



ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA EN GRUPOS DE WHATSAPP.

Elaboración de una experiencia en construcción.

Colectivo de autores PSICO GRUPOS en WhatsApp.

Desde que la pandemia del nuevo coronavirus emergiera en nuestro país, y reconociendo lo sucedido en otras regiones del planeta que fueron impactadas antes que nuestra población, **un grupo de psicólogas y psicólogos¹, convocados por la Sección de Orientación de la Sociedad cubana de Psicología, nos dimos a la tarea de ejercer nuestro compromiso y deber profesional con el bienestar psicológico de la población.** Participar en la movilización nacional desde lo institucional, desde lo ciudadano, desde lo profesional, para disminuir los efectos previsibles de una situación como la que, en aquel momento, apenas se vislumbraba.

Muchos de nosotros ya habíamos tenido una vivencia directa de la importancia de la acción inmediata en situaciones de crisis. Cuando el devastador tornado azotó varias áreas de la capital, allí nos personamos, e hicimos antes de organizarnos, estuvimos junto a la gente antes de ser autorizados por las instituciones oficiales. No porque no creamos y confiemos en ellas, sino porque los **dispositivos de emergencia, en el caso de nuestra profesión, aún están por crearse, y la velocidad de respuesta de las instituciones se hace por momentos excesivamente lenta.** Sobre todo, pensando en que **el sufrimiento de las personas no quiere después, sino ahora. Y que, en toda crisis, lo primero que se necesita es una mano extendida en solidaridad, apoyo y empatía.**

Al día de hoy, no conocemos de primera mano lo que están realizando nuestros colegas profesionales en otras zonas del país. Hemos escuchado referencias lejanas. Pero igual, tenemos la certeza de que en cualquier lugar donde hay una psicóloga, un psicólogo, estará participando activamente en los procesos de ayuda a la población para afrontar la casi apocalíptica pandemia que ha cobrado centenares de miles de vida, e impacta a más de dos millones de personas, y sigue creciendo. La Psicología ha estado presente, con su función orientadora, en los medios de comunicación – en la Televisión, en la Prensa plana y la digital, en la radio. Y su impacto favorable no deja lugar a dudas.

Nuestro grupo, hizo dos opciones fundamentales, estructurantes. La primera, el dispositivo grupal. Trabajar en grupos. De una parte, la experiencia de los que iniciamos el trabajo, y junto a ella el convencimiento de que los dispositivos grupales son, casi en sí mismo, sanadores, productores de efectos inmediatos de contención, apoyo, colaboración. Aspectos que están en la base de las necesidades de afrontamiento de la pandemia.

¹ El grupo de profesionales que conformamos los PSICO Grupos de WhatsApp está integrado por: Coordinadora de Psico Grupos WhatsApp: Bárbara Zas Ros; Comunicación Social: Manuel Calviño; Relatorías de integración del trabajo de todos los grupos: Ana Laura Escalona, Carolina Barber.

Coordinadores y miembros por Grupos de WhatsApp:

Grupo Jóvenes I: Jorge Enrique Torralbas, Claudia Caballero, Naomy López García; Grupo Jóvenes II: Patricia Batista, Fany Gesto; Grupos personas mayores y cuidador@s: Teresa Orosa Faiz, Laura Sánchez Pérez, Mariela Rodríguez, Laura Sánchez, Marla Lavín, Ana Luisa Herreros, Jesús Menéndez.

; Grupo 1 Madres y padres de niñ@s y adollescentes: Ana Laura Escalona, Daidy Pérez, Roxanne Castellanos; Grupo 2 Madres y padres de niñ@s y adollescentes: Aurora García, Jagger Álvarez y Gisselle del Rio; Grupo Familia y Migraciones: Consuelo Martín, Claudia Cancio, Jany Barcenás; Grupo personal de Salud y trabajo social: Bárbara Zas, Teresa Lozano, Carolina Barber, Sandra Gener, Leonel González; Grupo Adultos Medios: Vivian Vera, Leyti Martínez, Marta Valeria Pérez, Yíssel Quintosa, Adis López

La segunda, optamos por las redes sociales. Particularmente el medio elegido fue WhatsApp. Siempre pensando en que buena parte de la población accede a esta red social, que supone la posibilidad de funcionar en condiciones de aislamiento sanitario, es decir sin salir de la casa, y que permite la generación de una red, de un grupo, de participación. WhatsApp tiene su dinámica propia, su forma de comunicación (mensajes escritos, mensajes verbales, utilización de recursos gráficos – stickers, emojis, gif, etc. Lo que es sin duda alguna un reto, y al mismo tiempo una diversidad expresiva importante. Estamos convencidos que se puede hacer más, se puede acudir a otros dispositivos. Pero este resultó ser nuestra elección.

