, se sintetizan estos momentos y se proponen tres fases que involucran los seis momentos anteriores:

Fase Preparatoria: Contiene los dos primeros momentos. Se realiza el montaje institucional a partir de la iniciativa y discusión preliminar entre varios profesionales, quienes deciden integrarse en torno a la Sección de Orientación Psicológica de la Sociedad Cubana de Psicología, de forma voluntaria para atender a la población en el contexto de esta emergencia sanitaria.

Fase de la Acción: Contiene del tercero al quinto de los momentos. Se procede al análisis crítico de la situación, invitar a otros profesionales, identificar recursos y estrategias para afrontar la situación, planificar y elaborar un plan de acción, convocar a la población, y proceder a la implementación del servicio.

Fase de la evaluación: Contiene el sexto y último momento. Es permanente durante toda la experiencia, se realizan reuniones sistemáticas de los orientadores, se toman decisiones desde la retroalimentación sobre la creación de nuevos grupos, incorporación de nuevos profesionales, así como las evaluaciones sistemáticas, parciales y general del servicio por parte de los usuarios y las valoraciones de los orientadores.

Fases de la investigación

Fase preparatoria

Declaración de las bases teóricas conceptuales para el desarrollo de la experiencia.

Se selecciona como punto de partida la orientación psicológica como eje estructurante para establecer la relación de ayuda profesional. Una vez asumida la orientación como la modalidad de intervención para la atención psicológica a la población, se asumieron otros dos elementos estructurantes, para el desarrollo de la orientación psicológica a distancia: el dispositivo grupal y las redes sociales.

Trabajar en grupos formaba parte de la experiencia de fundación de la experiencia, y junto a ella, el convencimiento de que los dispositivos grupales son productores de efectos inmediatos de contención, apoyo, colaboración (Torralbas, 2015), aspectos que están en la base de las necesidades de afrontamiento de la pandemia.

Las redes sociales, y en particular WhatsApp, pues una parte de la población accede a esta red social, ofrecen la posibilidad de funcionar en condiciones de aislamiento sanitario, es decir, sin salir de la casa. Adicionalmente, permiten la generación de una red, de un grupo, de participación y cuenta con su dinámica propia, su forma de comunicación: mensajes escritos y verbales, utilización de recursos gráficos –stickers,² emojis,³ GIF–.⁴

A partir de aquí se asume nuestro Esquema Conceptual Referencial Operativo (ECRO) (Calviño, 2000; Pichon-Riviere, 1985). Una vez establecidas estas definiciones, el diseño del trabajo suponía la atención de diferentes públicos y la ejecución de diversas acciones.

Convocatoria para orientadores

Se realizó la convocatoria a profesionales de la Psicología en dos etapas:

- Convocatoria a psicólogos específicos a partir de su experticia en el trabajo con determinados grupos poblacionales. Por ejemplo: adultos mayores, niños y adolescentes, entre otros.
- Convocatoria a través de las redes sociales, se envió la convocatoria que se estaba realizando para abrir los grupos de WhatsApp. En este momento se integran una parte considerable de los orientadores.

Luego de estos dos momentos, comienza a conocerse el servicio y se incorporan otros psicólogos con experiencia en el trabajo de orientación con otros grupos poblacionales más específicos, abriéndose diferentes grupos. Por ejemplo, orientadores del grupo Psico-Orienta COVID-19-VIH, del grupo Diverso LGTBIQ+, entre otros.

Se parte de dos niveles de coordinación. Un equipo primario de trabajo y otro ampliado. El primero, sienta las bases de trabajo y determina funciones: Encuadre de trabajo con los coordinadores, Establecimiento de roles y normas y Convocatoria para miembros (Anexo 1).

A partir de las convocatorias realizadas y los momentos en que se realiza la misma se incorporan los usuarios del servicio. Los resultados de las convocatorias se sintetizan en la tabla No. 4 que aparece en el análisis de los resultados, respondiendo al segundo objetivo de la investigación.

2 Imágenes que se pueden añadir a los mensajes de texto y que ofrecen muchas más opciones que los emoticones tradicionales.

3 Es un término adaptado del japonés para los ideogramas o caracteres usados en mensajes electrónicos y sitios web.

4 El término GIF (Graphics Interchange Format) es un tipo de formato de imagen que se visualiza en páginas web, correos electrónicos y sobre todo en las redes sociales y WhatsApp.

Fase de la acción

Establecimiento del funcionamiento de los PsicoGrupos con particularidades y comunidades como servicio

- Duración y horario
- Normas durante el desarrollo de las sesiones (Anexo 2)
- Tratamiento a demandas individuales
- Identificación de especialistas que pueden brindar apoyo
- Cierre de los PsicoGrupos

Con relación al funcionamiento interno del equipo de orientación

- Establecimiento de espacios de trabajo y sus contenidos
- Elaboración de recursos metodológicos para la recogida de la memoria escrita de la información del servicio como evidencia y material de trabajo:
 - Informes de relatorías de cada sesión
 - Establecimiento de estructura para estos reportes (Anexo 3)
 - Tablas de sistematización (Anexo 4)
- Desarrollo de materiales múltiples para el trabajo con los usuarios (Anexo 5)
 - Infografías
 - Materiales educativos
 - Artículos
 - Publicaciones online
 - Otros
- Elaboración colectiva y socialización de documentos resultado del trabajo en los PsicoGrupos
- Establecimiento de pautas generales para el proceso de cierre

Fase de evaluación

El proceso de evaluación fue procesual, continuo, no de un momento (Tejada, 2007). Se concibe como un proceso de recogida y análisis sistemático de información que culmina con la triangulación e integración de todos los datos relevantes obtenidos para la evaluación del servicio. La evaluación de los resultados tiene por objetivo principal proporcionar evidencias sobre el grado en que el servicio ha conseguido los fines que se proponía. La finalidad de la evaluación es la toma de decisiones en función del perfeccionamiento de la labor de orientación a través de esta modalidad (Almeyda, 2017).

El proceso evaluativo de la experiencia, abarca varias dimensiones de trabajo:

- Monitoreo sistemático de la experiencia: Una evaluación sistemática por parte de los equipos coordinadores de cada chat de la sesión de trabajo, que se incluye en el reporte de la sesión (Anexo 6).
- Evaluación parcial (Anexo 7): En el decursar del proceso de las sesiones de orientación psicológica, se realizan evaluaciones parciales como medio de obtener una retroalimentación grupal para los orientadores y para los usuarios.
 - Preguntas como las que siguen, e indicadores elaborados por los PsicoGrupos, son los antecedentes que guiaron el proceso evaluativo final que más tarde se realiza.
 - ¿Qué cambios observa usted que ha tenido en su persona como resultado de este trabajo que se está realizando?
 - ¿Cómo ustedes se sintieron? ¿Dónde se ubicarían en una escala del 1 al 10? El 1 representa el estado peor, es decir, en el trabajo de la sesión de hoy me sentí muy mal, mientras que el 10 se asocia al mejor estado, lo que significa que me sentí muy bien en la sesión de hoy.
- Evaluación final: El concientizar la necesidad de la evaluación del servicio se enfoca en desarrollar categorías e indicadores que respondan a este propósito, sobre la base de los referentes teóricos de la orientación psicológica. El servicio es evaluado por usuarios y orientadores.

Propuesta metodológica para la evaluación final

Categorías que se deben tener en cuenta para la evaluación del servicio:

- Pertinencia. El servicio responde a las necesidades del momento.
- Eficiencia. Se analizan cuatro criterios de medida:
 - Aprovechamiento de los recursos humanos disponibles para el servicio.
 - Aprovechamiento de los recursos y medios educativos.
 - Aprovechamiento en la utilización de recursos psicológicos consistentes y pertinentes para esta modalidad de trabajo.
 - Aprovechamiento de herramientas y recursos para garantizar la calidad del servicio.
- Eficacia. Se analizan cuatro criterios de medida:
 - Cumplimiento del propósito del servicio
 - Cambio en los usuarios
 - Cambio del grupo, acciones de transformación identificadas
 - Valoración de la calidad del servicio por los usuarios
- Sostenibilidad. Se tiene en cuenta dos criterios de medida:
 - Condiciones creadas para que sus propósitos y resultados puedan permanecer en el tiempo. En particular es importante

- el financiamiento.
- Replicabilidad de la experiencia en períodos posteriores ante otra emergencia, o una nueva modalidad de servicio sin contingencias, o por otras instituciones.

Categorías de análisis e indicadores empleados en la evaluación del servicio

Las dimensiones a evaluar en las categorías coinciden para usuarios y orientadores, y algunos indicadores como criterios de medida son diferenciados. **(Tabla 1)**

Tabla 1. Categorías e indicadores para el proceso de evaluación del servicio elaborado por los autores

Dimensión	Usuarios	Orientadores
Pertinencia del servicio	El servicio responde a las necesidades del momento.	
Eficiencia del servicio	<p>Aprovechamiento en la utilización de recursos psicológicos consistentes y pertinentes para esta modalidad de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de la empatía entre usuarios del grupo. - Flexibilidad, aceptación de puntos de vistas diferentes - Equilibrio entre la emergencia de diferentes temas demandados por los usuarios y la lectura de los coordinadores de la necesidad de introducción de otros. - Utilidad de las recomendaciones 	<p>Aprovechamiento en la utilización de recursos psicológicos consistentes y pertinentes para esta modalidad de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Experiencia profesional y relación con el servicio brindado. - Dinámica de trabajo entre los orientadores durante la coordinación. - Efectividad en la distribución de roles y tareas. - Supervisión del trabajo conjunto de los orientadores. - Supervisión del trabajo de los orientadores con supervisor externo. <p>Aprovechamiento de los recursos y medios educativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recursos y medios educativos utilizados. Tipo de recursos y medios educativos: Informes de las sesiones de trabajo. - Frecuencia de utilización: Informes de las sesiones de trabajo. - Nivel de utilidad de los recursos y medios. - Elaboración de nuevos recursos y materiales según necesidades de los contenidos y demandas del grupo. <p>Aprovechamiento de herramientas y recursos para garantizar la calidad del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supervisión del trabajo conjunto de los orientadores. - Supervisión del trabajo de los orientadores con supervisor externo.

<p>Eficacia del servicio</p>	<p>Cumplimiento del propósito del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apertura a la comunicación de problemas personales. - Canalización de síntomas ante el estrés por la situación (COVID-19). - Autonomía y creatividad para encontrar soluciones. - Seguimiento de atención individualizada y articulación con participación en el grupo. <p>Cambio en los usuarios / orientadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transformaciones en los comportamientos de los usuarios expresadas por su independencia a partir de recursos brindados en el grupo. - Puesta en práctica de las recomendaciones. - Aplicación de los aprendizajes a situaciones personales y sus recomendaciones a otras personas. <p>Cambio del grupo, acciones de transformación identificadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Búsqueda de soluciones grupales para problemas individuales de los usuarios. - Reconocimiento del grupo como co-orientadores. - Retroalimentación de los participantes acerca del trabajo en las sesiones. <p>Valoración de la calidad del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grado en que el servicio produce mejora en el estado de los usuarios, en la dimensión emocional, desde la orientación grupal e individual. - Grado en que el servicio produce mejora en el estado de los usuarios, en la dimensión comportamental, desde la orientación grupal e individual. - Motivación para continuar utilizando el servicio de orientación psicológica. - Correspondencia de los contenidos y temas de las sesiones en el grupo, con las demandas y necesidades de los usuarios. - Utilidad y pertinencia de las imágenes y textos compartidos en el grupo durante las sesiones. - Satisfacción general con el servicio recibido. 				
<p>Sostenibilidad del servicio</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;"> <p>Condiciones creadas para que sus propósitos y resultados puedan permanecer en el tiempo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buscar alternativas de financiamiento: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sociedad Cubana de Psicología ➤ Otros proyectos </td> </tr> <tr> <td></td> <td> <p>Replicabilidad de la experiencia en periodos posteriores ante otra emergencia, o una nueva modalidad de servicio sin contingencias, o por otras instituciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación escrita que explique y demuestre teóricamente por qué es viable y necesario el servicio. </td> </tr> </table>		<p>Condiciones creadas para que sus propósitos y resultados puedan permanecer en el tiempo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buscar alternativas de financiamiento: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sociedad Cubana de Psicología ➤ Otros proyectos 		<p>Replicabilidad de la experiencia en periodos posteriores ante otra emergencia, o una nueva modalidad de servicio sin contingencias, o por otras instituciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación escrita que explique y demuestre teóricamente por qué es viable y necesario el servicio.
	<p>Condiciones creadas para que sus propósitos y resultados puedan permanecer en el tiempo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buscar alternativas de financiamiento: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sociedad Cubana de Psicología ➤ Otros proyectos 				
	<p>Replicabilidad de la experiencia en periodos posteriores ante otra emergencia, o una nueva modalidad de servicio sin contingencias, o por otras instituciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación escrita que explique y demuestre teóricamente por qué es viable y necesario el servicio. 				

		<ul style="list-style-type: none"> - Documentación escrita que explique y demuestre metodológicamente qué condiciones debe cumplir un servicio de esta modalidad y cómo debe funcionar. - Documentación escrita para explicar metodología de evaluación del servicio. - Evaluación del servicio para demostrar su validez y consolidación: <ul style="list-style-type: none"> ➤ se evalúa el servicio por los diferentes grupos. ➤ se evalúa integralmente el servicio.
--	--	---

Fuente: Elaboración propia a partir de la experiencia desarrollada.

Técnicas para la evaluación final

La evaluación se realiza a través de encuestas online, específicamente elaboradas para usuarios y para orientadores del servicio (Anexo 8). De forma automática se llenan las bases de datos en Excel y luego el análisis estadístico se realiza por el programa Statistical Package for the Social Science (SPSS). Como resultado de esta evaluación se elabora el documento Informe de evaluación del servicio de orientación psicológica a distancia por WhatsApp.

Técnicas de análisis y procesamiento de la información cualitativa

Análisis de contenido

De acuerdo con la definición clásica de Berelson (1952), el análisis de contenido es una técnica para estudiar y analizar la comunicación. Krippendorff (1990) extiende la definición del análisis de contenido a una técnica de investigación al hacer inferencias válidas y confiables de datos con respecto a su contexto. El análisis de contenido puede ser aplicado a cualquier forma de comunicación (programas televisivos, radiofónicos, artículos en prensa, libros, poemas, conversaciones, pintura, discursos, cartas, melodías, reglamentos, etcétera) (Hernández, Fernández, Baptista, 1997).

Para el análisis de contenido se parte de la propuesta de categorías, la cual se realiza teniendo en cuenta la codificación de las características relevantes del contenido que se va a analizar. Son transformadas en unidades que permiten su descripción y análisis preciso. Se identifican unidades de análisis de los discursos y diálogos generados entre orientadores y usuarios en las sesiones de trabajo de los diferentes PsicoGrupos, los cuales fueron sintetizados en diferentes documentos de trabajo.

A su vez, estos documentos fueron sometidos al análisis de contenido, buscando la síntesis y la producción científica de los nuevos conocimientos para esta investigación. Las categorías y unidades de análisis fueron diferentes según el contenido de cada documento, y se muestran en el capítulo de los resultados.

Triangulación

Para Denzin (1970, citado por Arias, M.M. (2000) la triangulación en investigación: es la combinación de dos o más teorías, fuentes de datos, métodos de investigación, en el estudio de un fenómeno singular.

Hay cuatro tipos básicos de triangulación:

- 1) triangulación de datos con tres subtipos tiempo, espacio y persona (el análisis de persona, a su vez, tiene tres niveles: agregado, interactivo y colectivo);
- 2) triangulación de investigador que consiste en el uso de múltiples observadores, más que observadores singulares de un mismo objeto;
- 3) triangulación teórica que consiste en el uso de múltiples perspectivas, más que de perspectivas singulares en relación con el mismo set de objetos y
- 4) triangulación metodológica que puede implicar triangulación dentro de métodos y triangulaciones entre métodos. (Denzin, 2010)

Se utilizó la triangulación múltiple: teórica, de técnicas y la de investigadores, con el propósito de dar respuesta al problema científico de la investigación y sus objetivos.

La triangulación múltiple permitió integrar la información, profundizar y sintetizar para avanzar mediante su descripción y comprensión hacia su vínculo con el marco conceptual de partida, alcanzando un mayor conocimiento de la realidad y el contexto en el que se desarrolla la investigación y la propuesta de un servicio de atención psicológica.

Aspectos éticos

Se contó con el consentimiento de los sujetos para el uso de la información para fines de investigación. Se mantiene la privacidad y confidencialidad de datos personales para otros usos que no respondan al proceso de atención psicológica y a la investigación. Además, incluimos como posturas éticas el respeto al otro y la aceptación de la diversidad.

Por esa razón la IAP comprende entre sus técnicas y procedimientos una etapa de familiarización y sensibilización, no sólo sobre el problema, sino entre agentes externos y agentes internos. Este aspecto es muy importante, pues no sólo se trata de que se conozcan y se acostumbren a trabajar juntos, sino además de que se descubran las idiosincrasias y capacidades, las fortalezas y debilidades de unos y otros. Se trata también de darse cuenta de que muchas veces un aspecto divergente puede constituir un recurso de gran efectividad, así como puede sorprender el encontrar dentro de uno mismo habilidades desconocidas que surgen a partir de la actividad compartida. (Montero 2006, p. 140)

Aspectos políticos

Se explicita esta dimensión como principio de trabajo, no solo por ser un elemento clave de la aplicación de la IAP en América Latina, sino porque es el sostén desde el cual, el trabajo de los PsicoGrupos WhatsApp tiene como usuarios directos a aquellos que se inscriben en sus chats; pero, amplió propuestas y recomendaciones a tomadores de decisiones y medios de comunicación.

La IAP se propone incorporar al pueblo (en todas sus dimensiones) al espacio público de la transformación social. Y al hacerlo busca el fortalecimiento de las capacidades que tienen esas personas y el desarrollo de otras que podrían no estar presentes, catalizando al mismo tiempo un proceso colectivo de concientización sobre esa tarea y su significado. Se trata de “crear” o de “generar” conciencia, pues todas las personas la tienen, además de movilizar la reestructuración lograda a través de la reflexión discutida en el proceso de desarrollar acciones transformadoras.

Lo anterior configura un proceso de democratización que se lleva a cabo a través de la participación social y del proceso educativo que va unido a ella. Participar no equivale a realizar acciones determinadas, decididas y guiadas por los agentes externos, sino producidas, decididas y llevadas a cabo en el proceso dialógico que es central para la IAP. Y esta democratización se traduce en desarrollo y fortalecimiento de la sociedad civil, lo cual es parte de la madurez política de un pueblo (Montero, 2006).

En este capítulo se evidencia que la IAP es el encuadre metodológico apropiado para guiar la experiencia PsicoGrupos WhatsApp desarrollada. La orientación psicológica a distancia se configura y se demuestra en su proceso de investigación-acción a lo largo del análisis de los resultados que se presenta a continuación.

Análisis de resultados

En este capítulo se presenta el análisis del servicio de orientación psicológica a distancia desarrollado durante la pandemia de COVID-19 en Cuba. Para ello, los resultados se organizan en función de los tres objetivos específicos de la investigación realizada y transitan por el análisis de las acciones correspondientes a: las bases conceptuales, metodológicas y organizativas definidas para el servicio a distancia; la implementación del servicio con la caracterización y funcionamiento de los chats creados, recursos técnicos y dinámicas grupales, principales problemáticas identificadas en los grupos, contribuciones para la gestión institucional de la pandemia, aprendizajes durante la implementación del servicio; y el proceso de evaluación del servicio a distancia ofrecido. Se trata pues del análisis de un resultado científico desarrollado como PsicoGrupos WhatsApp: una experiencia en construcción.

Bases conceptuales, metodológicas y organizativas del sercio de orientación psicológica a distancia ofrecido

El desarrollo de una experiencia de orientación psicológica a distancia, utilizando como dispositivo-herramienta de actuación los grupos de WhatsApp, necesita de una fundamentación clara y precisa. Como toda actuación profesional, es esta una condición fundamental para el buen desempeño y una responsabilidad académica por su carácter de innovación científica en nuestro país.

Por ser la primera vez que se realiza este tipo de trabajo en Cuba, y siguiendo la metodología de investigación-acción antes descrita, es en esta parte del análisis que se integran como resultados los referentes teóricos, metodológicos y organizativos, elaborados específicamente para la puesta en práctica y el desarrollo de esta experiencia.

Referentes conceptuales de la orientación psicológica a distancia en los PsicoGrupos WhatsApp para el enfrentamiento a la COVID-19

La orientación psicológica, como se enuncia en la introducción, la entendemos como la puesta en acción de los conocimientos de la psicología, para brindar ayuda profesional en una situación de emergencia, aprovechando todos los atravesamientos sociales, técnicos y conceptuales de la disciplina (Calviño, 2000). No se enmarca en un modelo particular, sino que desde esta definición se articula la propuesta con la cual se desarrolla este servicio. Ello potencia la diversidad de especialistas que integran los grupos.

Entonces, se van contextualizando los referentes de esta experiencia. Un conjunto de pautas de comportamientos sugeridas en apoyo para la población en condiciones

de aislamiento sanitario, han servido como fundamento de los contenidos del trabajo de orientación psicológica desplegado.

Una falsa comprensión de la didáctica de los procesos de orientación, de su significado como procesos de aprendizaje y desarrollo, incluso de las funciones de los profesionales, ha llevado a un distanciamiento peligroso del tema del establecimiento de las metas de la intervención. No hay dudas de que se pueden hacer grupos para “vivir la experiencia grupal”. Pero en esta orientación, la intervención grupal tiene metas, objetivos, propósitos que se deben alcanzar con el trabajo de los participantes. En el caso de los PsicoGrupos, el propósito explícito está en favorecer la construcción de formas de afrontamiento efectivas a la pandemia.

El asunto del aislamiento sanitario es consustancial al afrontamiento de la pandemia. Las medidas sanitarias de higiene, el uso de protectores, el mantenimiento de cierta distancia física, son aspectos más manejables por la población. Tienen que ver sobre todo con un tema de disciplina social. Pero el aislamiento es la condición básica de emergencia de un conjunto de manifestaciones de alteraciones de índole psicológicas, psicosociales. Seguramente porque el aislamiento es la demanda sanitaria más efectiva para evitar el contagio, y con él, la propagación de la enfermedad.

En la pandemia, las personas debemos y estamos moralmente obligados a conservar un mayor aislamiento sanitario. La distancia física interpersonal no es suficiente, y debe solo aplicar para aquellas situaciones excepcionales por las que debamos abandonar nuestro aislamiento sanitario.

Estar en casa, juntos en familia, limitar nuestros contactos físicos más cercanos al grupo doméstico (y aun así cuidando cada situación específica), a los convivientes, es la estrategia con mayor probabilidad de éxito. De modo que el aislamiento sanitario es un reto en sí mismo. Deviene el representante simbólico del afrontamiento de la pandemia. Sus efectos positivos son indudables. Pero tiene también sus riesgos. Si los reconocemos, podemos alejar sus posibles efectos negativos.

Llegado este punto, es imprescindible una claridad sustantiva sobre el sentido mismo de la orientación en condiciones de crisis, de la pandemia. Estamos hablando de una orientación que avanza en la dirección de favorecer la emergencia de un estilo de afrontamiento efectivo en los participantes de los PsicoGrupos WhatsApp. Lo que quiere decir, en pocas palabras, un afrontamiento que traiga consigo el manejo adecuado de las reacciones psicológicas posibles ante la pandemia, y en las condiciones de aislamiento sanitario; un afrontamiento que aplaque el posible malestar psicológico, y favorezca la emergencia de comportamientos salutogénicos, productores de bienestar.

Sus aspectos de contenido fundamentales son (Calviño, 2020):

- Define su accionar como una relación profesional de ayuda. Y esto significa trabajar en la dirección de lograr:
 - La reestructuración de representaciones bajo cuya influencia la persona se ve o se presupone imposibilitada de mantener una relación de ajuste entre sus exigencias y las condiciones de la vida.
 - La disminución perceptible de los estados emocionales particulares de valencia negativa asociados a dichas representaciones (la molestia, la preocupación en sentido general, la ansiedad, la angustia).
 - El establecimiento o la recuperación de un estado de capacidad para movilizar los recursos personales en la dirección de solucionar los problemas vitales fundamentales, que tienen que ver con las relaciones de adaptación y transformación sujeto-entorno. Es la idea pichoniana⁵ de adaptación activa.
 - El aprendizaje para la reorganización (nuevas formas de utilización) de los recursos personales; así como la creación de recursos nuevos.
- Supone, sobre todo, un actuar en cuatro dimensiones del proceso de orientación:
 - Remedial (algo tiene que ser reparado)
 - Preventiva (anticipar dificultades, crear condiciones para que no ocurran o para que se enfrenten bien)
 - Educativa (obtener y derivar los máximos beneficios de las posibilidades personales, descubrir el potencial personal)
 - Crecimiento (elaborar nuevas capacidades, estilos)
- En este sentido, disminuir los estados emocionales alterados, brindar apoyo y contención, prevenir dificultades adaptativas, favorecer nuevos aprendizajes.

Por eso, es necesario elaborar un patrón de afrontamiento que sea efectivo para afrontar la pandemia, especialmente en condiciones de aislamiento. Este patrón de afrontamiento es, sobre todo, un conjunto de actitudes, comportamientos, actuaciones, que conforman un referente posible del afrontamiento adecuado (efectivo). De alguna manera, la función dominante de la orientación, en las condiciones de pandemia, es favorecer la asimilación de un patrón adecuado de afrontamiento. Un patrón no es un modelo de calco, es un conjunto de referencias básicas que sirvan como ejes de construcción de una decisión comportamental. No pauta comportamientos, sino que encuadra enfoques actitudinales favorables, dentro de los cuales se organizan, deciden y producen los comportamientos.

5 Se refiere a las ideas del destacado psicoanalista argentino Enrique Pichón-Riviere.

Cuáles son —o pueden ser— los elementos de ese patrón de encuadre. Veamos las propuestas fundamentales (**Tabla 2**).

Tabla 2. Propuesta de Patrón de referencia para el afrontamiento efectivo

Patrón de afrontamiento	Ejemplos de acciones probables a favorecer
Elaborar y ejercitar un estado mental positivo	<p>Mantener una actitud optimista y objetiva.</p> <p>Pensar que se es fuerte y capaz de salir adelante.</p> <p>Mantener la calma, y tener enfoques adaptativos en cada situación.</p> <p>Pensar positivamente, con realismo y confianza.</p> <p>Compartir el proceso de afrontamiento con familiares y amigos.</p>
Mantener la disposición subjetiva para la actividad laboral y/o de estudio	<p>Realizar actividades vinculadas a su trabajo/estudio.</p> <p>Repasar y repensar las tareas que realiza en el trabajo/estudio, las formas.</p> <p>Pensar estratégicamente cómo será el regreso al trabajo/estudio, qué cosas nuevas podría hacer.</p>
Reconocer y expresar emociones	<p>Hablar sobre lo qué siente en la situación con otras personas.</p> <p>Escribir un diario, una poesía, un cuento.</p> <p>Hacer juegos de roles en familia expresando cada uno lo que siente.</p>

<p>No asimilar ni promover estados emocionales negativos</p>	<p>No contribuir a la difusión de noticias falsas.</p> <p>No alimentar su propio miedo ni el de los demás. No <i>calentar</i> la situación.</p> <p>Tener cuidado con las conductas de rechazo, agresión, discriminación. El miedo, la ansiedad, la angustia, pueden hacer que nos comportemos de forma impulsiva, inadecuada, inusual, con efectos nocivos.</p>
<p>Construir y mantener momentos de autocuidado</p>	<p>Realizar actividades que nos reporten bienestar (lectura, ver televisión, dibujar, escribir, navegar por Internet).</p> <p>Hacer ejercicios físicos domésticos.</p> <p>Atender síntomas catarrales.</p> <p>Mantener la ingestión de sus medicamentos habituales. No automedicarse.</p>
<p>Controlar la exposición a la información</p>	<p>Limitar la obtención de información relativa al COVID-19 a dos o tres veces al día, valorando especialmente las fuentes oficiales creíbles. Solo valorar fuentes de información oficiales, no utilizar como fuente de información los contenidos de Facebook.</p> <p>Contrastar la información que llega a través de redes sociales. No aceptarlas acríticamente, confrontarlas con varias fuentes, sobre todo con las fuentes oficiales del país.</p> <p>Evitar hablar permanentemente del tema.</p>
<p>Mantener hábitos de higiene</p>	<p>Llevar a cabo los hábitos adecuados de higiene y prevención que recomienden las autoridades sanitarias.</p> <p>Mantener los hábitos higiénicos adecuados.</p> <p>Incrementar el lavado de mano y la desinfección del ambiente.</p>

<p>Planificar y organizar el tiempo</p>	<p>Organizar y mantener una rutina.</p> <p>Establecer horarios de comida, trabajo, sueño, diversión, logística cotidiana.</p> <p>Establecer horarios lo más similares a los habituales y, lógicamente, cambiar los contenidos y las formas de hacerlo.</p> <p>Diversificar las rutinas en su contenido.</p> <p>Organizar las actividades de mantenimiento (compra de alimentos, cuidados y reparaciones).</p>
<p>Preparar la reincorporación</p>	<p>Establecer proyectos de trabajo para el momento de la incorporación.</p> <p>Visualizar retos y dificultades de la reincorporación.</p> <p>Definir adquisiciones y experiencias positivas del período que puedan mantenerse.</p> <p>Trazar metas concretas.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de la experiencia desarrollada.

Las funciones asistenciales pautadas, determinan la necesidad de procesos formativos y/o la formación de recursos humanos capacitados que hacen posible ofrecer el servicio. En este caso, las acciones de los profesionales a cargo del servicio permiten la elaboración de la propuesta de patrón de referencia para el afrontamiento efectivo, lo cual sirve de guía para el servicio de orientación a distancia.

Referentes teóricos-metodológicos para el trabajo grupal

Decir que no se contaba con un modelo estandarizado de trabajo en grupos por WhatsApp, no es lo mismo que decir que no se tenía un referente para el trabajo grupal. El referente no solo está disponible, sino que ha sido puesto en práctica por los profesionales participantes en decenas de intervenciones profesionales de diverso tipo (comunitarias, clínicas, educativas), antes y durante esta etapa.

La referencia básica se encuentra en la intersección teórica de las prácticas del

Modelo de los grupos operativos (Pichon-Riviere, 1985), el Modelo de alternativas múltiples para la orientación psicológica (Calviño, 2000), y el Modelo operativo de supervisión en las relaciones profesionales de ayuda psicológica (Zas, 2015).

Así, se articula un enfoque psicosocial de orientación, entendido como proceso de intervención a nivel personal, grupal o comunitario, que busca favorecer en los participantes el restablecimiento, reforzamiento o desarrollo de su nivel óptimo de desempeño socio-personal, sus capacidades y disposiciones de lograr bienestar y crecimiento en sus redes de relaciones interpersonales, así como favorecer el cambio positivo en sus redes familiares, grupales, institucionales, comunitarias (Calviño, 2000). Acción que, en el caso que nos ocupa de la pandemia COVID-19, supone un mejoramiento en los procesos de afrontamiento de la crisis generada por la extensión de la enfermedad.

Es posible destacar los elementos básicos de la intervención de los PsicoGrupos WhatsApp, con los contenidos en sus referentes de origen asimilados y reelaborados. Algunos de estos son:

El trabajo sobre la tarea, el problema

Esto supone la focalización en lo que denominamos la unidad temática del grupo, desde el encuadre y en el proceso mismo de trabajo. El grupo trabaja sobre la temática convocada y acordada. Todo lo que esté “fuera” de este núcleo es desestimado (que no es restarle importancia sino derivarlo a otro espacio de acción).

El análisis de las narrativas conscientes

La producción verbal consciente de los participantes, los estados emocionales vivenciados por ellos, las pautas de sus comportamientos testimoniados, son el material de trabajo grupal. Consciente no quiere necesariamente decir reconocido. Lo consciente puede no estar aún verbalizado explícitamente, y su formulación puede ser un paso en la elaboración de su afrontamiento. Pero con lo que no se opera es con hipótesis infra-narrativas deducidas de niveles inconscientes de operación.

El énfasis en el manejo de recursos adaptativos

El sentido de la intervención es sobre todo operativo, se orienta a la elaboración conjunta de formas productivas de percibir, analizar y construir opciones comportamentales en la situación de crisis, por parte de los miembros del grupo. Reconocer los obstáculos en la búsqueda, elaboración y puesta en escena de dichas formas productivas como forma de producir cambios.

La facilitación de los procesos de emergencia grupal

El coordinador entendido en una doble función de facilitador, pero también de co-constructor de opciones que vayan emergiendo desde los procesos grupales. Esto supone una escucha activa y respetuosa, una dinamización del trabajo del grupo, así como la aplicación de recursos de elaboración conjunta. Se priorizan los instrumentos de información (solicitar, brindar, analizar); instrumentos de influencia (sugestión, guías directas); instrumentos de elaboración (interpretación operativa en las verbalizaciones, elaboración de alternativas); instrumentos de apoyo (mensajes, videos, imágenes, multimedia, enlaces).

El reforzamiento de lo positivo

Se trabaja en la multiplicación del pensamiento positivo como generador-generado por actitudes positivas (optimistas, inteligentes, resilientes) que conforme compromiso y afrontamiento responsable de las situaciones personales y grupales envueltas en la crisis.

La supervisión del proceso

El diálogo constructivo entre las miradas profesionales que están interactuando en el ejercicio práctico. Establecimiento de una relación favorecedora de la formación técnica, del mejoramiento de la calidad del servicio de ayuda que se presta, y del análisis y contención de las características personológicas y vivencias personales que pudieran estar incidiendo en la prestación de la ayuda profesional que se brinda.

El dispositivo grupal en redes sociales

Como se señaló en el acápite metodológico, fue seleccionada WhatsApp como red social para el trabajo. Elegimos este medio antes de dominar o tener establecida la técnica de su utilización. Pero, al mismo tiempo, como ya señalamos antes, estábamos pensando en un dispositivo grupal, lo que forma parte de las habilidades de los que nos juntamos para construir esta metodología de trabajo.

Los fundamentos de la experiencia giran en torno a la comprensión de los principios empleados para desplegar un dispositivo grupal en redes sociales, que se organizara en forma de un servicio de orientación psicológica a distancia, donde los orientadores y los usuarios se relacionarían profesionalmente con el fin de construir diversas propuestas de enfrentamiento a nivel de lo psicológico, ante las reacciones que se iban produciendo en torno a la pandemia.

Como ya se ha señalado, el uso de las redes sociales como herramienta para la

intervención profesional en psicología, tiene experiencias de mucho interés en varios contextos. Por eso, algunos referentes o miradas complementarias son una buena base para la conformación del dispositivo. En nuestro caso, la urgencia de la tarea no permitía la profundización exhaustiva en el conocimiento de estas experiencias. No obstante, algunas referencias sí fueron asimiladas y definimos algunas proposiciones a tener en cuenta en el trabajo.

Algunas recomendaciones de interés vinieron desde muchos otros países, en colaboración, y en forma de guías, demasiado cerradas tal vez, de acción (Gallegosa et al., 2020). La Federación de Psicólogos de la República Argentina (FEPRA) señala que “la coyuntura disparó una forma de atención que no estaba contemplada especialmente ni en manuales de uso cotidiano ni en códigos de ética de la profesión, pero que se ha tornado cotidiana” (FEPRA, 2020, p. 1). La práctica a distancia debe considerar para su aplicación una serie de requisitos legales, estándares éticos, tecnologías de telecomunicaciones y otras restricciones externas, así como las demandas del contexto profesional particular.

El Consejo Regional de Psicología de San Pablo, Brasil, elaboró un grupo de orientaciones de interés, asociadas precisamente a la práctica de la psicología, en el afrontamiento de la COVID-19 (CRP-SP, 2020). Según se señala en el texto, corresponde a las psicólogas y psicólogos la prestación de servicios en todas las áreas de actuación, que se correspondan con:

- Compromiso con una orientación a la sociedad, ofreciendo informaciones confiables y científicas en relación con la pandemia y sus posibles efectos psicológicos.
- Cuidado y responsabilidad. No incitar el pánico. Convocar a las personas a un proceso de implicación colectiva ante la pandemia.
- Evidenciar la necesidad de la protección a los grupos de más riesgo.
- Garantizar la adecuación en la utilización de técnicas reconocidas por la psicología, que estén fundamentadas en la ciencia y la profesión.
- Diálogo y trabajo conjunto con profesionales de otras áreas, garantizando actuaciones integradas y multiprofesionales.
- Articulación con las políticas públicas, atendiendo la garantía de los derechos sociales y del derecho a la salud de toda la población.
- Reconocimiento de las directrices de las políticas públicas de Salud y Asistencia Social.

Por su parte, el Colegio Oficial de Psicología de Navarra hizo una caracterización del perfil del profesional, que entendemos como competencias necesarias a desarrollar (COPNAVARRA, 2020). Estas son: capacidad de escucha; amabilidad; paciencia; compromiso; ser digno/a de confianza; empatía; ser accesible; respeto, tolerancia; no juzgar; recoger información.

Para el caso del uso del chat de WhatsApp, en nuestro grupo hicimos algunas recomendaciones competenciales (operativas) adicionales. Estas son: control de la escritura (revisar lo escrito antes de enviarlo); seguir el orden lógico de las intervenciones (independiente de su aparición en el chat); escribir palabras y frases completas; no usar abreviaturas, ni formas de argot; contener el impulso reactivo en cualquier situación, responder con premeditación; participar en el momento adecuado, con timing; dominio de las reglas gramaticales y ortográficas; ser puntual en el inicio y el cierre; no desviar la atención del chat; no trivializar ni sobredramatizar; no realizar ninguna actividad paralela mientras se establece la comunicación por el chat.

El uso de las tecnologías de la comunicación en las prácticas profesionales de la psicología llegó hace ya algunos años, y para quedarse. Y esto es algo difícilmente dudable. Servicios profesionales de psicología, orientación, consejería, psicoterapia mediante el correo electrónico o en tiempo real, a través de Skype, Messenger —sobre la plataforma de Internet, de manera online— o en plataformas de video conferencias, son hoy parte del accionar profesional de psicólogos y psicólogas en todas partes (Castelnuovo, G., Gaggioli, A., Mantovani, F. y Riva, G., 2003).

