

# ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA EN GRUPOS DE WHATSAPP

**Colectivo de autores PSICO GRUPOS WhatsApp**

*Sección de Orientación psicológica. Sociedad cubana de Psicología. Cuba.*

## **Resumen**

Sensibilizados ante la emergencia de los primeros casos de covid 19 en Cuba, y a partir sobre todo de las medidas decretadas de aislamiento, un grupo de psicólogas y psicólogos de diferentes centros, comenzaron a brindar ayuda psicológica a la población usando la plataforma WhatsApp. Se organizaron los PsicoGrupos en WhatsApp en diversas temáticas percibidas como áreas de demanda de la población. En el presente trabajo se presentan las bases conceptuales, metodológicas y organizativas de la experiencia colectiva. Es este el primer trabajo de una trilogía que se publicará paulatinamente.

**Palabras clave:** WhatsApp, Orientación psicológica, Telepsicología, covid 19, atención a la población

## **Abstract**

*Sensitized to the emergency of the first cases of covid 19 in Cuba, and based on all the decreed isolation measures, a group of psychologists and psychologists from different centers, involved in providing psychological help to the population using the WhatsApp platform. It is organized in the PsychoGroups on WhatsApp in various topics perceived as areas of demand of the population. The present work presents the conceptual, methodological and organizational bases of the collective experience. This is the first work in a trilogy to be published gradually.*

**Key words:** WhatsApp, Psychological counseling, Telepsychology, covid 19, attention to the population

## **Resumo**

Sensibilizados ante a emergência dos primeiros casos da covid 19 em Cuba, e com base em todas as medidas de isolamento decretadas, um grupo de psicólogas e psicólogos de diferentes centros, ficaram envolvidos no fornecimento de ajuda psicológica à população usando a plataforma WhatsApp. Eles Organizaram os PsicoGrupos no WhatsApp em vários tópicos percebidos como áreas de demanda da população. O presente trabalho apresenta as bases conceituais, metodológicas e organizacionais da experiência coletiva. Este é o primeiro trabalho de uma trilogia a ser publicada gradualmente.

**Palavras-chave:** WhatsApp, aconselhamento psicológico, telepsicologia, cobertura 19, atenção à população

## **Introducción**

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 psicólogos,<sup>1</sup> 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 (Bejerano, A., Escalona, A.L. *et al.* 2019). 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 requiere un después, sino un ahora. Y que, en toda crisis, lo primero que se necesita es una mano extendida en solidaridad, apoyo y empatía.

### **Desarrollo**

Cuando comenzamos a trabajar, en lo que denominamos PsicoGrupos en WhatsApp (Calviño, 2020), no conocíamos de primera mano lo que estaban realizando nuestros colegas profesionales en otras zonas del país. Habíamos escuchado referencias lejanas. Pero igual, teníamos la certeza, como ha quedado corroborado hoy, de que en cualquier lugar donde hubiese una psicóloga, un psicólogo, estaría participando activamente en los procesos de ayuda a la población para afrontar la casi apocalíptica pandemia que ha cobrado centenares de miles de vidas y ha impactado a millones de personas en todo el planeta. 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. Ha estado en la “línea roja”, en las zonas cerradas por cuarentena. Ha estado en todo el país. (Lorenzo, 2020) 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 productores de efectos inmediatos de contención, apoyo, colaboración (Torralbas, 2015). Aspectos que están en la base de las necesidades de afrontamiento de la pandemia.

---

<sup>1</sup> El grupo de profesionales que conformamos los PSICO Grupos de WhatsApp está integrado por: Coordinadora de Psico Grupos WhatsApp: Bárbara Zas; Desarrollo técnico: Jorge Enrique Torralbas; Comunicación Social: Manuel Calviño; Relatorías de integración del trabajo de todos los grupos: Ana Laura Escalona, Carolina Barber, Claudia María Caballero.

Coordinadores y miembros por Grupos de WhatsApp:

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

Grupo Madres y padres de niños y adolescentes: Ana Laura Escalona, Daidy Pérez, Roxanne Castellanos, Aurora García, Jagger Álvarez y Gisselle del Río; Grupo Familia y Migraciones: Consuelo Martín, Claudia Cancio, Jany Bárcenas; 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, Yissel 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, etcétera. Esto es sin duda alguna un reto, pero al mismo tiempo ofrece 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 los que nos juntamos para construir una metodología de trabajo.