Elegimos el 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 trabajo de los que nos juntamos para construir una metodología de trabajo.

La Orientación psicológica la entendemos aquí como el puesta en acción de los conocimientos de psicología y de la Psicología, para brindar ayuda profesional en una situación de emergencia, aprovechando todos los atravesamientos sociales, técnicos y conceptuales de la disciplina. No la enmarcamos en un modelo particular. Por eso la diversidad de especialistas que integran los grupos.

¿Es posible hacer funcionar un dispositivo de Orientación psicológica grupal a través de WhatsApp? ¿Cómo conformar, técnicamente y profesionalmente esta red? ¿Cómo superar la tradicional relación cara a cara de la Orientación psicológica? Fueron estas y otras preguntas las que fuimos haciéndonos y contestándonos en la medida en que el proceso de trabajo avanzaba. Porque **lo propio de las situaciones de crisis, es la movilización de la creatividad profesional, basada en los saberes y las experiencias en otros ámbitos, de los profesionales** que participan en una actuación como la que teníamos que realizar. Hacíamos nuestra la conocida fórmula de la eficiencia comportamental: Los conocimientos, las capacidades, las habilidades, las experiencias anteriores suman. Pero **la actitud, multiplica**. Queríamos desde la actitud multiplicar el sentido real, humano, de nuestros conocimientos. Entonces, nos unimos en la actitud, para multiplicar nuestros conocimientos, y el impacto positivo sobre la forma en que las personas afrontarían la crisis del covid-19.

Sobre el uso del WhatsApp. Beneficios probables y retos.

Que el uso de las tecnologías de la comunicación en las prácticas profesionales de la Psicología llegó para quedarse, 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, online, o en plataformas de video conferencias, etc. son hoy parte del accionar profesional de psicólogos y psicólogas en todas partes.

Tales prácticas, como todo, tienen sus defensores y sus detractores. Pero, 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, y hasta la posibilidad del contacto físico, tan importante en algunos modelos de actuación. La presencialidad física, el contacto y la ubicación en zona de intimidad, parecen ser el *nudo gordiano* 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 zonas de residencia, por situaciones personales, etc.) Y esto, al parecer, hace que se produzcan menos ausencias, o abandonos a destiempo.

Nuestra experiencia toma a WhatsApp como medio de interacción, sobre la base de ciertas consideraciones, algunas más circunstanciales que otras. Entre ellas:

- En condiciones de la pandemia, y con un llamado a mantener un *aislamiento social*, 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 (las conferencias de video son altamente consumidoras de datos, y en este sentido más costosas).
- Al mismo tiempo, ofrece una variedad de recursos expresivos (imágenes, *emojis*, *emoticones*, *stickers*, *gif*, etc.), así como el intercambio de fotos, videos, documentos, mensajes de voz, etc. de manera inmediata.
- Se puede acceder a él muy fácilmente desde un dispositivo móvil, desde un teléfono. De modo que permite la movilidad de los participantes, no necesariamente tienen que estar 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 probablemente estas cifras son impracticables para el trabajo. 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 totalmente 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.
- Los registros escritos de las sesiones quedan disponibles, por lo que pueden ser revisados, sistematizados posteriormente, tanto por los coordinadores, como por los participantes.
- Según informaciones y observaciones empíricas es la red social de mensajería instantánea por excelencia, la más utilizada con independencia relativa de los grupos etéreos.

Los retos a vencer son también importantes. Reconocerlos, forma parte de la organización del trabajo de los equipos de coordinación (se explica más adelante).