Estas prácticas tienen sus defensores y sus detractores (Abney, P., Maddux, 2004; APA, 2013; Clavijo y Jasso, 2018). Más allá de cualquier discusión, lo cierto es que crecen día a día los que sustentan los beneficios, a pesar de reconocer algunas limitaciones (sobre todo en comparación con las prácticas tradicionales, presenciales, de contacto cara a cara).

Es cierto que, el asunto más polémico es el de la vivencia compartida en un espacio real común, con la posibilidad de percibir a los sujetos en toda su integridad física, el análisis de la proxémica,⁶ y hasta la posibilidad del contacto físico, tan importante en algunos modelos de actuación. La presencia física, el contacto y la ubicación en zona de intimidad, parecen ser el nudo gordiano⁷ de la polémica.

Pero, los defensores llaman la atención sobre ciertas ganancias fundamentales, entre ellas: la comodidad o confort del paciente al sentirse menos intimidado por la cercanía física y las posiciones asimétricas; el aumento de la honestidad y la transparencia del paciente; así como su capacidad de dejar salir contenidos incómodos para él. Se ha observado también que aumenta la disponibilidad y la accesibilidad de personas a quienes se les dificulta el contacto presencial (por

6 Hace referencia a la disciplina que estudia las maneras inconscientes que las personas emplean para estructurar, utilizar y percibir el espacio en el proceso de interacción diaria, es decir, la proximidad y el alejamiento entre los interlocutores durante la interacción.

7 Actualmente la expresión nudo gordiano se refiere a una dificultad que no se puede resolver, a un obstáculo difícil de salvar o de difícil solución o desenlace, en especial cuando esta situación solo admite soluciones creativas o propias del pensamiento lateral (método empleado para la solución de problemas de manera imaginativa).

zonas de residencia, por situaciones personales) y esto, al parecer, hace que se produzcan menos ausencias, o abandonos a destiempo.

La presente experiencia toma a WhatsApp como medio de interacción, sobre la base de consideraciones, algunas más circunstanciales que otras, entre ellas:

- En condiciones de la pandemia, y con un llamado a mantener un aislamiento físico o aislamiento sanitario, WhatsApp da la posibilidad de estar conectados sin salir de casa. Esto dado la circunstancia referida, es de suma importancia.
- Es una plataforma de trabajo de bajo costo, ya que se puede operar en ella limitándose a la producción de textos, pues las conferencias de video son altamente consumidoras de datos móviles,⁸ y en este sentido más costosas.
- Al mismo tiempo, ofrece una variedad de recursos expresivos (imágenes, emojis, emoticones,⁹ stickers, GIF), así como el intercambio —manera inmediata— de fotos, videos, documentos, mensajes de voz, entre otros.
- Se puede acceder a él muy fácilmente desde un dispositivo móvil. De modo que permite la movilidad de los participantes, no implica que estén en un lugar predeterminado, pudiendo participar en el grupo desde su casa, su trabajo, o cualquier otro lugar.
- Se pueden conformar grupos, ciertamente con cupos limitados, pero el volumen es significativo —256 personas—. Otras aplicaciones, como Telegram, admiten miles de sujetos, pero tal vez estas cifras son impracticables para el trabajo grupal. Junto a esto es bueno señalar que cada vez que se produce —por cualquier razón— una salida de un grupo, esta puede ser cubierta por un nuevo sujeto.
- Las personas pueden sumarse directamente a los grupos, así como darse de baja si lo desean. El vínculo es voluntario.
- Como en los grupos presenciales, todas las intervenciones de los participantes son visibles para todos, son recuperables y admiten que el coordinador envíe mensajes por interno.¹⁰
- Los registros escritos de las sesiones quedan disponibles, por lo que pueden ser revisados, sistematizados posteriormente, tanto por los coordinadores, como por los participantes.

8 Los datos móviles son los datos destinados para el uso de internet en teléfonos. Su uso es la cantidad que sube o descarga un móvil al utilizarlos.

9 Un emoticono o emoticón es una secuencia de caracteres ASCII (American Standard Code for Information Interchange) que, en un principio, representaba una cara humana y expresaba emoción. Posteriormente fueron creados otros emoticones con significados muy diversos.

10 Se refiere a contactar individualmente, se envía mensaje al chat privado del usuario, y no en el chat del grupo.

- Según informaciones consultadas y observaciones empíricas, WhatsApp es la red social de mensajería instantánea por excelencia, la más utilizada con independencia relativa de los grupos etarios.

Los retos a vencer son también importantes. Reconocerlos, forma parte de la organización del trabajo de los equipos de coordinación del servicio.

- La presencia de saboteadores (a partir de la inscripción en los grupos). Personas que entran en los grupos con la única finalidad de distorsionar, obstaculizar y devaluar el trabajo realizado. Estos roles, por cierto, no son privativos de WhatsApp.
- Se puede producir el aprovechamiento de la existencia de un grupo para la circulación de fakes news (noticias falsas, evidencias falsas, datos falsos) en cualquiera de sus versiones con fines de manipulación (especialmente de carácter político), lo que otra vez alerta sobre la necesidad de la preparación adecuada de los coordinadores.
- El distanciamiento físico, el uso de sobrenombres o nicknames¹¹ y, por lo tanto, la capacidad de operar con una identidad ficticia, puede favorecer un proceso de despersonalización a la hora de elaborar participaciones textuales. Las personas pueden incurrir en la producción de roles formales, externalistas, que no promueven la elaboración de criterios propios, ya sea por sobredramatización, o por omisión de valor.
- La velocidad que impone el tiempo real puede no ser un facilitador de elaboraciones más argumentales. En algunos casos aparece un efecto de imitación, de “seguir la corriente”, que debe ser percibido y afrontado por el coordinador de manera inmediata.
- Las variables técnicas (estado y capacidad de las conexiones) pueden entorpecer sensiblemente el desempeño grupal. Esto puede convertirse en un motivo de insatisfacción y abandono de algunos de los miembros del grupo.
- En algunos casos, el propio dominio de la herramienta por parte de los profesionales es un reto a superar desde el inicio.
- El acceso al número de teléfono móvil de cada uno de los participantes es una información personal que aparece de acceso público, por lo que puede ser utilizada sin el consentimiento de las personas para recibir mensajes, llamadas o ser incluidos en grupos ajenos a su interés.

En cualquier caso, los hemos nominalizados como retos toda vez que entendidos y percibidos por el equipo de coordinación, convocan a la acción adecuada del equipo para contrarrestar su emergencia, así como sus efectos. Tenerlos identificados es parte de la preparación previa al abrir el servicio.

¹¹ Apodos con el que se autodenominan las personas que se conectan a IRC (Internet Relay Chat).

Elementos relacionados con la creación del grupo online y convocatoria del servicio para y desde el soporte WhastApp

Para trabajar con la herramienta WhatsApp es importante que los coordinadores-orientadores, o al menos alguno de los mismos, asuma el rol de administradores del grupo y dominen las cuestiones técnicas del soporte online. El dominio de la herramienta permite, entre otras cosas, aprovechar el soporte para crear y usar íconos que identifican a cada grupo e ir creando la posibilidad de consolidar una identidad grupal orientadora. El territorio del grupo online en WhatsApp tiene vida propia y se concreta en el ejercicio de las posibilidades que ofrece este soporte.

Otros aspectos importantes como enviar, reenviar, cortar y pegar informaciones, imágenes, infografías, entre otros recursos, debe ser conocido en el funcionamiento online por este soporte para garantizar coherencia en la tarea.

Elementos relacionados con la creación del grupo online

El nombre de un grupo de WhatsApp admite hasta 25 caracteres. Es importante que el grupo comunique su propósito y que sea sugerente, a la vez que atractivo. Se pueden emplear emojis que captan la atención, lo cual es parte del lenguaje propio de esta plataforma.

- Desde el nombre del grupo hasta la descripción se debe predefinir claramente el público a quien va dirigida la convocatoria (el público meta).
- La descripción del grupo admite 446 caracteres. La descripción debe comunicar:
 - Objetivo
 - Institución de procedencia de quienes asumen la coordinación del grupo.
 - Normas básicas del funcionamiento, entre las que están: horario, días y algunas normas esenciales. Estos deben esclarecerse en el contrato.
 - La descripción es un buen lugar para colocar el enlace hasta otro grupo.
- Debe prestarse especial atención a los íconos de identificación de cada grupo. Deben estar en igual relación con el público meta y ser inclusivos.

Organización del servicio de orientación psicológica a distancia

La organización del dispositivo grupal parte de la identificación de los chats que se deben abrir, o grupos de orientación psicológica a distancia, atendiendo al conocimiento que tienen los profesionales que inician la creación del servicio.

En este caso, la gestión de la iniciativa comienza por la información sobre ciertas temáticas de interés de los posibles participantes y convoca a especialistas en esas áreas de trabajo para conformar equipos de coordinación y abrir grupos temáticos.

Una vez creados los chats, el segundo paso es la elaboración de la convocatoria a la población. Algunos principios que se aplicaron sobre este proceso y que pudieran quedar como fundamentos de esta fase organizativa del trabajo son:

- La convocatoria de estos grupos se transmite generalmente en la virtualidad a partir de un enlace de invitación.
- La extensión y complejidad de un enlace de grupo de WhatsApp lo hace muy difícil de transmitir en un medio radial o televisivo. Por eso es importante que los enlaces de los grupos estén ubicados en un lugar accesible para remitir a los interesados cuando se intervenga en estos espacios.
- Debe ser una convocatoria corta que pueda ser ubicada en publicaciones en Facebook, estados de WhatsApp, enviado a través de listas de distribución de WhatsApp.
- Es recomendable el empleo de afiches de invitación a los grupos, siempre que el enlace se ponga a pie de foto y no se incluya en ella. Debe tomarse en cuenta que los formatos de imagen no permiten que estos enlaces funcionen como hipervínculos.
- La convocatoria debe circularse a través de la mayor cantidad de medios posibles, pero es esencial que se haga a través de los que estén al alcance de las personas convocadas.
- Los horarios de trabajo deben ser definidos, atendiendo a las peculiaridades del grupo meta. Por ejemplo, para el personal de salud y trabajadores, es mejor en la noche para facilitar el acceso de los que se mantienen trabajando durante el día; para jóvenes se organizó un grupo en la tarde y otro en la noche; familias con niñas y niños en la mañana (distante del horario de almuerzo).

Pautas técnicas básicas para el trabajo con los grupos de usuario

- El establecimiento de un contrato. Este es un punto cardinal. En el contrato se fija y acuerda la existencia misma del grupo, su sentido, las razones de la aceptación del ingreso y la interrupción dirigida de algún participante, el ajuste al tema, los pactos de confidencialidad, además de los aspectos formales funcionales.
- Voluntariedad. La inclusión de las personas en los grupos se hace por voluntad propia. Las personas deciden y solicitan participar en un grupo. Con lo que se asume la responsabilidad y los costos de hacerlo.
- Temporalidad. Los grupos de trabajo para su focalización y contención

necesitan demarcar tiempos (cantidad de horas y días de trabajo, horarios), los que se presentan al grupo y son flexibles de modificar, por acuerdo grupal. El trabajo se inicia en sesiones entre una y dos horas de duración –con una delimitación de no menos de una hora, y no más de dos, de acuerdo a la valoración técnica de la coordinación–, de lunes a sábado, en frecuencia semanal y horario pactados con los participantes.

- Apertura. En grupos de WhatsApp, las personas entran y salen según su decisión. No hay una obligatoriedad de participación. Esto no representa una novedad para nuestro trabajo. Algunos de los profesionales lo conocimos de cerca en el trabajo realizado en el Centro de Salud Mental de la Habana Vieja, con grupos abiertos.¹²
- Tematización. El grupo es espacio de legitimidad para cualquier intervención de sus miembros, pero siempre dentro del tema u objeto de trabajo grupal. No se favorecen ni se permiten intervenciones ajenas al contenido de operación del grupo. De hacerlo, se está favoreciendo la digresión y, por tanto, una puerta abierta a la resistencia, o al sabotaje. Este último aspecto es de suma importancia cuando se trata de grupos de WhatsApp.
- Coordinación centrada en el profesional. El grupo se organiza dando una potestad coordinadora y reguladora a los profesionales implicados en la gestión de orientación. La coordinación no es una función delegable a los participantes. Cada grupo temático tiene su equipo coordinador.
- Custodia informativa, confidencialidad. Este es un tema que requiere ser pautado desde el inicio de este trabajo. La información personalizada no es de uso público. Los participantes tienen todo el derecho a hacerlo desde un cierto anonimato (no tienen que utilizar su nombre real). Nadie puede usar la información del grupo para asuntos personales o profesionales ajenos al grupo (informes periodísticos, por ejemplo). El equipo de coordinación es el único capacitado para hacer uso de la información dentro de la normatividad ética y científica que se ha de observar en cualquier actuación profesional. En este sentido es fundamental que sean públicas las normas de trabajo, conocidas y aceptadas por todos los participantes.
- Recuperación informativa. Toda la información emergida en los grupos se procesa por el grupo de coordinación, se trabaja con ella para la preparación misma de las sesiones grupales, y se elabora como parte de la comprensión del proceso (tanto del proceso grupal, como de la situación de crisis que da origen al trabajo de los grupos).

12 Bajo la dirección general del Dr. Hiram Castro, en la década de los setenta, en el Centro de Salud Mental de la Habana Vieja, un grupo de psiquiatras y psicólogos desarrollaron un modelo de trabajo terapéutico en grupo, sustentado en la Teoría de las predisposiciones del Dr. Castro, que funcionaba como un dispositivo abierto. Las personas entraban y salían del grupo, incluso durante la sesión (Castro-López, 1987a, 1987b).

- Especialización y profesionalidad. Los profesionales miembros de los grupos de coordinación han de ser personas con preparación técnica profesional, con formación en psicología, y con experiencia de trabajo en el uso de dispositivos grupales. No se trata de un “grupo de amigos” de WhatsApp, sino de un grupo de trabajo profesional valiéndose de una red social.
- Sobre la bienvenida a nuevos miembros: Es bastante frecuente que entre sesiones se incorporen nuevos miembros y salgan otros. Se recomienda tener elaborado un mensaje tipo de bienvenida a los miembros para colocar en el chat entre sesiones, recordar la tarea del grupo, el horario de las sesiones y el contenido o el tema de la próxima sesión. Eso complementa la contención y bienvenida básica que da la descripción del grupo.

Organización del grupo de orientadores

Este proceso se construye a partir de un conjunto de acuerdos grupales elaborados con fines normativos, con un claro posicionamiento ético, profesional, sin perder el sentido operativo de PsicoGrupos WhatsApp. Para ello, también es necesario crear un chat para el grupo de orientadores donde participan todos los equipos de coordinación de los diferentes grupos temáticos creados.

La tarea de PsicoGrupos WhatsApp es brindar orientación psicológica para un mejor proceso de afrontamiento a la pandemia de la COVID-19. Para ello se trabaja con varios grupos poblacionales, pero también con temáticas de mucho significado psicosocial (por ejemplo: familia y migraciones). En ocasiones, emergen temas pertinentes pero anteriores o no directamente relacionados con la situación epidemiológica. Al respecto, se da respuesta canalizando la demanda a otros espacios, pero el foco del trabajo se centra de nuevo en la tarea. El fin último de este servicio es la orientación psicológica a la población.

En el caso de la experiencia construida como PsicoGrupos WhatsApp, el grupo de orientadores tiene amparo institucional en la Sociedad Cubana de Psicología (SCP). Reconoce la multiplicidad de pertenencias institucionales a lo interno de ésta en sus diferentes secciones, en este caso: Orientación psicológica, Psicodrama, Psicogerontología, InterCreAcción, Clínica, Estudiantil, Psicología y Sociedad. Pero también, las instituciones de origen de los profesionales, como: la Facultad de Psicología, el Centro de Estudios Psicológicos y Sociológicos (CIPS), el Centro de Estudios Demográficos (CEDEM), la Facultad de Ciencias Médicas “Calixto García”, entre muchas otras. Ello, además de fortalecer el trabajo de la SCP, profundiza la necesaria colaboración inter-institucional.

Un elemento fundamental del trabajo es el respeto de las fronteras de tiempo,

tarea y territorio, es decir, cuándo, para qué y dónde, que en términos del servicio a distancia es muy importante comenzar y terminar en tiempo, mantenerse en el objetivo previsto durante la sesión y en el chat como espacio de orientación. Esta es una práctica a respetar desde el propio grupo de orientadores y su proyección en los grupos temáticos.

En el caso del chat de orientadores, se concibe como un espacio abierto de trabajo e intercambio de materiales de forma permanente. Pero también pauta espacios de reuniones sistemáticas para el debate sobre aspectos concernientes a todo el proyecto, en las que se debe respetar el tiempo acordado. Lo mismo se aplica a las reuniones organizadas por los equipos de orientadores de cada uno de los PsicoGrupos. Esas reuniones deben ser concebidas también como espacios de supervisión colectiva.

Para que no quede en un acuerdo tácito, se enfatiza en que una premisa de obligatoria observancia es el respeto a los criterios de los otros. La diversidad es un recurso de trabajo, y el respeto a ella es la base para una labor sana y productiva. Es necesario manejar adecuadamente las discrepancias que puedan producirse, siempre poniendo el respeto como principio para la interacción en el grupo. El grupo de orientadores es un espacio también de crecimiento científico. La mirada del otro es una manera de crecimiento individual y colectivo.

Las producciones colectivas que se realizan desde el grupo de orientadores son responsabilidad grupal, de autoría colectiva.¹³ Los equipos de trabajo pueden realizar producciones científicas a partir de los resultados temáticos, siempre que declaren el contexto y el origen.

Los informes/documentos/artículos serán elaborados por grupos gestores voluntarios quienes crean comisiones a tales efectos. En ese proceso se debe:

- Respetar la labor de la comisión, por la confianza científica depositada en la labor que desarrollan.
- Colocar en tiempo previo la propuesta de informe para propiciar el debate productivo y profundo. Si no se cumple se aplaza la discusión del informe para dar tiempo al análisis de todo el colectivo.
- Enviar en tiempo cada equipo de trabajo o miembro –si la aportación es individual-, los comentarios o aportes para la elaboración del informe. Se debe tratar que sean comentarios específicos y contribuyan al trabajo de la comisión.

¹³ Su firma será la de Colectivo de autores, pues su pertenencia, emergencia, producción y contención institucional es la de PsicoGrupos WhatsApp.

- Aceptar por parte de la comisión las aportaciones y criterios de cada Psicogrupo. Cualquier diferencia se debate en el chat de orientadores colectivamente.

Por último, y no menos importante, se declara que los enlaces creados desde el servicio de orientación psicológica a distancia de PsicoGrupos WhatsApp, avalado por la SCP, no son propiedad personal ni son chats individuales. Son chats creados por este grupo para ofrecer un servicio profesional. El cierre o la retirada de un grupo del servicio, se debe consensuar y no supone mantener la pertenencia de ese enlace. Por la alta responsabilidad que implica asumir este tipo de servicios, una decisión de retirada o cierre de un grupo debe realizarse de forma dialogada y con tiempos previos para cerrar o ceder los enlaces.

Los Psicogrupos WhatsApp y la salud colectiva

Los elementos esenciales referidos constituyen los fundamentos del servicio de orientación psicológica a distancia de PsicoGrupos WhatsApp, un servicio de ayuda profesional sostenido en una concepción de salud colectiva.

La salud colectiva, al decir de Granda (2004)

[...] “es una profunda vocación por transformar nuestra acción en un quehacer humano profundamente comprometido con la vida y con el cuidado de la enfermedad de nuestras poblaciones (una militancia socio-política, en las palabras de Testa); es un intento de construirnos como sujetos salubristas en función a respetar individualidades y apoyar la construcción de ciudadanos; es un intento por crear espacios de aprendizaje para multiplicar las fuerzas del compromiso; es buscar el desarrollo de las ciencias de la salud para potenciar con ellas el desarrollo de la salud y la felicidad, así como la disminución del sufrimiento de los enfermos y controlar las enfermedades controlables; es el empeño porque nuestras instituciones tengan sabor a nosotros a pesar de que cada día nos quieren convencer que no vale la pena lo humano. Esa cosa llamada Salud Colectiva, es algo que vale la pena darle cariño e impulsar su crecimiento porque en última instancia es crear “aquello” que es una gran realidad: la solidaridad para generar el mundo que soñamos”. (p. 2)

Al mismo tiempo supone también cambios a nivel de las concepciones, aptitudes y modos operativos de organizar las diferentes experiencias y procesos que puedan ser tributarios para fortalecer el compromiso social con el sostenimiento y garantía de una salud para toda la población. Se trata de cambios teóricos y metodológicos que implican también a los actores sociales encargados de promover proyectos y acciones con fines salubristas (Zas y López, 2015).

La situación epidemiológica que ha impuesto la COVID-19 a nivel mundial, implica la necesidad de reconocer la promoción y transformación de los actores sociales, en verdaderos sujetos salubristas (Sotolongo, 2012; Flores, 2014).

Ser un sujeto salubrista implica compromiso con un ejercicio social como promotor de salud, con una mirada centrada en la prevención de riesgos, con una cultura salubrista, con un posicionamiento en la realidad, desde la salud como derecho humano y social, desde la ética humana, social y política. Es tener la capacidad de romper esquemas y construir opciones, de negociar para posibilitar propuestas de cambio en espacios de trabajo complejos, de interpretar la respuesta y motivar la participación de la población en la resolución de sus problemas de salud.

PsicoGrupos WhatsApp ha promovido la formación de orientadores con esta ideología y, desde las acciones de orientación psicológica grupal emprendidas, ha logrado propiciar un espacio donde la población comprenda que la salud de todos es una responsabilidad que compete a cada una de las personas. Por esos caminos transcurre el aporte del enfoque psicosocial al afrontamiento de la pandemia COVID-19 y el mayor bienestar personal, grupal y social. Es posible.

Implementación del servicio de orientación psicológica a distancia PsicoGrupos WhatsApp

En este apartado se analiza el proceso desarrollado —como resultado— al implementar la intervención realizada en este servicio. Se inicia por la caracterización y funcionamiento de los chats creados, los recursos técnicos y las dinámicas grupales. Luego, las problemáticas identificadas en los grupos y en relación con ellas, las recomendaciones elaboradas como contribuciones a la gestión institucional de la pandemia. Por último, se presentan los aprendizajes durante la implementación del servicio.

Caracterización y funcionamiento de los chats. Recursos técnicos y dinámicas grupales

El servicio de orientación psicológica a distancia por WhatsApp en Cuba comenzó el 26 de marzo de 2020, ante la urgencia sanitaria producto de la pandemia COVID-19. Desde esa fecha empezaron a brindar servicios a la población siete PsicoGrupos:

- Grupo Psico-Orienta jóvenes (con 2 chat de WhatsApp)
- Grupo Personal de salud y servicios
- Grupo Personas mayores y cuidadores
- Grupo Familia y migraciones
- Grupo Familias con niñas, niños y adolescentes (con 2 chat de WhatsApp)

Posteriormente, se abrieron en diferentes momentos otros diez PsicoGrupos:

- Grupo Adultos vs COVID-19 (comenzó el 6 de abril)
- Grupo Diverso LGTBIQ+ (comenzó el 23 de abril)
- Grupo Familiares y amigos vs COVID-19 (comenzó el 24 de abril)
- **Grupo Psico-Orienta Universidad (comenzó el 25 de abril)**
- Grupo Psico-Orienta Emprendedores (comenzó el 6 de mayo)
- Grupo Psico-Orienta COVID-19-VIH (comenzó el 28 de mayo)
- Grupo Familias con niñas, niños y adolescentes (el G3-30 de abril y el G4-14 de mayo)
- Grupo Extranjeros (comenzó con 2 chat, en inglés y en español, el 6 de mayo)

En total, fueron abiertos 17 chats, aunque antes del cierre general del servicio se producen varias modificaciones. El grupo Extranjeros, con sus dos chats, cerró antes del servicio (el 6 de mayo) por baja demanda de los usuarios. El grupo Familias con niñas, niños y adolescentes, con sus cuatro chats, se retiró del servicio antes del cierre (el 3 junio); se les ceden los enlaces correspondientes a esta temática para que mantengan la atención sin afectar a esa población específica; y se pasan a centrar el servicio de orientación desde el Centro de Orientación y Atención Psicológica (COAP), de la Facultad de Psicología. Lo más importante es dejar constancia, con independencia del procedimiento seguido en la retirada del servicio, la decisión de preservar el trabajo realizado como antecedente referencial para representar a Cuba ante la UNICEF en un proyecto donde se inserta esa temática para el estudio de menores afectados por la COVID-19. Ante esta situación, se amplía el alcance del grupo Familiares y amigos vs COVID-19 y se cambia el nombre (el 12 junio) a grupo Familia, Infancia y Adolescencia vs COVID-19, modificación que se discute entre los orientadores y se acuerda entre usuarios y orientadores.

Cantidad de sesiones y frecuencia en la semana: La información para realizar el análisis se sistematiza en la **Tabla 3**, donde se distribuyen los 17 chats creados y se describen según la cantidad de sesiones, frecuencia y horarios de trabajo, el total de horas semanales por chat y el total de horas de trabajo grupal en general.

Tabla 3. Cantidad de sesiones y frecuencia en la semana

Psicogrupo	Cantidad de sesiones	Frecuencia y horarios	Total de horas semanales	Total horas de trabajo grupal
1. Psico-Orienta Jóvenes I	47	26.03 al 14.04 lunes a viernes (4:00 p.m – 5:00 p.m)	5	47
		14.04 al 04.05 lunes a viernes (8:30 p.m – 9:30 p.m)	5	
		4.05 al 03.06 lunes, miércoles y viernes (8:30 p.m – 9:30 p.m)	3	
		03.06 al 26.06 lunes y viernes (8:30 p.m – 9:30 p.m)	2	
2. Psico-Orienta Jóvenes II	47	26.03 al 14.04 lunes a viernes (4:00 p.m – 5:00 p.m)	5	47
		14.04 al 04.05 lunes a viernes (5:00 p.m – 6:00 p.m)	5	
		4.05 al 03.06 lunes, miércoles y viernes (5:00 p.m – 6:00 p.m)	3	
		03.06 al 26.06 lunes y viernes (5:00 p.m – 6:00 p.m)	2	

3. Personal de salud y servicios	55	26.03 al 01.04 lunes a viernes (9:00 p.m – 11:00 p.m)	10	85
		02.04 al 19.05 lunes a viernes (9:00 p.m– 10:30 p.m)	7:30	
		20.05 al 12.06 lunes, miércoles y viernes (9:00 p.m – 10:30 p.m)	4:30	
		15.06 al 18.06 lunes y jueves (9:00 p.m – 10:30 p.m)	3	
		25.06 al 9.07 jueves (9:00 p.m – 10:30 p.m)	1:30	

4. Personas mayores y cuidadores	45	26.03 al 10.04 lunes a viernes (9:00 a.m – 11:00 a.m)	10	82
		10.04 al 22.05 lunes, miércoles y viernes (9:00 a.m – 11:00 a.m)	6	
		22.05 al 12.06 lunes, miércoles y viernes (10:00 a.m – 11:30 a.m)	4:30	
		12.06 al 26.06 lunes y viernes (10:00 a.m – 11:30 a.m)	3	
		26.06 al 10.07 viernes (10:00 a.m – 11:30 a.m)	1:30	

5. Familia y Migraciones	45	26.03 al 10.04 lunes a viernes (2:00 p.m – 3:00 p.m)	5	45
		10.04 al 29.05 lunes, miércoles y viernes (2:00 p.m – 3:00 p.m)	3	
		29.05 al 26.06 lunes y viernes (2:00 p.m – 3:00 p.m)	2	
		26.06 al 13.07 lunes (2:00 p.m – 3:00 p.m)	1	
6. Adultos vs COVID-19	39	06.04 al 04.05 lunes a viernes (4:00 p.m – 5:00 p.m)	5	39
		04.05 al 01.06 lunes, miércoles y viernes (4:00 p.m – 5:00 p.m)	3	
		01.06 al 19.06 lunes, miércoles y viernes (4:00 p.m – 5:00 p.m)	2	
7. Grupo Diverso LGBTQI+	31	23.04 al 29.05 martes, jueves y viernes (4:00 p.m – 5:00 p.m)	3	31
		29.05 al 30.06 martes y jueves (4:00 p.m – 5:00 p.m)	2	
		30.06 al 28.07 martes (4:00 p.m – 5:00 p.m)	1	
		28.07 al 12.08 martes (5:00 p.m – 6:00 p.m)	1	

8. Familiares y amigos vs COVID-19	28	24.04 al 11.05 lunes, miércoles y viernes (5:00 p.m – 6:00 p.m)	3	37
		12.05 al 10.07 martes y viernes (5:00 p.m – 6:30 p.m)	3	
		10.07 al 17.07 viernes (5:00 p.m – 6:30 p.m)	1:30	
9. Psico-Orienta-Universidad	17	25.04 al 29.04 sábado (6:30 p.m – 08:00 p.m)	1:30	25
		29.04 al 20.06 miércoles y sábados (6:30 p.m – 8:00 p.m)	3	
10. Psico-Orienta Emprendedores	9	Miércoles (10:00 a.m – 11:00 a.m)	1	9
11. Psico-Orienta COVID-VIH	8	Jueves (2:30 p.m – 4:00 p.m)	1:30	12
12. Madres y padres con niñas, niños y adolescentes 1	37	26.03 al 10.04 lunes a viernes (9:00 a.m– 11:00 a.m)	10	47
		10.04 al 24.04 lunes a viernes (9:00 a.m – 10:00 a.m)	5	
		24.04 al 03.06 lunes, miércoles y viernes (9:00 a.m – 10:00 a.m)	3	
13. Madres y padres con niñas, niños y adolescentes 2	35	30.03 al 10.04 lunes a viernes (9:00 a.m – 11:00 a.m)	10	45
		10.04 al 24.04 lunes a viernes (9:00 a.m – 10:0 a.m)	5	
		24.04 al 03.06 lunes, miércoles y viernes (9:00 a.m– 10:00 a.m)	3	

14. Madres y padres con niñas, niños y adolescentes 3	10	30.04 al 03.06 martes y jueves (9:00 a.m – 10:00 a.m)	2	10
15. Madres y padres con niñas, niños y adolescentes 4	6	14.05 al 03.06 martes y jueves (9:00 a.m – 10:00 a.m)	2	6
16. Extranjeros (Inglés)	6	Lunes y Miércoles (4:00 p.m – 5:00 p.m)	2	6
17. Extranjeros (Español)	6	Martes y Jueves (4:00 p.m – 5:00 p.m)	2	6

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la Tabla 3, la frecuencia de los grupos describe una cronología diferenciada por chats, la que se fue modificando en función de los momentos grupales, las características de la temática y el propio desarrollo y evolución de la emergencia sanitaria en Cuba. Las sesiones grupales oscilan entre 1 y 2 horas de duración, lo cual es suficiente para la orientación y cumple con las bases descritas para este trabajo. Cada grupo tenía su propia dinámica y en función de eso se determina la variedad de frecuencias, horarios y total de horas semanales, así como el total de horas de trabajo grupal. Se evidencia la necesidad de ir creando nuevos grupos o abriendo nuevos chats en la misma temática, proceso que se desarrolla en función de las demandas sobre diversas temáticas y grupos poblacionales no alcanzados inicialmente. Razón por la cual permanece aún activo uno de los grupos.

En la **Tabla 4** se describen los datos generales del servicio implementado, con 20 semanas de trabajo y con la participación de 17 PsicoGrupos. Se desarrollaron un total de 471 sesiones de orientación psicológica a distancia, las que implican un total de 580 horas de trabajo grupal. Además, se realizaron (305) consultas de atención individualizada, las que se producen a solicitud de los usuarios por privado o por derivación de los orientadores que identifican la necesidad de atención individual durante la sesión de trabajo grupal. Por lo general, se da seguimiento por el chat privado con diferente cantidad de sesiones y siempre en estrecha conexión con el trabajo en la sesión grupal. En caso necesario, también se derivan los casos a consultas especializadas disponibles que se integran a este servicio. Los datos generales descritos tienen un comportamiento diferenciado por cada grupo y evidencian que las temáticas de mayor atención individualizada ofrecida se relacionan con las familias, en los PsicoGrupos de Madres y Padres con niños, niñas y adolescentes y en el de Familia y Migraciones; asimismo en la atención al grupo

personal de salud y servicios, al de Adultos vs COVID-19 y al de Adultos mayores y cuidadores (Anexo 9)

Tabla 4. Datos generales del servicio de PsicoGrupos en WhatsApp

Total de PsicoGrupos que integran el servicio	Total de semanas de trabajo	Total de sesiones	Total de horas de trabajo grupal	Total aproximado de participantes de todos los PsicoGrupos	Total de atenciones individualizadas
17	20	471	580	2846	305

Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, se constata que la cifra de miembros de cada chat es relativamente estable, mientras que la cantidad de miembros activos participando durante la sesión o en línea leyendo sin intervenir directamente, es más variable y puede oscilar entre los diferentes grupos. Una estimación aproximada podría considerar que en cada chat por sesión grupal hay activos casi una décima parte de los usuarios y alrededor de la mitad están en línea leyendo. Sin embargo, la experiencia práctica demuestra que este servicio a distancia ofrece la oportunidad de acceso a las orientaciones a todos los usuarios, dado que queda disponible en el chat y las pueden leer en cualquier momento.

En general, el total de usuarios de todos los chats en conjunto asciende a 2846 personas, las que accedieron al servicio de los PsicoGrupos. El comportamiento promedio en las sesiones de trabajo fue estimado para cada chat en aproximadamente 12 miembros activos en el chat y 43 miembros en línea leyendo por cada sesión.

Sobre la organización del servicio

En el desarrollo de las sesiones se tienen en cuenta los siguientes puntos esenciales para la organización del servicio. En cada uno de los chats han sido puestos en práctica y se confirma la necesidad de respetar su aplicación en todo servicio a distancia. Desde esta experiencia se constata:

- En el grupo se trabaja con tres nociones básicas. Tarea: brindar orientación sobre..., brindar orientación a...; Tiempo: se definen y respetan los horarios de trabajo acordados con anticipación; y Territorio: el grupo de WhatsApp como espacio o lugar de trabajo común.
- WhatsApp ofrece la opción de abrir el grupo (todos los participantes pueden escribir) o cerrar el grupo (escriben solo los administradores).

Dada la naturaleza del objetivo de los PsicoGrupos WhatsApp que es brindar contención, apoyo y orientación psicológica, esta experiencia confirma el respeto a las fronteras de tiempo y se recomienda, en este caso, mantener el grupo cerrado y abrirlo a todos los participantes sólo en el horario de la sesión. Por excepción y para una tarea concreta, se abre el grupo por un tiempo específico, previo acuerdo grupal definido en la sesión de trabajo.

- Los coordinadores de los chats tampoco escriben o envían información fuera de los horarios de trabajo. Es decir, que los grupos están cerrados para coordinadores y miembros. Enviar información fuera de esos espacios puede generar una ruptura de la frontera de tiempo y puede llevar al grupo de WhatsApp a otra finalidad más de transmisión-recepción de información, perdiendo la esencia del trabajo de orientación en las sesiones de estos grupos.
- La sesión de trabajo se estructura en varios momentos, que pueden ser (Anexo 10):
 - Saludos: Cuando se abre el grupo se dan unos minutos para saludarse. Es útil porque la coordinación puede observar cuántas personas están en línea.
 - Presentación de la coordinación de la sesión: Cuando son varios coordinadores se sugiere en cada caso decir quiénes estarán a cargo de la coordinación de la sesión, así como la institución de origen. WhatsApp es una herramienta en la que se reproducen muchos grupos y es importante brindar la institución que respalda el trabajo a realizar. El momento de la presentación es importante en la primera sesión y puede que no sea necesario después, si la coordinación es estable y los miembros también. Cuando hay muchos nuevos miembros es bueno decirlo y presentarse nuevamente.
 - Compartir las normas de trabajo: El establecimiento de las normas es necesario para el éxito del grupo. Es necesario recordarlas en cada sesión, puede ser útil para mantener en sintonía al grupo o por la incorporación de varios miembros. Se explicita en cada sesión y se comparten.
 - Presentación del tema: Primeras intervenciones. Seguir el hilo de lo que se está planteando y no interrumpir abruptamente los intercambios entre los miembros.
 - Puede ser útil realizar un primer corte en la sesión para sistematizar la información. Esto es importante cuando son muchas intervenciones y también cuando hay prolongados silencios.
 - En los momentos finales se recomienda realizar un ejercicio de pensamiento sobre alternativas de acción. Se puede dejar una

actividad de enlace con la siguiente sesión.

- Cierre de la sesión: Se puede trabajar con las sensaciones al momento de culminar la sesión. Es recomendable que al despedir se reiterar el momento del nuevo encuentro.
- Es posible que los coordinadores durante la sesión identifiquen que algún miembro necesita recibir atención individualizada. Le pueden indicar que le escriban al privado o escribirle al privado a la persona. Del mismo modo, los coordinadores pueden recibir solicitudes durante el desarrollo de la sesión. Es importante, para respetar las fronteras del grupo, no comenzar la atención individualizada durante el desarrollo de la sesión. Preservar el trabajo grupal y articular el trabajo individual.
- Cada grupo establece dinámicas diferentes asociadas a las peculiaridades del trabajo. En algunos grupos puede trabajarse solo a través de mensajes de texto, sin audios ni imágenes; en otros el intercambio de audios y/o imágenes puede ocurrir en ambas direcciones. Debe tenerse en cuenta que materiales audiovisuales (audios e imágenes) tienen de positivo la ilustración con matices del mensaje a transmitir, pero puede ocurrir el “desfase” del proceso grupal, pues toma más tiempo su descarga y procesamiento. Este último elemento dependiendo de la velocidad de conexión tanto de los coordinadores como de los participantes, y puede elevar el consumo de datos y su costo.
- La distribución de roles en la coordinación previamente es muy importante. Debe quedar establecido quién conduce y cómo se distribuye la atención a las intervenciones de los miembros. Para esto último es útil el trabajo en paralelo en el chat de la coordinación.
- Los coordinadores pueden responder todos a una intervención de un mismo miembro del grupo. La ventaja es que puede tener perspectivas diferentes sobre un mismo asunto. Sin embargo, también se corre el riesgo de reiterar información, de volver una y otra vez sobre un asunto y no avanzar o cortar el hilo de análisis que otro coordinador está tratando de llevar, así como brindar caminos reflexivos diferentes que el sujeto pueda no conciliar. Por eso es recomendable la distribución de atención a los sujetos del grupo a través del chat de coordinación.
- En un grupo de WhatsApp puede ser fácilmente extraviada una respuesta lo que puede conducir a malestar en algunos miembros por no haber sido atendida o ignorada una petición. Por eso se recomienda que los coordinadores empleen la herramienta de desplazar la burbuja que se responde a la derecha para personalizar la intervención como respuesta a esa persona.
- WhatsApp no es solo una herramienta en la distancia (que ya en sí es un reto), sino que solo trabaja con una parte de la comunicación (escrita la mayoría de las ocasiones). No podemos determinar con facilidad el estado emocional del que escribe ni los matices con lo que lo hace.