La orientación psicológica la entendemos aquí, 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. 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, técnica 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 de la Covid-19.

### **Sobre el uso de WhatsApp. Beneficios probables y retos**

Que 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, online, o en plataformas de video conferencias, etcétera son hoy parte del accionar profesional de psicólogos y psicólogas en todas partes (Castelnuovo, G., Gaggioli, A., Mantovani, F., Riva, G., 2003).

Tales prácticas, como todo, tienen sus defensores y sus detractores (Abney, P., Maddux, C., 2004; Clavijo, C., Jasso, D., 2018; APA, 2013). 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, etcétera) 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*, etcétera), así como el intercambio de fotos, videos, documentos, mensajes de voz, etcétera 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 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.
- 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 etarios.

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 ellos. 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, etcétera) 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.
- 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.

### **El soporte WhatsApp**

Para trabajar con la herramienta WhatsApp, es importante que los coordinadores, o al menos, alguno de los administradores del grupo, domine las cuestiones técnicas del soporte online.

El dominio de la herramienta permite, entre otras cosas, aprovechar el soporte que para crear y usar iconos 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 su funcionamiento online por este soporte para garantizar coherencia en la tarea.

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

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.

Algunas recomendaciones de interés vinieron desde muchos otros países, en colaboración, y en forma de guías, demasiado cerradas tal vez, de acción Gallegosa, M., Zalaquett, C., *et al* (2020).

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:

- 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 esta.
- 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.

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.

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 sobre dramatizar; No hacer otras cosas mientras está en el chat

**Algunos elementos relacionados con la definición y conformación del grupo**

El nombre de un grupo de WhatsApp admite hasta 25 caracteres. Es importante que el grupo comunique el propósito del grupo y que sea sugerente, atractivo. Se pueden emplear emojis que captan la atención y 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 y días y demás 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 iconos de identificación de cada grupo. Deben estar en igual relación con el público meta, ser inclusivos.

### **Conformación del dispositivo grupal**

En el caso de nuestra experiencia, aún en curso, en el momento de la realización de este artículo, se crearon originalmente seis grupos, atendiendo al conocimiento que se tenía de ciertas temáticas de interés de los posibles participantes, lo que nos hizo convocar a especialistas en esas áreas de trabajo. Los grupos que en principio quedaron conformados fueron: Jóvenes, Familias con niñas, niños y adolescentes, Adultos mayores y cuidadores, Familias vinculadas con las migraciones, Adultos medios y Personal de la salud y de asistencia. Para cada grupo se preparó un chat de enlace, con la presentación de los objetivos específicos del grupo de orientación.

### **Recomendaciones para el lanzamiento de la convocatoria**

- 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 ahí cuando se intervenga en este tipo de medios.
- 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 en 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 medios de alcance de las personas convocadas.
- Los horarios de trabajo deben ser definidos atendiendo a las peculiaridades del grupo meta. Por ejemplo, personal de salud y trabajadores, en la noche para facilitar el acceso de ese personal

que se mantiene trabajando durante el día; jóvenes un grupo en la tarde y otro en la noche; familias con niñas y niños en la mañana (no cerca de horario de almuerzos u otras actividades).

**Pautas organizativas básicas** (de connotación técnica, y que han de ser asumidas).

1. **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.
2. **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.
3. **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 unas 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.
4. **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 lo conocimos de cerca en el trabajo realizado en el Centro de Salud Mental de la Habana Vieja, con grupos abiertos<sup>2</sup> (Castro-López, 1987, 1987a).
5. **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.
6. **Coordinación centrada en el profesional.** El grupo se organiza dando una potestad coordinadora y reguladora a los profesionales implicados en la gestión de este. La coordinación no es una función delegable a los participantes. Cada grupo temático tiene su coordinador.
7. **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.

---

<sup>2</sup> Bajo la dirección general del Dr. Hirán 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.

En este sentido es fundamental que sean públicas las normas de trabajo, conocidas y aceptadas por todas y todos los participantes.

8. **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).
9. **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.

Un documento, elaborado con fines normativos, precisa aspectos relevantes con un claro posicionamiento ético, profesional, sin perder el sentido operativo de PsicoGrupos Whatsapp. Los aspectos contenidos son:

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 (jóvenes, personas en la adultez media, personas mayores), pero también con temáticas de mucho significado psicosocial (familia y migraciones, por ejemplo). En ocasiones, emergen temas pertinentes pero que son anteriores o no directamente relacionados con la situación epidemiológica. A estos, se les intenta dar respuesta, 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. Reconoce la multiplicidad de pertenencias institucionales a lo interno de la propia SCP (diferentes secciones), pero también instituciones de origen (Facultad de Psicología, Centro de Estudios Psicológicos y Sociológicos, Facultad de Ciencias Médicas “Calixto García” y muchas otras). Esto, además de fortalecer el trabajo, profundiza la necesaria colaboración inter institucional.