- La presencia (inscripción en los grupos) de saboteadores. Personas que entran en los grupos con la única finalidad de distorsionar, obstaculizar y devaluar el trabajo de los mismos. Estos personajes, por cierto, no son privativos de WhatsApp.
- Se puede producir el aprovechamiento de la existencia de un grupo para la circulación de *fakes* en cualquiera de sus versiones (noticias falsas, evidencias falsas, datos falsos, etc.) con fines de manipulación (con frecuencia de manipulaciones políticas). Lo que otra vez llama la atención sobre la necesidad de la preparación adecuada de los coordinadores.
- El distanciamiento físico, el uso de sobrenombres (Nicknames, apodos, nombres de usuario) 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 sobre dramatización, 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) puede 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.

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.

Conformación del dispositivo grupal.

En el caso de nuestra experiencia, aún en curso como se señala en el título del presente escrito, se crearon originalmente 6 grupos, atendiendo al conocimiento que se tenía de ciertas temáticas de interés de los posibles participantes, y a las áreas de trabajo de los especialistas participantes. Estos grupos son:

Enlace jóvenes (<https://chat.whatsapp.com/GzSEvYr1OPsBd77EsV1c4g>); Enlace sobre los temas del personal de salud y trabajadores sociales (<https://chat.whatsapp.com/BZRYOsSdgN40Td7IGev4F8>); Enlace familias con niñas, niños y adolescentes (<https://chat.whatsapp.com/HyslLuutVoi2nKlmtEicLd>); Enlace adultos mayores (<https://chat.whatsapp.com/Eyr5OITbsRUGCOcYcFxzC3>); Enlace familias vinculadas con las migraciones (<https://chat.whatsapp.com/BeOAV8a4bV3lwGScPwaBuC>); Enlace Adultos vs Covid 19: <https://chat.whatsapp.com/GdaJh9tBHqWL90AvLOEROi>

Estos seis primeros grupos fueron desbordados por la cantidad de participantes, y se hicieron 2 grupos más: Jóvenes II (<https://chat.whatsapp.com/JiPmf5AqKAUA1EhMlvYopl>); y Familias con niñas, niños y adolescentes II (<https://chat.whatsapp.com/LEovcGsmwQsEvctitw0XyL>)

Algunas **pautas organizativas básicas**, de connotación técnica, fueron y han de ser asumidas.

1. **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.
2. **Temporalidad.** Entendíamos, que los grupos de trabajo para su focalización y contención necesitan demarcar tiempos (cantidad de horas de trabajo, días de trabajo, horario). Los grupos han estado funcionando durante tres semanas, en sesiones de entre una y dos horas, de lunes a viernes, y en un horario pactado con los participantes. En los grupos se ha trabajado con una delimitación de no menos de una hora, y no más de dos, de acuerdo a la valoración técnica de la coordinación.
3. **Apertura.** En el 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 conocimos de cerca en trabajo realizado en el Centro de Salud Mental de la Habana Vieja, con grupos abiertos.
4. **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 de Grupos de WhatsApp se trata.
El medio es muy propenso a intervenciones saboteadoras, oportunistas y de promoción de *fakes information*.
5. **Coordinación centrada en el profesional.** El grupo se organiza dando una potestad coordinadora y reguladora a los profesionales implicados en la gestión del mismo. La coordinación no es una función delegable a los participantes. Cada grupo temático tiene su coordinador.
6. **Custodia informativa, confidencialidad.** Asunto bien difícil de garantizar, que necesita ser pautado desde el inicio mismo del 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 grupo 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 todas y todos los participantes.

7. **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 del proceso de comprensión del proceso (tanto del proceso grupal, como de la situación de crisis que da origen al trabajo de los grupos).
8. **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.

Decir que no teníamos un modelo estandarizado de trabajar en grupos por WhatsApp, no es lo mismo que decir que no teníamos un referente para el trabajo grupal. El referente no solo lo tenemos, sino que ha sido puesto en práctica en decenas de intervenciones profesionales de diverso tipo (comunitarias, clínicas, educativas, etc.) por los profesionales participantes.

Esta referencia básica podemos encontrarla en la intersección teórica de las prácticas del Modelo de los Grupos operativos, el Modelo de Alternativas múltiples para la Orientación psicológica, y el Modelo operativo de supervisión en las relaciones profesionales de ayuda psicológica.

Adoptamos 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. 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 extendida enfermedad.