Por eso se sugiere:

- Evitar el empleo de adjetivos, así como interpretaciones que normalmente se comunicarían con el lenguaje no verbal, y emplear con más frecuencia expresiones como: “pareciera que...; entiendo que...; por lo que le parece que...”.
- Es importante indagar, no asumir. Emplear recursos propios de la orientación psicológica: devolver con preguntas para que explique más lo que siente y/o cree; pedir mayores descripciones.
- No emplear signos de puntuación repetidos, ni mayúsculas. Por ejemplo: “si te genera malestar, por qué lo haces?????” Los signos de puntuación reiterados pueden ser interpretados de muchos modos por aquel que lo lee, incluso evitar las mayúsculas porque se asocian a gritos online.
- Es importante estar al tanto de la emergencia de roles. La lectura de la producción del grupo, más allá de los sujetos, le puede indicar a la coordinación el impacto de determinados temas, tipos de intervenciones, materiales. Con independencia de si se trata de una sesión temática o abierta, la emergencia de roles y temas, puede señalar la necesidad de flexibilizar ese diseño y atender las emergencias y sus significados.
- Es importante esclarecer siempre quién abre el grupo a la hora exacta y lo cierra cuando estaba previsto. En caso de que ocurriese, si el grupo trabajara unos minutos más, se comunicará al colectivo, y se estará al tanto del cuidado de la frontera del tiempo de trabajo grupal.
- Los reportes al finalizar la sesión son parte del trabajo de la coordinación y tiene mucha utilidad como herramienta de análisis del trabajo y su continuidad, sobre todo en los casos en los que se rotan las coordinaciones. Además, permite compartir la experiencia de trabajo y asumir propuestas, aprendizajes, ideas de trabajo que se hacen en un grupo y son útiles tal vez para otros grupos. De esta manera, también facilita el trabajo de sistematización.

Sobre Pautas operativas para proceder

Sobre la base de lo acontecido durante la realización del trabajo con los grupos, entendimos conveniente elaborar nuestra experiencia con el sentido de compartir recomendaciones dirigidas a las psicólogas y psicólogos que se propongan organizar un servicio de orientación psicológica a distancia. Con esas pautas se garantizó la operatividad utilizando grupos de WhatsApp ante la emergencia de la COVID-19 en Cuba, extensibles a otras experiencias. Para proceder es necesario:

Organizar el equipo primario de trabajo

Los coordinadores primarios del grupo profesional, que son los que inician la labor,

deben identificar y seleccionar profesionales que tengan experiencia en el trabajo de orientación psicológica, y dialogar de conjunto sobre las diversas áreas en las que cada uno puede brindar sus conocimientos. Asimismo, hacer esta identificación y las propuestas derivadas, en base a las temáticas que emergen y que se detectan por diferentes vías (los foros de debate en los medios digitales, el rumoreo comunitario y barrial, los contactos diversos con la población, la información oficial publicada).

Encuadre básico del servicio

Este grupo o equipo primario, toma las primeras decisiones —algunas sujetas a modificación una vez que el grupo de trabajo profesional esté constituido— vinculadas sobre todo al medio técnico con el que se trabajará (en nuestra experiencia, WhatsApp), las formas de participación de los profesionales, los compromisos primarios, la forma en que se trabajará.

Convocatoria a los psicólogos y psicólogas a participar en la propuesta

El grupo de profesionales que se identifica es convocado a ser parte del equipo de trabajo. Se les convoca y les explican los objetivos generales del trabajo, las propuestas iniciales de modos de operación, el sentido profesional del trabajo.

Se debe solicitar el compromiso de ellos en participar, para lo que es conveniente tener listo un documento básico de compromiso:

- Trabajar en el equipo en coherencia con las normas que se establecen
- Dedicación inexcusable a los horarios de contacto con los usuarios
- Asunción de las normativas profesionales de trabajo y las pautas normativas de trabajo con grupos
- Participación en las elaboraciones conjuntas del equipo de profesionales
- Promover las posibilidades del servicio
- Construir de conjunto los posibles grupos a trabajar y conformar los equipos de trabajo

Organización de los equipos de trabajo

Se conforman los equipos de trabajo (los equipos de profesionales, psicólogos y psicólogas). En cada uno de los equipos de trabajo que atenderá a cada grupo temático de WhatsApp, se deben incorporar como mínimo dos psicólogos/os, para poder coordinar el trabajo en el chat.

A esta altura es conveniente crear dos chats:

- Chat de equipo de coordinación primario, o chat de orientadores: En este

chat participarían los orientadores que atenderán a los diferentes grupos de la población. Es un chat dedicado a la organización de todo el servicio en general, y debe constituirse bajo normas de trabajo, y normas éticas de funcionamiento dirigidas a analizar y mantener la calidad del servicio profesional que se ofrece.

- Chat de cada uno de los equipos de coordinación: Cada equipo de coordinación que atiende a un grupo específico de la población, crea este chat para preparar las sesiones de orientación, realizar las reuniones de retroalimentación de cada una, y comunicarse durante la coordinación del chat, cualquier emergencia, indicación para mejorar el trabajo de orientación grupal o la decisión de derivar casos a la atención individual.

Elaboración de las normas de trabajo en el chat

Estas normas deben ser comunes para todos los grupos. Las pautas organizativas básicas deben estar contenidas en las normas de trabajo, pero estas últimas las trascienden toda vez que ya hay una definición temática, y un equipo de trabajo sobre el tema (que debe establecer sus propias formas de funcionamiento de cara al grupo temático).

Las normas de trabajo en el chat se pueden (deben) enriquecer en la medida en que emerjan asuntos no previstos en el ejercicio de este. Estas normas adicionales pueden ser propuestas por el equipo de coordinación, o por los miembros del chat. En este último caso, debe tener la aprobación del equipo de coordinación.

Es importante recalcar que no se habla de un grupo de autoayuda, sino de una intervención profesional en orientación psicológica, que en este sentido define una relación asimétrica, en tanto la presencia de un profesional que ejerce como tal en el grupo.

Creación de cada uno de los chats

Cada chat debe tener su denominación, en la que debe quedar explícito el contenido específico del chat, de modo que convoque a los usuarios esperados de dicho chat. Asimismo, deben estar precisos sus objetivos, horarios de trabajo, y los enlaces a cada grupo. Aunque WhatsApp es un medio conocido, es bueno familiarizar al grupo con el recurso técnico de conformar grupos en WhatsApp.

Elaborar la convocatoria que se va a dar a conocer a la población

Este es un paso fundamental. La convocatoria será más o menos efectiva, en la medida en que sea correctamente elaborada. Por efectiva se entiende no solo el

“arrastre” de miembros potenciales, sino que estos sean los que corresponden a cada grupo.

Algunos elementos a tomar en cuenta para la elaboración de la convocatoria son:

- Usar un lenguaje claro, preciso y adecuado a la población meta. Sin tecnicismos.
- Uso de frases sugestivas, atractivas, siempre en positivo.
- Que sea concisa, centrada en lo necesario (no más de tres párrafos).
- Usar alguna imagen (tipo logo) que identifique al grupo WhatsApp.
- La pertenencia institucional como legitimidad del grupo.

Señalar con precisión:

- Los objetivos, el sentido profesional del trabajo, y sus intenciones.
- Los posibles participantes.
- El modo de operación.
- Los diferentes grupos, y una información mínima de cada uno.
- Las formas de vincularse a los grupos, las direcciones de los chats.

Divulgación de la convocatoria

Como se señaló antes, la divulgación de la convocatoria es un paso fundamental. Se pueden usar las mismas redes sociales, preferiblemente las profesionales, así como también de preferencia la prensa digital toda vez que es más contentiva de la población meta.

Inicio del trabajo en cada uno de los grupos

El trabajo, como todo ejercicio profesional requiere preparación, previsión y respuesta rápida emergente. Por eso, cada equipo de coordinadores realiza una sesión preparatoria de diagnóstico, levantando las problemáticas esenciales que se comenzarán a tratar el siguiente día, en el grupo de trabajo. Por supuesto, el diagnóstico de las problemáticas es diario, es lo que ayuda a organizar la siguiente sesión y el continuo de las todas sesiones.

Es importante la preparación teórica sobre el tema que va a tratarse. En el caso de nuestra experiencia: todo aquello vinculado con la situación de la COVID-19. Buscar datos, actualizarse, estudiar otras experiencias que realizan profesionales de la psicología en otros países.

Distribución de las tareas

Cada equipo coordinador debe organizar la sesión, distribuir las tareas pendientes, tanto de preparación, durante el chat (por ejemplo, es posible acordar que cada uno de los miembros del equipo trabajará un tema, y mientras uno trabaja su tema, otro observa, atiende y responde a las personas que entran al chat, o pone mensajes), así como de la posterior relatoría.

Es imprescindible observar, además, las demandas de atención personalizada que puedan surgir, y brindar la posibilidad para que esto ocurra. Articular el trabajo del equipo coordinador es tan importante en estos casos como lo sería en una sesión de trabajo presencial.

Elaboración de relatorías

La relatoría de cada sesión debe hacerse diariamente y ponerse a la disposición del grupo extenso de coordinadores (entiéndase todos los profesionales participantes), de modo que ellos puedan intercambiar experiencias. Esto permite, en caso de necesidad, derivar un miembro del chat (un caso) a otro grupo, o hacer derivaciones personalizadas a algún especialista, previo consentimiento de este.

La relatoría deviene importante material de trabajo ulterior, de gran utilidad para ayudar a caracterizar el fenómeno de crisis en la población. El registro sistemático de cada grupo aporta un conjunto de problemáticas a nivel de lo psicológico, que es necesario sistematizar y compartir. Además, identifica los recursos y herramientas que se comparten. Al mismo tiempo, es una memoria documental sobre la que se puede volver en busca de nuevos hallazgos.

Encuentro de los grupos de coordinadores

El grupo de coordinadores en extenso, debe organizar horarios de encuentro de forma sistemática, para compartir experiencias, realizar reajustes de trabajo, decidir abrir nuevos grupos o cerrar algunos, solicitar por necesidad la presencia de nuevos integrantes, debatir situaciones y tomar decisiones sobre la organización y contenidos a trabajar. También se instituye como grupo para el apoyo y la supervisión técnica. En nuestra experiencia, como mínimo el grupo de los coordinadores se reunía una vez por semana (todos los miércoles a las 5:00 p.m.), y, en ocasiones, más de una vez a la semana para discutir temas urgentes (Anexo 11).

Organización y realización de las acciones de supervisión

La supervisión es consustancial al trabajo de los grupos; puede partir de la observación in situ, en tiempo real (el supervisor tiene acceso en tiempo real a

lo que está sucediendo en el grupo), puede tomar como base las relatorías, o el trabajo dentro del grupo de coordinadores (Anexo 12).

La valoración del servicio

Este es un aspecto fundamental del trabajo en los grupos, y los PsicoGrupos WhatsApp no deben ser una excepción. La valoración del trabajo se debe hacer durante todo el período en el que se esté trabajando. Una evaluación del trabajo, por parte de los coordinadores, al finalizar cada sesión, es condición necesaria para proyectar la próxima. Una evaluación parcial del servicio, por parte de los usuarios y una por los especialistas, es un elemento de gran ayuda para corregir dificultades. Una evaluación final, que recoja las percepciones, vivencias, valoraciones e impactos percibidos por los usuarios, supone la posibilidad de desarrollos ulteriores mejorados. Una estimación final desde los especialistas, abre la posibilidad a la actualización, enriquecimiento y mejoramiento del proceso total de intervención.

Dinámica de trabajo grupal

La dinámica de los grupos ha sido de manera general favorecedora para el trabajo de orientación psicológica a distancia. Cada grupo, desde su experiencia y particularidad, vivió procesos y dinámicas diferentes, se nutrió de los aprendizajes de otros grupos y logró un espacio de interacciones saludables en función de la meta grupal.

La distribución de roles

En cada grupo existen roles de coordinadores y de participantes o miembros de las sesiones. Al interno del grupo de coordinación, los roles en algunos grupos solían rotarse de manera que no siempre eran los mismos coordinadores y co-coordinadores en cada sesión. También existían en algunos grupos otros roles correspondientes al equipo de coordinación como observadores y supervisores.

El rol de coordinadores como guías y acompañantes del trabajo grupal, facilitadores de la construcción colectiva.

Para el ejercicio del rol de los orientadores, el trabajo en equipo, la confianza y seguridad en el desempeño de los colegas es un eje fundamental que debe verse fortalecido con cada acción colectiva.

El diseño de las sesiones

Se hace imprescindible un encuadre inicial, donde se presentan las normas, el tema de la sesión (aunque sea libre), el tiempo de trabajo y los roles del equipo

de coordinación de cada sesión. Existen momentos de introducción, desarrollo y cierre de cada sesión que siempre deben ser guiados por los coordinadores.

Se recomienda crear un cronograma de temáticas a trabajar en las sesiones, en función de las demandas de los miembros y dejar sesiones de tema libre. Se puede corroborar la efectividad de un diseño pre-establecido.

Para el diseño de las sesiones, los coordinadores cuentan con un chat propio donde se reúne todo el equipo antes de cada sesión para prepararla, definir roles, socializar materiales y ponerse de acuerdo. De igual modo, se reúnen luego de concluida cada sesión, para evaluar el proceso general y elaborar reporte.

En el grupo

- El grupo se concibe como un espacio de contención, confianza y apoyo entre los propios participantes. La cooperación es la principal característica de la dinámica de funcionamiento de estos grupos.
- La mayoría de las personas que participan activamente en los chats son habituales, lo que muestra una sistematicidad en los participantes.
- Los participantes poco a poco comienzan a centrarse en la tarea grupal y a velar por el respeto de las normas.
- Los participantes comparten experiencias de avances con relación a las preocupaciones por las que entraron a los grupos.
- Existen momentos de silencio durante las sesiones que pueden responder a diferentes procesos, es importante respetar los silencios e interpretarlos con ayuda del grupo (por ejemplo, silencios de elaboración, de discernimiento, de sorpresa, de indiferencia)
- La entrada y salida de los miembros del grupo es un proceso normal que se debe legitimar y trabajar. Esto responde a múltiples factores.
- La diversidad de los participantes en muchos grupos constituye una fortaleza grupal que debe ser aprovechada y nunca invisibilizada.
- Existen miembros saboteadores de la dinámica del grupo y ante comentarios insultantes y violación de las normas ha sido necesario expulsar a algunos miembros, aunque en ocasiones, los propios participantes del grupo silencian, ignoran o enfrentan a estas personas con sus comentarios en función de la tarea.
- Es más favorable para la dinámica grupal las reflexiones, materiales para debatir o trabajar, que preguntas directas.
- Es fundamental trabajar con los propios recursos (infografías, audiovisuales, imágenes, documentos) que los participantes traen al grupo.
- Debido a la incorporación constante de nuevos participantes suele ocurrir que vuelven a salir temas ya trabajados en sesiones anteriores. Para esto es importante apoyarse en los miembros con más experiencias

y sus aprendizajes. Se evidencia aprendizaje grupal cuando nuevos integrantes solicitan trabajar temas abordados y el grupo responde con retroalimentación.

- A medida que avanzan las sesiones los participantes identifican un mayor sentido de pertenencia al grupo y su tarea; la cooperación entre los miembros del grupo; apoyo a las propuestas de los otros y del equipo de coordinación. Los miembros con mayor experiencia acompañan y ayudan con empatía y solidaridad a los demás. Algunos grupos se han considerado a sí mismos como “una gran familia”. Confianza para compartir situaciones de la vida cotidiana.
- En cierto momento de desarrollo grupal los miembros están más centrados en compartir sugerencias para otros que en mostrar malestares personales. Se comparten actividades realizadas en casas y los progresos alcanzados con el grupo. Identificación de unos miembros con otros a razón de vivencias semejantes.
- Comunicación positiva que facilita el intercambio en el grupo. Fluidez y expresiones de cohesión grupal.
- Valoración positiva de los PsicoGrupos. Aumento y mantenimiento de la expresión de emociones y experiencias positivas por parte de los participantes. Devolución de agradecimiento, manifestación de sentimientos de apoyo y acompañamiento a la coordinación.
- Retroalimentación de los miembros del grupo con evidencias de actividades emprendidas y puesta en práctica de recomendaciones.
- Satisfacción explícita por parte de los miembros del grupo de acuerdo a las temáticas abordadas y en correspondencia con las expectativas iniciales.
- Los miembros reconocen transformaciones logradas y lo relacionan con la fuerza que se genera en el desarrollo grupal.
- Participantes que son atendidos por privados hablan por primera vez en el grupo.
- Demandas de los participantes que sobrepasan la situación generada por la COVID-19. Cada vez las inquietudes tienen menos relación con la COVID-19. Durante las sesiones con temática libre los participantes plantean preocupaciones que tienen que ver con formas estables de funcionar antes del contexto de aislamiento físico.
- Fluctúa la motivación de los participantes por compartir en los chats. Se observa que las participaciones disminuyen y la dinámica es más lenta. Varios grupos entran en sintonía con la nueva fase de recuperación de la pandemia en Cuba.
- Aparecen ciertas ansiedades ante la posibilidad de cierre. Recomiendan mantener los grupos después de la pandemia. Aparecen intercambios para despedidas y señales de continuidad como la creación de otros grupos propios de WhatsApp.

Recursos técnicos más utilizados

La variedad de recursos empleados para el desarrollo de las sesiones grupales es muy amplia. Se adaptan a las redes sociales técnicas e instrumentos tradicionales de apoyo psicológico y se aprovechan también las herramientas de multimedia que brinda WhatsApp para facilitar la interacción y el dinamismo en cada grupo. De esta manera, ha sido muy útil compartir en los grupos infografías, enlaces, artículos, documentos y audiovisuales como herramientas de apoyo, para promover el debate y para brindar información (Anexo 5).

A continuación, se presentan un conjunto de técnicas, instrumentos, ejercicios y recursos en general que resultaron de utilidad para esta experiencia de orientación psicológica a distancia:

- Instrumentos de información como la repetición o el replanteo de sugerencias pendientes para motivar la participación en momentos de silencio, o en el intermedio de las sesiones.
- Instrumentos para dar información como la sumarización, donde se dedican espacios al inicio para recuperar acciones que los miembros han interpretado o temáticas que se han abordado; así como al final de la sesión donde se resume lo abordado en esta.
- Instrumento de elaboración, para reorganizar y construir un nuevo conocimiento (propuesta del grupo de Familia y Migraciones): Bien-estar... Estar-bien...Estar, dónde, con quién, para qué, por qué...; Bien... (qué significa para cada miembro de la familia); uso de refranes y frases conocidas.
- Ejercicios de arteterapia para mejorar estados emocionales y potenciar la creatividad (grupo Familia y Migraciones). La creatividad no solo asociada a la creación artística, sino como medio de resiliencia en la vida cotidiana, además se reconoce como un elemento importante para potenciar el autocuidado.
- Técnicas proyectivas como: asociaciones libres sobre el trabajo en la sesión como cierre, o para comenzar a trabajar sobre una temática en específico; “Tienda Mágica” para comprar lo que quieran y necesiten, recurso que ayuda a dinamizar contenidos subjetivos, valores, aspiraciones, necesidades, proyectos, sueños, de manera espontánea y creativa. Existen dependientes o vendedores de la tienda (los coordinadores del grupo) y los compradores o clientes (los miembros del grupo que no están en ese momento coordinando). El objetivo es dar de ambas partes cualidades, aprendizajes, valores que nos hagan crecer, reflexionar y ganar. Es una manera creadora y espontánea para continuar adquiriendo aprendizajes, esta vez, a través del juego.
- El uso de los juegos como herramienta para la satisfacción de las

necesidades recreativas, el intercambio familiar y la conexión con los otros. Juegos como: UNIVERSIJUEGO y Crucígrama con el objetivo de sistematizar los conocimientos sobre las universidades y carreras. Juego de roles (como recurso para trabajar en casa la exploración de los estados emocionales en los menores).

- Creación de poema colectivo con las asociaciones libres y metáforas compartidas. Uso de metáforas y refranes para apoyar la orientación.
- Grafoterapia para el manejo de la ansiedad y el estrés. Ejercicios de grafología para trabajar desde casa la relajación, impulsividad y adaptabilidad al medio, para la falta de paciencia, el autocontrol, el manejo de las emociones negativas y el control de la agresividad.
- Uso de música para movilizar la expresión y proyección emocional, así como, motivar el debate.
- Ejercicios para realizar como tarea de enlace entre una sesión y la otra, que permite reflexionar sobre el contenido abordado. Se orientan ejercicios de relajación, introspección, autoevaluación y de comunicación asertiva para realizar en las familias.
- Uso de técnicas de relajación (para manejo de estados emocionales negativos y para control somático). Utilización de tutoriales, audios y música como material de apoyo a técnicas de relajación.
- Otros ejercicios como “Mi cápsula del tiempo 2020” y lista de preocupaciones y oportunidades para intentar conectar las que sean posible con acciones de transformación.
- Otras técnicas como: Átomo Social y la Silla Vacía para lidiar con el síndrome de la cabaña y el duelo respectivamente.
- Para las niñas y niños el dibujo libre y dibujo temático de la familia.
- Exploración de preocupaciones y sensaciones de los miembros del grupo al inicio de cada sesión para encausar el espacio y conectarlo con la temática a abordar.
- Evaluación de ventajas y desventajas respecto a las temáticas, como el uso de las redes sociales para fomentar el análisis crítico.
- Identificar problemas, causas, consecuencias y construir modos saludables de afrontamiento (revelar e implementar pequeñas acciones cotidianas de transformación). Comprobar que evitar o esconder el problema no genera una solución real. Trazar acciones concretas para trabajar sobre las problemáticas detectadas
- Reforzar las manifestaciones de acciones de transformación: la independencia económica de los padres; el aprovechamiento del tiempo libre para mejorar los problemas de convivencia; el aprendizaje del lenguaje de señas para favorecer la comunicación con abuela sordomuda.
- Recuperar vivencias de sesiones anteriores aportadas por miembros que participan sistemáticamente, como recurso para argumentar y potenciar la transformación.

- Trabajar temáticas libres y solicitar al final de la sesión temas a tratar en próximos encuentros permite identificar los temas emergentes.
- Activación de la resiliencia, identificación de aprendizajes generados en la situación actual. Se recomienda escribir una lista de cosas por las que están agradecidos y compartirlas en el grupo. Rememoración de recuerdos agradables y situaciones donde se identifiquen como personas resilientes.
- Potenciación de la capacidad para reestructurar el campo y reelaborar/ajustar proyectos futuros. Recursos y recomendaciones para elaborar proyectos de vida (autoconocimiento, madurez, reflexión, capacidad de reestructurar y perseverancia).
- Técnicas de reestructuración cognitiva para identificar pensamientos negativos y atacar ideas irracionales o pensamientos distorsionados que provocan ansiedad y miedo.
- Uso de técnicas para el manejo del tiempo libre (reconstruir rutinas, autocontacto corporal).
- Sistematización de estrategias efectivas para manejar ansiedad: técnicas de respiración, relajación y modificación de creencias irracionales.
- Recursos humorísticos asociados con la pandemia para reforzar la importancia de la risa para el sistema inmune.
- Técnica Línea del tiempo: dos meses atrás, dos meses en el futuro.
- Uso de técnicas de completamiento de frases (por ejemplo: “Yo agradezco en estos dos meses...”).
- Recursos de afrontamiento (creatividad, sentido del humor, asertividad, tolerancia, aceptación, optimismo, flexibilidad, manejo de las emociones).
- Pautas para mejorar vínculos familiares (reconciliación, comunicación asertiva, expresión de afectos, reconocimiento de límites y respeto a los mismos, necesidad de conciliar diferentes criterios).
- Técnicas de evaluación tanto del trabajo realizado hasta el momento como de cada una de las sesiones; así como retroalimentaciones al grupo de estas evaluaciones hechas por los miembros (por ejemplo: “qué se llevan y qué abandonan con la participación en las sesiones”).
- Invitar a otros especialistas a participar en las sesiones en función de la temática a abordar y las demandas de los miembros.
- Recapitulación de temáticas abordadas (construcción grupal a partir de la integración de aprendizajes y contenidos temáticos de sesiones anteriores).
- La técnica “el rincón de la ira” como alternativa para facilitar el autocontrol emocional en el trabajo con niños. El rincón de la ira, o mejor denominada “el rincón de la calma”, consiste en proporcionarles a las niñas y niños una esquina o espacio en la casa, donde puedan acudir para ir y desahogarse cuando se encuentran molestos. Se ubican en ese espacio papeles de colores, plastilina, para que la utilicen y de ese modo puedan canalizar el

malestar.

- Establecimiento de cronograma de tareas y horarios para los menores.
- Técnicas de reflexión sobre las familias “con dos palabras calificar lo más valioso y lo más difícil de sus familias”.
- Invitación a compartir testimonios de estrategias empleadas para mejorar el estudio.
- Identificación de estímulos que provocan estrés en el ejercicio del rol de emprendedores.
- Recomendaciones para trabajar la Inteligencia Emocional (su relación con el autocuidado, con el manejo de relaciones interpersonales). Recomendaciones para una óptima gestión emocional, enfocadas en activar los recursos personales y emplearlos de manera eficiente; reflexión del carácter temporal de la emoción; comprensión y aceptación de la naturaleza de las emociones).
- Estrategias para combatir los miedos, tales como: las fortalezas y cualidades personales, las relaciones interpersonales positivas, los cambios en el entorno, en las rutinas y en la percepción que se tiene sobre la vida cotidiana.
- Intercambio de regalos virtuales a modo de despedida. Tanto jóvenes del grupo como coordinadoras debían traer un regalo, que podía ser una canción, sticker, historia con emojis, imagen, dibujo, escrito de su autoría o video. Los regalos podían estar dedicados a todo el grupo, el equipo de coordinación o a un miembro específico.
- Técnicas para sesión de cierre: PNI; técnica “El qué incompleto”, donde los participantes debían completar frases con diferentes valoraciones. Se sugiere traer dibujos, trabajos manuales, fotos familiares antes y después de la participación en el grupo siempre que sean posible a los efectos de observar clima emocional en las familias.

Principales problemáticas identificadas en los grupos

Durante la implementación del servicio emergen problemáticas que se reiteran por su relevancia para la sociedad en general. Se identifican como parte del proceso de retroalimentación sistemática que realizan los orientadores en las reuniones semanales. Se decide realizar el análisis de contenido de los reportes de las sesiones grupales y, creadas categorías generales de las problemáticas analizadas, además se proponen recomendaciones concretas. Ambas son enviadas a instituciones encargadas de gestionar la emergencia sanitaria.

Las problemáticas principales compartidas por todos los grupos temáticos que ofrecen este servicio, se organizan según sean referidas a impactos individuales y referidas a la interacción con los otros. En cada caso, se describen las categorías de análisis correspondientes.

Problemáticas referidas a impactos individuales

Vivencia de estados emocionales negativos: ansiedad, estrés, irritabilidad, mal humor, frustración, tristeza, desmotivación, aburrimiento, soledad, incertidumbre, inseguridad, sensación de castigo asociada a la cuarentena, temores por exposición a los riesgos de contagio: debido a familiares que deben trabajar fuera de casa, a ser portadores de factores de riesgo como enfermedades crónicas, a la necesidad de salir de casa para satisfacer las demandas de alimentación y cuidados básicos, por las dificultades asociadas al desabastecimiento, las colas, la escasez de agua y el transporte, expresando miedo (a la expansión de la enfermedad, el contagio, la muerte. Estos estados cuando no se controlan pueden propiciar la aparición de crisis de ansiedad con síntomas psicofisiológicos.

Manifestaciones de somatizaciones expresadas: malestar físico, decaimiento, migraña, taquicardia, falta de aire, dolor en el pecho.

Vivencia de la necesidad de autocuidado: dados los riesgos de la situación actual, se expresa con especial énfasis en las dimensiones de salud sexual, en la vivencia de vulnerabilidad de embarazadas y adultos mayores por mayor peligro de contagio.

Preocupaciones para manejar el estudio: motivación, sentimiento de necesitar un acompañamiento que no cubren las teleclases, preocupación por la efectividad del estudio independiente sin el nivel de ayuda de un profesor. Preocupación de miembros de las familias por la posible pérdida de este curso escolar.

Elaboración de duelos: referido a pérdidas de actividades habituales en la cotidianidad, de la interrelación familiar, de la independencia de movimientos, pérdidas emocionales por ausencia de familiares por el cumplimiento de diferentes misiones y trabajos, pérdida de familiares por causas no relacionadas con la pandemia, pero esta ha impedido rituales y despedidas acostumbrados en nuestro país, pérdida de seres queridos, posterior a situaciones de cuidados sostenidos en el tiempo.

Afrontamiento inadecuado a la condición de aislamiento físico: al expresar actitudes pesimistas, resistencia a trabajar en función de la reestructuración cognitiva de pensamientos negativos, mecanismo de evitación ante la información acerca de la enfermedad, inmovilismo, dificultades para la planificación y el buen aprovechamiento del tiempo, dificultades para el ajuste personal a las rutinas familiares, cambios en las rutinas, horarios inadecuados de comidas y de sueño.

Preocupaciones sobre el futuro

Relativas a los estudios: referidas por familiares y estudiantes de diferentes niveles

de enseñanza, en el caso de los adolescentes y jóvenes: exámenes de ingreso a otro nivel de educación, continuidad de estudios, la culminación de estudios de los estudiantes universitarios. Dificultades con la dosificación de actividades, metodologías de enseñanza y aprendizaje, evaluación del aprendizaje.

Relativas al trabajo: para el caso de los trabajadores: sobrecarga laboral mediante el teletrabajo, preocupación por los efectos negativos de la disminución del salario o su suspensión —para el caso de los interruptos— en la economía familiar, vulnerabilidad del sector cuentapropista en términos de sentir que no tiene apoyo gubernamental.

Relativas al área personal: especialmente referido por los adultos mayores, preocupación por no poder aprovechar el “tiempo que les queda”.

Relativas a la familia y las migraciones: incertidumbre temporal ante los planes de reunificación familiar y la tristeza que esto genera, frustración por tener que posponer el regreso a Cuba, expectativas de movimiento migratorio insatisfechas. Nuevas decisiones de regresar, cuando se pueda, por confianza en sistema de salud cubano. Desesperanza asociada a cubanos varados fuera de Cuba por el cierre de fronteras.

Relativas al país: la implementación de acciones planificadas de activismo —jornadas contra la homofobia y la transfobia y semana lésbica—. Estrategias para reiniciar negocios post COVID-19 no claras. Relaciones de Cuba con el extranjero post COVID-19, turismo, inversiones, comercio, alimentos y recursos.

Problemáticas referidas a la interacción con los otros

Vivencia de afectación de relaciones interpersonales: dadas por las dificultades para la satisfacción de necesidades de relacionarse con otras personas como amigos, vecinos y familiares que no conviven en el hogar. Emergencia de la necesidad sentida de la comunicación familiar cara a cara. Vivencias negativas referidas por rupturas de vínculos de parejas y amigos.

Dificultades en la convivencia familiar: vínculo con padres y abuelos acerca de la distribución y los tiempos de las tareas cotidianas, conductas de sobreprotección, sobrecarga de tareas domésticas, sobrecarga de actividades en la mujer (en roles de madre, maestra, ama de casa, profesional, esposa, cuidadora de otros). Irrespeto de los espacios y las normas. Equilibrio entre compañía y privacidad por la necesidad de mantener espacios de calma, privacidad en medio de la compañía. Dificultades para combinar el cuidado de niños y adultos mayores a cargo de una misma persona (situación que puede verse agravada al traer a otros familiares, para su protección, en el mismo núcleo familiar). Planificación de actividades

cotidianas estructuradas incluyendo actividades de orden recreativo. Violencia doméstica y de género. Conflictos generacionales sobre la orientación sexual (homosexualidad, bisexualidad) y sobre identidad de género (temas relacionados con la intersexualidad, transexualidad, personas transgéneros y queer). Algunos de estos elementos aparecen como problemáticas de base no resueltas asociadas a los vínculos familiares que se actualizan y matizan debido a las condiciones particulares de la requerida estancia en casa.

Dificultades en las relaciones interpersonales: dificultades para enfrentar el distanciamiento físico sin que haya distanciamiento emocional, tanto con la familia conviviente como la no conviviente y también con amigos.

Dificultades en las relaciones de pareja: problemas en la comunicación, dependencia de un miembro de la pareja con el otro, expectativas, distribución de roles y tareas, dificultades en la permanencia juntos, por estar un tiempo más prolongado en la cotidianidad, que hacen plantearse la opción de la separación al finalizar este período de aislamiento (referido en los grupos de edades jóvenes y adultos medios).

Dificultades para la comunicación interpersonal: impaciencia para la comunicación con dificultades para la escucha y el establecimiento del diálogo. Aislamiento individual dentro del hogar, poca interacción. Fracaso para proponer formas virtuales de interacción ajustadas a la rutina diaria (ejemplo: la interacción virtual entre los amigos ocurre en el horario de oferta de ETECSA¹⁴ —la madrugada—, en consecuencia, se altera el ciclo sueño/vigilia y la rutina alimentaria, fundamentalmente en los jóvenes). Imposición de opiniones enfrentadas acerca de la situación actual respecto a la pandemia y sus posibles efectos. Conflictos por estar en contacto con familiares emigrados a toda hora y no respetarse los tiempos de cada persona.

El cuidado fue muy expresado, relativo a los niños, los adultos mayores, los familiares en la distancia (lejos de casa o fuera de Cuba), el cuidado de pacientes enfermos o con sospecha. Se relaciona con el empleo del tiempo, las jerarquías de actividades en casa, las habilidades para entablar relaciones con los otros y expresar sentimientos desde la distancia, la posibilidad de infección al exponerse a situaciones de riesgo (que van desde la salida al espacio público, el ofrecimiento de servicios que garantizan el bienestar de la población, hasta el trabajo en el sector de la salud).

14 ETECSA es la empresa cubana de telecomunicaciones. Durante la pandemia, realizó una oferta comercial de disminución de precios en ciertos horarios, llamados horarios de oferta.

Cuidado de niños: familias que dan señales de empleo de métodos educativos inadecuados, uso de la violencia. Posible presencia de negligencia y de ocurrencia de accidentes domésticos. Como significativo y positivo se habla del importante papel de la abuelidad —los abuelos acompañando a los nietos mientras sus padres están ocupados y/o preocupados por la solución de los problemas a enfrentar por la familia—, valor personal al ejercer el rol de abuelos.

Cuidado de adultos mayores: preocupación por ser posibles fuentes de contagio a familiares en situación de riesgo. Preocupación por vecinos y familiares que son adultos mayores por los factores de riesgo que acompañan la edad, por los familiares adultos mayores que viven solos e incertidumbre de que están cumpliendo las medidas y sobre sus estados de ánimo, emociones negativas, la percepción de riesgo y los cambios temporales de los lugares donde residen. El temor a enfermarse adultos mayores que están solos, saber que son vulnerables por enfermedades que les acompañan hace años y como esto pudiera complicar una situación de contagio. La nostalgia por aquellos que están lejos especialmente por los nietos.

Cuidado en la distancia: preocupaciones referidas a familiares que no conviven en el mismo hogar, provincia o país. Nostalgia y preocupación por los familiares que están lejos. Dudas y preocupaciones sobre la mejor manera de acompañarlos y cuidarlos desde la distancia. Falta de confianza en el cuidado de los demás y el miedo a que los familiares que están fuera le oculten información para no preocuparlos.

Cuidado de pacientes enfermos o con sospecha: experiencias estresantes o dolorosas vivenciadas por el personal de salud, la importancia de buscar ayuda para estar en condiciones de ayudar a los demás y cumplir las funciones laborales y sociales que corresponden a cada uno. La necesidad de recursos que permiten la expresión y el control de las emociones para poder cumplir con las tareas de prestación de servicios, la posibilidad de reconocer estados internos y de socializarlos de forma adecuada para no provocar daño en la propia persona o en los demás. La implicación psicológica en el personal sanitario al realizar tareas como el pesquijaje en las comunidades, atender casos sospechosos o confirmados de la enfermedad. La influencia de la actitud psicológica asumida al ofrecer ayuda a personas afectadas por la epidemia. La interrelación entre responsabilidad, libertad y disciplina.

Percepción de riesgo de los otros: relativo a la poca percepción de riesgo de la sociedad y el peligro individual y colectivo que representa. En la familia, manifestada por la dificultad para hacer comprender a algunos familiares de la necesidad de quedarse en casa. Se plantean diferentes hipótesis acerca de las posibles causas de la baja percepción de riesgo y se relaciona con dos grupos etarios fundamentalmente: los jóvenes (se consideran menos vulnerables), y los adultos mayores (por miedo

a la soledad o necesidad de contacto con otros). Preocupaciones referidas al enfrentamiento a comportamientos sociales incompatibles con la situación actual —en aglomeraciones, en la calle—. Preocupación por la salud de otros significativos: amigos y compañeros de trabajo en aislamiento, con sospecha de la enfermedad o contagiados. Percepción distorsionada de miedo a contagiar a otros y ser rechazados por quienes los perciben como peligro de potencial contagio.

Necesidad de activar redes de apoyo: se produce la identificación de sus redes de apoyo, su valor y significado, lo cual no siempre es fácil de percibir, de igual forma sucede con el reconocimiento de fuentes de apoyo emocional, afectivo, económico, material. La auto-identificación también como fuente de apoyo para otros y los recursos que aportamos. Un elemento positivo es la percepción de los mismos PsicoGrupos como una red de apoyo.

Manejo de la información: tiempo de exposición a las pantallas en aumento sostenido, desconocimiento de los efectos enajenantes asociados y ausencia de búsqueda de credibilidad de las fuentes. Preocupación por la politización del tema de la epidemia en Cuba por personas y medios alternativos o de otros países; así como por las noticias falsas, que generan desinformación, temor y actuación irresponsable (provocan, por ejemplo, baja percepción de riesgo).

Uso de redes virtuales: acceso y uso indiscriminado de las redes sociales virtuales, tanto para fines de ocio como de trabajo. Desigualdades sociales asociadas al acceso y uso de las redes sociales digitales. Peligro de adicción a los videojuegos en red.

Responsabilidad social: lacerada por el desarrollo de rumores, las indisciplinas sociales, el no cumplimiento del aislamiento físico orientado y la irresponsabilidad personal y social que ello implica. El reconocimiento de no tener siempre las herramientas necesarias para brindar apoyo a otros. Malestar ante las muestras de rechazo social y estigmatización de personas sospechosas de contagio y enfermos. La solidaridad como forma de acompañarnos y apoyarnos entre todos en este proceso. Papel de las diferentes formas de gestión económica y su impacto en la sociedad: colaboración con responsabilidad social empresarial, planificación estratégica comunitaria, emprendimiento comunitario, cooperación social desde el rol de cuentapropistas (incluye cooperación entre los privados y sector estatal y de los privados entre sí), afán por colaborar desinteresadamente, pero necesidad de monetizar.

Necesidad de atención psicológica individual demandada por los participantes: Relacionada con intento de suicidio, alcoholismo, síntomas de hipocondríacos por temor a contraer la COVID-19, hipervigilancia a las sensaciones corporales, hipertensión arterial emotiva, miedos, ansiedad generalizada, insomnio, trastorno

de tics motor complejo, sentimientos de culpa, depresión, crisis de ansiedad, ataque de pánico, claustrofobia, trastornos del sueño como pesadillas e insomnio. Onicofagia, alteraciones en la atención expresadas en problemas para concentrarse en el cumplimiento de sus tareas. Dificultad para expresar emociones, celos, timidez, conflictos de pareja, ruptura de pareja. Nueva relación de pareja lésbica, violencia, lesbofobia. Otras dos personas fueron derivadas al Centro Nacional de Educación Sexual (CENESEX) a distancia por conflictos con la identidad sexual y disfunciones sexuales.

Manifestaciones de malestar subjetivo expresadas por participantes: algunos participantes han manifestado sentir depresión, crisis de ansiedad, ataque de pánico, claustrofobia, trastornos del sueño como pesadillas e insomnio.

Contribuciones para la gestión institucional de la pandemia

A partir de las principales problemáticas que han emergido en los grupos de trabajo, elaboramos un conjunto de sugerencias para que se puedan desarrollar acciones concretas para diferentes públicos: Los profesionales de la psicología, como un modo de socializar buenas prácticas y propiciar el debate científico en nuestro gremio; los decisores en distintos niveles de actuación, como insumo para el diseño e implementación de políticas sociales; y los medios de comunicación, por su capacidad de influencia, de formación de opinión pública, su alcance poblacional.

Para profesionales de la psicología

- Diseñar, apoyar y gestionar servicios de atención psicológica sostenidos en el tiempo y con calidad, brindando atención a las necesidades de los distintos públicos. En general, es válido para todo servicio, pero en particular aquí se refiere a nuestra primera experiencia de servicios online en Cuba.
- Actualizar preparación en rol de coordinación, trabajar motivaciones, compromiso y responsabilidad, así como competencias para el trabajo en y con grupos.
- Garantizar sesiones de supervisión o intervisión (supone una relación horizontal de supervisión) intragrupal (al interior de cada equipo de trabajo) e intergrupala (entre los orientadores de todo el servicio).
- Elaborar una estrategia de trabajo flexible, que responda a las características del contexto grupal en sus múltiples niveles y a la dinámica de sus miembros.
- Diseñar sesiones que se ajusten a las demandas de sus públicos (miembros de los grupos online): particularidades de grupos, situaciones sociales del desarrollo, género, roles.
- Seguir las normas básicas de trabajo con grupos: encuadre, roles, normas,

contenido de la sesión.

- Utilizar los recursos técnicos descritos antes, empleados en este servicio de orientación a distancia.
- Priorizar de manera sistemática el componente emocional en los servicios de evaluación e intervención psicológica.
- Trabajar el cuidado en sus múltiples expresiones.
- Estimular y facilitar la creación de equipos de trabajo para el personal de salud que atiende las emergencias y cuidados ante la pandemia.
- Explorar posibilidades de equipos multidisciplinares para el abordaje de determinadas temáticas.
- Dar seguimiento a las problemáticas identificadas, teniendo en cuenta que algunas están acompañadas de cuestiones estructurales y políticas, para ello los especialistas necesitan tener información actualizada.

Para los decisores

- Atender integral e intersectorialmente a los distintos públicos, respondiendo a sus diversas realidades y necesidades (edad, género, roles desempeñados):
 - fomentar redes de apoyo
 - fortalecer sistemas locales de atención a familias y personas vulnerables
- Promover en las comunidades actividades participativas encaminadas al cumplimiento de las medidas de protección sanitaria a partir del principio de la intersectorialidad entre el Ministerio de Salud Pública (MINSAP), el Ministerio de Educación (MINED), el Ministerio del Interior (MININT), Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), y las organizaciones de masas.
- Garantizar recursos de protección que ofrezcan seguridad y exigir el uso adecuado de los mismos.
- Adecuar el lenguaje en la comunicación de las medidas de prevención y protección de COVID-19.
- Potenciar que las acciones implementadas para la protección de las poblaciones frente a la COVID-19 sean coherentes con la preservación de su calidad de vida.
- Fortalecer las experiencias de los grupos de WhatsApp como alternativa de trabajo con distintos públicos.
- Legitimar en las políticas públicas la existencia múltiples afectaciones derivadas por la pandemia: vínculos familiares afectados por la pandemia para los cubanos que viven dentro y fuera de Cuba; desempleo en el sector privado; sobreaislamiento de las personas mayores.
- Ofrecer reconocimientos públicos a múltiples sujetos y grupos que han apoyado en el enfrentamiento a la COVID-19, tanto desde actividades

visibilizadas a nivel macrosocial (centros de aislamiento, salud, voluntariados) hasta apoyar labores de cuidado y apoyo en casa.

- Dar seguimiento al proceso de retorno a las escuelas, garantizando la real aplicación de las medidas sanitarias y acompañar a estudiantes y profesores ante los nuevos procedimientos que rompen con la cotidianidad acostumbrada, así como en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Formar equipos de trabajo multidisciplinarios en los centros educativos donde las y los profesionales de la psicología estén presentes para identificar y acompañar a las niñas, los niños y los adolescentes que vivenciaron un atraso en su aprendizaje en la etapa de cuarentena y/o eventos emocionales negativos (violencia, métodos educativos inadecuados).

Para los medios de comunicación

- Seguir apoyando la labor de los psicólogos, ampliando la red a la que pueda llegar la labor de orientación.
- Apoyar en las publicaciones de las experiencias, aprendizajes y recomendaciones de los PsicoGrupos WhatsApp. Actualmente se están preparando varias publicaciones para revistas y libros en las que expondrán estas cuestiones.
- Permitir que los profesionales de los PsicoGrupos WhatsApp puedan compartir las experiencias, aprendizajes y recomendaciones que han tenido durante este periodo, a través de diferentes medios de comunicación (prensa, radio, televisión). Este vínculo se ha estado logrando, muestra de esto son los programas De tarde en casa, Mesa Redonda, Mediodía en TV. Sin embargo, es necesario continuar fortaleciendo esta relación.
- Dosificar la información en espacios y horarios. Es importante mantener a la población informada, pero sin excesos, ni constantes repeticiones, ya que pudiese provocar rechazo hacia la información.
- Segmentar los públicos por edades, territorios, grupos socio-ocupacionales, identidad de género se hace muy necesario para la mejor recepción de los mensajes. Hablar en general no tiene buen efecto.
- Cuidar el lenguaje, y visibilizar la pluralidad de actores de nuestro país, que no se limita solamente a las distintas provincias. Ello incluye a las palabras utilizadas, como a las poblaciones visibilizadas o invisibilizadas y los temas con los que se les conecta: desmontar el término de “aislamiento social” por “aislamiento físico” atendiendo a las siguientes razones: a) aunque existen restricciones en el ámbito social, persisten las posibilidades de desarrollar vínculos interpersonales; b) puede acrecentar la vulnerabilidad de algunos grupos poblacionales, o personas con escasas redes de apoyo.
- No estigmatizar personas, fenómenos, instituciones.
- Reconocer socialmente la labor desempeñada por todo el personal de

salud.

- En los mensajes donde se hace referencia a mujeres y hombres sustituirlos por persona.
- Destacar que no solo tenemos personas vulnerables, sino también familias vulnerables psicológicamente ante la COVID-19.
- Reconocer la labor de jóvenes, cuidadoras y cuidadores, niños, personas mayores, sector privado en el apoyo al enfrentamiento a la COVID-19.
- Reconocer y brindar información sobre los cubanos residentes en el exterior y las dinámicas migratorias diversas.
- Evitar el uso de asociaciones de la vejez exclusivamente con la enfermedad, la debilidad, la pasividad, la dependencia, entre otros.
- Generar expectativas realizables, basadas en lo evidente promoviendo un optimismo realista y no un falso triunfalismo.
- Generar información con equilibrio en las emociones que se quieren transmitir. El optimismo puede llevar a la disminución de la percepción de riesgo y el pesimismo a la desesperación.
- Tratar el retorno a la “nueva normalidad” como un proceso que construimos entre todos, diferente sustancialmente a la cotidianidad previa a la epidemia, y no como un estatus dado o existente fuera de nuestra acción responsable y comprometida desde cada realidad particular.
- Reenfocar los mensajes: reorganizarlos, reestructurarlos, redimensionarlos y redirigirlos hacia conductas positivas en favor de la salud, que minimicen los riesgos y erradiquen conductas arriesgadas frecuentes en la población en general.
- Descontinuar los modelos tradicionales de cambio de conductas, que han demostrado no ser efectivos por centrarse en usar el miedo como gatillo para la acción; o aquellos que se concentran solo en parámetros de percepción de riesgo excluyendo variables motivacionales para el cambio, provocando así una conducta evitativa y negligente.
- Diseñar mensajes atractivos hacia identificar a tiempo signos y síntomas del padecimiento.
- Estimular afrontamientos positivos evitando así reforzar mecanismos psicológicos de negación: cuando los mensajes de salud van cargados de tips aversivos, dilatan los tiempos de decisión para buscar ayuda médica, factor decisivo en la situación actual.
- Realizar las comunicaciones más importantes a través de las figuras públicas de mayor reconocimiento, pues estas logran mayor efecto en los públicos por su credibilidad y la confianza depositada en ellos con anterioridad a esta situación. Hay informaciones trascendentales que se esperan escuchar del presidente del país y del Secretario General del Partido Comunista de Cuba (PCC).
- Ser más rigurosos que nunca con el tema de las fuentes de la información, cada imagen, gráfico, infografía, audiovisual, debe incluir

su fuente y transmitir esa cultura a la población, para evitar malos usos de las informaciones brindadas por fuentes oficiales y la propagación de rumores, tan frecuente en las redes sociales.

- Utilizar y legitimar en los medios los mensajes creados por diversas instituciones de nuestro país (que actualmente solo circulan a través de las redes sociales).
- Potenciar el trabajo de los telecentros en su realidad territorial diversa con los dirigentes de cada territorio.
- Fomentar espacios dirigidos a la orientación y atención a las familias.

Aprendizajes durante la implementación del servicio

Esta experiencia ha propiciado constantes aprendizajes tanto para los miembros como para los orientadores. Diversos y muy útiles, tanto para el presente y como para el futuro, son los aprendizajes obtenidos durante este servicio.

Aprendizajes para el servicio

- Necesidad de establecer desde el inicio normas de funcionamiento de los grupos y recordarlas con cierta frecuencia.
- Los coordinadores deben dominar la herramienta de WhatsApp y sus múltiples funcionalidades. Es útil el empleo y la combinación de textos, audios, imágenes, videos durante las sesiones, pues dinamiza a los miembros y resulta atractivo para ellos.
- El tener los grupos en horarios diferentes facilita a los miembros su accesibilidad a varias sesiones, pues pueden tener interés o demandas en más de una temática o grupo poblacional.
- El respeto a las fronteras de tiempo, tarea y territorio (las 3 T), o sea, respetar los horarios pautados de inicio y cierre; así como la tarea y objetivo de cada sesión que debe ser la guía fundamental del accionar de los coordinadores. El territorio del grupo es el chat de cada Psicogrupo, por lo tanto, durante la sesión los miembros y coordinadores deben estar atentos a la dinámica del grupo, es necesario dejar claro que durante la sesión no se atenderán demandas por privado.
- El valor de la supervisión colectiva en diversos niveles, en el chat de coordinadores del mismo grupo, en el chat de orientadores (todos los coordinadores de PsicoGrupos WhatsApp), en las diferentes comisiones creadas para construir los documentos de trabajo. Estas experiencias de supervisión ayudan al desempeño del rol de orientadores y a la dinámica de trabajo grupal. Se comparten experiencias de trabajo con colegas de otras latitudes, que aportan nuevos aprendizajes.
- Necesidad de engranaje efectivo de los equipos de coordinación. Resulta importante la utilización del chat de coordinación de cada grupo de forma

paralela al chat del Psicogrupo con los miembros.

- Mantener habilitado el chat por unos minutos después del horario pautado para quien desee compartir reflexiones de los escritos que ponen los moderadores.
- Se hace necesario planificar los temas de las sesiones en función de las demandas de los miembros e intercalarlas con sesiones de tema libre. Importante trabajar a partir de las necesidades del grupo.
- Reforzar la divulgación del servicio para lograr un mayor alcance del mismo y articularlo con otras acciones de ayuda psicológica a través de otros medios y soportes (mensajes en otras redes sociales, en televisión, radio y líneas de ayuda a través de la telefonía fija) para que la mayor cantidad de personas puedan tener acceso.
- El valor de utilizar recursos visuales (infografías, imágenes, tips para resumir y acentuar contenidos) en apoyo a los contenidos temáticos trabajados. Emplear métodos didácticos que faciliten el diálogo y la reflexión.
- La dinámica de coordinación en dúos, tríos o cuartetos rotativos ha mostrado ser muy efectiva.
- Los miembros, aunque no participen activamente, si aprovechan y aprenden de lo vivido en las sesiones, aunque se reconoce que el impacto será mayor si existe una participación más activa en el intercambio.

Aprendizajes para los orientadores

- Riqueza y utilidad de la transdisciplinariedad y la diversidad de los coordinadores en cuanto a edad, años de experiencia profesional, especialización, instituciones a las que pertenecen.
- Organización del trabajo por parte de los coordinadores con el fin de lograr un ejercicio de coordinación más articulado y obtener mejores resultados en la dinámica de las sesiones.
- Necesidad de realizar una sesión de trabajo del equipo de coordinación antes y después de cada sesión para acciones de supervisión horizontal y analizar dinámicas de cada Psicogrupo en función de crear o actualizar estrategias para su mejor funcionamiento.
- Desarrollar los temas de las sesiones a partir de los contenidos emergentes y la identificación de las necesidades particulares de cada grupo, influye de forma favorable en la motivación y participación de los miembros.
- Flexibilidad para permitir la catarsis del grupo y ciertos contenidos emergentes, sin afectar la estructura de la sesión.
- Manejo de saboteadores en el chat, cómo proceder como equipo de coordinación para neutralizar este tipo de intervenciones que obstaculizan el objetivo de las sesiones.
- Estimular a través de técnicas la participación a los miembros que están

en línea y no participan activamente, para eso es bueno apoyarse en la experiencia de los miembros más activos. La coordinación debe propiciar las participaciones a partir de preguntas, sugerencias, a la vez que ir ofreciendo reflexiones necesarias que apoyen la dinámica de la sesión.

- Importancia del equilibrio entre el hilo grupal y las demandas específicas que van emergiendo en la dinámica. Poder mantener un ambiente que invite y acoja las nuevas participaciones.
- Para los equipos de coordinación que se rotan y no participan en todas las sesiones, es imprescindible el estudio previo de las sesiones anteriores para seguir el hilo conductor en las próximas y evitar fisuras, repeticiones en los temas abordados.
- La importancia de vincular, conectar las temáticas abordadas durante la semana con otros temas de actualidad, fechas importantes o celebraciones nacionales e internacionales.
- Lograr entradas pertinentes por parte de la coordinación en una dinámica caracterizada por la participación activa de los miembros del grupo.
- Intencionar una lectura e interpretación de la dinámica del grupo desde la perspectiva de género.
- Lograr el equilibrio necesario entre la atención grupal e individualizada, con la permanencia en el grupo de los casos atendidos directamente.
- El valor de reforzar las participaciones y el seguimiento de los miembros como estímulo al debate y a la confianza en la interacción.
- Valorar y ajustar la frecuencia de las sesiones en función de los avances del grupo, la cantidad de demandas recibidas, la producción grupal, el contexto, el momento de emergencia, etc.
- Necesidad de preparación para proceso de cierre grupal. Evaluación y debate sobre las estrategias más oportunas a seguir.

Aprendizajes para los participantes

- La necesidad de recibir un servicio de orientación psicológica.
- La importancia del trabajo grupal y la contención de este tipo de servicio. La fortaleza del grupo para realizar acciones, dar ideas y compartir.
- Algunos miembros se vuelven multiplicadores de la experiencia y de los recursos de ayuda recibidos, puesto que transmiten esto a otras personas que no tienen acceso al servicio.
- Esta etapa de confinamiento ha visibilizado y estimulado una mirada y revisión al espacio privado y por tanto las diferencias de género, antes percibidas como “lo habitual”. La sobrecarga de las mujeres en las tareas del hogar, en especial para aquellas que ejecutan el teletrabajo.
- Flexibilidad en los roles de tradicionales de género. Las mujeres azulejando, pintando, y los hombres cocinando, tejiendo.
- Los miembros tienen estrategias elaboradas a partir de sus aprendizajes

en el grupo y evidencian continuidad en el trabajo y desarrollo grupal.

- Elaborar las ansiedades ante el momento del cierre del grupo y la confianza en el proceso de aprendizaje vivido que puede mantenerse a futuro en las prácticas cotidianas, aunque el servicio cierre.
- Los miembros que se mantenían leyendo de forma pasiva también han recibido un impacto positivo del servicio y poco a poco han ido ganando en confianza, seguridad y comienzan a participar en las sesiones con dominio de los recursos brindados anteriormente.
- Búsqueda activa de otras soluciones o alternativas de ayuda psicológica (en coherencia con el levantamiento de algunas restricciones en la fase de desescalada).
- Aprendizajes sobre vínculos familiares, la comprensión de la situación como país y a nivel mundial.
- Entre los aprendizajes que brindó específicamente uno de los grupos se reconocen: aprovechar el tiempo, valorar a los seres queridos, implementar la creatividad, cultivar la paciencia, el manejo de la ansiedad, el buen manejo de las relaciones en la convivencia, el autoconocimiento y por tanto el aumento de la seguridad y del autocontrol, mejor planificación de los proyectos y del tiempo, aprovecharlo más, y ganar en disfrute de cada acción que realizamos, el tiempo compartido con los familiares, en las aficiones que tenemos, en nuestros proyectos de vida.
- Nuevas prácticas de higiene y autocuidado que han llegado para quedarse son muy importantes y propician menos transmisibilidad de otras enfermedades, por ejemplo: limpieza de superficies, de lugares, de las guaguas y el uso del nasobuco.
- Posibilidad de compartir estos aprendizajes y nuevas formas de hacer con otros y cooperar así con los demás, como parte de su responsabilidad social.
- Se perciben muchas fortalezas del grupo asociadas a:
 - Fenómeno de desinhibición online que facilita que las personas se expresen con más facilidad que cara a cara.
 - Espacio para compartir aflicciones, conflictos, herramientas, experiencias y emociones desde la contención grupal y de las coordinadoras.
 - Contacto positivo, solidaridad, ayuda y cooperación.
 - Detección de carencias propias usando como apoyo los aportes de otros miembros.
 - Contraste de opiniones sobre nuestras acciones.
 - Unión de personas con situaciones estresantes y desestabilizadas emocionalmente, y trabajo de conjunto para su bienestar.
 - Facilitación de los procesos de toma de decisiones y resolución de conflictos gracias al acompañamiento y la contención de coordinadoras y miembros del grupo.

- Sensación de pertenencia.
- La situación epidemiológica actual nos ha obligado a buscar alternativas y reconocer las cosas importantes de esta etapa para agradecer.
- Se evidencian evoluciones en los miembros del grupo y acciones concretas de transformación; las palabras que dan sentido y se llevan de la experiencia del grupo —Humildad, Amabilidad, Responsabilidad, Amor, Consuelo con sus muchos significados, Confianza, Voluntad, Seguridad, Cambio, Alegría, Felicidad, Transformación, Adaptación, Sonrisa, Aprendizajes, Tranquilidad, Abarcadora, Paz—, emergen del servicio para la etapa de la COVID-19 y quedan para la vida.

Acciones de comunicación de PsicoGrupos WhatsApp

Una dimensión social de esta experiencia ha sido la prioridad dada a la comunicación social. En primera instancia como parte esencial del proceso de convocatoria; en segundo lugar, porque supone una evaluación social. El servicio amplió su alcance general a partir del análisis de todas las referencias y acciones realizadas a nombre de o valorando el servicio ofrecido, por otros sectores profesionales, institucionales y gubernamentales, que aparecen en los medios de comunicación y las redes sociales. En general, se constata una valoración positiva y de apoyo durante el servicio ofrecido.

Este resultado social no esperado en esta magnitud, tuvo una repercusión en la visibilidad del servicio dentro de la población cubana. Las primeras acciones de comunicación que se realizaron en los medios, fueron teniendo una incidencia en la solicitud creciente de información sobre el trabajo realizado, por parte de varios espacios televisivos y por la prensa escrita y digital.

La oportunidad existente, fue utilizada de manera intencional, en la medida que el trabajo del servicio se fue afianzando, para transmitir en estos espacios, mensajes de orientación a la población y a los decisores, fundamentados en los resultados de los procesos de orientación que se realizaban en los chats.

Para avalar lo antes expuesto, referimos a continuación los espacios comunicacionales donde fue expuesto el trabajo realizado por el servicio de orientación psicológica a distancia de PsicoGrupos WhatsApp.

Presentación en diversos medios de comunicación de entrevistas, artículos e intervenciones televisivas.

En la televisión cubana

- Intervención en Mesa Redonda de la Televisión Cubana: La Psicología ante

la COVID-19. MSc. Bárbara Zas.

- Presentación del trabajo de los PsicoGrupos en Revista de la mañana en al menos cinco ocasiones: MSc. Teresa Orosa (personas mayores), Dra. Annia Almeyda (ingreso a la universidad), MSc. Jorge Enrique Torralbas (jóvenes), Lic. Laura Sánchez (personas mayores), Lic. Ana Laura Escalona (aprendizaje significativo).
- De tarde en casa: dos programas donde se presentó el servicio. En el primero participó la Lic. Carolina Barber y video promocional del servicio. En el segundo programa se presentó el video promocional del servicio.
- Programa En buen cubano: Las redes sociales y la COVID-19 en Cuba. Participación de MSc. Bárbara Zas.

Publicaciones en prensa plana y digital

- *Apoyo psicológico a la población* <http://www.cubadebate.cu/opinion/2020/03/26/apoyo-psicologico-a-la-poblacion/#.Xn01VVPB9ow>
- *Ofrece Sociedad Cubana de Psicología nuevo servicio de consultoría en línea* <http://www.acn.cu/cuba/62537-ofrece-sociedad-cubana-de-psicologia-nuevo-servicio-de-consultoria-en-linea-video>
- *Cuba brinda ayuda psicológica por WhatsApp en tiempos de coronavirus* <https://www.cubatel.com/blog/actualidad/cuba-brinda-ayuda-psicologica-por-Whatsapp-en-tiempos-de-coronavirus/>
- *Las personas mayores ante la COVID-19* (Teresa Orosa Fraíz) http://www.cubadebate.cu/especiales/2020/03/28/las-personas-mayores-ante-la-covid-19/#.XoLBKaTB_YU
- *WhatsApp facilita orientación psicológica en Cuba* <https://www.ipscuba.net/espacios/cuba-20/red-cuba/whatsapp-facilita-orientacion-psicologica-en-cuba/>
- *Consejos psicológicos para el aislamiento sanitario* http://www.cubadebate.cu/opinion/2020/04/01/consejos-psicologicos-para-el-aislamiento-sanitario-i/#.XoT_fVPB9ow
- *COVID-19 en Cuba: ¿Cómo afrontamos el distanciamiento social?* <https://www.cubahora.cu/ciencia-y-tecnologia/la-covid-19-y-la-salud-mental-como-afrontamos-el-distanciamiento-social>
- *COVID-19 dispara otros problemas de salud y violencia en América Latina* <http://www.ipsnoticias.net/2020/04/covid-19-dispara-otros-problemas-salud-violencia-america-latina/>
- *Cuba: Cuidados compartidos en tiempos de pandemia* <https://www.ipscuba.net/archivo/cuidados-compartidos-en-tiempos-de-pandemia/>
- *Psicología por WhatsApp* <http://www.cubadebate.cu/noticias/2020/04/25/desde-cuba-psicologia-por-whatsapp-comercio-electronico-y-mas-frente-a-la-covid-19-video/>
- *PsicoGrupos WhatsApp apoyan durante el confinamiento* <http://www.>

redsemilac-cuba.net/comunicacion/psico-grupos-whatsapp-apoyan-durante-el-confinamiento.html

- *Cuba contra la COVID-19: La psicología y su contribución en el enfrentamiento a la pandemia* <http://www.cubadebate.cu/noticias/2020/05/08/cuba-contra-la-covid-19-la-psicologia-y-su-contribucion-en-el-enfrentamiento-a-la-pandemia/#.XrY6ZR7B8wA>
- *Desde Cuba: Flashazos de un dignísimo resultado frente a la COVID-19* <http://www.cubadebate.cu/noticias/2020/05/22/desde-cuba-flashazos-de-un-dignisimo-resultado-frente-a-la-covid-19-video/#.Xsh3oR7B8wA>
- *Mesa Redonda: Intervención Bárbara Zas* <https://www.facebook.com/82409693514/posts/10157780556568515/>
- *Pregúntale a Psico-Orienta Universidad* <http://www.juventudrebelde.cu/cuba/2020-06-01/preguntale-a-psico-orienta.universidad>
- *La psicología en tiempos de COVID-19 merece reconocimiento y agradecimiento* <http://www.cubadebate.cu/opinion/2020/06/02/la-psicologia-en-tiempos-de-covid-19-merece-reconocimiento-y-agradecimiento/#.XtbSGx7B8wA>
- *Grupos virtuales dan orientación psicológica en tiempo de pandemia* <http://www.tribuna.cu/coronavirus/2020-06-04/grupos-virtuales-dan-orientacion-psicologica-en-tiempos-de-pandemia>
- *Pandemia y vejez: La importancia del trato* (Teresa Orosa Fraíz) <http://www.cubadebate.cu/especiales/2020/06/15/pandemia-y-vejez-la-importancia-del-trato/#.Xujcl26XOdn>
- *Razones para aplaudir* <http://www.juventudrebelde.cu/cuba/2020-05-26/razones-para-aplaudir-fotos-podcast-y-videos>
- *¿Qué ha llegado para quedarse después de la COVID-19? Entrevista con psicóloga MSc. Bárbara Zas* <http://www.cubadebate.cu/noticias/2020/05/22/desde-cuba-flashazos-de-un-dignisimo-resultado-frente-a-la-covid-19-video/print/>
- *Psicólogos de Cuba trabajan por el bienestar en tiempos de COVID-19* <https://www.prensa-latina.cu/index.php?o=rn&id=360950&SEO=psicologos-de-cuba-trabajan-por-el-bienestar-en-tiempos-de-covid-19>
- *El ritmo de la vida y la nueva normalidad* (Consuelo Martín) <http://www.cubadebate.cu/especiales/2020/05/14/el-ritmo-de-la-vida-y-la-nueva-normalidad/>

Análisis de la Evaluación del servicio de orientación psicológica a distancia

Al momento de realizar la evaluación del servicio, un total de once PsicoGrupos fueron evaluados por los usuarios y los orientadores. El análisis se organiza a partir de las dimensiones teórico-metodológicas definidas para la evaluación del servicio de orientación psicológica a distancia por WhatsApp; ellas son: pertinencia, eficiencia, eficacia y sostenibilidad, tal y como se explica en la Tabla 1 del Capítulo Metodológico. Además, son fuentes complementarias los reportes cualitativos de cada sesión y las evaluaciones parciales realizadas por los diferentes PsicoGrupos. A continuación, se presenta la evaluación de los usuarios y de los orientadores; así como las fortalezas y debilidades del servicio evaluado.

La evaluación se realiza a través de cuestionarios online para usuarios y para orientadores del servicio. Se ofrecen los enlaces, las instrucciones y se invita a participar a través de los PsicoGrupos de pertenencia. Cuando hubo dificultades de acceso al enlace, se envía la encuesta en Word a quienes la solicitaron. Durante doce días se podía acceder al enlace y llenar los cuestionarios de manera voluntaria y anónima. También se realiza un análisis de contenido de los registros de las sesiones grupales, así como de los reportes de las sesiones realizadas por los equipos coordinadores.

En la evaluación participaron dos submuestras: usuarios y orientadores (prestadores de servicio). Al momento de la evaluación el servicio contaba con 1750 usuarios y 55 orientadores. La muestra significativa se calcula con un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% en ambos casos y se estratificó para cada uno de los chats.

En la submuestra de los usuarios participaron 306, con una media de 34 años de edad ($SD=14$), entre 15 y 82 años: mujeres (77.1%) y hombres (22.5%); con color de la piel blanca (71.6%); mestiza (22.2%) y negra (6.2%); escolaridad universitaria (61.4%); preuniversitaria (26.8%) y técnico medio (11.8%). Proceden de 14 provincias cubanas, esencialmente de La Habana (74.4%); de otras provincias del país (13.7%) como Artemisa, Camagüey, Ciego de Ávila, Cienfuegos, Granma, Guantánamo, Holguín, Las Tunas, Matanzas, Mayabeque, Pinar del Río, Sancti Spiritus, Villa Clara; residentes en otros países (11.9%) en Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, España, Estados Unidos, Honduras, Italia, México, Rusia y Sudáfrica.

En la submuestra de orientadores participaron 53 personas, con una media de 41 años de edad ($SD = 15.9$), entre 22 y 75 años: mujeres (88.7%) y hombres (11.3%); con color de la piel blanca (84.9%); mestiza (13.2%) y negra (1.9%). A excepción de una persona que reside en Matanzas, el resto vive en La Habana. El 7.5% son estudiantes de pregrado, mientras el resto son profesionales que

proceden de más de 18 instituciones: Biblioteca Nacional de Cuba José Martí, Central de Trabajadores de Cuba a nivel nacional, Centro de Estudios Demográficos (CEDEM-UH), Centro de Estudios Sociopolíticos y de Opinión (CESPO), Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas (CIPS), Centro de Investigaciones sobre Longevidad, Centro Nacional de Educación Sexual (CENESEX), Centro Provincial de Medicina del Deporte de Matanzas, Dirección de Formación Profesional (DFP), Facultad de Ciencias Médicas Calixto García (UMH), Facultad de Ciencias Médicas Enrique Cabrera (UMH), Facultad de Ciencias Médicas Manuel Fajardo, Facultad de Ciencias Médicas Salvador Allende (UMH), Facultad de Psicología (UH), Hospital Clínico-Quirúrgico “Hermanos Ameijeiras”, Hospital Pediátrico de Centro Habana, Hotel Nacional de Cuba, Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología, Unidad de Promoción de Salud y Prevención de Enfermedades PROSALUD; así como una persona jubilada, un trabajador por cuenta propia y un autónomo.

Con relación a las características predominantes en los miembros que participaron en la evaluación es posible compartir algunas reflexiones. En primer lugar, se perfila la muestra de mujeres, blancas, profesionales. Aunque solo se refiere a usuarios que respondieron voluntariamente la encuesta de evaluación, esta emergencia resulta interesante. Se podría hipotetizar que emerge un acceso desigual al servicio, lo que se analiza desde un enfoque interseccional, asumiendo que esta es una aproximación a la realidad social que permite identificar relaciones de poder y la producción de exclusiones e invisibilización de ciertos grupos sociales. En este sentido, se presentan algunos apuntes teóricos y de la realidad cubana actual.

La interseccionalidad presume la existencia de intersecciones y trata de cartografiar la relación entre diferentes grupos sociales y cómo éstos están cambiando (Barh, 2012). ¿Qué categorías entrarían en este análisis articulado? Género, nivel de escolaridad, color de la piel, nivel de ingresos.

El trabajo doméstico no remunerado y de cuidados continúa poco visibilizado y siendo realizado principalmente por mujeres. Las mujeres dedican 14 horas más como promedio al trabajo no remunerado y de cuidados (CEM-CEPDE, 2018, p. 59, citado por Echevarría, 2019) independientemente de si están o no ocupadas en la economía.

Al analizar la condición de actividad de las madres y padres de infantes y adolescentes en Cuba, se evidencia que, de cada 100 madres de este grupo, 50 trabajan de forma remunerada mientras que lo hacen 90 padres de cada 100. Se añade a esta información que la categoría ocupacional más frecuente para las madres de niños, niñas y adolescentes que tienen trabajo remunerado es la de profesionales, científicas e intelectuales en la totalidad de las provincias (Iñiguez, Figueroa, Rojas, 2017, citado por Echevarría, 2019). Se encuentra un incremento sostenido de mujeres en los últimos años en la tasa de jefatura de hogar, lo cual da

cuentas tanto de mujeres casadas al frente a sus hogares, como de las solteras, que llevan la responsabilidad del sostenimiento de su hogar ellas.

Estos datos podrían apoyar la necesidad del servicio, especialmente en tiempos de pandemia. Es una situación donde se acrecentaron las desigualdades pre-existentes, así como las problemáticas fundamentales y demandas de recursos para gestionarlas, lo cual emerge claramente durante las sesiones.

El servicio contó con una amplia difusión por los medios de comunicación del país. Sin embargo, WhatsApp desde su condición de red social, está ligada inevitablemente al fenómeno de la homofilia. Es decir, las redes se conforman de los contactos y a su vez de los contactos de los contactos, que suelen ser semejantes. Por tanto, hay una similitud entre el perfil de las orientadoras y las usuarias.

El empleo de solo texto a través de WhatsApp fue una decisión en la búsqueda de un servicio al menor costo de acceso posible. No obstante, el acceso a internet por datos es todavía costoso, así como la compra de los dispositivos móviles. Este es un eje que atraviesa el acceso al servicio, aunque no existen estadísticas públicas disponibles sobre las desigualdades económicas y las investigaciones tampoco son abundantes (Echevarría, 2019). No obstante, se dibuja un aspecto relacionado con el acceso a la divisa, donde la existencia de amas de casas y de niños en el hogar, el hecho de vivir en La Habana, la cantidad de asalariados, la escolaridad del núcleo y la existencia de técnicos, constituyen las principales determinantes de los ingresos (Rosales, 2008). Todo ello redundaba también en desigualdades asociadas al consumo, tanto de cuestiones asociadas a la sobrevivencia como de otras de carácter más espiritual, cultural, de desarrollo (Domínguez, Rego, García y Moretón, 2012; Pañellas, 2019).

La articulación entre todas estas cuestiones (categoriales) y otras circunstanciales, no exploradas, puede estar relacionada con la demanda al consumo del servicio de orientación a distancia. No obstante, el alcance del servicio es mucho mayor, en tanto se comparten por otras vías las orientaciones recibidas y se multiplican los accesos a las orientaciones ofrecidas, aspecto relevante sistemáticamente y durante el proceso de evaluación en las dimensiones evaluadas.

Pertinencia

El servicio es valorado como pertinente y responde a las necesidades del momento asociado a la crisis por la COVID-19 tanto para usuarios ($m=4.67$, $SD=0.74$) como orientadores ($m=4.81$, $SD=0.39$). La alta intensidad en la evaluación de este indicador y la no existencia de diferencias entre ambas submuestras, evidencia que se comparte una valoración positiva acerca de la pertinencia del servicio y confirma su necesidad por los retos emergentes con la COVID-19. Veamos algunas evidencias

también cualitativas desde el propio discurso de los usuarios. Es importante señalar, que el discurso de los sujetos ha sido colocado tal cual fue empleado por ellos.

El servicio brindó un espacio para enfrentar estados emocionales negativos, particularmente la ansiedad y la depresión; mejor gestión del tiempo libre; la mejoría de las relaciones de convivencia; ajustar la percepción del riesgo ante condiciones de pandemia; mejor manejo de la sobrecarga de cuidadores/as por las presiones de la situación actual; así como el abordaje de otras muchas temáticas. Muchas de estas temáticas presentes desde mucho antes, pero sus efectos agudizados a partir de la pandemia, por lo que el servicio ofreció respuestas y conectó con las necesidades sentidas de los usuarios: “Este grupo ha llegado en el momento justo, ya que nos ayuda a tener una mejor salud mental y por consiguiente una mejor calidad de vida, sobre todo ahora que este aislamiento genera tanta tensión”, “Para mí ha resultado de mucho apoyo, sobre todo durante las primeras semanas del aislamiento, en las que tuve que enfrentar muchos cambios, lidiar con planes frustrados, y encontrar nuevas maneras para continuar”, “Veo que la opción de crear este grupo es de muy buen agrado y alivio para mí”, “Muchísimas gracias por todo, contar con el apoyo y la orientación correcta nos da la fuerza que necesitamos”.

Para las familias migrantes, es especialmente necesario que se les atienda. “Este grupo ha sido muy especial para mí estando tan lejos y en medio de tiempos tan convulsos. La buena energía, los sabios consejos, las ricas y profundas experiencias compartidas me han servido para sentirme más fuerte cuando a veces flaqueaba mi ánimo. Solo espero que no estemos llegando al final del grupo. Desearía mucho que siempre existiera. Gracias a todos por estar ahí y compartir tanto”.