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

1. 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 desconsiderado (que no es restarle importancia, sino en todo caso derivarlo a otro espacio de acción).

2. 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.

3. 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.

4. **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; instrumentos de elaboración (interpretación operativa en las verbalizaciones, elaboración de alternativas); instrumentos de apoyo (mensajes, videos, multimedias, etc.)

5. **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.

6. **La supervisión del proceso.**

El dialogo 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 personalógicas y vivencias personales que pudieran estar incidiendo en la prestación de la ayuda profesional que se brinda.

Recomendaciones operativas.

Sobre la base de lo acontecido durante la realización del trabajo con los grupos, entendimos conveniente elaborar nuestra experiencia con el sentido de compartir nuestras **Recomendaciones dirigidas a las psicólogas y psicólogos que se propongan organizar un servicio de Orientación psicológica a distancia, utilizando grupos de WhatsApp** ante la emergencia del Covid-19 en Cuba, y quizás extensible a otras experiencias posibles.

1. **Organizar el equipo primario de trabajo.**

Los coordinadores primarios del grupo profesional, que son los que inician la labor, deben ir identificando y seleccionando profesionales que hayan tenido experiencia en el trabajo de orientación psicológica, e ir dialogando de conjunto sobre las diversas áreas en las que cada uno pudiera brindar sus conocimientos. Así mismo van haciendo está 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, etc.).

2. **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, etc.

3. **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 se le explica los objetivos generales del trabajo, las propuestas iniciales de modos de operación, el sentido profesional del trabajo, etc.

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 de las pautas normativas de trabajo con los 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.

4. 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 psicologas/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 Supervisores; y

Chat de cada uno de los Equipos de Coordinación, de cada subgrupo.

5. 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) ir enriqueciendo en la medida en que va emergiendo asuntos no previstos en el ejercicio del mismo. Estas normas adicionales pueden venir 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 estamos hablando 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.

6. 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. Así mismo, 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.

7. 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 corresponde 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.

8. Divulgación de la Convocatoria.

Para la divulgación de la convocatoria 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.

9. 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 comenzaran a tratar el siguiente día, en el grupo de trabajo. Por supuesto, el diagnóstico de las problemáticas es diario, y es lo que ayuda a organizar la sesión que continua, y el continuo de las 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 del COVID- 19. Es importante buscar, actualizarse, estudiar otras experiencias que están realizando profesionales de la Psicología en otras partes.

10. Distribución de las tareas.

Cada equipo coordinador debe organizar la sesión, distribuirse las tareas que van a tener 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, etc), así como de la posterior relatoría.

Es imprescindible observar además las demandas de atención personalizada que puedan surgir, y brindar la posibilidad para esto ocurra.

Articular el trabajo del equipo coordinador es tan importante en estos casos como lo sería en una sesión de trabajo presencial.

11. 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 este modo, todos los coordinadores de todos los grupos intercambian experiencias. Esto también permite, en caso de necesidad, derivar un miembro del chat (un caso) a otro grupo, o hacer derivaciones personalizadas a algún especialista, previo consentimiento del mismo.

La relatoría deviene importante material de trabajo ulterior, de gran utilidad para ayudar a caracterizar el fenómeno de crisis en la población. Al mismo tiempo es un registro de contenido sobre el que se puede volver en busca de nuevos hallazgos.

El registro sistemático de cada grupo ira aportando un conjunto de problemáticas a nivel de lo psicológico, que es necesario sistematizar y compartir. Al tiempo que ir identificando los recursos y herramientas que se comparten.

12. 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.

13. Organización y realización de las acciones de supervisión.

La supervisión es consustancial al trabajo de los grupos. Ella 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.

Miradas complementarias. Propositiones a tener en cuenta en el trabajo.

Compartimos ahora algunas producciones profesionales realizadas en otros países que pueden ser de apoyo y comprensión de la tarea propuesta en el presente escrito.

A. Orientaciones de interés emitidas por el Consejo Regional de Psicología de San Pablo, Brasil.

Orientaciones a las y los psicólogos sobre el ejercicio profesional ante la pandemia del COVID-19 (<http://campanha.crpsp.org.br/a/o.php?e=TOkq&a=53Bip&v=T5GwnH> recuperado el 4 abril, 2020)

Corresponde a las psicólogas y psicólogos la prestación de servicios en todas las áreas de actuación, que se correspondan con:

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

B. Caracterización del perfil del profesional propuesta por el Colegio oficial de Psicología de Navarra.

Competencias personales del Psicólogo/a en la atención telefónica.

(<http://www.cop.es/uploads/PDF/ATENCION-PSICOLOGICA-TELEFONICA-COVID19-COPNAVARRA.pdf>)

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 hacemos algunas recomendaciones competenciales (operativas) adicionales.

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 <i>timing</i> .	Dominio de las reglas gramaticales y ortográficas.
Ser puntual en el inicio y el cierre	No desviar la atención del chat.
No trivializar, ni sobre dramatizar	No hacer otra cosas mientras está en el chat

C. Pautas de comportamientos sugeridas en apoyo para la población en condiciones de aislamiento sanitario.

Debemos y estamos moralmente obligados observar un mayor aislamiento sanitario. La distancia física interpersonal no es suficiente, y debe solo aplicar para aquellas situaciones excepcionales por las que debemos 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.

Pero el aislamiento sanitario es un reto en sí mismo. Sus efectos positivos son indudables. Pero tiene también sus riesgos. Si los reconocemos, podemos alejar sus posibles efectos negativos.

Veamos algunas propuestas fundamentales (Tabla 1):

Promueva su estado mental positivo	Mantener una actitud optimista y objetiva. Pensar que Ud. es fuerte y capaz de salir adelante. Ayudar a la familia y amigos a mantener la calma y a tener enfoques adaptativos en cada situación. Pensar positivamente, con realismo y confianza
Planificación y organización del tiempo	Organizar y mantener una rutina Establecer horarios de comida, trabajo, sueño, diversión, logística cotidiana. Establecer horarios lo más similares a los habituales y, lógicamente, cambiar los contenidos y las formas de hacerlo. Diversificar las rutinas en su contenido.
Mantenga su disposición laboral	Realizar actividades vinculadas a su trabajo. Repasar y repensar la tareas que realiza en el trabajo, las formas. Pensar estratégicamente cómo será el regreso al trabajo, que cosas nuevas podría hacer.
Reconocer y expresar emociones.	Hablar sobre lo que siente en la situación con otras personas. Escribir un diario, una poesía un cuento. Hacer juegos de roles en familia expresando cada uno lo que siente.
No promover estados emocionales negativos	No contribuir a dar difusión a bolas y noticias falsas. No alimentar su miedo ni el de los demás. No calentar la situación. 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.
Buscar momentos de autocuidado	Realizar actividades que nos reporten bienestar (lectura, ver TV, dibujar, escribir, navegar por internet, etc.) Hacer ejercicios físicos domésticos. Atender síntomas catarrales. Mantener la ingestión de sus medicamentos habituales. No automedicarse.
Mantener hábitos de higiene	Llevar a cabo los hábitos adecuados de higiene y prevención que recomienden las autoridades sanitarias. Mantener los hábitos higiénicos adecuados. Incrementar el lavado de mano y la desinfección del ambiente.
Limitar la exposición a la información	Limitar la obtención de información relativa al covid-19 a dos o tres veces al día, valorando especialmente las fuentes oficiales del gobierno. En nuestro caso, recomendamos el parte sanitario oficial de la mañana (11:00 am) y el Noticiero estelar de la noche (8:30 pm). Solo valorar fuentes de información oficiales, no utilizar como fuente de información los contenidos de Facebooks personales. 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. Evite hablar permanentemente del tema.

Tabla 1. Propuesta para el manejo sano y eficiente del aislamiento sanitario.

D. Representaciones gráficas utilizadas en los grupos



Acciones para enfrentar los estados emocionales negativos



E. Textos de socialización y comunicación asociados al trabajo de los grupos.

WhatsApp facilita Orientación Psicológica en Cuba.

<https://www.ipscuba.net/espacios/cuba-20/red-cuba/whatsapp-facilita-orientacion-psicologica-en-cuba/>

Apoyo psicológico a la población. Cubadebate.

<http://www.cubadebate.cu/opinion/2020/03/26/apoyo-psicologico-a-la-poblacion/#.Xo1fw1PB9ow>

Las personas mayores ante el COVID-19. Cubadebate.