Los participantes reconocen que, tanto en las sesiones como en la atención individualizada, se dio respuesta a las demandas de atención asociadas a grupos identificados como más vulnerables dado el riesgo que desde el punto de vista biológico representa la enfermedad. Por ejemplo, el grupo creado para personas mayores y cuidadores, así como para personas que viven con el VIH. El discurso de los sujetos ratifica que el servicio ha constituido un espacio de socialización y acompañamiento, fundamentalmente para las personas mayores que viven solas, las cuales encuentran un lugar de contención a la angustia, a los sentimientos de soledad (acrecentados por el confinamiento), de información y orientación: “Para mí ha sido una idea genial crear este grupo como vía de apoyo y orientación psicológica en tiempos de la COVID-19. Además, se han puesto en debate muchos temas y criterios interesantes. Gracias a ustedes todos estamos bien guiados”; “En mi opinión personal creo que ha sido una de las mejores alternativas que nos han podido dar en tiempos de la COVID-19, la posibilidad de expresar nuestros sentimientos y compartir experiencias vividas junto a ustedes, gracias por la creación del grupo y gracias también por existir”.

Uno de los elementos más reconocidos es la satisfacción de demandas de atención psicológica por vía online, ante la dificultad para asistir a las modalidades tradicionales. La opción de servicio alternativo se ajusta al contexto de la COVID-19, no solo por los contenidos que aborda sino también por la modalidad de intervención psicológica que propone: “Muchos necesitamos un psicólogo, al cual no podemos ir en esta cuarentena”.

Los usuarios que evaluaron de forma más intensa la pertinencia del servicio fueron los del grupo personal de salud y trabajadores de los servicios y el grupo destinado a los adultos medios. En el caso de los primeros comentaban: “Excelente escenario para brindar apoyo psicológico necesario para profesionales directamente relacionados con la atención a pacientes con COVID-19, muchas gracias a nombre de todos ellos”; “Este es un evento nuevo para todos y a medida que el tiempo pasa se deshacen las fuerzas y mecanismos de control psicológico interno, creo que todos necesitamos apoyo y recursos psicológicos para continuar librando esta ardua tarea”.

Los adultos medios, como grupo etario, han sido representativos en el enfrentamiento a la COVID-19, desde su multiplicidad de roles en los espacios público y privado. Sin embargo, puede considerarse un grupo invisibilizado cuando se tratan vulnerabilidades psicológicas. Esta evaluación fue corroborada a lo largo del proceso donde los usuarios expresaban su satisfacción con los temas tratados en cada una de las sesiones y con la necesidad del grupo de manera general: “Buena idea la de este grupo. La generación media es la que lleva el peso más fuerte mientras cuida a sus ancianos y a sus niños. Los otros grupos nos hablan para cuidar a los demás. Me alegra tengamos un grupo para cuidarnos nosotros...”; “Genial la idea... Temas específicos y orientaciones para temas específicos... ¡Me gusta el estilo! Grupo de apoyo en tiempos de coronavirus”.

Eficiencia

El servicio fue evaluado como eficiente tanto para usuarios ($m=4.62$, $SD=0.75$), como para orientadores ($m=4.47$, $SD=0.35$). En este caso sí existe diferencia significativa entre ambas visiones, siendo más críticos los propios orientadores.

Se percibe un alto aprovechamiento en la utilización de recursos psicológicos consistentes y pertinentes para esta modalidad de trabajo. En la **Tabla 5** se describe el comportamiento de los indicadores que integran la Eficiencia del servicio, como criterios de medida que se analizan a continuación.

Tabla 5. Eficiencia desde la visión de usuarios y orientadores

Indicadores	Usuarios		Orientadores	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Desarrollo de la empatía entre usuarios del grupo	4.51	0.98	4.69	0.51
Flexibilidad, aceptación de puntos de vistas diferentes	4.73	0.81	4.73	0.45
Equilibrio entre la emergencia de temas demandados por los usuarios y los propuestos por los coordinadores	4.62	0.81	4.81	0.40
Utilidad de las recomendaciones	4.63	0.84		

Fuente: Elaboración propia.

Desarrollo de la empatía entre usuarios del grupo

Las problemáticas planteadas por los usuarios fueron escuchadas y comprendidas por los miembros del grupo. En la mayoría de las ocasiones se experimentó un ambiente empático, colaborativo, asertivo y de apoyo. Situaciones individuales fueron asumidas como tareas del grupo y se generó un ambiente distendido de aceptación del otro.

Los usuarios aseguran sentir el logro de un clima agradable, de intercambio de experiencias, donde sintieron la comprensión del resto de los miembros y el equipo de profesionales sobre sus preocupaciones. El desarrollo de la empatía estuvo facilitado por las similitudes en las demandas emergentes, las cuales se fueron correspondiendo con los retos que las transformaciones del contexto fueron poniendo. Los miembros compartían muchas de las preocupaciones planteadas: “Aquí podemos escuchar experiencias de otros y dar las de uno, intercambiar y ser orientados”; “En este grupo compartimos nuestros problemas, preocupaciones e inquietudes y ustedes y los demás miembros nos dan consejos y sugerencias”; “Su apoyo y comprensión me permitieron estar más segura y planificar mejor mi tiempo para obtener los resultados esperados”.

Los grupos en los que los usuarios evaluaron más positivamente este indicador fueron Adulto vs COVID-19, Familia y migraciones, Personal de salud y trabajadores de los servicios y Psico-orienta Universidad. Factores posibles están relacionados

con la similitud de intereses de los miembros, así como en sus expectativas y también la estabilidad de los miembros.

Para el trabajo con grupos grandes y en el entorno virtual fue un reto permanente lograr el equilibrio entre lo individual y lo grupal. La creación de un clima de confianza en el grupo fue esencial para dar espacio a lo individual en el grupo, y la construcción de una subjetividad grupal.

Las características del servicio online: la temporalidad simultánea de llegada de los mensajes, la cantidad de miembros activos en el chat, la incorporación bastante estable de personas nuevas al grupo, la naturaleza y aceptación de las demandas individuales (si el grupo resuena o no con ellas), la heterogeneidad de los miembros (son de múltiples regiones, países, edades y por tanto *“backgrounds”* diversos). Dichos elementos pueden constituirse en barreras para el reconocimiento de la empatía en el espacio grupal. Algunas personas mayores comentaban: “Le confieso que no soy muy ducha en la informática y me cuesta un poco de trabajo cómo interrelacionar con los demás en el grupo, pero por una primera vez se empieza”; “Escribí un mensaje, pero no veo que se recibió, son muchas personas escribiendo a la vez y parece que la conexión se colapsa”.

Flexibilidad y aceptación de puntos de vistas diferentes

La flexibilidad y aceptación de puntos de vistas diferentes fue un indicador muy bien evaluado: “Les agradecemos la capacidad para ayudar a la comunicación entre todos, a veces no se piensa diferente pero aquí logramos consenso”; “Solo compartir mi experiencia ya me hizo ver las cosas de otra perspectiva, por mi parte muy agradecida. Igualmente, por tener la oportunidad de compartir mi criterio con sinceridad”. Constituyó un reto y un aprendizaje para las coordinaciones manejar la diversidad de opiniones, pues los grupos contaron con una gran heterogeneidad a su interior.

Fue clave el establecimiento de las normas durante el encuadre grupal, así como retomarlas en cada sesión o cuando eran necesarias. Ello permitió que se mantuviera el foco en la tarea y la diversidad se constituyó en fuente de enriquecimiento de conocimientos, comparación de experiencias y de nuevos aprendizajes: “Gracias por la manera tan ética, sensible y muy orientadora con que manejan las opiniones e intervenciones. Que nos sirven a todos de una manera u otra”; “Yo me siento bien, aquí aprendí a ver la vida un poco más positiva”; “Una fortaleza del grupo es el contraste de opiniones sobre nuestras acciones”.

En algunos grupos al inicio del trabajo el manejo de este indicador fue difícil, como el caso del chat de Familia y migraciones. Hubo ejemplos claros de politización del tema migratorio y de la situación en Cuba durante el enfrentamiento a la pandemia.

En ellos fue clave el respeto a la diversidad de opinión y al rol de las coordinadoras; desde el encuadre, con los propios miembros del grupo se neutralizan ese tipo de intervenciones, centrándose en el objetivo de las sesiones y transformándose en una fortaleza para el trabajo grupal.

El chat dirigido a la comunidad LGTBIQ+ destacó la flexibilidad, aceptación de puntos de vistas diferentes y utilización de un lenguaje inclusivo como una fortaleza. Como generalidad consideran que respetó el criterio de todas y se defendió la diversidad y la singularidad de los seres humanos. Los miembros del grupo encontraron un espacio en el que podían expresar sus necesidades, preocupaciones, puntos de vista y opiniones sin temor al rechazo ni la censura, lo cual fue de gran valor para ellos que muchas veces son discriminados y violentados desde los preceptos de la cultura patriarcal y heteronormativa.

Equilibrio entre los temas demandados por usuarios y los propuestos por coordinadores

El equilibrio entre la emergencia de la demanda de temas de los usuarios y la lectura de los coordinadores para proponerles temas de las sesiones, fue un indicador muy bien valorado. En la mayoría de los chats se combinaron sesiones de temáticas libres y sesiones con temas propuestos por los coordinadores. Esta agenda de trabajo se realizó a partir de tres fuentes esenciales: levantamiento de las problemáticas de los usuarios de forma explícita, lectura de la dinámica del grupo, así como lectura de la situación de la pandemia en el país.

Las coordinaciones mostraron flexibilidad en el diseño de las sesiones, donde se consideraron las necesidades expresadas por los usuarios y los contenidos importantes para abordar, según las lecturas que se le hicieron al grupo. Durante la primera etapa fueron muy demandados los temas vinculados al manejo de estados emocionales generadores de displacer. Luego, fueron bastante comunes entre los grupos sesiones dedicadas a la resiliencia, el autocuidado, la responsabilidad personal y colectiva, los pensamientos positivos y la inteligencia emocional, entre otros. Estas temáticas fueron valoradas positivamente: “Los consejos sobre el sueño fueron muy importantes para mí”; “Yo he comenzado con los ejercicios de relajación, son muy buenos”.

Se reconoce la utilidad y aplicabilidad de las temáticas abordadas al contexto de la COVID-19, aunque la mayor parte de los miembros asegura que son útiles además como aprendizajes para la vida cotidiana. Se agradecen las sesiones que han abordado directamente estas temáticas propuestas por ellos, pero también las otras cuyas herramientas son complementarias y fueron incorporadas a partir de la valoración de los coordinadores: “En todas las sesiones he aprendido algo nuevo para mejorar mi situación actual”; “Los temas abordados han sido de gran

utilidad para afrontar mejor la etapa actual”; “Me parece muy bien el grupo, poder apoyarnos en personas que sin dudas son las mejores, poder no solo problematizar lo que pasa sino tener ayuda en búsqueda de una solución, en mi opinión es súper importante en los momentos actuales”; “Pues ha sido genial el encuentro, muchas gracias por las recomendaciones y los puntos de vista”; “Los análisis de ustedes son maravillosos y la explicación clara. Muy bien organizadas las sesiones”.

Utilidad de las recomendaciones

La utilidad de las recomendaciones tuvo una valoración muy positiva. Al cierre de cada sesión los miembros reconocían la utilidad de los temas y ofrecían evidencias sobre su puesta en práctica: “Los consejos que nos dan son de mucha utilidad”; “He puesto en práctica los ejercicios de respiración y se los recomiendo a todos porque son muy útiles”; “Todo lo que nos han aportado nos ha ayudado mucho, muchas gracias”; “Bueno le contaré que puse en práctica su indicación y está funcionando, también trato de que vean la TV, hacemos ejercicios, algún recital y así”; “También me siento más tranquila porque he puesto en práctica los ejercicios de respiración que he visto aquí en las charlas”; “Yo voy poco a poco, a veces solo leo porque es algo tarde para mí por la diferencia de hora, pero siempre me ayudan mucho estas sesiones”.

Las devoluciones durante las propias sesiones son de utilidad y aplicación práctica de las recomendaciones devenidas del trabajo grupal. Muchos equipos de coordinación propusieron de manera sistemática la construcción conjunta de las recomendaciones, lo cual fue posible dada la estabilidad y nivel de desarrollo del grupo. “Gracias a este grupo, me ayudó mucho (...), gracias por sus consejos para ayudar a mi mamá, me han hecho ver la enfermedad de otra manera (...) y poder poner en práctica lo que me han dicho día a día con ella”.

La evaluación de la eficiencia del servicio incluye otros indicadores que presentamos a continuación, solo evaluados desde la óptica de los orientadores.

La experiencia profesional y relación con el servicio brindado arrojó que el 82.2% de los orientadores había tenido experiencia profesional previa con el servicio de orientador y solo el 13.5% con el servicio brindado por vía WhatsApp para experiencias profesionales. Al respecto el 56% expresó que tuvo varias dificultades en la aplicación de los principios de la orientación psicológica cara a cara a la orientación psicológica a distancia, mientras el 42% aseveró que no supuso ninguna dificultad y solo el 2% refirió muchas dificultades.

Desde las coordinaciones se afirmó: “La práctica clínica y la orientación psicológica así como el trabajo con grupos realizado anteriormente, facilitaron nuestro desempeño adecuado como prestadoras de este servicio, aun cuando tuvimos que

afrontar retos y disímiles interrogantes”; “Algunos de los aspectos más complejos fueron prescindir del lenguaje extra verbal y toda la información que este refleja, la constante fluctuación en el grupo con la entrada de nuevos miembros y la salida de otros, realizar lecturas de necesidades y problemáticas desde los diálogos escritos y atender las diferentes y diversas demandas en un grupo con una gran cantidad de miembros”; “Las dificultades van encaminadas a lo novedoso de este trabajo a través de las redes sociales, y a las diferencias con las formas habituales y tradicionales de brindar orientación psicológica, donde la observación constituye una herramienta fundamental que en este contexto no es posible”.

El 98.1% de los orientadores aseveró que la dinámica de trabajo entre los miembros de su equipo de coordinación ha sido favorecedora para el cumplimiento de la tarea. En esa dinámica el 92% de los orientadores consideró que la distribución de los roles y tareas de la coordinación resultó ser certera para el cumplimiento de la tarea. Algunas valoraciones son: “Fue esencial la positiva y favorecedora dinámica de trabajo entre las coordinadoras”; “Luego de la primera sesión y a partir de los aprendizajes que emanaron de la misma, se comenzaron a distribuir los roles en cada espacio de trabajo en aras de ganar en organización y calidad”; “El funcionamiento del chat de coordinación en paralelo mientras se realizaban las sesiones fue esencial y mostró una vez más la capacidad de conciliar, complementar y organizar contenidos criterios en aras de fortalecer el trabajo”; “Nos fue efectivo un sistema de rotación de las responsabilidades, fundamentalmente el diseño de las sesiones y la selección de materiales, la coordinación y co-coordinación, así como la redacción de los reportes”.

El 83% de los orientadores considera que la utilización de imágenes y textos compartidos en el grupo durante las sesiones ha resultado muy útil, el 13.2% bastante y 3.8% más o menos. En el 22.6% de los casos se reporta que la producción de algunos materiales no tuvo o fue muy poca participación de varios usuarios, 30.2% en ocasiones y 47.2% entre bastante y mucha.

Se emplearon como recursos y medios imágenes, infografías, collage con fotos: “Las ventajas de los recursos visuales, la frescura y claridad de muchas imágenes y las síntesis apreciadas de forma ingeniosa y creativa en las infografías”; “La utilización de ejercicios adaptados o creados por la coordinación, empleados en los diferentes momentos de las sesiones (caldeamiento, desarrollo, cierre, tarea post sesión) y con propósitos muy particulares y diversos”; “Los ejercicios se recibieron con agrado y disposición y contaron con una gran participación”. Se compartieron ejercicios de relajación a través de la respiración y entrenamiento autógeno de Shultz, documentos de percepción social de riesgo, artículos de diferentes temáticas vinculadas con Psicología y la COVID-19, exploración de los estados emocionales en niños a través del juego de roles, entre otras muchas temáticas. Igualmente, se emplearon también videos, audios y links de páginas

(Facebook, Cubadebate y YouTube).

La subdimensión de aprovechamiento de herramientas y recursos para garantizar la calidad del servicio explora las acciones de supervisión realizadas al interior del grupo de orientadores. El 98.1% de los orientadores identifica acciones de supervisión realizadas en el equipo de coordinación en el cual ha participado. En todos los casos se señalan acciones de supervisión realizadas de manera horizontal al interno del propio equipo de coordinación y el 43.4% lo hace identificando algún agente externo.

Al respecto, los orientadores comentan: “De gran utilidad para el servicio brindado fueron también las supervisiones efectuadas, tanto las que incluyen algún agente externo, como aquellas realizadas de manera horizontal al interno del equipo de coordinación”; “La supervisión permitió intercambiar y aclarar dudas e inquietudes, así como diseñar y planificar el trabajo a realizar”; “En esos espacios se abordaron aspectos relacionados tanto con el Psicogrupo como con los casos atendidos de manera individual”.

Especialmente la supervisión efectuada de manera horizontal, se realizó de manera frecuente y sistemática, reportando gran valor para los resultados obtenidos en los chats de coordinadores de Jóvenes, LGTBIQ+, y Familia y migraciones. Esta práctica tributó además de manera esencial al bienestar psicológico de los orientadores, como personas que afrontaban la situación de la COVID- 19 y como profesionales en rol de orientadores y coordinadores de grupos, lo que tributa a su vez a un mejor servicio de orientación psicológica.

Eficacia

La eficacia del servicio fue evaluada de un modo satisfactorio tanto por los usuarios ($m=4.33$, $SD=0.84$), como por los orientadores ($m=4.45$, $SD=0.40$), con una visión semejante en ambas submuestras. En la **Tabla 6** se presentan los resultados de los indicadores de Eficacia como criterios de medida para su análisis.

Tabla 6. Eficacia desde la visión de usuarios y orientadores

Indicadores	Usuarios		Orientadores	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Cumplimiento del propósito del servicio	4.45	.89	4.58	.47
Cambio en los usuarios	4.30	.90	3.90	.77

Cambio del grupo, acciones de transformación identificadas	4.21	.96	4.46	.64
Valoración de la calidad del servicio	4.51	.75	4.45	.43

Fuente: Elaboración propia.

Cumplimiento del propósito del servicio

El propósito del servicio se cumplió dado que se logró favorecer la construcción de formas de afrontamiento efectivas ante la pandemia. Ello se constata a través de los logros explicitados por los usuarios a partir de la identificación y canalización de síntomas de estrés, la apertura a la comunicación de problemas personales, la posibilidad de autonomía y creatividad, y el consecuente paso de la dependencia a la independencia en la búsqueda de soluciones.

Los usuarios refieren haber logrado la canalización de síntomas ante el estrés por la situación de la pandemia. Esto se hizo muy fuerte en el primer mes del servicio, donde fueron muy patentes. El temor por el contagio o muerte propia, de familiares o amigos; la incertidumbre sobre la evolución de la pandemia; los cambios bruscos en la rutina personal y familiar que ocasionó el asilamiento físico. Sin embargo, con el transcurso de las sesiones, a partir de los recursos y medios educativos empleados, los síntomas ansiosos, depresivos, de tensión, las fobias e incluso los ataques de pánico, fueron disminuyendo. Una participante comenta: “Antes de comenzar en el Psicogrupo WhatsApp me sentía fatal, empecé con un grado de desesperación que aquello no tenía nombre en la historia. Mi cabeza, mis ideas y mi cuerpo estaban desalineados totalmente. La ansiedad estaba empezando a invadir mi vida, tenía mil pensamientos encontrados, preguntas sin respuestas y mucha tristeza en mi vida... y cuando pensé que mi vida se apagaba me apareció este maravilloso Psicogrupo y entonces solamente fue ahí donde mi vida comenzó a recobrar el sentido y el aliento, y las explicaciones de las psicólogas acerca de cómo combatir esta dura situación por la que pasé”.

Existió apertura a la comunicación de problemas personales. Estos abarcaron desde eventos paranormativos hasta situaciones de cotidianidad, vinculados o no con la COVID-19. El grupo se convirtió en un espacio de acompañamiento para el duelo por muerte de un familiar: “Hoy quería decirles que mi familia y yo estamos viviendo un luto tremendo. Mi ex cuñado y padre de dos de mis sobrinas falleció repentinamente por un infarto y una de ellas está bloqueada fuera de Cuba sin poder regresar al menos a abrazar a su hermana”; la organización de la rutina en el hogar, la celebración de fechas significativas: “Hoy estoy triste, mi hija cumple el próximo mes, y por la situación que vivimos es probable que no pueda celebrarle el cumpleaños, mi hija no vive conmigo, pero siempre voy a verla todas

las semanas, llevo días sin verla, es duro eso, y pensar que no puedo verla el día de su cumpleaños. Es deprimente”; la preocupación por nuevas condiciones de salud, el reto del teletrabajo: “Yo incluso tengo trabajo que hacer de mi desempeño laboral diario, y tampoco logro concentrarme en ello, a pesar de que me gusta muchísimo”, entre otros. De manera general se observa que una gran cantidad de usuarios encontraron en el grupo un espacio donde depositar problemáticas personales, así como compartir experiencias durante el transcurso del aislamiento sanitario (ya fuera desde su hogar o desde centros de trabajo).

También se reconoce la posibilidad del servicio de favorecer la autonomía y creatividad para encontrar soluciones. Fundamentalmente los sujetos refieren que los temas tratados le han permitido resignificar la situación, emplear de forma creativa sus potencialidades para resolver dificultades y buscar soluciones de forma más optimista y confiado en el valor de los propios recursos psicológicos. En muchas ocasiones los participantes contribuyeron a las recomendaciones y compartieron recursos propios utilizados en experiencias previas generadoras de estrés, rituales cotidianos, prácticas saludables y de autocuidado. Otras aportaciones a la dinámica fueron: poemas de su autoría, dibujos, imágenes, recursos para movilizar el debate, fotos, reflexiones, entre otros.

A través de las sesiones se observó un movimiento, fundamentalmente en los miembros más estables, de la dependencia a la independencia en la búsqueda de las soluciones. El grupo se convirtió en un medio propicio para la reflexión individual y grupal, transitando gradualmente hacia la autonomía y creatividad para encontrar soluciones. Emergieron alternativas de rutinas diarias, de formas de organización del tiempo, reconocimiento de estrategias para lidiar con las incertidumbres de la situación actual, posibilidades de redimensión y resignificación de los factores estresores o causantes del malestar, modos sui generis y particulares del manejo de los estados emocionales negativos devenidos de las condiciones de pandemia. “Cultivar plantas en los balcones, patios, al interior de la casa. Eso relaja y produce satisfacción cuando las vemos crecer y aportar el verde a nuestra decoración. A veces, flores, y hasta condimentos a nuestra cocina”; “Nos recordamos que esta situación es temporal. Y tratamos de tener una rutina variada de tareas que nos hagan sentir activos. Es importante darse pequeños placeres que estén accesibles. Recordar lo que nos hace bien y hace mucho que no experimentamos”.

Se atendieron alrededor de 42 personas semanalmente por atención individualizada, con el seguimiento requerido por parte de las coordinaciones. Los sujetos solicitaban el servicio durante la sesión o directamente a la orientadora por privado. Se diagnosticaba el tema a trabajar para, de ser necesario, ser derivado a otra de las especialistas con mayor experticia en la temática. Algunos de los usuarios que solicitaron atención individualizada eran activos participantes de la dinámica grupal, mientras que otros prefirieron esta como vía exclusiva para

la atención de su problemática. La atención individualizada se realiza en relación con la orientación grupal y deviene un recurso muy valioso para las sesiones a distancia.

Cambio en los usuarios

Los indicadores de cambio individual y acciones de transformación realizadas por los usuarios fueron evaluados de forma positiva. Esta valoración se complementa con la percepción de transformaciones en los comportamientos de los usuarios expresadas por su independencia a partir de recursos brindados en el grupo. A través de sus discursos, reflexiones, devolución de los ejercicios propuestos e intercambios, se puede constatar la apropiación activa de las recomendaciones brindadas.

Lo aprendido permitió un mayor control de las emociones, mejorar el orden de su vida cotidiana, adaptar sus horarios de vida a las nuevas condiciones, mejorar la convivencia familiar, “lograr un buen sueño sin ayuda de los fármacos es otro consejo que tomé de aquí, y después que lo puse en práctica estoy mucho mejor”; “Un poco menos ansiosa con respecto a la inversión de los horarios gracias a los consejos ofrecidos y las experiencias compartidas”; “Me ayudan mucho los consejos ahora planteo la técnica de respirar para relajarme y la verdad es que me ayuda mucho. Yo me planifiqué a partir del último encuentro, ya vi algunas teleclases y todo”; “La verdad participo poco porque los megas no me dejan y me da un poco de pena también. Pero luego leo cada uno de los mensajes y realmente desde el principio me ha ayudado muchísimo y me siento incluso más segura para las pruebas de ingreso y todo gracias a este grupo”.

Reconocen estar realizando acciones concretas para contribuir con los demás desde lo que cada uno puede hacer desde casa. Por ejemplo, multiplicar estas orientaciones por otras vías como el teléfono fijo, ayudar a otros a partir de lo aprendido en el grupo, compartir los recursos brindados como consecuencia de lo trabajado desde el grupo: “decidí ayudar con más fuerza a todos los que podía, porque para mí no es tan complejo, pero para muchas personas sí lo es. En el grupo ese día tuve una experiencia que me hizo sentir muy mal, me di cuenta que a mí alrededor había personas con más problemas que yo y transformé eso en más deseos de ayudar”; “Lo que hago es apoyar a mis amigos a través del teléfono fijo”; “De aquí tomaré experiencias para compartir con mi comunidad de PVV”;¹⁵ “Yo estoy encantada con los ejercicios, siiiii...y me han resultado súper efectivos, los he compartido con amistades y familiares y me lo han agradecido también”; “Yo quería aprovechar y comentar que compartí con mi esposo todos los consejos que me dieron”.

15 PVV: Personas viviendo con VIH.

Cambio del grupo y acciones de transformación identificadas

La modalidad de trabajo grupal se percibió como positiva para la búsqueda de soluciones grupales a los problemas individuales de los usuarios. Facilitar el intercambio entre los miembros sobre sus opiniones y también herramientas personales para la resolución de problemáticas que pudieran ser compartidas, es uno de los principales valores reconocidos al servicio: “Entre todos los que estamos acá podremos aportar nuestro granito de arena para ayudarnos entre todos”; “Por eso es bueno porque todos aprendemos de todos”; “En el grupo aprendí muy rápido que cualquier idea, sentimiento, comentario (incluidos los gráficos) son respetados, escuchados”; “He aprendido con el grupo, mientras los leo, que las cosas hay que las cosas hay que decirlas para que no revienten dentro nuestro”; “Este espacio es fabuloso, es un canal para ayuda, para conocer y relacionarse con otras personas con situaciones similares o no”.

Los miembros del grupo aportaron como co-orientadores de servicio a partir del intercambio de sus propias experiencias. La característica de que sea un grupo y no atención privada, posibilita el intercambio e identificación. En ocasiones hay miembros que están pasivos (rol de lectores) y al visualizar alguna situación similar a la suya se integran de una manera más protagónica a la dinámica: “Siento que estando en estos grupos no estamos solos en este momento tan particular, tenemos amigos, compañeros y grandes profesionales que nos apoyan y nos ayudan”.

El análisis cualitativo de los contenidos emergidos en las sesiones muestra que la presencia de otros funciona como reforzador positivo de aquellas conductas que favorecen su bienestar emocional y además como referente cercano que permite contextualizar las preocupaciones, pero también las posibles soluciones. El grupo ofrece motivación para esforzarse por realizar pequeñas acciones de transformación que luego son compartidas y celebradas por el resto de los miembros.

No obstante, hubo valoraciones más diversas en este aspecto. Existen varias cuestiones que impacta en ello. En gran medida la naturaleza abierta de los grupos, con ciclos de vida renovados de forma constante y sistemática. En los grupos siempre había una mayoría pasiva que o bien estaba en línea o accedía a los contenidos posteriormente, por lo que el servicio tiene un entrecruzamiento entre lo individual-grupal y masivo. De este modo, por lograr el desarrollo grupal y más, la transformación como grupo es extremadamente complejo. Además, al igual que sucede con el aspecto individual, en ocasiones esperan o entienden por transformaciones, grandes cambios o saltos en el funcionamiento del espacio grupal y la forma de pensar de sus miembros, más que apreciar la evolución que

significan las pequeñas acciones concretas y las modificaciones graduales que suceden.

Valoración sobre la calidad del servicio

La valoración sobre la calidad del servicio obtuvo resultados elevados. Fue muy bien evaluado el grado en que el servicio produce mejora en el estado de los usuarios, en la dimensión emocional, desde la orientación grupal e individual: “Los cambios que he identificado está relacionado con el manejo de la ansiedad, y los estados emocionales negativos, en la planificación del tiempo y como mejorar las relaciones de pareja”; “He podido aplicar mucho de los tips compartidos para aprovechar el tiempo en el trabajo desde casa, para manejar emociones negativas, potenciar mi creatividad, entre otros”; “Muchas gracias por todo lo que aportan al bienestar emocional. Están escribiendo una página importante en la historia de la psicología de nuestro país”; “Ya puedo comunicarme con mi hija —aunque está lejos—, sin llorar”; “Las experiencias compartidas me han servido para sentirme más fuerte cuando a veces flaqueaba mi ánimo”; “Me siento mucho mejor, no me han dado más ataques de ansiedad”; “Para mí ha sido un descanso de mi angustia personal y por la aflicción por la salud de la humanidad”.

En la dimensión comportamental también se ha identificado una mejora en el estado de los usuarios, especialmente en aquellas acciones relacionadas con el autocuidado, la organización del tiempo y la convivencia familiar, así como los vínculos con familia residente en otros países: “Tenemos que cuidar nuestros pensamientos y elevar nuestra autoestima”; “Este grupo de ayuda permitió que mejorara la relación con una de mis hijas que estaba muy deteriorada y ahora, aunque ella vive lejos, la siento cerca”.

Los cambios en la dimensión comportamental se expresaron de manera reiterada en la retroalimentación realizada por los miembros durante las sesiones. Los cambios en las conductas se manifestaron en la desaparición de síntomas, en la mejoría en los hábitos de sueño y alimenticio, el reajuste de las rutinas cotidianas. El grupo de Adultos vs COVID-19 tuvo un caso representativo con un trastorno de ansiedad (fagofobia), cuya evolución fue un indicador de desarrollo para el grupo, que se ilustra en esta muestra cronológica de sus intervenciones durante las sesiones: “Producto del encierro hace ya más de diez días que empecé a tener problemas con la comida, me da miedo comer por temor a ahogarme, cuando como siento un ahogamiento terrible (sesiones iniciales)”; “Bueno, en mi caso, ando bien por estos días, mejorando cada día que pasa (sesiones intermedias)”; “Ya lo que nos queda depende de nosotros, tenemos que aprender a ser independientes (...), aprender a crear nuestras metas y a sonreír que estamos vivas (sesiones finales)”.

Se recalcó en cada una de las sesiones que la transformación es un proceso que se

realiza a través de pequeñas acciones concretas, acciones que se efectúan poco a poco. Los resultados más claros con relación a este indicador están justamente en el análisis cualitativo de las evidencias de transformación que fueron presentadas por los propios usuarios que lo vivenciaron: “Agradezco ese trabajo de la coordinación vamos a poner en práctica muchas de esas actividades. Una idea encomiable”; “He podido hacer muchas cosas creativas que me acercan a mi hija, antes me angustiaba mucho, ahora respiro, disfruto y comparto con ella”; “Todos tenemos miedos, incertidumbres, angustias. Cada uno puede analizar la mejor manera de afrontarlo. Pero un consejo oportuno que enfoque la situación desde otro ángulo es muy provechoso. Gracias a los profesores de este grupo que tan inteligentemente actúan”.

La permanencia del servicio luego de la mejora de la situación epidemiológica constituye la principal recomendación emitida, mostrando el interés de los miembros por continuar el trabajo: “Quisiera que los encuentros se mantuvieran, aunque termine la situación epidemiológica”; “Me ha gustado y seguiré participando para mejorar cada día”; “Desearía poder seguir participando en estos espacios de debate”; “En mi caso personal, siento la comprensión por el cierre del grupo, lo entiendo como la clausura de un episodio que gracias a ustedes supimos superar y la apertura a otro momento que construiremos a partir de entonces, me quedo con la satisfacción de saber que están ahí y que podemos recurrir a ustedes en caso de necesidad”.

El grupo se erigió como un espacio de acompañamiento y apoyo psicológico, caracterizado por un clima propicio para la autorreflexión y reflexión en torno a temáticas medulares para sus miembros durante el período de la pandemia. Muchos grupos decidieron tener una sesión de post-cierre en el mes de septiembre, pues se trabajó intensamente en un proceso de cierre, especialmente en la anticipación de los contenidos de las diferentes etapas de la recuperación.

Existió una alta correspondencia entre contenidos de las sesiones y necesidades de los usuarios durante todo el proceso. Se realizó un diagnóstico inicial de las demandas y necesidades de los usuarios, lo que permitió planificar los temas de las sesiones tomando en consideración las características de la crisis sanitaria en nuestro contexto, así como las características de cada grupo o temática.

La satisfacción positiva expresada en las sesiones, se traduce esencialmente en devoluciones de un servicio que se caracterizó por la accesibilidad del equipo de la coordinación para los miembros del grupo, comprensión de las necesidades y demandas de los usuarios, sensibilidad con las particularidades y temáticas abordadas en el grupo: “Este grupo me ha permitido aceptar mejor el aislamiento, reducir la ansiedad y prepararme para el futuro a corto y más largo plazo. Considerar incluso postergar mi jubilación que antes pensaba hacer con más prontitud.

Muchas gracias a todos”; “Cuántas cosas nos ha enseñado esta pandemia hasta a los viejos. (...) este grupo ha ayudado a sobrellevar. Inteligencia social percibo en este grupo, creatividad”; “Quiero agradecerle la ayuda que nos han brindado en estos difíciles días, gracias por haberme hecho sentir acompañada”.

La utilización de infografías, artículos, láminas y videos fue una práctica constante en todo el proceso de orientación. Las imágenes y textos compartidos desde la coordinación o por los usuarios fueron un apoyo para la orientación y quedaron como material para ser consultado por los usuarios en momentos posteriores: “Me guió por los tips y las fotos que suben, muy útil y efectivo todo”; “He aprovechado en estos espacios el intercambio, los materiales compartidos y la oportunidad de expresar mis emociones en cada momento”; “Realmente lo que más disfruto de cada sesión son los tips a modo de conclusión. Me es muy provechoso cada consejo emitido por ustedes”. Este fue un elemento esencial en la característica de este trabajo de comunicación y orientación masiva. Estos materiales eran consultados nuevamente, pero también replicados.

La satisfacción con el servicio fue elevada. El nivel de satisfacción con el servicio brindado fue alto porque se comprobó la utilidad que había tenido el mismo para el afrontamiento a la crisis generada por la COVID-19, tanto en la dimensión emocional como comportamental. La satisfacción se evidenció de manera sistemática, a través de la retroalimentación brindada por los usuarios tanto en las sesiones como por privado en el caso de los que solicitaron ayuda individualizada. También ocurrió en las sesiones de cierre, donde se expresó el agradecimiento por los aprendizajes producidos en el tiempo en que funcionó cada chat, que pueden ser llevados también a otros espacios. En la sesión de cierre, personas que pertenecían al grupo y que se mantuvieron pasivas leyendo durante las sesiones, expresaron la utilidad del grupo para su mejoramiento individual: “Aunque no he sido muy activa siempre he estado atenta, aprendiendo, y me siento emocionada por los esfuerzos que se han hecho por combatir la enfermedad y ayudarnos en estos duros días”; “Si he logrado estar toda esta semana trabajando es gracias al grupo, a profesionales y a quienes, como yo necesitaron de sus consejos, su guía”; “Yo estoy agradecida de poder compartir este espacio; personalmente, me ayuda a centrarme concretamente en qué hacer y en qué aprovechar este tiempo a partir de los cambios que van ocurriendo en los escenarios en los que me desempeño”; “Este espacio nos brinda una oportunidad de conectarnos con lo que sí queremos (...) enfoquémonos juntos para avanzar en los cambios que queremos en nuestras vidas”.

Sostenibilidad

La sostenibilidad del servicio se refiere a las condiciones creadas para que sus propósitos y resultados puedan permanecer en el tiempo. Nos permite conocer

si el servicio cumple con las condiciones para replicar la experiencia en períodos posteriores ante otra emergencia, o para ser utilizada como una nueva modalidad de servicio sin contingencias, y por otras instituciones.

Es importante resaltar que el financiamiento principal estuvo a cargo de los propios orientadores; además de algunas contribuciones recibidas de personas naturales, la Sociedad Cubana de Psicología, y del proyecto internacional de la Sección de Psicodrama financiado por la organización Médico Internacional Suiza. Este es un tema a considerar por el valioso aporte realizado por los orientadores para mantener el servicio y la necesidad de mayor apoyo institucional.

En las condiciones para replicar la experiencia se analizan dos variables: tener un proyecto del servicio que argumente teórica y metodológicamente la propuesta, y la evaluación del servicio para demostrar validez y consolidación del mismo.

Propuesta de proyecto del servicio que lo argumente teórica y metodológicamente

Se notifica que como resultado de esta investigación-acción, existen los documentos que avalan la propuesta realizada en materiales y textos escritos, los que guiaron nuestra propia experiencia. Ya están disponibles artículos científicos elaborados durante esta etapa, de orden teórico, metodológico, técnicos, así como las principales problemáticas identificadas y un conjunto de sugerencias de acciones concretas para contribuir con otros profesionales de la psicología, decisores y medios de comunicación social. Asimismo, se cuenta con la documentación escrita para explicar metodología de evaluación del servicio, contenida en el presente informe.

El 94.3% de los orientadores considera haber podido entrenarse en el rol de orientador y de coordinador de grupo de orientación psicológica a distancia, a través de los PsicoGrupos WhatsApp. Al respecto comentan: “Esta modalidad de atención constituyó un reto al ser una primera experiencia en brindar orientación psicológica no presencial, donde ha cobrado mayor relevancia el encuadre, las etapas del proceso, los recursos psicológicos empleados, el desarrollo de habilidades como orientadores y coordinadores y la ética del grupo de coordinación”.