<http://www.cubadebate.cu/especiales/2020/03/28/las-personas-mayores-ante-la-covid-19/#.Xo1g51PB9ow>

Consejos psicológicos para el aislamiento sanitario (I). Cubadebate.

<http://www.cubadebate.cu/opinion/2020/04/01/consejos-psicologicos-para-el-aislamiento-sanitario-i/amp/>

Orientaciones psicológicas a la población. Centro de Orientación y Atención Psicológica “Alfonso Bernal del Riesgo” (COAP)

www.facebook.com/563873590406503/posts/2648498035277371/?app=fbl

Covid-19 en Cuba : ¿ Cómo afrontamos el distanciamiento psicosocial?

<https://www.cubahora.cu/ciencia-y-tecnologia/la-covid-19-y-la-salud-mental-como-afrontamos-el-distanciamiento-social>

Que no se diga. Cubadebate.

<http://www.cubadebate.cu/opinion/2020/03/21/que-no-se-diga/#.Xo1hLFPB9ow>

Luz larga para la esperanza y luz corta para la ansiedad. Cubadebate.

<http://www.cubadebate.cu/noticias/2020/04/02/luz-larga-para-la-esperanza-y-luz-corta-para-la-ansiedad/#.Xo1j0FPB9ow>

Aire para subir la escalinata.

<https://www.facebook.com/563873590406503/posts/2655746111219230/?app=fbl>

En este tiempo, pensar en familias.

<https://www.facebook.com/563873590406503/posts/2650400061753835/?app=fbl>

A mi no me va a pasar

<https://www.facebook.com/563873590406503/posts/2650333171760524/?app=fbl>

Cuidamos cuidándonos

<https://www.facebook.com/563873590406503/posts/2648530538607454/?app=fbl>

Otro 2 de abril para seguir sensibilizando

<https://www.facebook.com/563873590406503/posts/2646403258820182/?app=fbl>

Niños en casa

<https://www.facebook.com/563873590406503/posts/2635736129886895/?app=fbl>

La confianza como factor de protección de la salud mental

<https://www.facebook.com/563873590406503/posts/2625952424198599/?app=fbl>

¿Cómo preservar nuestro bienestar psicológico en tiempos de pandemia?

<https://www.facebook.com/563873590406503/posts/2616117715182070/?app=fbl>

Ante el coronavirus: Prevenir sin excesos de ansiedad.

<https://www.facebook.com/563873590406503/posts/2603392449787930/?app=fbl>

La Covid-19, ¿cómo para volverse loc@ ?

<http://cubasi.cu/es/noticia/la-covid-19-como-para-volverse-locos>

Sistematización de las primeras siete sesiones de trabajo.

A manera de ejemplo de lo elaborado en el trabajo de los grupos en las primeras sesiones, se presenta la siguiente sistematización (Tabla 2)