Evaluación del servicio para demostrar validez y consolidación del mismo

De acuerdo con la valoración realizada por los orientadores del servicio, puede afirmarse su sostenibilidad dada su pertinencia, utilidad, calidad de los servicios prestados, la posibilidad que ha brindado de entrenamiento como orientador y coordinador de grupo a los miembros del equipo de orientación. De igual forma, se constata si se valoran las evaluaciones cualitativas realizadas por los usuarios en los diferentes momentos que se le solicitaron y en sus expresiones espontáneas

durante las diferentes sesiones de trabajo.

Se entiende que este tipo de trabajo de orientación psicológica a distancia puede permanecer en el tiempo, y replicarse no solo ante un momento de emergencia o desastre, sino en la práctica habitual. Esto es posible siempre que se cuente con los recursos humanos y de acceso a recursos tecnológicos (dispositivos móviles y acceso a Internet) necesarios para asumir una demanda incluso mayor a la que se reporta esta experiencia, lo cual puede derivarse de una buena estrategia de divulgación del servicio.

Es importante tomar en consideración que la disponibilidad de los recursos profesionales, así como la formación y entrenamiento de los estudiantes y jóvenes profesionales contribuye a la sostenibilidad y replicabilidad de este tipo de servicio, con la calidad requerida y la validez que avalan los resultados exitosos obtenidos. La sostenibilidad del servicio se justifica también a partir de los resultados encontrados en la valoración de pertinencia, eficacia y eficiencia efectuada tanto por los usuarios como por los orientadores.

Se evalúa integralmente el servicio desde la valoración social del mismo. Una dimensión social de esta evaluación amplía su alcance general a partir del análisis de todas las referencias y acciones realizadas a nombre de o valorando el servicio ofrecido, por otros sectores profesionales, institucionales y gubernamentales, que aparecen en los medios de comunicación y las redes sociales. En general, se constata una valoración positiva y de apoyo durante todo el servicio ofrecido.

Fortalezas y debilidades identificadas

El servicio mostró una elevada pertinencia, eficiencia y eficacia, tanto desde la perspectiva de los usuarios, como de los orientadores. Desde los análisis realizados se pueden definir las siguientes fortalezas y debilidades del servicio ofrecido.

Fortalezas

- La plataforma constituye una fortaleza dado el acceso económico y masivo del WhatsApp para aquellas personas con acceso a la red de datos.
- Permite ofrecer un servicio de orientación psicológica a un mayor número de usuarios que comparten una misma problemática y sin importancia de la localización geográfica, con diversidad de características sociodemográficas.
- Logra mayor alcance de usuarios que en servicios de orientación psicológica tradicional.

- Fue posible atender tanto las demandas explícitas de los miembros del grupo, como las que la coordinación consideró implícitas o esenciales para la situación de emergencia.
- Fue útil compartir herramientas en diferentes formatos como apoyo durante o al concluir la sesión.
- Las intervenciones de los participantes son visibles para todos dentro del grupo en cualquier momento y permanece como un registro histórico al cual es posible remitirse.
- Lo anterior brinda la cualidad de orientación “semi-masiva”, pues acceden usuarios que no estuvieron online durante la sesión y, también, que los usuarios repliquen mensajes, recursos, entre otros materiales.
- El grupo permanece abierto, receptivo ante cualquier persona que desee participar, accediendo a través del link que es fácilmente compartido por las redes sociales, correos electrónicos, entre otras vías.
- La diversidad de personas constituyó un recurso de trabajo.
- Constituye una forma de viabilizar el acceso a un servicio de salud, de alta pertinencia en situaciones de emergencia.
- El trabajo grupal potenció el recurso de los usuarios como co-orientadores.
- Brinda la posibilidad de obtener información sobre la dinámica del grupo, como el número de usuarios en línea, usuarios escribiendo.
- La sistematicidad y organización con que se trabajó por parte del equipo de coordinación y del grupo de orientadores, a partir de las indicaciones ofrecidas y el intercambio de experiencias.
- La coordinación cuenta con la posibilidad de obtener las expresiones de los miembros en texto, para construir una relatoría de las sesiones.
- La utilización del propio grupo como recurso para trabajar las problemáticas individuales. Resultó una fortaleza la atención individual como modalidad pues la interacción entre los miembros le permite contrastar sus realidades e intercambiar recomendaciones sobre la base de experiencias personales.
- Los aprendizajes y el dominio técnico progresivo de la plataforma utilizada

para la orientación explotar todos sus beneficios en favor de cumplir con los objetivos del trabajo, así como conocer las dificultades y riesgos que puede presentar.

- En los grupos en los que fue pertinente, fue importante la composición de un equipo de coordinación interdisciplinar. Permitió asumir demandas de diversa índole y ofrecer respuesta desde una mirada más completa e integradora.
- El diseño de las sesiones facilitó el intercambio entre los miembros, la expresión de sus emociones y preocupaciones, la reflexión personal y grupal sobre temáticas importantes y la incorporación de nuevas herramientas ofrecidas por los moderadores o el propio grupo.

Debilidades

- El acceso al servicio depende de contar con un teléfono celular inteligente y tener conexión a internet con datos móviles.
- Fluctuaciones en la conectividad, asociada a la velocidad de la conexión y la itinerancia del servicio de 2G a 3G a 4G.
- Superposición de mensajes vinculados con la inestabilidad en el servicio, produciendo confusiones en la comprensión de la información transmitida.
- Al ser un grupo abierto, se observa una inestabilidad en este sentido, exige de la coordinación un trabajo de actualización al grupo, con resúmenes de lo ocurrido y/o el abordaje de temas que han sido tratados antes.
- La modalidad a distancia limita la lectura de roles y expresiones emocionales conectadas a los contenidos de la orientación trabajados en los grupos, a pesar de que se utilizan emojis y stickers como complemento al texto escrito. En nuestra experiencia el carácter no presencial del servicio entorpece la identificación de las causas de algunos fenómenos grupales evidentes en la dinámica de los grupos, como la resistencia a la tarea expresada en la baja o nula participación y los silencios.
- Por las características de la plataforma elegida para la orientación psicológica, constatamos limitaciones en el alcance del servicio a las personas mayores, relacionado tanto con el acceso o manejo de las nuevas tecnologías.
- A pesar de diseñar estrategias para que el consumo de datos que fuera el

mínimo y así sostener el servicio de orientación; se hizo notar la necesidad de recibir financiamiento económico constante que respaldara el acceso a la plataforma de trabajo y minimizara los gastos personales por parte del equipo de coordinación.

Se constata que se identifican muchas más fortalezas que debilidades en el servicio ofrecido y es importante apuntar que en ello han participado tanto usuarios como orientadores. Ello permite un análisis del proceso donde la reflexión genera un conjunto de ideas útiles para el trabajo, de las cuales compartimos algunas aquí y otras se generalizan en las recomendaciones de este resultado científico.

Con respecto a la experiencia en sí, es importante mantener coherencia entre los aspectos de la identidad del grupo que se utilizan para la divulgación del servicio: el ícono (imagen), asunto del chat (nombre), y descripción (objetivos). Contar con un banco de especialistas que puedan cooperar con las coordinaciones en función de demandas, sobre todo en el caso de poder ofrecer mayor atención individualizada. Continuar la formación de habilidades en el trabajo con grupos grandes en el espacio virtual y diversificar los recursos empleados en correspondencia con un enfoque multicultural y en atención a posibles diferencias de nivel educacionales.

Por otra parte, se demuestra que divulgar los materiales elaborados y los resultados de esta experiencia, es un modo útil que ofrece referentes para la orientación psicológica a distancia a través de la plataforma WhatsApp, novedoso e innovador en el contexto cubano específicamente. Los resultados del trabajo de orientación ofrecido según las diferentes temáticas de los grupos, también tienen capacidad de socializarse a través de materiales que se divulguen a otros profesionales y medios de comunicación, así como constituyen fuente primaria para generar nuevas ideas e hipótesis a desarrollar en investigaciones aplicadas en el área de la Psicología y, muy importante, en sus articulaciones interdisciplinarias con otras ciencias sociales.



Reflexiones finales

- El servicio de orientación psicológica a distancia de PsicoGrupos WhatsApp, ha quedado diseñado de forma tal, que pueda ser replicable por otros grupos de profesionales en condiciones similares, sean o no de emergencia. Los principios teórico-metodológicos establecidos sobre la orientación psicológica a distancia, desde los presupuestos de la psicología cubana, constituyen una producción teórica de referencia en el desarrollo de la orientación psicológica en el contexto nacional.
- Es posible organizar un servicio de orientación psicológica a distancia. Esto es sin duda alguna una experiencia inédita en Cuba. La aplicación de principios de organización, formación de recursos humanos, empleo de instrumentos de la orientación psicológica y la evaluación de las acciones que se realizan, forman parte imprescindible de esta concepción asumida de servicio a la población.
- La responsabilidad profesional y social de asumir un servicio de orientación psicológica a distancia dirigido a la población, implica priorizar para garantizar la calidad de las acciones profesionales realizadas, una capacitación en habilidades para el trabajo con la orientación psicológica y el trabajo con grupos grandes en el espacio virtual.
- El servicio de orientación psicológica a distancia de PsicoGrupos WhatsApp, ha sido la resultante de la formación de un dispositivo emergente ante la situación de la COVID-19, a través del cual se ha originado un proceso de investigación científica que ha permitido registrar y evaluar la connotación y el alcance de la experiencia. Emergencia y ciencia en la búsqueda de alternativas de solución para dar respuestas a las problemáticas subjetivas de la población cubana en condiciones de aislamiento físico, han tenido en este servicio un encuentro que ha resultado ser funcional y útil. La responsabilidad personal y colectiva, profesional y social, al servicio del bienestar subjetivo de la población en la sociedad cubana actual.



Recomendaciones

- A partir de la capacidad de ser replicable, se recomienda implementar el servicio de orientación psicológica a distancia, que ha demostrado ser viable en Cuba, a otras demandas o situaciones que sean o no de emergencia.
- Cuando al post cierre del servicio se presenta una situación de reemergencia sanitaria, crear PsicoGrupos WhatsApp específicos con enfoque territorial, como es el caso actual en La Habana y Artemisa, y reajustar equipos con diferentes orientadores que permitan potenciar la orientación desde las fortalezas profesionales y satisfacer la elevada demanda con diversidad de temáticas.
- Como parte esencial de la organización y de las acciones de formación del servicio asistencial a distancia (o presencial), sistematizar acciones de supervisión horizontal y externa.
- En situación de la reemergencia sanitaria, crear el equipo de coordinación del chat con uno de ellos en el rol de observador en las sesiones grupales y en funciones de supervisión de orientadores (horizontal) para garantizar reajuste, precisión técnica y articulación del equipo de manera inmediata. Es importante tener en cuenta que los orientadores son parte del contexto re-afectado.
- Continuar ajustando a la modalidad virtual, otros recursos, técnicas y dinámicas para favorecer los aprendizajes y el trabajo grupal.
- Además del empleo de materiales e infografías de otros contextos, es recomendable la elaboración de materiales propios o establecer alianzas con el grupo de usuarios para su diseño. Esto garantiza el ajuste de contenido y contextual.
- En poblaciones o temáticas muy específicas, desarrollar una estrategia de promoción del servicio dentro de la comunidad meta para alcanzar mayor número de miembros y participaciones activas más variadas.
- Según las características de los usuarios, diversificar los recursos empleados en correspondencia con un enfoque multicultural y en atención a posibles diferencias de niveles educacionales.
- Procurar la búsqueda de apoyo financiero e institucional, que permita la sostenibilidad económica del servicio.



A manera de Epílogo

La publicación de esta experiencia de trabajo de los PsicoGrupos en WhatsApp probablemente se hará en condiciones de COVID-19. La llamada fase de recuperación pos-COVID, no pasó de ser una ilusión perceptual. No sin fundamento, pero quizás resultó precipitada desde el ansia de salir adelante (¿quién no quiere que la situación mejore?). El retroceso a estadios anteriores marcó la dinámica del comportamiento de la enfermedad en los meses subsiguientes a la impresión temporal de mejora considerable. De hecho, las cifras registradas en los meses iniciales del presente año 2021, superan con creces a las que caracterizaron los meses anteriores. El mes de febrero, hasta ahora, es el que ha registrado las cifras más altas. Todas las provincias del país tienen incidencias.

El trabajo de psicólogas y psicólogos durante todo este año de pandemia ha sido verdaderamente arduo y comprometido. Se ha trabajado en todos los espacios posibles, y algunos que en un principio no eran ni imaginados. Pero, nos guste o no, para bien o para mal, las ciencias que se ocupan del comportamiento humano saben que el camino que va desde las propuestas científicas comunicadas (sugeridas, inducidas) por ser las mejores alternativas a optar, hasta las conductas decididas o sencillamente reproducidas por las personas, no es un camino ineluctable, ni de opción obligatoria, además de estar siempre sujeto a contraargumentos de todo tipo (defensivos, mal intencionados, superficiales, reproductivos, y más).

Ya lo planteaba Politzer en su texto *La crisis de la psicología contemporánea* (1947), cuando decía que la psicología no detenta en lo absoluto el secreto de los hechos humanos, porque simplemente ese secreto no es solo de orden psicológico. Investigaciones más recientes señalan impactos sobre el comportamiento de ciertas peculiaridades funcionales del cerebro, específicamente en la decisión de conductas a seguir, influencias a nivel de la bioquímica cerebral, de los neurotransmisores, amén del conjunto ilimitado de variables que incluimos dentro de la noción de cultura, la ideología, hasta los propios contextos y coyunturas específicos en los que la conducta humana emerge.

Si la conducta humana fuera una fórmula de estricto cumplimiento, predecible y definible, las alucinaciones fascistas (por solo poner un ejemplo) hubieran robotizado al ser humano, construyendo una sociedad unidimensional, retomando la denominación marcusiana. El hombre es por naturaleza pluridimensional, y su comportamiento tiene como característica básica su carácter de ser variable bajo el influjo o no de su voluntad, o de la voluntad de los otros.

De manera que conceptos tan manejados en este tiempo de pandemia, como percepción de riesgo, estilo de afrontamiento, por solo mencionar algunos, con un valor orientador y comprensivo indiscutibles, son nociones cuyo valor

operativo depende del accionar concreto de los profesionales sobre los grupos poblacionales, nociones que se rigen por el principio martiano de andar es el único modo de llegar. Y su asimilación no es un proceso sencillo, ni de corta duración, amén de operar de manera diferente en diferentes grupos poblacionales.

La definiciones, explicaciones y argumentaciones no agotan el arsenal de decisiones humanas, tampoco la variabilidad y multiplicidad de los comportamientos. Así como una foto no es la realidad, una orientación no es una orden, y aún si lo fuera, no es de absoluto cumplimiento. Favorecemos las decisiones más prudentes y posibles, trabajamos junto a las personas para que hagan las mejores opciones, gestionamos metodologías de interacción e influencias, hacemos todo lo que puede ser hecho desde la asimetría que supone la relación profesional de ayuda, pero no decidimos por ellos. Las personas con quienes trabajamos, tienen capacidad de decisión, y la realizan.

Solo en el imaginario metodológico de las investigaciones supuestamente psicológicas —de aroma positivista (tan comunes en nuestro medio cuanto lejanas de la subjetividad humana)—, y que con un sentimiento de minusvalía se empeñan en parecerse a las ciencias duras, corriendo el riesgo, incluso, de negarse a sí mismas, las relaciones causa efecto se cumplen (yo, experimentador, hago algo, y sucede lo que yo esperaba que sucediera), las hipótesis preestablecidas nunca fallan (sobre todo dentro de los parámetros considerados como veraces, significativos); y así logramos demostrar lo que en las actuaciones profesionales, especialmente con grandes grupos, no es tan seguro, ni tan eficiente. En estas últimas confiamos en los principios de sedimentación, admitimos como efecto positivo, el más probable, y toleramos, para colmo, que no se piense en nuestro trabajo como científico. Un ultraje: el modo de hacer ciencia que tiene secuestrada la noción de ciencia, se abroga el derecho de evaluar (excluir, hasta ningunear) las prácticas profesionales como familiares lejanos.

La Psicología no es un líquido que lo disuelve todo (de lograrlo, dónde lo echaríamos). La comunicación, nuestro espacio fundamental de influencias, tampoco. Es, sobre todo, un espacio de interacción, colaborativa o no, en el que se favorecen procesos de comprensión, asimilación, elaboración, decisión siempre con matices personales, como todos los procesos de la subjetividad. Y su meta es andar. Y entonces, unas veces llegar, otras no; unas veces llegar más rápido, otras no; llegar más lejos, o más cerca. Esto fue lo que llevó a Freud a hablar de las profesiones imposibles, las que asoció con la Psicología (el psicoanálisis), la Educación, e incluso la Política.

Pero de alguna manera nos afiliamos al secreto de Taleb:¹⁶ Lo inesperado se hace más predecible si lo consideramos como probable. Si es probable entonces es evitable, al menos dentro de una probabilidad nada despreciable. Y no nos preocupa tanto la eficiencia cuanto la eficacia. Algo es mejor que nada, y si de la vida humana se trata, es mucho mejor aún. Eso sin considerar el efecto multiplicador que ese algo puede tener.

No hay que confundirse, sino reconocer la diversidad epistemológica de nuestras prácticas. Una epistemología con visión social, que considera las categorías de valor y ética. El “milagro cubano” no deja de ser significativo, aun cuando las cifras de contagio suban. Los procedimientos que se aplican, además de ser revisados, no se devalúan porque los casos de COVID-19 vayan in crescendo. La variable que media hasta hoy en la obtención de los mayores o menores éxitos, es el comportamiento humano. Y mientras así sea, el control absoluto de la situación, queda supeditado al actor de dicho comportamiento: el ser humano.

En medio de esta situación, siguen realizándose los intensos trabajos para lograr que los candidatos vacunales cubanos puedan ser utilizados en la campaña de inmunización de todas las cubanas y los cubanos. Cuando parecen agotadas todas las formas de control conductual de la epidemia, la vacunación se torna la esperanza más realista y definitiva. ¿Definitiva? ¿No mediada por el comportamiento humano? Respuesta negativa.

La vacunación, además del rostro hoy vencedor de la vacuna misma —un rostro que expresa todo el esfuerzo, el sacrificio, la dedicación, la inteligencia, la creatividad, las horas y recursos de investigación, de pruebas, las noches y madrugadas insomnes de ese grupo de probada calidad humana que hoy se acerca a la fase final y conclusiva de su desvelo humanista—, tiene también el rostro de la decisión de las personas, una vez más.

Ante la más o menos inminente toma de decisión de vacunación, no solo existimos los convencidos del sí. Existen también los dubitativos, y hasta los que ya han decidido que no lo harán.

Respetar la decisión de cada quién no significa cerrar las interlocuciones, los intercambios de información de ideas. Las decisiones suelen poderse modificar, puede ser más o menos costoso, pero se pueden cambiar. Y el camino del cambio de una decisión no solo pasa por experiencias extremas que obligan a su modificación. Pasa también por la ampliación de las informaciones asociadas a la

¹⁶ Nassim Nicholas Taleb: ensayista, investigador y financiero, profesor de Ciencias de la Incertidumbre, en la Universidad de Massachusetts y en la London Business School. Miembro del Instituto de Ciencias Matemáticas de la Universidad de Nueva York. Ha estudiado la suerte y la aleatoriedad toda su carrera, desde el punto de vista académico.

decisión, por aperturas mentales, por nuevos aprendizajes, por el reconocimiento de cosas que no se reconocieron antes, por el crecimiento, la madurez.

Y en al menos algunas de estas cosas (muchas en realidad) la labor profesional de la Psicología puede ser tremendamente influyente, casi decisiva.

Las decisiones no son siempre actos prudentes y racionales. Hay mucha decisión irracional, sin fundamento, las hay incluso espurias. En el caso de los procesos de vacunación, no son inusuales los temores, los miedos —a veces muy irracionales, otros sustentados en experiencias cercanas, incluso en aprendizajes familiares y sociales—. Podemos sumar la emergencia de prejuicios, estereotipos, presiones cognitivas, identificaciones proyectivas, en fin, agentes psicológicos que se instituyen como obstáculos de la decisión prudente y favorecedora de la salud. Pero, más allá de su irracionalidad e inconsistencia, son operantes de la toma de decisión de las personas.

El acceso a la internet, a las redes sociales, que tanta capacidad tiene asociada al mejoramiento de la vida, de los conocimientos, de la comunicación enriquecedora, lamentablemente contiene también acciones de inoculación del miedo, generación de actitudes equívocas ante la vacunación, promoción de estados de opinión negativos, amparadas la mar de las veces en las archiconocidas y tóxicas *fakes news*.

El ejercicio de la orientación psicológica a la población, por todas las vías posibles, tiene un nuevo reto: acompañar la toma de decisión de la población para que esta no se ejerza desde el prejuicio, desde el temor inoculado, desde las *fakes news*. Que la población no se someta a modelos mentales de inspiración obsoleta, que las comprensibles dudas y preocupaciones que puedan tener algunos, no los lleven a tomar decisiones en contra de su salud, de su vida y la de todos.

Vamos a circular por WhatsApp, por Facebook, con nuestra acción orientadora. Vamos a sumarnos y multiplicarnos en los medios de comunicación —la televisión, la radio, la prensa—. Insertémonos en las comunidades, en los barrios, junto a la población todo lo que podamos dadas las condiciones que aún subsisten. Vamos a realizar nuestro trabajo de favorecer decisiones prudentes, argumentadas, informadas, con conocimientos, porque son estas las que tienden al bienestar, la salud psicológica, la felicidad de las personas.

La vacunación, vacunarse, es un acto de defensa y preservación de la vida, y es además un acto de crecimiento personal, un ejercicio ético a favor del bienestar de todas y todos. La vacuna que ha sido producida por especialistas del más alto nivel, en las condiciones óptimas para primero su investigación y luego su producción; que ha sido probada con meticulosidad y cumpliendo los parámetros

y requerimientos de las entidades internacionales; que ha sido certificada por los organismos competentes, sin cuya aprobación contundente sería imposible su aplicación; que ha evidenciado su efectividad; no tiene motivos propios, por sí misma, para promover incertidumbres. Las incertidumbres las generamos las personas, y la Psicología puede ayudar a desarticularlas.

La vacuna alejará definitivamente a quienes la asuman de ingresos hospitalarios extensos e intensos, de tratamientos que, incluso los más efectivos, son tremendamente invasivos, y dejan marcas. Alejará a las personas de llegar a estados críticos y graves, tan riesgosos y costosos, tan agresivos para llegar a ser sanadores. A quienes se vacunen, por su acción defensiva, los alejará de ser parte de los altos índices de morbilidad. La vacunación instaurará un incomparablemente mejor estado de salud, de protección de la salud, y de la vida.

La decisión de no vacunarse prolongará no solo la capacidad de contagio, peor aún, la de enfermar y poner seriamente en riesgo la vida. La vida de aquellos que por las razones equivocadas no se vacunen, pero lo más injusto, la vida de los que no podrán vacunarse. Porque la vacuna no es un bien del que todas las personas puedan disfrutar. Ella no puede ser aplicada en personas con ciertas características, enfermedades asociadas, o porque su sistema inmunitario está muy deprimido, y otras variables que le impedirán recibir el beneficio.

Más aún, la anhelada inmunidad de rebaño, o inmunidad colectiva, como prefiero llamarle (obviamente, no somos un rebaño) que es la alternativa de inmunidad para quienes no puede vacunarse solo se logra con un alto porcentaje de miembros de una comunidad vacunados (para algunos especialistas, entre el 70 y el 80%, es la cifra de referencia).

De modo que hay una dimensión ética de la vacunación que se hace necesario articular con las otras que sustentan las decisiones personales. La vacunación deviene un acto de elemental justicia social, de bien público, de jerarquía de valores. Y eso tiene que ser puesto en los procesos mentales de decisión de cada uno de los y las ciudadanas del país.

Por último, hay otro acompañamiento en la etapa covid (vida con COVID) del que no podemos tampoco desentendernos. Tiene que ver con el mantenimiento de las medidas de control y previsión sanitarias, incluso después que dé inicio y termine el proceso de vacunación.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) no excluye la posibilidad de que la COVID-19 se vuelva endémica. Es probable que el virus se convierta en otro virus endémico, y de alguna manera siga siendo una amenaza, aunque de muy bajo nivel si se logra un programa de vacunación global eficaz. De modo que las medidas

protectoras tendrán que mantenerse aún por un tiempo.

Sin embargo, los largos meses de restricciones por la pandemia han hecho que se deposite una suerte de solución terminal y definitiva en la vacunación. Muchas personas creen que vacunándose se resolverá todo y volveremos a ser y hacer como antes. Sobre todo, que podrán quitarse el nasobuco, abrazarse, besarse, en fin, volver a la normalidad anterior, no avanzar a la nueva. Y esto es algo que debe preocupar a las y los profesionales de la salud, incluyendo a los psicólogos y psicólogas.

La realidad es que tenemos que estar preparados y listos para seguir llevando el nasobuco, y mantener ciertos elementos del distanciamiento social incluso después de la vacunación. Y tenemos que ayudar a que las personas tomen conciencia y responsabilidad de esta situación.

La vacunación irá paulatinamente generando una mejor situación sanitaria, pero no será de un momento para otro. El proceso de vacunación tendrá un tiempo de ejecución, no se puede hacer de golpe para todas las personas. Por lo tanto, convivirán vacunados y no vacunados, y ni los primeros ni los segundos deben dejar a un lado las medidas de protección. Por otra parte, no son contundentes las pruebas a favor del tipo de inmunidad que produce la vacuna (efectiva o esterilizante), de modo que puede subsistir el contagio, no la enfermedad, pero sí el contagio y, por lo tanto, transmitirse incluso después de vacunada una persona.

De modo que tenemos que considerar que, aun llegando la vacuna, debemos mantener el uso de la mascarilla, evitar aglomeraciones, mantener ciertos cuidados de distanciamiento físico, en suma, seguir observando las medidas de protección. Tiene que alcanzarnos la responsabilidad, el autocuidado, el compromiso.

¿Cómo reaccionarán las personas al periodo post-vacunal respecto a las medidas y los medios de protección? ¿Mantendrán su autocuidado y el cuidado de los otros? ¿Flexibilizarán o relajarán hasta su eliminación las conductas protectoras? Todo un tema del que las psicólogas y psicólogos cubanos no podemos estar ajenos.

Los PsicoGrupos de WhatsApp se reinventarán, se reingenierizarán, y cumplirán su vocación esencial, esa que se define más allá de una metodología, más allá de un dispositivo, más allá de las redes sociales: la ética fundante del ejercicio de la Psicología en Cuba: la lucha por el bienestar y la felicidad de las cubanas y los cubanos.

Referencias Bibliográficas

- Abney, P. y Maddux, C. (2004). Counseling and technology: Some thoughts about controversy. *Journal of Technology in Human Services*, 22, pp. 1-24.
- Almeyda, A. (2017). Programa de orientación profesional para la elección profesional responsable de los jóvenes que aspiran ingresar a la universidad. Tesis de Doctorado en Ciencias Psicológicas. Facultad de Psicología de la Universidad de La Habana.
- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología*. México: Paidós-Ibérica.
- American Psychological Association (APA). (2013). Telepsychology Guidelines for Psychologists. *Guidelines for the practice of telepsychology*. *American Psychologist*, 68(9), pp. 791-800.
- Arias, M.M. (2000). La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. *Investigación y Educación en Enfermería*. Vol. XVIII (1), pp. 13-26. ISSN: 0120-5307.
- Barak, A., Klein, B., y Proudfoot, J. G. (2009). Defining Internet-Supported Therapeutic Interventions. *Annals of Behavioral Medicine*, 38(1), pp. 4-17. doi:<https://doi.org/10.1007/s12160-009-9130-7>
- Bejerano, A., Escalona, A.L., Barber, C., Gesto, F., Bertoni, G. y Rodríguez, I. (2019). Proyecto "Nombres". Sumarización a dos meses del tornado que azotó a La Habana. *Alternativas cubanas en Psicología*, 7(20), mayo/agosto, pp. 132-136.
- Berelson, B. (1952) *Content Analysis in Communication Research*. Nueva York. Free Press.
- Brecht, B. (1956). *Galileo Galilei*. Ediciones Losange. Buenos Aires, Argentina.
- Borrelli, B. y Ritterband, L. M. (2015). Special issue on eHealth and mHealth: Challenges and future directions for assessment, treatment, and dissemination. *Health Psychology*, 34(Suppl), pp. 1205-1208. doi:<https://doi.org/10.1037/hea0000323>
- Barh, A. (2012). Pensando en y a través de la interseccionalidad. En Gañindo, M. et al.: *La interseccionalidad en debate*. Actas del Congreso Internacional

“Indicadores Interseccionales y Medidas de Inclusión Social en Instituciones de Educación Superior”. MISEAL.

- Calviño, M. (2000). Orientación psicológica. Esquema referencial de alternativa múltiple (Segunda ed.). La Habana: Editorial Científico Técnica.
- Calviño, M. (2020). Apoyo psicológico a la población. Recuperado de <http://www.cubadebate.cu/opiniones/2020/03/26/apoyo-psicologicos-a-la-poblacion/#.Xt0nRrfB90w>, acceso 25 mayo 2020.
- Cárdenas, G., Botella, C., Quero, S., De la Rosa, A., y Baños, R. (2014). Programa de telepsicología para el tratamiento de la fobia a hablar en público en población mexicana. *Psicología Iberoamericana*, 22(1), pp. 45-54.
- Castelnuovo, G., Gaggioli, A., Mantovani, F., y Riva, G. (2003). New and old tools in psychotherapy: The use of technology for the integration of the traditional clinical treatments. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 40, pp. 33-44.
- Castro-López, H. (1987a). Actualidad en Psiquiatría. La Habana: Ediciones Hospital Psiquiátrico de La Habana.
- _____ (1987b). Psiquiatría, t. I. La Habana: ECIMED, pp. 166-189.
- Clavijo, C., y Jasso, D. (2018). Las redes sociales, sus efectos psicológicos. Consecuencia en la salud mental. *Alternativas cubanas en Psicología*, 6(18), pp. 100-110.
- Colectivo de autores. (2020). Orientación psicológica en grupos de Whatsapp. *Integración Académica en Psicología*, 8(23), 22-44.
- COPNAVARRA. (2020). Competencias personales del Psicólogo/a en la atención telefónica. Recuperado de <http://www.cop.es/uploads/PDF/ATENCION-PSICOLOGICA-TELEFONICA-COVID19-COPNAVARRA.pdf>, acceso 28 marzo 2020.
- CRP-SP. (2020). Orientaciones a las y los psicólogos sobre el ejercicio profesional ante la pandemia del COVID-19. Recuperado de <http://campanha.crsp.org.br/a/o.php?e=TOkq&a=53Bip&v=T5GwnH>, acceso 4 abril 2020.
- Davies, E., Morriss, R., y Glazebrook, C. (2014). Computer- Delivered and Web-Based Interventions to Improve Depression, Anxiety, and Psychological Well-Being of University Students: A Systematic Review

and Meta-Analysis. Journal of Medical Internet Research, 16(5), pp. 1-22. doi:doi:10.2196/jmir.3142

Denzin, N.K. (1970). The research act. Chicago, IL: Aldine.

Denzin, N.K. (2010). The qualitative manifesto: A call to arms. Walnut Creek, CA: Left Coast Press: Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S. (Eds), Handbook of qualitative research (4th ed, pp.243-250, pp.563-568). Thousand Oaks, CA: SAGE.

De la Torre, M., Cebrián, R.P. (2018). Guía para la intervención telepsicológica. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Del Sol, Y. (2020). Ampliar el acceso a internet es una prioridad para Etecsa. Periódico Granma. Edición del 29 de mayo de 2020.

Deveraux, G. (1977). De la Ansiedad al método en las Ciencias de Comportamiento. Siglo XXI Editores. México.

Domínguez, M. I., Rego, I., García, F., y Moretón, Y. (2012). Los medios de comunicación masiva y las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. Su papel en la socialización de adolescentes y jóvenes. La Habana: CIPS.

Eizagirre, M., y Zabala, N. (s/e). Investigación-Acción Participativa (IAP). Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo. Recuperado de: <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/132>, acceso 4 de junio del 2020.

Echevarría, D. (2019). Desigualdades de económicas: sistematización de investigaciones (2008-2018). FLACSO, Cuba.

FEpra (2020). Pautas de orientación para la atención psicológica a distancia. Recuperado de: <http://www.fepra.org.ar/feprav3/node/529>, acceso 4 de junio del 2020.

Flores, M. (2014). ¿Qué es un salubrista, sanitarista o higienista? Recuperado de www.over-blog.com/, acceso 22 julio 2020.

Flujas-Contreras, J., Ruiz-Castañeda, D., Botella, C., y Gómez, I. (2017). Un programa de bienestar emocional basado en Realidad Virtual y Terapia

Online para enfermedades crónicas en infancia y adolescencia. La academia espacial. Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes, 4(3), pp. 17-25. Obtenido de <https://www.revistapcna.com/sites/default/files/17-16.pdf>

- Gallegosa, M., Zalaquetti, C., Luna, S.E., Mazo-Zeaf, R., Ortiz-Torres, B., Penagos-Corzoh, J., Portillo, N., Torres, I., Urzúak, A., Consolil, M., Polancom, F., Florez, A.M., y Lopes, R. (2020). Cómo afrontar la pandemia del coronavirus (COVID-19) en las Américas: Recomendaciones y líneas de acción sobre salud mental. Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology, 54(1). Recuperado de <https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/view/1304/1014>, acceso 6 de julio del 2020.
- García-García, E. S., Rosa-Alcázar, A., y Olivares-Olivares, P. (2011). Terapia de Exposición Mediante Realidad Virtual e Internet en el Trastorno de Ansiedad/Fobia Social: Una Revisión Cualitativa. Terapia Psicológica, 29(2), pp. 233-243.
- Granda, E. (2004). ¿A qué llamamos salud colectiva, hoy? Revista Cubana de Salud Pública, 30(2). Recuperado de scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000200009, acceso 12 noviembre 2019.
- Izquierdo, L. (2020). Cuba contra la COVID-19: La Psicología y su contribución en el enfrentamiento a la pandemia. Obtenido de Cubadebate: <http://www.cubadebate.cu/noticias/2020/05/08/cuba-contra-la-covid-19-la-psicologia-y-su-contribucion-en-el-enfrentamiento-a-la-pandemia>
- Krippendorff, K. (1997). Metodología de análisis de contenido. Teoría y práctica. Paidós Comunicación. ISBN 84-7509-627-1. Barcelona.
- Landes, S., Smith, B., y Weingardt, K. (2019). Supporting Grass Roots Implementation of an Evidence-Based Psychotherapy Through a Virtual Community of Practice: A Case Example in the Department of Veterans Affairs. Cognitive and Behavioral Practice, 26(3), pp. 453-465. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cbpra.2019.02.002>
- Lee, E., Haeger, J., Levin, M., Ong, C., y Twohig, M. (2018). Telepsychotherapy for Trichotillomania: A Randomized Controlled Trial of ACT Enhanced Behavior Therapy. Journal of Obsessive-Compulsive and Related Disorders, 18, pp. 106–115. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jocrd.2018.04.003>

- Lorenzo, A. (2020). Experiencias de trabajo de la Psicología Cubana ante COVID-19. Sociedad Interamericana de Psicología. SIP Bulletin, mayo, número especial COVID-19, pp. 65-67. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/1gqYihs9CrWu7DxfoavpUMjkkPx7inzy1/view>
- Mendoza, G. (2019). El trabajo psicológico online con equipos de esports: experiencias en Vodafone Giants. Psicología Aplicada al Deporte y al Ejercicio Físico, 4(5), pp. 1-7.
- MINSAP (Ministerio de Salud Pública de la República de Cuba) (2020). Parte de cierre del día 23 de septiembre a las 12 de la noche Recuperado el 21 de enero de 2021, de https://salud.msp.gob.cu/parte-de-cierre-del-dia-23-de-septiembre-a-las-12-de-la-noche/?doing_wp_cron=1615733772.8595049381256103515625
- Moreno, J.J. (2006). El programa para dejar de fumar “on line” del Ayuntamiento de Madrid. Un estudio exploratorio. Adicciones, 18(4), pp. 345-358. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=21941655>
- Olivella-López, G., Cudris-Torres, L., y Medina-Pulido, P.L. (2020). La telepsicología: una perspectiva teórica desde la psicología contemporánea. Desbordes, 11(1). Obtenido de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/desbordes/article/view/4078>
- OMS (Organización Mundial de la Salud). (14 de abril de 2020). Actualización de la estrategia frente a la COVID-19. Recuperado el 2 de julio de 2020, de https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-strategy-update-14april2020_es.pdf
- Politzer, G. (1947). La crisis de la psicología contemporánea. París: Sociales.
- Pañellas, D. (2019). Grupos e identidades sociales en cambio. Novedades en Población, 16(31), pp. 64-84. <http://www.novpob.uh.cu>
- Pichon-Riviere, E. (1985). El proceso grupal: del psicoanálisis a la psicología social. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.
- Pitti, C., Peñate, W., De la Fuente, J., Bethencourt, J. M., Roca-Sánchez, M. J., Acosta, L., y Gracia, R. (2015). El uso combinado de la exposición a realidad virtual en el tratamiento de la agorafobia. Actas Españolas de Psiquiatría, (43), pp. 133-141. Obtenido de <https://actaspsiquiatria.es/repositorio/17/96/ESP/17-96-ESP-133-41-118363.pdf>

- Rosales, S. (2008). Determinantes de los Ingresos Monetarios de los hogares en Cuba. Un estudio econométrico. Tesis de Maestría en Economía. La Habana: INIE-Facultad de Economía Universidad de La Habana.
- Scribano, A. (2017). Miradas cotidianas. El uso de WhatsApp como experiencia de investigación social. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, 13, año 7, abril-septiembre, pp. 8-22. Recuperado de <http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/207>, acceso 23 mayo 2020.
- Sotolongo, P.L. (2012). Tres tratamientos de la figura epistemológica clásica de la relación sujeto-objeto. Recuperado de www.nodo50.org/cubasisgloXXI/pensamiento/sotolongo5_300903.pdf, acceso 10 mayo 2019.
- Tejada, J. (2007). Evaluación de programas. En: Formación de formadores, coord. Vicente Jiménez y José Tejada. Vol.2 (Escenario institucional). ISBN 84-9732-519-2, págs. 391-466.
- Torralbas, J. (2015). Caminos posibles y necesarios en el estudio de la Cohesión Grupal en grupos pequeños. *Integración Académica en Psicología*, 3(9), pp. 15-24.
- Torres, G., y Parra, L. (2018). Consejería psicológica virtual en la universidad colombiana: más allá del rendimiento académico. *Investigaciones Andina*, 28(21), pp. 113-124. Obtenido de <https://revia.areandina.edu.co/index.php/IA/article/view/994>
- Vázquez, F.L., Torres-Iglesias, Á., Blanco, V., Otero, P., y Hermida, E. (2015). Intervenciones psicológicas administradas por teléfono para la depresión: una revisión sistemática y meta-análisis. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 6(1), pp. 39-55.
- Zas, B. (2015). Formación en supervisión psicológica: peculiaridades de su desarrollo en la preparación del profesional de la Psicología en Cuba. *Integración Académica en Psicología*, 3(7), pp. 39-47. Recuperado de <http://integracion-academica.org/antiores/16-volumen-3-numero-7-2015/84-formacion-en-supervisionpsicologica-peculiaridades-de-su-desarrollo-en-la-preparacion-del-profesional-de-la-psicologia-en-cuba>, acceso 4 de junio del 2020.
- Zas, B. y López, V. (2015). Programas de transformación psicosocial y procesos de salud colectiva. En: Por el derecho universal a la salud. Una agenda latinoamericana de análisis y lucha. Tetelboin, C., Laurell, A.C. (coord). Colección Grupos de Trabajo CLACSO. ISBN 978-987-722-137-4



ANEXOS

ANEXO 1. CONVOCATORIAS A MIEMBROS

PRIMERA CONVOCATORIA PARA MIEMBROS



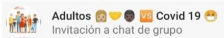
La **Sección de Orientación Psicológica** de la Sociedad Cubana de Psicología, a través de **Whatsapp**, brinda sus servicios de **apoyo profesional**, dirigidos a aquellas personas que quieran **recibir orientación, compartir** sus vivencias o preocupaciones, así como **recomendaciones** útiles a diversos grupos poblacionales en esta etapa de aislamiento físico, necesaria para controlar la epidemia (COVID-19)

Pensando inicialmente en:

- ✓el personal de salud y trabajadores sociales
- ✓los jóvenes que están en casa
- ✓las familias con niñas, niños y adolescentes
- ✓las personas mayores
- ✓los vínculos con familiares migrantes

Únase a nuestros grupos en WhatsApp

Convocatoria particular



Les invitamos al grupo **Adultos Covid 19**

<https://chat.whatsapp.com/GdaJh9tBHqWL90AvL0EROI>.