Problemáticas comunes que aparecen en los Grupos. Temáticas emergentes	Recursos técnicos más utilizados por los orientadores. Formas de operacionalización	Dinámica de los chats. Observación de procesos
<p>-Manejo del tiempo en aislamiento (importancia de establecer horarios organizados, realizar actividades, aprender nuevas habilidades, realizar ejercicios físicos en el hogar). Preocupación ante la necesidad de encontrar nuevas actividades para su día a día en casa, tanto para infantes, como para jóvenes.</p> <p>-Manejo de la información (promover la no saturación, establecimiento de horarios para informarse, no hacerse eco del rumor y falsas noticias, buscar fuentes confiables) Angustia ante la avalancha de información, no saber cómo manejarla. Sobre exposición a los medios de información y a las pantallas.</p> <p>-Afrontamiento de estados emocionales negativos como la tristeza, temor, ansiedad, angustia, incertidumbre, frustración.</p> <p>- Aparición de algunos síntomas de disfuncionalidad: dificultades para la concentración, pérdida del sueño (en todas las edades)</p> <p>- Dificultad para mantener a familiares protegidos por no tener percepción de riesgo.</p> <p>-Preocupación por la baja percepción de riesgo de las personas en general, no solo familiares.</p> <p>-El cuidado en la distancia, la ansiedad y preocupación que genera en los familiares</p> <p>- Responsabilidad personal y colectiva en el autocuidado y el cuidado de los demás.</p> <p>-Cuidado de familiares adultos mayores</p> <p>-Preocupaciones y vínculos con las familias migrantes</p>	<p>-Instrumentos de información como la repetición o el replanteo de sugerencias pendientes para motivar la participación en los momentos de silencio, fundamentalmente en el intermedio de las sesiones.</p> <p>-Brindar infografía, enlaces, artículos, documentos, audiovisuales, etc. como herramientas de apoyo, para promover el debate y para brindar información.</p> <p>-Distinguir el rol de moderador de la dinámica grupal y momentos de introducción, desarrollo y conclusiones donde se estimula a los participantes a hacer su “cierre” del día</p> <p>-Instrumentos de dar información como la sumariación, 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.</p> <p>-Reuniones de los equipos coordinadores antes de cada sesión, para prepararla, definir roles, socializar materiales y puesta de acuerdo. Preparación de la sesión de trabajo,</p> <p>-Reuniones de retroalimentación de cada sesión de todo el equipo coordinador, para evaluar el proceso general y elaborar reporte diario.</p> <p>-Efectividad de un diseño pre-establecido de la sesión de trabajo en el chat.</p> <p>-Guiar las interacciones de apoyo entre los mismos participantes, enfocando la importancia del trabajo colectivo, los aprendizajes mutuos y la cooperación.</p> <p>-Rol de coordinadores como acompañantes del trabajo de construcción grupal, en donde se refuerzan intervenciones o temáticas enunciadas por estos.</p> <p>-Para la dinámica de la coordinación ha sido efectivo mantener un grupo aparte en el que se comparten comentarios acerca de la distribución por miembros, así como recomendaciones de continuado para las devoluciones que se ofrecen a los miembros.</p>	<p>-Existe un primer momento de demandas individuales exigentes.</p> <p>-La mayoría de personas que participan activamente en los chats son habituales, lo que muestra una sistematicidad en los participantes.</p> <p>-Cada vez las dinámicas y los ambientes de trabajo son más favorables.</p> <p>-Los participantes están más centrados en sus comentarios, sintoniándose mejor con la tarea y la temática que se aborda en cada espacio.</p> <p>- Comparten experiencias de avances con relación a la preocupación que entraron a los grupos.</p> <p>-A partir del cuarto día de trabajo son más recurrentes espacios de silencio en los intermedios de sesión, al inicio y al cierre la dinámica de intervenciones es mayor.</p> <p>-Agradecimiento continuo a I@S coordinadores por el espacio y las orientaciones brindadas.</p> <p>- Existe un entra y sale de participantes en los grupos de manera constante.</p> <p>-Los participantes proceden de varias partes de Cuba y del mundo.</p> <p>- Ante comentarios insultantes (violación de normas) se ha procedido a expulsar a algún miembro (Salud y Migraciones)</p> <p>-La mayoría de los grupos ha disminuido a una hora de trabajo y funciona bien.</p> <p>-Ante comentarios insultantes (violación de normas) se ha</p>

	<ul style="list-style-type: none"> -Las demandas más individualizadas y de urgente atención, se derivan a atención particular y privada. - Son importantes las normas de trabajo, su presentación y comentarios. - Destacar las acciones de transformación. 	<p>procedido a sacar del grupo a alguien (Personal de salud y asistencia social, Familia y Migraciones)</p>
--	--	---

Tabla 2. Sistematización de las primeras siete sesiones.

Observatorio de problemáticas psicológicas

Las temáticas que emergen del trabajo de orientación psicológica a distancia que se produce en los chats, constituyen indicadores de diversas reacciones psicológicas, necesidades y preocupaciones de los diversos grupos poblacionales que están siendo atendidos a través de este servicio. Esta información pudiera ser utilizada para su divulgación en diversas acciones de prevención de salud mental, también como contenido en la elaboración de diversos materiales educativos.

Los resultados obtenidos en el trabajo de los chats, pueden brindarse a diversos decisores e instituciones vinculadas al trabajo que se está emprendiendo en consonancia con un enfoque integral e inclusivo de todos los determinantes psicosociales que están incidiendo en el desencadenamiento de la situación epidemiológica del Covid-19.