👉 **Objetivo**

Brindar un espacio de acompañamiento a las adultos medios en las nuevas condiciones que impone el Covid-19.

👉 **Quiénes somos**

Profesionales de la Sociedad Cubana de Psicología.

👉 **Cómo funciona este espacio**

✓ El grupo se habilita de lunes a viernes, entre 4-5 pm para preguntar

👉 **?** .compartir experiencias, dialogar.

✓ L@s moderador@s conducen la charla.

✓ Se respeta la diversidad de opinión.

✓ Cada día se comparten las normas.

Nuestro primer encuentro se realizará el viernes 3 de abril de 4-5 pm. L@s esperam@s 😊.

[Unirme al grupo](#)

Anexo 2. Normas de los grupos

Normas (son importantes para que el diálogo funcione, sea un espacio productivo y agradable para tod@s)

- El diálogo debe ajustarse al tema y no se permiten enlaces externos.
- L@s coordinador@s son las moderador@s del diálogo, de modo que guían el mismo.
- Se respeta la diversidad de opinión y se solicita que se sea coherente con este principio
- Los mensajes no deben ser ofensivo, de ser así l@s moderador@s los eliminarán.
- La privacidad de este espacio depende de la responsabilidad individual de tod@s. Por lo que es necesario para el grupo: no hacer capturas de pantalla de la charla que puedan ser publicadas en otras redes sociales, no compartir fotografías personales, usar alias o hablar en tercera persona si lo desea para referirse a su inquietud.
- Si algún o alguna participante considera inadecuado o injusto el proceder de las administrador@s se pide que lo comunique por privado.
- Si necesitan una consulta más específica e íntima pueden comunicarse con l@s administrador@s por privado.

Con el transcurso del trabajo se adicionaron los siguientes puntos:

- No se permite el uso de la información del grupo, para otros fines ajenos a sus objetivos de funcionamiento, tal es el caso de artículos periodísticos, entre otros.
- La coordinación puede hacer uso de las necesidades y demandas que tienen los miembros del grupo, para elaborar materiales y documentos que respondan a los mismos.
- No se permite que se compartan links u otras informaciones en el grupo a menos que se trate de materiales que tengan que ver con la tarea grupal.

Anexo 3. Informes de relatorías de sesiones

Estructura del reporte:

- Nombre del grupo
- Número de sesión (este dato algunos grupos los reportan y puede ser útil. De ese modo se cuenta con la cantidad de sesiones realizadas y su evolución)
- Fecha y hora
- Coordinadores (en los grupos que se roten los coordinadores se colocan los coordinadores presentes en esta sesión)
- Cantidad de miembros del chat: Se colocan la cantidad total de miembros que tiene el chat. Es útil porque permite ver el alcance potencial del trabajo y si existen capacidades disponibles en el grupo.
- Cantidad de miembros en línea: Es un dato aproximado. Se recomienda sacarlo en dos momentos (inicio y hacia los finales). Es un dato de utilidad porque permite a la coordinación: darle continuidad a la presencia de miembros que se les esté dando seguimiento; ayudar a evaluar la pertinencia de temas u horarios; es el símil de ver quiénes están en físico; es una dimensión diferente para tener el dato del impacto aproximado de forma directa de la acción.
- Miembros activos: Se refiere al número de miembros que participan de forma activa en el grupo a través de intercambios de diferente naturaleza.
- Clima de trabajo: Se refiere a la atmósfera general durante el trabajo, puede ser de cooperación, resistencia, ajuste a las normas, sabotajes, intercambio activo u otras clasificaciones. Ayuda a comprender la dinámica en la que se desarrolló la sesión.
- Temáticas abordadas: Referirse con claridad al tema propuesto o si se trató de una sesión libre poner las temáticas. En ambos casos, listar los temas que emergieron. Aristas fundamentales del tema abordado. Recursos fundamentales empleados por los miembros y por los coordinadores.
- Atención individualizada brindada: Permite llevar el reporte de cuántos casos necesitan atención individualizada y las temáticas. Se refieren a cantidad de casos y temáticas. Es importante mostrar si son casos nuevos o continuidad de atención anterior.
- Aprendizajes, recomendaciones, preocupaciones a compartir: Esta es una experiencia de intervención-acción. Es importante elaborar los aprendizajes para el conjunto de orientadores participantes en la experiencia. Compartir las recomendaciones que hacemos al grupo o que devuelven los miembros, así como las preocupaciones generales con este trabajo, con miembros específicos, o con temas de determinada sensibilidad que consideremos necesarios atender porque nos preocupan.

Anexo 4: Tablas de sistematización

Ejemplo de tabla de sistematización quincenal (Semana 9 y 10 de trabajo)

Problemáticas comunes	Recursos técnicos más utilizados	Dinámica	Aprendizajes, recomendaciones y preocupaciones
<p>-Aparición de algunos síntomas de disfuncionalidad. Trastornos del sueño. Autoprescripción de medicamentos para conciliar el sueño.</p> <p>-Estados emocionales negativos. Estrés. Ansiedad. Sensación de encierro. Incertidumbre por el tiempo al que se extiende la situación actual; temor al contagio. Obsesión por la limpieza y la desinfección. Temor a no poder adaptarse al cambio hacia la nueva normalidad.</p> <p>-Ansiedad de las familias ante la vuelta a la normalidad y dudas</p>	<p>-Énfasis en estrategias de afrontamiento trabajadas en sesiones anteriores.</p> <p>-Uso de técnicas de asociación libre (definir con una palabra la “nueva normalidad”, definir con una palabra el sentir de la sesión).</p> <p>-Recursos de afrontamiento y herramientas para contribuir a la preparación para la nueva normalidad (adecuada comunicación, autoobservación, apoyo percibido, reflexión personal, intercambio grupal, trabajo en equipo).</p> <p>-Utilización de ejercicios prácticos extra sesión para motivar la</p>	<p>-Disminución paulatina de la participación. Varios grupos entrando en sintonía con la nueva fase de la epidemia.</p> <p>-Satisfacción explícita por los miembros del grupo de acuerdo a las temáticas abordadas y en correspondencia con las expectativas iniciales.</p> <p>-Algunos participantes socializan materiales didácticos e informativos.</p> <p>-Surgimiento de iniciativas de hacer conjuntos de nasobuco creativos, agradables e ingeniosos para cualquier edad.</p>	<p>-Continuar con la relación lógica de los temas que se trabajan en las sesiones y la satisfacción de las demandas de los miembros del grupo.</p> <p>-Desarrollar temática del manejo de ancianos y del cuidador; reforzar el afrontamiento del período de recuperación.</p> <p>-Destacar el valor de la observación activa, paralela al grupo en el chat de coordinadores, como enriquecimiento para la conducta a seguir en la dinámica</p>

<p>sobre cómo lograr la mejor adaptación de sus hij@s y personas mayores a ese proceso. Posibles temores que puedan tener. Preparación personal y profesional para el afrontamiento al proceso.</p> <p>-Preocupaciones asociadas a la dificultad de ejecutar sus proyectos futuros (mayormente académicos -reinserción a las clases, proceso de culminación de estudios-, profesionales -Desempeño profesional- y viajes) en un escenario marcado por la incertidumbre.</p> <p>-Dificultad para el acceso a los productos que satisfacen las necesidades básicas.</p> <p>-Dificultades en la actividad de estudio: desmotivación, falta de autorregulación, preocupación por no saber las fechas de las pruebas, inadecuada planificación del tiempo, no tener a los profesores para aclarar dudas ni estudiar con el</p>	<p>reflexión (ejemplo: “Árbol de la vida”; interrogantes) y retroalimentación sobre las mismas.</p> <p>-Reforzamiento de la importancia de seguir orientaciones ofrecidas por las autoridades sanitarias para evitar retrocesos epidemiológicos.</p> <p>-Utilización de infografías, imágenes, música, para movilizar la expresión y motivar el debate; también para ser utilizados como materiales de apoyo de la orientación.</p> <p>-Recursos y recomendaciones para elaborar proyectos de vida (autoconocimiento, madurez, reflexión, capacidad de reestructurar y perseverancia).</p> <p>-Resaltar el avance de la dinámica grupal (donde se evidencian y se muestran por parte de los miembros, manifestaciones de acciones de transformación personales).</p>	<p>-Los miembros hacen propuesta sobre prácticas, recomendaciones, recursos y herramientas para contribuir a mejores manejos en la próxima fase de recuperación.</p> <p>-Se mantienen las expresiones de emociones y experiencias positivas por parte de los participantes.</p> <p>-Se vivencia al grupo como fuente importante de apoyo y acompañamiento que ha ayudado al crecimiento individual y grupal.</p> <p>-Ansiedad de cierre en el grupo de madres y padres 2.</p> <p>-Se mantiene participación de miembros estables.</p> <p>-Cada vez las inquietudes tienen menos relación con la COVID-19.</p> <p>-Los miembros reconocen transformaciones logradas y lo relacionan con la fuerza que se genera en el desarrollo grupal.</p>	<p>grupal y en los casos individuales.</p> <p>-Gran aceptación de infografías, imágenes y demás recursos visuales.</p> <p>-Disminución de cantidad de encuentros como parte de la reestructuración en la entrada a nueva fase epidemiológica y como preparación para proceso de cierre.</p> <p>- Continuar empleando métodos didácticos que faciliten el diálogo y la reflexión.</p> <p>- Importancia de trabajar a partir de las necesidades del grupo.</p> <p>- Fortalecer el trabajo con los facilitadores para que se incorporen al intercambio en las sesiones.</p> <p>- Continuar explorando nuevas necesidades de orientación en el grupo de acuerdo a fase sanitaria actual.</p> <p>-Seguir tratando el tema de la convivencia familiar y del</p>
---	--	---	---

<p>grupo de compañeros, actitudes finalista en el estudio. Resistencia de @s niñ@s a ver las teleclases.</p> <p>-Dificultades para lidiar con procesos burocráticos (relacionado con la posición de la entrega del título universitario desde hace meses por dificultades para la impresión).</p> <p>-Preocupaciones asociadas a la percepción de riesgo de la población. Falta de responsabilidad individual y social de algunas personas y familiares en escenarios cotidianos como la cola, se exploran posibles respuestas proactivas y propositivas. Exceso de confianza, temor al retroceso de la gravedad de la situación epidemiológica.</p> <p>-Dificultades en las relaciones de pareja. Se reconoce que muchas de estas son previas a la situación generada por la COVID,</p>	<p>-Invitación a compartir testimonios de estrategias empleadas para mejorar el estudio.</p> <p>-Identificación de estímulos que provocan estrés en el ejercicio del rol de emprendedores</p> <p>-Uso de técnicas de completamiento de frases (por ejemplo: "Yo agradezco en estos dos meses...").</p> <p>-Sistematización de los contenidos tratados y aprendizajes obtenidos durante estos 2 meses de trabajo transcurridos.</p> <p>-Uso de ejercicios de escritura terapéutica.</p> <p>-Recomendaciones para trabajar la Inteligencia Emocional (su relación con el autocuidado, con el manejo de relaciones interpersonales).</p> <p>-Juego de roles (como recurso para la exploración de los estados emocionales en niñ@s, como vía de socialización y de la mejoría para las relaciones interpersonales).</p>	<p>manejo de los niños en el distanciamiento social ahora y en el futuro.</p> <p>-Mantener el reforzamiento positivo a los logros alcanzados por los participantes y las participaciones de los miembros recurrentes, resultan estimulantes para el resto por la mejoría manifestada.</p> <p>-Continuar el proceso de preparación para el cierre y la vuelta a la nueva normalidad.</p> <p>-Continuar dedicando tiempo a la etapa de recuperación y de mantenimiento de estilos de vida protectores puestos en práctica durante la COVID-19.</p> <p>-Intencionar una lectura e interpretación de la dinámica desde la perspectiva de género.</p> <p>-Valorar la solicitud de permanencia del grupo como indicador de desarrollo grupal.</p> <p>-Lograr el equilibrio necesario entre atención grupal e</p>
--	---	--

<p>pero con esta se refuerzan y agudizan.</p> <p>-Dificultades para la recreación. Deseos e imposibilidad actual de compartir con los amigos, asistir a fiestas y recrearse.</p> <p>-Vivencia negativa de la distancia física. Emociones asociadas a la separación por la pandemia: desencanto, frustración, apatía, aburrimiento, añoranza tristeza y sensación de extrañar a otros significativos debido a la distancia física con familiares que no conviven en el mismo hogar/país y con la pareja.</p> <p>-Dificultades en la convivencia familiar. Sobrecarga de tareas en la mujer (cuidado de los niños en casa, trabajo a distancia, compra de productos para satisfacción de necesidades básicas). Conflictos intergeneracionales.</p> <p>-Situación económica personal desfavorable.</p>	<p>-Enlace artículos del COAP, link del portal Cubaeduca, de los Programa Educa a Tu Hijo, audios informativos. Artículos de cubadebate y otras fuentes oficiales.</p> <p>-Reflexión sobre lo positivo con lo que se quedaran y lo negativo que dejarían fuera de sus vidas.</p> <p>-Rincón de la ira.</p>	<p>individualizada, con la permanencia en el grupo de los casos atendidos directamente.</p> <p>-Encaminar al grupo al proyecto que le permita continuar sesionando con independencia de la coordinación actual, más allá del cierre. Los miembros consideran que este servicio debiera mantenerse en la etapa PostCOVID, aunque fuese en otro horario.</p> <p>-Una reflexión del equipo coordinador tiene que ver con el manejo de las actividades en el espacio doméstico desde la perspectiva de género.</p> <p>-La devolución de algunas de las personas del grupo se lee como "habitual" en el sistema de rutinas en las condiciones actuales, las "tareas del hogar", y otras vinculadas a la preservación a la "estética femenina". Esto pudiera significar una sobrecarga, en especial para aquellas que</p>
---	--	---

<p>-Impacto negativo de las redes sociales</p> <p>-Ventajas y desventajas de la sensación de seguridad en el período final de la cuarentena, así como su relación con la confianza y la responsabilidad.</p> <p>-Aprendizajes adquiridos en esta etapa de la pandemia (cuáles pueden quedarse como prácticas para la nueva etapa)</p> <p>Propuestas de acciones para la nueva normalidad. Proyectos de vida. Resiliencia. Redes de apoyo social (Reconocimiento de los beneficios y tipos de apoyo social con los que cuentan).</p> <p>-Los retos que implica convivir con el coronavirus.</p> <p>-Tolerancia a la frustración en I@s niñ@s, el manejo de los miedos, cumplimiento de las normas y las rutinas, el manejo de las conductas desafiantes, relaciones entre herman@s.</p> <p>-Sobreapego de I@s niñ@s.</p>		<p>ejecutan el teletrabajo o ejercen a tiempo completo de cuidadoras de niet@s y/o personas mayores, mientras aparecen otros casos que evidencian con su comportamiento un sincretismo de roles. Esto pudiera estar alertando sobre cómo el confinamiento ha visibilizado o estimulado una mirada y revisión al espacio privado y por tanto las diferencias genéricas.</p> <p>-La experiencia y retroalimentación en los casos de atención individualizada reiteran la pertinencia en especial del documento sobre recomendaciones a decisores en las diferentes estructuras y esferas de la sociedad, por ejemplo, la atención a personas mayores que viven solas sin apoyo familiar y necesitan con más fuerza el apoyo institucional, las formas de comunicación, el lenguaje.</p>
---	--	---

<p>-Sobreconsumo de pantallas y tecnologías en @s niñ@s.</p> <p>-Características del desarrollo en la primera infancia.</p> <p>-Actitudes violentas de otros niños en los entornos educativos y cómo preparar a los niños para eso, teniendo en cuenta que puede pasar en la incorporación a la normalidad.</p> <p>-Preocupación por mantener un buen estado físico.</p> <p>- Planificación y uso del tiempo durante la cuarentena.</p> <p>-Acciones que se realizan en otros países como parte del desescalonamiento en la situación actual.</p>		<p>-La coordinación debe estar pendiente para impulsar las participaciones con preguntas, sugerencias, a la vez que ir ofreciendo reflexiones necesarias que apoyen la sesión, y también a los miembros que estén solo leyendo. Mantener ese equilibrio.</p> <p>-Reflexión sobre los roles asumidos por los miembros del grupo y se indaga acerca de las razones por las cuáles unos participan activamente y otros prefieren solo leer. Los jóvenes plantean que, aunque solo lean, sí pueden aprovechar todas las informaciones que se brindan, pero que el impacto será mayor si existe una participación más activa en el intercambio</p>
---	--	---

Ejemplo de reporte de una sesión

Nombre del grupo: Familia y migraciones.

Contenido : Psico- Orienta Jóvenes / Sociedad Cubana de Psicología



Enaltece sus aportes actuales y pasados

Refuerza su autoestima valorando positivamente sus experiencias, conocimientos y vivencias. Aprende de ellos y hazles saber la utilidad de sus enseñanzas.

Respeta el horario de sueño

Respete esas rutinas y crea un clima favorable para que las mismas tengan lugar. Evita el ruido. Dar las buenas noches y recibir la mañana con un buenos días puede marcar una diferencia.



Activa la mente

Invita al disfrute de actividades lúdicas para mantener el ánimo y el buen humor.

¿Cómo cuidar mejor de las personas mayores?
parte 1

Apoya realizando los compras

Las compras básicas, comida y medicamentos.

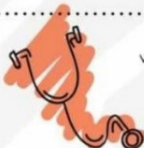


Activa el cuerpo

Asegura que se puedan mover dentro de la casa. Evita que esté sentado todo el tiempo, estirar las piernas siempre que se pueda es un buen ejercicio.

Mantén las rutinas

Esto genera una sensación de orden y estructuración. Conviene planificar qué haremos, cuándo y cómo. Puede ser útil tener un horario escrito.



Valora el estado de salud

Observa los indicadores de salud periódicamente, eso sí, evitando caer en la obsesión.

Asegura una alimentación e hidratación adecuadas

Mantén una alimentación adecuada y respeta los horarios establecidos por las comidas. Hazlo en familia si es posible.



Diseño: Dl. Gabriela Fernández Galán

Escucha y comunica con claridad

Presta atención a sus comunicaciones y expresa con claridad las tuyas.



Adultos mayores en casa

Asegúrate de garantizar lo necesario para que permanezcan en casa.



Pon en práctica medidas higiénicas

Es importante el lavado frecuente de las manos y el protocolo de desinfección adecuado cuando alguien llega a casa.

Respete el control de sus pertenencias

Favorece la capacidad de toma de decisiones propias, permite el control del teléfono, pensión y pertenencias siempre que sea posible.



Distribuye los roles de cuidado

Es posible que la situación actual demande hacer algunos cambios en las formas de cuidado, los tiempos y los roles para desarrollar estas tareas.

Evita la sobreinformación

Ofrece la información necesaria proveniente de fuente fiables. Si llegase información falsa y alarmista a la persona cuidada, desmédicala mediante un mensaje claro, adaptado a la realidad y comprensivo.



Mantente conectado

Estar al tanto de los familiares y amigos que no conviven con nuestros adultos mayores contribuye a una buena socialización y evita el aislamiento. Favorece su contacto con otras personas que son importantes para ellos mediante llamadas telefónicas.

¿Cómo cuidar mejor de las personas mayores?
parte 2

Realicen actividades juntos

La cercanía emocional es una de las claves para favorecer la salud mental. Comparte tiempo y actividades con tus adultos mayores. Puede ser un juego de mesa, escuchar música, ver una película, conversar, compartir anécdotas, cocinar, aplaudir a las 9 pm y muchas otras cosas.

Contenido : Psico- Orienta Jóvenes / Sociedad Cubana de Psicología

Diseño: Dl. Gabriela Fernández Galán

Acciones para enfrentar los estados emocionales negativos

Piensa de forma realista

Identifica los pensamientos que te hacen sentir mal, analiza su veracidad y modifica aquellos que has comprobado no son totalmente ciertos por otros más apropiados, razonados y realistas



Aprende a respirar

Emplea ejercicios de relajación, aprende la respiración diafragmática lenta

Realiza ejercicio físico en casa

Al hacer ejercicio liberamos endocrinas que nos hacen sentir bien, mejora nuestra condición física y promovemos hábitos de salud.



Cuida tus horarios de sueño



Respetar el ciclo de sueño vigilia, la noche es para dormir y descansar

Planifica las actividades del día

Identifica acciones que organicen tu rutina diaria en casa, desarrolla tareas útiles para la familia



Cuida tu alimentación

Evita comer descontroladamente y sin horarios y mantente bien hidratado



Afronta las emociones

No niegues tus emociones, identifícalas y hazles frente sin temor, aprende que pueden ser controladas



Lleva un diario

Úsalo para expresar libremente tus emociones y registrar tus progresos

Limita el tiempo de exposición a las redes

Mantén niveles adecuados de información revisando fuentes fiables una o dos veces al día



Céntrate en lo positivo

Centra tu atención en los acontecimientos buenos que ocurren en tu vida y agradece por ellos

Encuentra una distracción positiva

Realiza actividades que te hagan sentir bien y a tu familia (canta, usa juegos de mesa, lee mira una película)



Sociedad Cubana de Psicología



Disminuye los deseos de salir

Si estás aprovechando el tiempo en casa de manera productiva, no extrañarás tanto estar afuera



El tiempo pasa más rápido

Cuando estamos ocupados la sensación del paso del tiempo es mucho más acelerada



Alivia la ansiedad

Cuando estamos ocupados tenemos menos tiempo para preocuparnos



Limita los excesos

Todos los excesos son malos, muchas horas acostado viendo películas puede ser tan agotador psicológicamente como pasar mucho tiempo trabajando o estudiando. Cuando planificas el tiempo se dosifican cada una de las actividades y se logra un mayor balance durante el día

Sentirse útil

Sentir que se está aprovechando el tiempo y observar logros diarios mejora la autoestima



Aumenta la sensación de productividad

Sentirse productivo aleja emociones negativas como el pesimismo y la tristeza



Mejora el sueño

Las dificultades para dormir disminuyen cuando hemos tenido un día ocupado y nuestro cuerpo y cerebro necesitan descansar



¿Por qué es importante que planifiques tu tiempo?

Si crees necesario lograr algunos de esos efectos en ti es hora de pensar en como planificar todo el tiempo que estás pasando en casa

Sociedad Cubana de Psicología

CONSERVAR HÁBITOS Y ACTIVIDADES FUNDAMENTALES

Los horarios de alimentación y sueño deben asegurarse, así como el tiempo de actividades didácticas y escolares. No debe faltar el espacio de juego

TELECLASES PARA LOS ESCOLARIZADOS

Niños y adolescentes deben estudiar cada día y hay que ayudarlos a dosificar el estudio con las orientaciones recibidas

ACTIVIDAD FÍSICA

Aunque sea en espacios reducidos se deben hacer ejercicios o bailes

CREAR ACTIVIDADES INFANTILES

Con creatividad y el apoyo de recursos disponibles, debemos idear actividades que se ajusten a las edades de los niños y estimulen su desarrollo y necesidad de juego

BIENESTAR ADULTO

Para atender bien a los niños, los adultos deben sentirse bien. Buscar ayuda si es necesario

HORARIOS Y RUTINAS

La vida quedándonos en casa, debe parecerse, lo más posible, a la vida en condiciones normales

Consejos para
FAMILIAS
cuidando
NIÑOS
en casa.

TELETRABAJO Y NIÑOS

Se deben establecer horarios para niños y adultos y enseñar a los niños a respetar los espacios de los padres. Tener en cuenta el tiempo de concentración de la atención de cada infante

RED DE APOYO Y AUTOCUIDADO

Los roles en el cuidado de los niños deben estar bien distribuidos entre los padres y otros miembros de la familia. Reservar tiempo para actividades de ocio específicas de los adultos

LIMITAR LA EXPOSICIÓN A LAS PANTALLAS

El exceso de pantalla, además de afectar el desarrollo, genera mayor ansiedad, que no es conveniente en estos momentos

EDADES DIFERENTES, ACTIVIDADES DIFERENTES

Aunque hay actividades que los hermanos pueden compartir, hay que tener en cuenta el diseño de espacios y actividades específicas de cada edad, sobre todo cuando hay grandes diferencias etarias.



Psico grupos
WhatsApp



SOCIEDAD CUBANA
PSICOLOGIA

Diseño:
DI.Armyrís Forte



CERO Violencias de Género en tiempos de COVID-19

Activemos la solidaridad dentro y fuera de casa. Estemos alertas a cualquier signo de violencia en la familia o en el vecindario.



Busquemos soluciones para aliviar las tensiones: jugar, dibujar, escuchar música, bailar, leer, organizar nuestras cosas



Ante una amenaza o peligro de sufrir alguna forma de violencia, pida ayuda a las personas cercanas que le inspiren confianza



Cualquier persona puede requerir su ayuda. Ofrezca su apoyo y acompáñala

Las preocupaciones o frustraciones no justifican que reaccionemos con violencia



PODEMOS ACUDIR A LOS SIGUIENTES SERVICIOS EN CASO NECESARIO

Servicios jurídicos:

En caso de requerir alguna información o hacer una denuncia, se mantienen activas.

- Línea única de la Fiscalía: **802-12345**
correo electrónico: atencionciudadano@fgr.gob.cu
Facebook: **Amigos FGR**
- Línea de la PNR: **106**
- Servicio de Orientación Jurídica de CENESEX, disponible a través de sojceneSEX@gmail.com, de lunes a viernes, de 10 am - 5 pm. Acompaña a personas en situación de vulneración de sus derechos sexuales.

Servicios de salud:

- Los consultorios médicos, los policlínicos y los hospitales mantienen funcionando sus servicios de salud sexual y reproductiva.
- Los Departamentos de Salud Mental Municipales siguen funcionando.
- Línea Confidencial **103**, activa para todas las demandas relacionadas con la salud mental.
- Consejería virtual del Centro Oscar Arnulfo Romero: consejeriaoar@gmail.com e ivon.et@oar.co.cu
- Psicogrupo Diverso para personas LGBTQ+, martes, jueves y viernes de 4 pm - 5 pm. Todas las personas interesadas se pueden unir a través del link: <https://chat.whatsapp.com/J9JXXXVp20A48CSwte372L>

Ante cualquier hecho de violencia, siempre denunciar



Anexo 6. Ejemplos de modos de evaluaciones sistemáticas en sesiones de trabajo

1. Propuesta No. 5. Evaluar la sesión de trabajo de hoy. ¿Cómo ustedes se sintieron? ¿Dónde se ubicarían en una escala del 1 al 10? El 1 representa el estado peor, es decir en el trabajo de la sesión de hoy me sentí muy mal, y el 10 significa el mejor estado, es decir me sentí muy bien en la sesión de hoy.
2. El cierre del intercambio en sesión se hizo a través del aporte de una palabra para resumir o evaluar el encuentro por los miembros del grupo.

Anexo 7. Ejemplo de evaluación parcial realizada

Convocatoria para la evaluación:

Evaluación del servicio de PsicoGrupos WhatsApp.

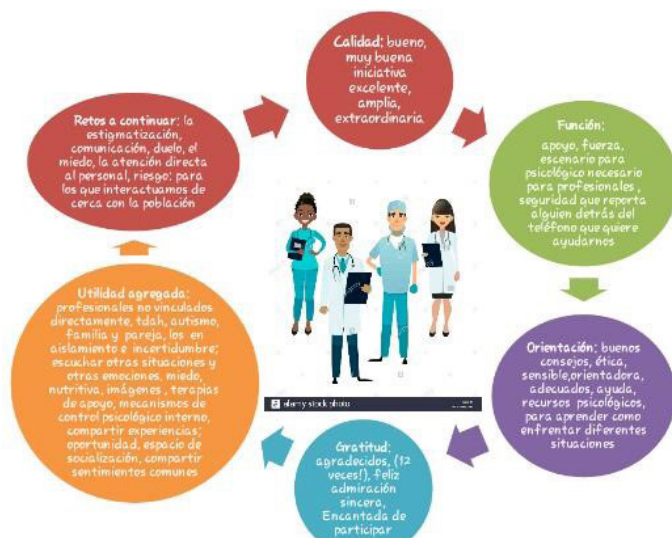
A un mes de existencia de este servicio de orientación psicológica a distancia en Cuba, utilizando los grupos WhatsApp, le solicitamos nos exprese brevemente su experiencia en estos grupos, los temas que le han sido más interesantes, los más útiles y sus sugerencias para mejorar nuestro trabajo.

Sus criterios pueden enviarlos a este chat por escrito, o si desea enviarnos algún video será muy bienvenido. Dejaremos abierto el chat el martes 28 de abril de 1:00 pm a 6:00 pm, para que nos envíen su evaluación. Muchas gracias por su colaboración.

Grupo Coordinador PsicoGrupos WhatsApp

Retroalimentación al grupo sobre resultados de la evaluación:

Retroalimentar al grupo con los criterios de evaluación del mes anterior. Observar la figura que se presenta con la síntesis realizada por ustedes.



Anexo 8. Encuestas online para la evaluación del Servicio de Orientación Psicológica PsicoGrupos WhatsApp

ENCUESTA PARA USUARIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA PSICOGRUPOS WHATSAPP.

Estimado usuario de este chat. Le solicitamos cooperación. Queremos conocer como Ud. valora el servicio que ha recibido por parte del equipo coordinador que los ha atendido. Le pedimos, por favor, rellene el siguiente cuestionario.

Muchas gracias.

Marque con una X en escala del 1 al 5, cómo usted evalúa los aspectos relacionados con la ayuda psicológica que usted ha recibido en el grupo de WhatsApp. En la escala el valor 5 representa la mejor evaluación que usted considera para cada aspecto, mientras que el valor 1 será la evaluación más baja.

Por favor, evalúe los 23 aspectos, y marque en una sola casilla (del 1 al 5) en cada uno de ellos.

	1	2	3	4	5
1. El servicio ha sido de utilidad durante la pandemia					
2. El servicio ha respondido a las necesidades de ayuda psicológica de los usuarios					
3. Los materiales ofrecidos en el chat (artículos, videos, infografías, láminas) han sido útiles para usted					
4. La producción de algunos materiales en el chat (infografías, láminas, mensajes) ha tenido la participación de varios integrantes del grupo.					
5. Sintió que sus problemáticas fueron escuchadas y comprendidas en el grupo					
6. Sintió que sus criterios y opiniones fueron respetados en el grupo					
7. Tuvo posibilidad de comunicar problemas personales en el chat					
8. Los temas propuestos por los miembros del grupo fueron trabajados					

9. Los temas propuestos por los coordinadores se relacionan con las necesidades de los participantes en el grupo					
10. Los malestares psicológicos que expuso en el grupo fueron atendidos					
11. Encontró otras alternativas para analizar la causa de sus malestares psicológicos y solucionarlos					
12. Cuando prefirió atender alguna problemática por privado fue posible hacerlo					
13. En qué medida le ha ayudado el grupo de orientación, en relación al problema específico que le llevó a consultar					
14. Las recomendaciones que le dieron en el grupo fueron útiles					
15. Logró aplicar estas recomendaciones ofrecidas en el grupo.					
16. Ha notado cambios favorables en sus emociones y formas de comportarse desde que inició su trabajo en el grupo					
17. En qué medida los cambios que Ud. ha tenido en el enfrentamiento a las problemáticas psicológicas que le ha ocasionado la pandemia, están relacionados con el trabajo del grupo de orientación.					
18. Varios miembros del grupo aportaron a las recomendaciones para solucionar su problemática.					
19. Logró aplicar lo aprendido en el grupo a su vida cotidiana.					
20. En qué medida ha ido creando, de modo independiente, nuevas alternativas para la solución de su problemática					
21. Realizó recomendaciones a otras personas sobre lo aprendido por usted en el grupo					
22. Medida en que se siente satisfecho con el servicio recibido					

23. En qué medida recomendaría el servicio recibido a otras personas

--	--	--	--	--

Grupo (chat) en el que participó: _____

Datos generales:

Edad: Sexo:

Color de la piel: blanco _____ mestizo _____ negro _____

Nivel de escolaridad: _____

Ocupación: _____

Lugar de residencia: _____

ENCUESTA ONLINE PARA ORIENTADORES PARTICIPANTES DEL SERVICIO

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA PSICOGRUPOS WHATSAPP

DIRIGIDO A LOS ORIENTADORES

Nombre:

Nombre del Psicogrupo en el cual coordinó:

Edad: Sexo: Color de la piel: blanco ____ mestizo ____ negro ____

Municipio de residencia:

Año de graduación: Institución en la que labora:

Municipio en el que labora:

Experiencia profesional previa con el servicio brindado por vía WhatsApp:

Si ____ No ____

Experiencia profesional previa con el servicio de orientación:

Si ____ No ____

Estudiante: Año de estudio que cursa:

Tutor/es de su trabajo en el servicio:

I. A continuación, marque con una X, de acuerdo a la respuesta que Ud. considera.

1. La dinámica de trabajo entre los miembros de mi equipo de coordinación ha sido:

____ Favorecedora del cumplimiento de la tarea de orientación psicológica en el chat

____ A veces favorecedora del cumplimiento de la tarea de orientación psicológica en el chat

____ Entorpecedora del cumplimiento de la tarea de orientación

psicológica en el chat

2. La distribución de los roles y tareas de la coordinación resultó ser:
 - Certera para cumplimentar el trabajo de coordinación grupal.
 - A veces certera para cumplimentar el trabajo de coordinación grupal.
 - Errada para cumplimentar el trabajo de coordinación grupal.
3. Considera que esta modalidad de atención le ha permitido entrenarse en el rol de orientador.
Si — No—
4. Considera que esta modalidad de atención le ha permitido entrenarse en el rol de coordinador de grupos de orientación.
Si — No—
5. En qué medida considera el nivel de dificultad que tuvo la aplicación de los principios de la orientación psicológica cara a cara a la orientación psicológica a distancia.
No tuve dificultades — Tuve varias dificultades— Tuve muchas dificultades—
6. Identifica acciones de supervisión realizadas en el equipo de coordinación en el cual ha participado. Si — No—
7. Las acciones de supervisión fueron realizadas de manera horizontal al interno del propio equipo de coordinación. Si — No—
8. Recibió su equipo coordinador supervisión externa de otros profesionales de la Psicología.
Si — No—
9. En caso de ser positiva su respuesta explique brevemente los beneficios que tuvo esta experiencia de supervisión.

II. A continuación, marque en la escala del 1 al 5, cómo usted evalúa los siguientes aspectos relacionados con la ayuda psicológica que usted ha brindado en el grupo de WhatsApp. El valor 5 representa el máximo de la evaluación que usted le designa a cada ítem, y 1 el mínimo.





	1	2	3	4	5
21. El servicio psicológico que ha ofrecido ha sido de utilidad durante la pandemia					
22.El servicio ha respondido a las necesidades de ayuda psicológica de los usuarios					
23. En qué medida se han correspondido los contenidos y temas de las sesiones en el grupo, con las demandas y necesidades de los usuarios.					
24. Cuan útil considera ha sido para los usuarios la utilización de imágenes y textos compartidos en el grupo durante las sesiones.					
25. La producción de algunos materiales en el chat (infografías, láminas, mensajes) ha tenido la participación de varios usuarios					
26. Sintió que las problemáticas de los usuarios fueron escuchadas y comprendidas en el grupo					
27. Existió respeto entre los miembros del chat durante las sesiones					
28. Los temas propuestos por los usuarios del grupo fueron trabajados					
29.Se atendieron los malestares psicológicos expresados por los usuarios					
30.Los usuarios asimilaron diversas alternativas de solución a sus problemáticas					
31.Fue utilizada la opción de atención individual por parte de los usuarios del chat					
32.En qué medida considera que fueron tramitados los problemas psicológicos planteados por los usuarios vinculados con la COVID-19					
33. En qué medida considera la producción de mejoría en el estado de los usuarios, en la dimensión emocional, como producto de la orientación grupal e individual que usted ha realizado.					

34. En qué medida considera la producción de mejoría en el estado de los usuarios, en la dimensión comportamental, como producto de la orientación grupal e individual que usted ha realizado.					
35. En qué medida considera fueron útiles a los usuarios las recomendaciones realizadas por otros miembros del chat					
36. En qué medida tiene evidencias como orientador, de la aplicación realizada por los usuarios, de los aprendizajes obtenidos en el trabajo grupal del chat					
37. Medida en que se siente satisfecho con el servicio psicológico ofrecido					
38. En qué medida recomendaría el servicio ofrecido a otros psicólogos para que lo incorporen a su práctica					

III. Algún aspecto vinculado con su experiencia como orientador psicológico a distancia, que considera importante señalar.

Muchas gracias

Anexo 9. Tabla con datos específicos por grupo de PsicoGrupos en WhatsApp

Psicogrupo	Ícono	Cantidad de orientados	Fecha de inicio	Fecha de cierre	Total de sesiones	Total aproximado de participantes	Promedio de miembros activos	Promedio de miembros en línea leyendo	Total de atenciones individualizadas
1. Psico-Orienta Jóvenes I		3	26 de marzo	26 de junio	47	254	12	45	1
2. Psico-Orienta Jóvenes II		3	26 de marzo	26 de junio	47	250	15	70	10
3. Personal de salud y servicios		8	26 de marzo	9 de julio	55	196	7	25	32
4. Personas mayores y cuidadores		9	26 de marzo	10 de julio	45	243	18	37	21

5. Familia y Migraciones		3	26 de marzo	13 de julio	45	110	10	43	40
6. Adultos vs COVID-19		5	6 de abril	19 de junio	39	180	13	46	25
7. Grupo Diverso LGTBIQ+		3	23 de abril	Activo	31 (hasta el 11 de agosto)	100	12	42	12
8. Familiares y amigos vs COVID-19		6 (+6 observan)	24 de abril	17 de julio	28	124	7	55	8
9. Psico-Orientación Universidad		6	25 de abril	20 de junio	17	155	13	25	5

10. Psico-Orienta Emprendedores		3	6 de mayo	1 de julio	9	190	9	55	2
11. Psico-Orienta COVID-VIH		5	28 de mayo	16 de julio	8	66	8	20	6
12. Madres y padres con niñas, niños y adolescentes 1		3	26 de marzo	3 de junio	37	253	24	95	57
13. Madres y padres con niñas, niños y adolescentes 2		3	30 de marzo	3 de junio	33	227	15	44	8
14. Madres y padres con niñas,		3	30 de abril	3 de junio	10	255	26	76	47

Anexo 10. Estructuras de sesión de trabajo

Ejemplo de diseño de una sesión de trabajo

PSICOGRUPO WHATSAPP. Psico-Orienta COVID-VIH

DESCRIPCIÓN DE LA SESIÓN DE TRABAJO

Octava Sesión

Tema del día: Sesión de cierre

Coordinadores del día: Sandra Gener, Leonel González y Yainerys Pérez

Roles del grupo:

- Coordinadores: Sandra Gener y Yainerys Pérez
- Observadores: Leonel González

DESARROLLO DE LA SESIÓN

I. Minutos antes de la sesión (2:20 p.m. -2:29 p.m.)

1. Introducción al tema de hoy

Hola a tod@s!

Hoy, *viernes 26 de junio* a las 8:30 p.m., los estaremos esperando para juntos compartir este último encuentro.

En medio de tantas transformaciones este momento de cierre puede ser útil para diseñar un mejor futuro basado en los aprendizajes que tuvimos.

Los invitamos a reflexionar sobre:

¿Cuáles han sido tus mayores aprendizajes en estos tiempos?

¿Concretamente en este grupo de orientación que has aprendido?

¿Qué aprendizajes has podido transmitir a otr@s?

¿Cómo puedes aprovechar esos aprendizajes en el futuro?

Piénsalo y si te animas compártelo con nosotros el próximo viernes, será un espacio para reflexionar y también aprender.

Le esperamos

2. Presentación del grupo: objetivo y horario

Pero antes, recordamos el propósito del grupo y nuestras normas

Somos un grupo de psicólogos de la Sociedad Cubana de Psicología y especialistas del Programa Nacional de Prevención y Control de las ITS que se ha propuesto crear espacios virtuales de acompañamiento ante la

situación epidemiológica que enfrenta el mundo de hoy.

En este grupo le invitamos a que comenten sus experiencias, preocupaciones, dudas e inquietudes como persona que vive con VIH, amigo o familiar, en estos días de epidemia por la COVID-19. Es una iniciativa para sentirnos más cercanos y seguros en estos momentos de aislamiento físico. Debemos cuidar nuestro estado emocional y físico.

Nos encontraremos virtualmente los jueves de 2:30 p.m. a 4:00 p.m.

Nosotros los administrador@s guiaremos el espacio.

Recuerden que esto es un grupo y pueden intercambiar entre ustedes también

3. Presentación de las normas del grupo

Las normas son importantes para que el proceso grupal funcione y sea un espacio productivo y agradable para tod@s

Normas

La charla debe ajustarse al tema y no se permiten enlaces externos.

L@s administrador@s son l@s orientador@s de sesión, de modo que guían la misma.

Dar un tiempo en el chat para ir participando y leyendo los mensajes, si tod@s intervenimos al mismo tiempo, se quedan personas sin atender.

Se respeta la diversidad de opinión y se solicita que se sea coherente con este principio

Los mensajes no deben ser ofensivo, de ser así l@s orientador@s los eliminarán.

La privacidad de este espacio depende de la responsabilidad individual de tod@s. Por lo que les pedimos: no hacer capturas de pantalla de la charla que puedan ser publicadas en otras redes sociales, no compartir fotografías personales, usar alias o hablar en tercera persona si lo desea para referirse a su inquietud.

Si algún o alguna participante considera inadecuado o injusto el proceder de l@s administrador@s se pide que lo comunique por privado.

Si necesitan una consulta más específica o individual pueden comunicarse con l@s administrador@s por privado.

No se permite el uso de la información del grupo para otros fines ajenos a sus

objetivos de funcionamiento, tal es el caso de artículos periodísticos, entre otros
L@s administrador@s del grupo pueden hacer uso de las necesidades y demandas que tienen los participantes para elaborar materiales y documentos que respondan a los mismos

No se permite que se compartan en el grupo enlaces externos a este, a menos que se trate de información que tiene que ver con el funcionamiento del mismo.

II. Apertura del espacio para los participantes (2:30 p.m.):

1. Cambiar el ajuste del grupo para permitir que todos los participantes puedan enviar mensajes al grupo
2. **Momentos para el saludo. Comienzan saludando los coordinadores de la noche (2:30 pm a 2:35 pm).**

Saludos a tod@s nuevamente, felices de tenerlos en la sesión. Comencemos
Tenemos unos minutos para reencontrarnos y saludarnos.

3. **Presentación del tema y los coordinadores del día (2:35 pm)**

-Grupo Psico-Orienta COVID-VIH

Jueves 16 de julio

¡Buenas tardes a Tod@s! ¡Bienvenidos a nuestro encuentro de hoy!

En el día de hoy estaremos coordinando el trabajo en el chat: Sandra Gener y Leonel González por la Sociedad Cubana de Psicología y Yainerys Pérez por el Programa Nacional de Prevención y Control de las ITS.

4. **Desarrollo del tema de la sesión I Parte (2:40 p.m. a 3:40 p.m.)**

Una vez que nos hemos saludados, retomemos la temática de hoy.

Luego de ocho semanas de trabajo estamos acá en nuestra última sesión de trabajo.

Han sido semanas de múltiples retos, pero también de aprendizajes.

En el día de hoy los invitamos a compartir junt@s este espacio para que nuestro cierre sea igual de productivo, como han sido las sesiones de trabajo.

En medio de tantas transformaciones este momento de cierre puede ser útil para diseñar un mejor futuro basado en los aprendizajes que hemos incorporados. 🙏🙏

Los invitamos a reflexionar sobre:

¿Cuál ha sido tu mayor aprendizaje en estos tiempos?

¿Concretamente en este grupo de orientación que has aprendido?

¿Qué aprendizajes has podido transmitir a **otr@s**?

¿Cómo puedes aprovechar esos aprendizajes en el futuro?

Los leemos atentamente

Antes de finalizar la sesión

En estos momentos les proponemos construir estrategias para afrontar lo mejor posible esta nueva normalidad

Nota a los coordinadores:

- Las preguntas se presentarán una a una, en la medida que se desarrolla la sesión
 - Se le da una atención a cada participante según vayan interviniendo
- 5. Compartir algunas estrategias para la nueva etapa (3:40 p.m. a 3:50 p.m.)**

Gracias a tod@s por compartir sus vivencias. Tomemos unos minutos para sintetizar lo que hemos visto hasta ahora.

Hasta el momento hemos estado construyendo de conjunto estrategias a medida para nuestras vidas cotidianas que nos ayuden a afrontar adecuadamente la situación frente a la COVID-19. En estos momentos, vamos dando pasos a la nueva normalidad.

Les compartimos algunos de nuevos aprendizajes que pueden quedarse con nosotros como prácticas cotidianas de bienestar:

***Percepción de riesgo adecuada a cada circunstancia que nos toca vivir.
Prácticas de autocuidado y cuidado de los demás.***

Medios de protección usados durante la pandemia se pueden mantener como hábitos de higiene ante cualquier catarro común y en determinados puestos de trabajo.

Diversas formas de trabajo a distancia que han resultado eficientes.

Articulaciones para un mejor transporte público.

Hacer llegar el ejercicio del arte a través de plataformas virtuales.

Aquí les compartimos una gráfica que puede serles de utilidad para tod@s y que sintetiza de un modo práctico de aplicar los aprendizajes derivados de toda esta etapa.

CONOCE EL RIESGO DE CONTRAER COVID-19 CON LA REAPERTURA DE ACTIVIDADES



Fuente: Asociación Médica de Texas



III. Despedida (3:50 p.m.)

1. *Ya estamos casi cerrando.*

Como el camino del aprendizaje no se detiene, nos gustaría despedirnos con la técnica “El qué incompleto”, que consiste en que respondamos estas tres frases con lo primero que nos venga a la mente:

➤ **Qué bien que ...**

- **Qué mal que...**
- **Qué tal si ...**

Muchas gracias por lo compartido y lo construido. Gracias por la confianza, el tiempo y el empeño

¿Con qué palabra les gustaría cerrar este espacio?

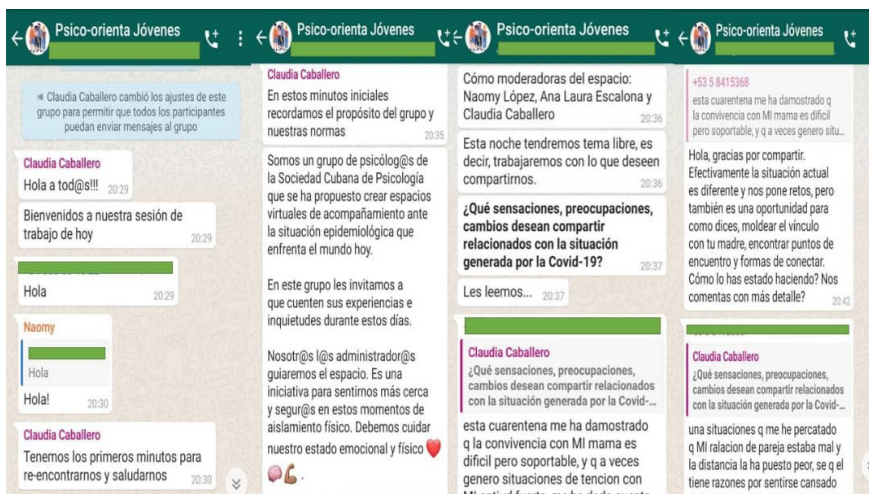
2. Cierre de la sesión (4:00 p.m.)

Cambio de la configuración del chat

3. Gracias a todos por la participación y la confianza.

Fragmentos de desarrollo de una sesión

Encuadre



Desarrollo de la sesión sobre los miedos (Grupo Jóvenes I)

Disculpen la demora, en mi caso es similar, trabajar desde la casa es totalmente diferente, y los plazos para concluir algo se me dilatan infinita mente. Eso me da cierto temor a tener mucho trabajo atrasado en el momento de retornar a la "normalidad" 20:40

Buenaa noches 20:40

Y eso q llevo spray con cloro y algodón y los limpio y aún así siento q m puedo contagiar 20:40

Hola 20:41

Bueno mi principal miedo es el contagio d algún familiar o q m contagié yo 20:41

Cuando salgo a la calle m siento muy nerviosa y más si tengo q usar un telf publico 20:41

Disculpen la demora, en mi caso es similar, trabajar desde la casa es totalmente diferente, y los plazos para c... 20:41

Ese temor que estás identificando es un temor a algo de la realidad, es decir ha sucedido o pudiera suceder? 20:41

Claudia Caballero
Buenaa noches 20:42

Buenas noches, bienvenida. Hoy estamos trabajando el tema de los miedos que enfrentamos en la situación actual. Nos compartes? 20:42

Jorge Enrique
Ese temor que estás identificando es un temor a algo de la realidad, es decir ha sucedido o pudiera suceder? 20:42

Esta sucediendo. En el trabajo aún no he tenido que entregar nada, pero en cualquier momento debo empezar 20:42

Jorge Enrique
Gracias por compartirlo. Es muy valioso. Por qué crees que sucede ese miedo? En estos tiempos de pandemia qué ha s... 20:44

creo q se basa en q tengo en un pedestal de conocimientos y experiencia a mis compañeros, y como yo estoy empezando me parece q no me siento capaz de demostrarles q me estan guiando Bien, en esta pandemia me senti así un tiempo, pero me he percatado q cunetas conmigo para trabajos complicados tmb, pensando bien a veces ver q reparten trabajo por experiencia disminuye mi confianza en lo se 20:44

Son varios. Entre ellos el enfermarme porq no se si tenga la fuerza suficiente para luchar x mi vida 20:44

Claudia Caballero
Hola, gracias por compartir. Qué tipo de miedos crees que son estos, a cosas reales, imaginadas? Por qué crees que ... 20:43

No se....yo creo q es una mezcla xq si bien soy una persona saludable solo pensar de q pudiera padecer de alguna enfermedad me pone muy mal...sufro ataques de panico 20:43

Jorge Enrique
Esta sucediendo. En el trabajo aún no he tenido que entregar nada, pero en cualquier momento debo empezar a ha... 20:43

Por qué crees que suceda? Siento que ese miedo en lugar de movilizarte te paraliza. Probablemente es un ciclo. Por qué te sucede? 20:43

Jorge Enrique
Gracias por compartirlo. Es muy valioso. Por qué crees que sucede ese miedo? En estos tiempos de pandemia qué ha s... 20:43

Claudia Caballero
No se....yo creo q es una mezcla xq si bien soy una persona saludable solo pensar de q pudiera padecer de alguna ... 20:45

Recuerdo que una sesión anterior 20:45

Psico-orienta Jóvenes
Aliansy, Chabel, Claudia, Eliana, ...

Jorge Enrique
creo q se basa en q tengo en un pedestal de conocimientos y experiencia a mis compañeros, y como yo estoy emp... 20:45

Lo que cuestas es muy importante. Fijate que hay cuestiones de la práctica real que te indican que confían en ti. Y este tiempo te lo ha demostrado. Quizás pensar en que es lógico que haya trabajo complejo que le toquen a los de más experiencia (aunque pueda ser diferente) te ayude. Los motivos pueden ser cuestiones de procedimiento no de desconfianza. 20:45

Psico-orienta Jóvenes
Aliansy, Chabel, Claudia, Eliana, ...

Claudia Caballero
No se....yo creo q es una mezcla xq si bien soy una persona saludable solo pensar de q pudiera padecer de alguna ... 20:45

Recuerdo que una sesión anterior 20:45

Psico-orienta Jóvenes
Aliansy, Chabel, Claudia, Eliana, ...

Claudia Caballero
No se....yo creo q es una mezcla xq si bien soy una persona saludable solo pensar de q pudiera padecer de alguna ... 20:45

Recuerdo que una sesión anterior 20:45

Psico-orienta Jóvenes
Aliansy, Chabel, Claudia, Eliana, ...

Mi otro gran miedo es q mi hija no está en Cuba y enfermarse yo o ella y no podamos vernos 20:45

Jorge Enrique
Por qué crees que suceda? Siento que ese miedo en lugar de movilizarte te paraliza. Probablemente es un ciclo. Po... 20:45

Exactamente... lejos de motivarme a trabajar, me tiene parado, "dejando para mañana lo que debía hacer hoy". Normalmente funcionó contra fechas, plazos que debo cumplir, etc, al no tenerlos ahora (o peor, los tengo pero nadie los controla) me siento sin esa presión. 20:45

+53 5 3588610
Hola, buenas noches. Mi mayor miedo es al mar. Me aterroriza la sensación de estar sola en él. Se me oprime el pecho ... 20:45

Así mismo me pasa pero no solamente con el mar también con piscinas y ríos 20:45

El miedo tiene un correlato biológico en la amígdala (hay una en cada hemisferio del cerebro). En realidad es el centro de la anticipación: la amígdala te prepara para reaccionar —tu pulso se acelera, tus músculos se tensan y tus pupilas se dilatan— incluso antes de que otras partes de tu cerebro puedan dilucidar si necesitas estar asustado o no. 21:20

Algunas recomendaciones:

👉 No olvides que es normal

Cuando tienes miedo o te sientes inseguro, recuérdate a ti mismo que simplemente estás sintiendo lo que la mayoría de las demás personas experimentan. El miedo es un sentimiento común, y sería más preocupante si nunca lo sintieras 21:20

🧠 Percibe y reconoce tu miedo

Si puedes percibir y considerar tu miedo tu cerebro lo procesa como una solicitud de mayor información, en lugar de una señal de tragedia inminente, entonces estás en camino de calmarte y activar partes de tu cerebro más conscientes y dominadas por la lógica 🧠. En ese momento, puedes evaluar qué tan racional es tu miedo y dar pasos para lidiar con él. 21:21

🧠 Acepta que sientes miedo, piensa

en sus causas, y en cómo superarlo te ayudará a parecerse más a la persona que quieres ser. 21:21

Jorge Enrique

👤 Toma acciones Multiplica lo que sea que crees que se necesite por 10 y conviértete en una máquina de la acción. Si lo haces, el miedo desaparecerá. 21:21

A partir de lo que han dicho, qué creen de estas recomendaciones básicas? 21:21

Las pueden seguir incorporando? 21:22

Cierre

The screenshot shows a WhatsApp group chat with the title "Psico-orienta Jóvenes". The chat history includes the following messages:

- Jorge Enrique** (21:26): "Nos quedan 5 minutos antes de concluir la sesión"
- Jorge Enrique** (21:26): "Algun@s se quedan en los balcones después de los aplausos 🙌"
- Jorge Enrique** (21:26): "Quisieran comentar algo antes de concluir?"
- [Redacted]** (21:26): "Creo que el grupo debería seguir incluso cuando se restablezcan las cosas"
- Jorge Enrique** (21:27): "Cómo experiencia profesional estamos evaluando el proceso"
- [Redacted]** (21:28): "Es una forma de perfeccionarlo, pues es un servicio nuevo"
- [Redacted]** (21:28): "Llegué tarde hoy, pero estaba leyendo y me pareció excelente el tema de hoy. Muchas gracias."
- Jorge Enrique** (21:27): "Gracias por la retroalimentación :)"
- Claudia Caballero** (21:29): "Bien! Te esperamos el viernes"
- [Redacted]** (21:29): "Pasen una gran semana todos!"
- Jorge Enrique** (21:29): "Por hoy vamos concluyendo"
- [Redacted]** (21:29): "Nos vemos el viernes"
- [Redacted]** (21:29): "Buena semana!"
- Jorge Enrique** (21:29): "Les pedimos la llenen cuando tengan un tiempo"
- [Redacted]** (21:29): "Ya yo lo hice. 😊"
- Jorge Enrique** (21:30): "Gracias!"
- Claudia Caballero** (21:29): "Les pedimos la llenen cuando tengan un tiempo"
- Jorge Enrique** (21:29): "Gracias a todos por colaborar!"
- [Redacted]** (21:29): "Saludos! Hasta el viernes!"
- Claudia Caballero** (21:30): "Ya yo lo hice. 😊"
- [Redacted]** (21:30): "Gracias!"
- [Redacted]** (21:30): "« Jorge Enrique cambió los ajustes de este grupo para permitir que solo los administradores puedan enviar mensajes al grupo"

Anexo 11. Encuentros de grupos de coordinación

Agenda tipo de Reunión Orientadores del servicio PsicoGrupos en WhatsApp

Agenda reunión miércoles 13 de mayo, 5:00 p.m.

1. De los acuerdos tomados (5 mayo), quedan pendientes

-Elaboración por cada grupo de los indicadores de evaluación. Enviar ahora si no fueron enviados antes por WhatsApp a Bárbara Zas, Matilde Molina o Consuelo Martín.

2. Funcionamiento de los equipos de trabajo

Actualización de los miembros del equipo.

Dinámica de trabajo.

3. Sobre las acciones de Orientación

Aprendizajes a compartir en el trabajo de orientación a través de grupos de WhatsApp

Necesidad de nuevos grupos y/o temáticas...

Grupo para personas que viven con VIH. Sandra coordinó propuesta.

Grupo para trabajar con familias con niños y adolescentes, dada la demanda, Cary contacto con psicólogas de la clínica del adolescente.

4. Documento sobre aspectos técnicos del uso de la plataforma WhatsApp. Comentarios y aprobación.

5. Propuesta para fase de proceso de cierre de PsicoGrupos WhatsApp. Informa Bárbara.

6. Informa Jany sobre nuevas opciones para compartir algunos contenidos interesantes y atractivos de los PsicoGrupos.

7. Otros puntos

Posibilidad de socialización de información de enlaces de los grupos en boletín del Centro de Estudios Demográficos (CEDEM-UH). Informa Daybel.

Próxima reunión: fecha, hora, quien coordina y quien toma el acta.

Acta tipo de Reunión Orientadores del servicio PsicoGrupos WhatsApp

Acuerdos en acta de Reunión Orientadores miércoles 13 de mayo, 5:00 p.m.

1. De los acuerdos tomados (6 de mayo) y acuerdos de reunión (6 mayo)

-Pendiente continuar trabajando en la elaboración por cada grupo de una evaluación del servicio brindado a través de los grupos. Crear indicadores para ello con el objetivo de recoger opiniones y mejorar el servicio. Baby, Cary Matilde y Consuelo sistematizarán esto en un documento una propuesta a la que cada grupo va a contribuir con sus particularidades (se concluirá en el transcurso de la semana)

2. Funcionamiento de los equipos de trabajo

Actualización de los miembros del equipo

Grupo Migraciones: Claudia Cancio, Jany y Consuelo (lunes, miércoles y viernes de 2:00 p.m. - 3:00 p.m.)

Grupo Jóvenes I: Claudia Caballero, Naomy López, Jorge Enrique Torralbas (lunes, miércoles y viernes de 8:30 p.m. - 9:30 p.m.)

Grupo Jóvenes II: Fany, Patricia y Arlety (lunes, miércoles y viernes de 5 p.m. - 6:00 p.m.)

Grupo personas mayores y cuidador@s: Teresa Orosa Faíz, Mariela Rodríguez, Laura Sánchez, Marla Lavín, Ana Luisa Herreros, Jesús Méndez, Paloma Henríquez, Carmen del Cristo (psicopedagoga) y Elaine Hernández (psicóloga del Centro de Alzheimer) (lunes, miércoles y viernes de 10:00 a.m. - 11:30 a.m.)

Grupo 1 Madres y Padres: Ana Laura Escalona, Daidy Pérez, Roxanne Castellanos (lunes, miércoles y viernes de 9:00 a.m. - 10:00 a.m.)

Grupo 2 Madres y Padres: Aurora García, Jagger Álvarez y Gisselle del Río (lunes, miércoles y viernes de 9:00 a.m. - 10:00 a.m.)

Grupo 3 Madres y Padres: Aurora García, Jagger Álvarez y Gisselle del Río (martes y jueves de 9:00 a.m. - 10:00 a.m.)

Grupo 4 Madres y Padres: Daidy Pérez y Roxanne Castellanos (martes y jueves de 9:00 a.m.- 10:00 a.m.)

Grupo Salud y Servicios: Bárbara Zas, Teresa Lozano, Carolina Barber, Sandra Gener, Leonel González, María del Carmen Llantá, Cary Matilde Molina y Rosa Rivera (lunes a viernes 9:00 p.m.- 10:30 p.m.)

Grupo Adultos vs COVID: Vivian Vera, Martha Valeria, Yissel Quintosa, Leyti Martínez y Adis López (lunes, miércoles y viernes de 4:00 p.m.- 5:00 p.m.)

Grupo Diverso: Daylin Piedra, Roxana Toledo, Lilian Burgos (martes, jueves y viernes 4:00 p.m.- 5:00 p.m.)

Grupo Psico Orienta Universidad: Annia Almeyda, Solanch García, Arlety Pacheco, Tania García, Arlety García, Diana Otero (miércoles y sábados de 6:30 p.m.- 8:00 p.m.)

Grupo Familiares-Amig@s vs COVID-19: (martes y viernes de 5:00 p.m.- 6:30 p.m.)

Lunes 5:00 p.m. – 6:00 p.m.

Moderador: Sofía A. Sordo Berra

Moderador: Emma Cuspineda Bravo

Moderador: Virginia Franco Pedraza

Moderador: María Elena Rodríguez

Administrador: Gema Consuegra

Miércoles 5:00 p.m. – 6:00 p.m.

Moderador: Justo R. Fabelo

Moderador: Emma Cuspineda Bravo

Moderador: María del Carmen Rodríguez Reyes

Moderador: María Elena Rodríguez

Administrador: Serguei Iglesias More

Viernes 5:00 p.m. - 6:00 p.m.

Moderador: Sofía A. Sordo Berra

Moderador: Emma Cuspineda Bravo

Moderador: Virginia Franco Pedraza

Moderador: María Elena Rodríguez

Administrador: Gema Consuegra

Psico-Orienta Emprendedores: José Martínez (CTPTA), Lien Soto (Fac. Derecho UH), Rafael Betancourt (Red Economía Social y Solidaria) y Daybel Pañellas (Fac Psicología UH), (miércoles, 10:00 a.m.-11:00 a.m.)

Psico-Orienta Expatriados: Laura Otero y Olga Betancourt (martes y jueves, 4:00 p.m.- 5:00 p.m.)

Counseling Expatriartes: Laura Otero y Olga Betancourt (lunes y miércoles 4:00 p.m.- 5:00 p.m.)

Profe Omar atiende vía telefónica, situaciones concretas que no tengan respuesta en el grupo. Cada grupo receptiona las demandas y las pasa a él:

Vía telefónica en el número:

Días: lunes, miércoles y viernes

Horario: 9:00 a.m.- 12 p.m.

Natalia Mayo línea de ayuda vía telefónica para madres y padres de niñ@s con necesidades especiales de 6-12 años lunes miércoles y viernes de 10:00 a.m. - 12 p.m. y de 3:00 p.m. - 6:00 p.m. Martes y jueves para seguimiento de casos (notificar cuando habiliten la línea).

INFORMACIÓN SOBRE HOSPITALES PSIQUIÁTRICOS DONDE DERIVAR:

-Se mantienen abiertos Calixto García, Sala Sur de Gali García y Clínico de 26 por el cuerpo de guardia

-Niños con patología psiquiátrica, cuerpo de guardia Juan Manuel Márquez

-Línea ayuda 103

-Hospital Hermanos Ameijeiras, línea de ayuda telefónica en la sala de psiquiatría (78761161) de 8:00 a.m. a 3:30 p.m. diariamente.

-Funcionando todos los centros comunitarios por cada municipio

-Sugerencia de que todos los procesos inicien por el médico de familia

Necesidad de creación de nuevos grupos:

-Hasta ahora llenos Jóvenes I y II y Adulto Mayor casi lleno. Valorar en el futuro necesidad de crear nuevos grupos.

-No se abrirá grupo 5 madres y padres por el momento. Los cuatro grupos existentes cubrirán la demanda que llegue en el futuro

-Aprobada propuesta de creación de grupo para personas que viven con VIH. Roxanne, Sandra y Ana Laura se comunicarán con coordinadora del nuevo grupo para brindarle todas las informaciones sobre cómo habilitarlo.

-Por el momento ausencia de necesidad de habilitar nuevos grupos. En dependencia de momento del proceso, nueva demanda de temática a valorar y si algún grupo existente necesita abrir algún grupo más, ser flexibles con las propuestas y valorar la pertinencia de crear nuevos grupos.

3. *Sistematización de los resultados del trabajo de Psico Grupos WhatsApp

Estructura del reporte:

Nombre del grupo

Es importante poner el nombre en minúsculas para favorecer el trabajo de Ana Laura y Carolina.

Número de sesión

Este dato algunos grupos los reportan y puede ser útil. De ese modo tendremos la cantidad de sesiones realizadas y la evolución durante las mismas.

Fecha

Coordinadores

En los grupos que se roten los coordinadores se colocan los coordinadores presentes en esta sesión.

Cantidad de miembros del chat

Aquí se colocan la cantidad total de miembros que tiene el chat. Es útil porque permite ver el alcance potencial del trabajo y si existen capacidades disponibles en el grupo.

Cantidad de miembros en línea

Es un dato aproximado. Se recomienda sacarlo en dos momentos (inicio y hacia los finales)

Es un dato de utilidad porque permite a la coordinación:

- darle seguimiento a la presencia de miembros que se les esté dando seguimiento.
- puede ayudar a evaluar la pertinencia de temas u horarios.
- es el símil de ver quiénes están en físico.
- es una dimensión diferente para tener el dato del impacto aproximado de forma directa de la acción.

Miembros activos

Se refiere al número de miembros que participan de forma activa en el grupo a través de intercambios de diferente naturaleza.

Clima de trabajo

Se refiere el clima de cooperación, resistencia, ajuste a las normas, sabotajes, intercambio activo...

Ayuda a comprender la dinámica en la que se desarrolló la sesión.

Temáticas abordadas

Referirse con claridad las temáticas propuestas o si se trató de una sesión libre.

Listar los temas que emergieron

Aristas fundamentales del tema abordado.

Recursos fundamentales empleados.

Atención individualizada brindada

Nos permitirá llevar el reporte de cuántos casos necesitan atención individualizada y las temáticas.

Se refieren cantidad de casos y temáticas.

*Aprendizajes, recomendaciones, preocupaciones a compartir

-Socialización de resúmenes: diariamente de 6:00 p.m.- 9:00 p.m., excepto grupos de la noche o cualquier grupo con alguna complicación en el anterior horario, que envían mañana siguiente de 9:00 p.m.- 11:00 p.m.

4. Documento sobre aspectos técnicos del uso de la plataforma WhatsApp. Comentarios y aprobación.

-Aprobado documento sobre aspectos técnicos. Bárbara y Calviño lo están integrando en el documento anteriormente elaborado para unificar en un solo documento toda la experiencia de trabajo en la plataforma.

5. Propuesta para fase de proceso de cierre de PsicoGrupos WhatsApp. Informa Bárbara.

-Compartir y reflexionar en el grupo de Orientadores sobre este proceso de cierre, lo cual supone un aspecto a seguir de cerca en estos momentos.

-Compartir temas a trabajar que en muchos grupos son comunes y además definir momento de cierre de todo este servicio en su totalidad, lo que no se contradice con el cierre de cada grupo en su momento, el que igual debemos compartir

-Incluir este aspecto en próximos encuentros, e irlo analizando.

6. Informa Jany sobre nuevas opciones para compartir algunos contenidos interesantes y atractivos de los PsicoGrupos.

Iniciativa de la Comisión de Comunicación de la Facultad de Psicología de abrir una sección de los PsicoGrupos para el canal de Telegram y la página de Facebook institucional.

-Cada grupo le envía propuestas a Jany de forma voluntaria aquello que considere pertinente comunicar y de la forma que desee, que sea atractivo para las redes y con contenidos concretos.

7. *Otros puntos*

-Posibilidad de socialización de información levantada en los PsicoGrupos en boletín CEDEM, en el bloque de Educación en Población. Cary y Daybel ayudaran con indicaciones de cómo hacerlo.

-Mañana 14 de mayo, Teresa, Daybel y Claudia enviaran propuesta del informe sobre el primer mes de trabajo de los PsicoGrupos, para que todos/as tengan la posibilidad de enriquecerla o sugerir cambio. Próxima reunión (20 de mayo) se analizará dicho informe.

*Próxima reunión: miércoles 20 mayo, 5:00 p.m. Coordina: Sofía. Recoge acta: Naomy.

Anexo 12. Acciones de Supervisión al cierre de una sesión de trabajo

+53 5 2847671 ~Mariela Rodríguez Méndez

Me parece que se retomaron planteamientos de todos. Pero ahora mirando despacio lo sucedido podremos verificar **qué.se** quedó más flojo, para retomarlo 5:14 p. m.

Claudia Caballero GP

Sofía Sordo
Yo hare un resumen y lo pongo en este chat y sobre el opinamos, no se , se me ocurre asi. Digan ustedes.

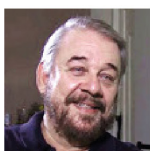
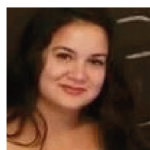
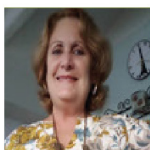
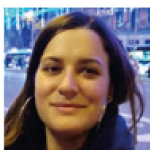
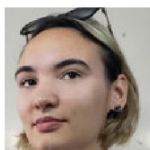
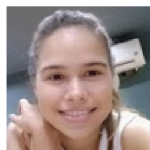
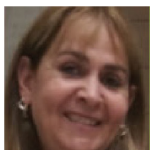
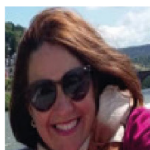
Me parece muy bien! Creo que cada una puede hacer una lectura del chat y traer sus impresiones y otras recomendaciones ;) Tal vez este puede ser el primer punto de nuestra reunión del martes? 5:15 p. m.

Tú
Algunas sugerencias de lo observado: la dinámica fue intensa, pero no caótica, eso significa que el grupo se unificó alrededor de la tarea: el tema propuesto. Habían demandas similares. Esas hay que aprovecharlas un poco más para generalizar grupalmente. Se hicieron algunas y muy bien, es solo incrementar en lo posible.
Les sugiero que el acuerdo de la atención al privado no lo realicen en el chat del grupo, sino directo al contacto del paciente. Ahi le pueden decir. Al culminar la sesión, o en una hora o a las 8, lo contacto.
En cuanto a los recursos. Pienso que los recursos que se ofrecen ameritan casi una sesión para trabajar los aprendizajes de cada uno y compartirlos y explicar algunos recursos. Seria a lo mejor importante dar seguimiento al tema de los recursos. 5:14 p. m.

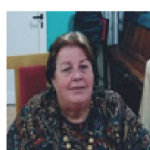
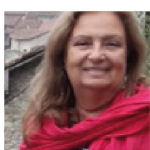
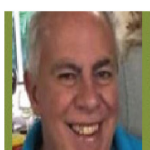
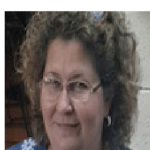
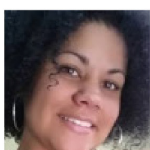
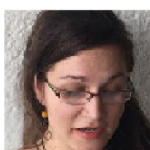
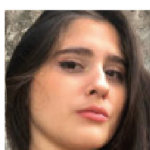
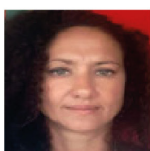
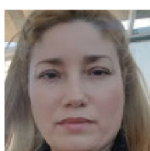
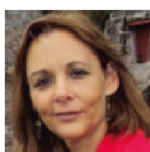
Vivian Fact Psic

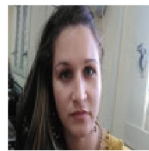
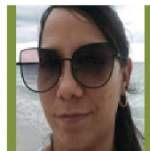
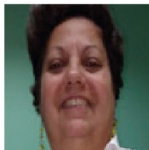
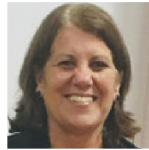
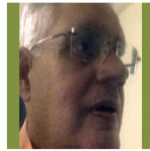
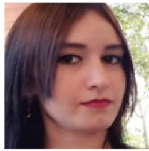
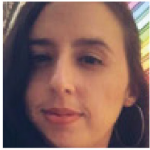
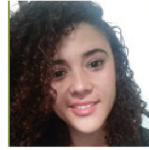
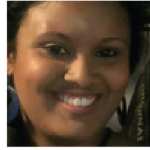
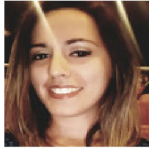
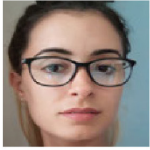
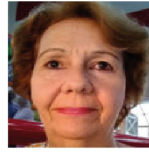
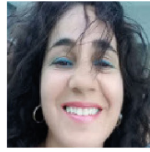
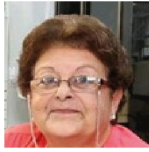
Tú
Algunas sugerencias de lo observado: la dinámica fue intensa, pero no caótica, eso significa que el grupo se unificó alrededor d...
Muchas gracias por las observaciones y recomendaciones, nos son muy útiles 5:16 p. m.





Psico
grupos
WhatsApp





**Servicio de orientación psicológica a distancia:
Teoría y práctica de los PsicoGrupos en WhatsApp.
Una experiencia durante la pandemia de la Covid
19** (Premio de la Academia de Ciencias de Cuba,
2020). Es una obra colectiva, que recoge una
experiencia de organización emergente de un
servicio de orientación psicológica a distancia,
vinculado con la búsqueda de la comprensión
subjetiva y el bienestar de la población, durante la
pandemia de la Covid-19 en Cuba. Se abarcan en
este libro, referentes operativos esenciales de
dimensiones no solo científico metodológicas,
sino también éticas, que le ofrecen a los
profesionales de la psicología, un modelo de
trabajo que permitirá impulsar el futuro desarrollo
de las relaciones profesionales de ayuda
psicológica a distancia en Cuba.