Un elemento fundamental es el respeto de las fronteras de tiempo, tarea y territorio. El chat de orientadores es un espacio abierto de trabajo e intercambio de materiales de forma permanente. No obstante, los espacios de debate sobre aspectos concernientes a todo el proyecto deben realizarse en el espacio de las reuniones. Estas deben respetar el tiempo acordado.

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 la base para un trabajo sano y productivo. 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. Una mirada del otro es también una manera de crecimiento individual y colectivo.

Las producciones colectivas que se realizan desde el grupo son responsabilidad grupal, de autoría colectiva. Su firma será la de Colectivo de autores, pues su pertenencia, emergencia, producción y contención institucional es la de PsicoGrupos Whatsapp. Los equipos de trabajo pueden realizar producciones científicas a partir de los resultados, siempre que declaren el contexto y el origen.

Los informes/documentos/artículos serán elaborados por grupos gestores voluntarios. En ese proceso se ha de:

Respetar la labor del grupo gestor, por la confianza científica depositada en la labor.

Para el debate productivo y profundo el grupo gestor debe colocar en tiempo previo la propuesta de informe, si no se cumple se aplaza la discusión del informe.

Cada equipo de trabajo o miembro, si la aportación es individual, debe enviar en tiempo los comentarios o aportes. Se debe tratar que los comentarios sean específicos como contribución al trabajo de la comisión gestora.

Los grupos gestores deben estar abiertos a los criterios de cada psicogrupo.

Las reuniones de los orientadores de cada uno de los psicogrupos deben ser también espacios de supervisión colectiva.

Por último, y no menos importante, se declara que los enlaces creados desde el servicio de orientación psicológica a distancia de Psico Grupos WhatsApp, avalado por la Sociedad Cubana de Psicología, no son propiedad personal ni son chats individuales. Son chats creados por este grupo, para ofrecer un servicio profesional.

De ese modo, el cierre de un servicio o la retirada de un grupo se debe consensuar y no supone necesariamente la pertenencia de ese enlace. Por la alta responsabilidad que implica asumir este tipo de servicios, una decisión de ese tipo debe realizarse de forma dialogada y los tiempos previos para cerrarlos, o cederlos.

### **Referentes para el trabajo grupal**

Decir que no teníamos un modelo estandarizado de trabajo 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, etcétera) 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 COVIP-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 desestimado (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, etcétera).

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

### **El trabajo del grupo**

#### **Sobre la bienvenida a nuevos miembros**

En este tipo de grupos los especialistas no deciden quiénes pueden o no ingresar, ni en qué momento lo hacen.

Es bastante frecuente que entre sesiones se incorporen nuevos miembros y salgan otros. Esto es al mismo tiempo una fortaleza y una debilidad de esta plataforma.

Se recomienda tener elaborado un mensaje tipo de bienvenida para colocar en el chat entre sesiones para dar la bienvenida a los miembros, 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.

### **El desarrollo de las sesiones**

- En el grupo trabaja con tres nociones básicas: Tarea: Brindar orientación sobre... Brindar orientación a...; Territorio: El grupo de WhatsApp como territorio común; Tiempo: Se definen los horarios de trabajo.
- WhatsApp ofrece la opción de abrir el grupo (todos los participantes pueden escribir) o cerrar el grupo (solo los administradores). Dada la naturaleza del objetivo de los Psicogrupos WhatsApp que es brindar contención, apoyo y orientación psicológica se recomienda trabajar con respeto a las fronteras de tiempo. Es decir, mantener el grupo “cerrado” y abrirlo a todos los participantes solo en el horario de la sesión. Por excepción se abre el grupo por un tiempo específico y con una tarea concreta, previo acuerdo con el grupo.
- Los coordinadores de los chat tampoco escriben o envían información fuera de los horarios de trabajo. Ahí 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 que no es la esencia de estos grupos.
- La sesión de trabajo se estructura en varios momentos que pueden ser:

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 no ser necesario después, cuando la coordinación es estable y los miembros también.

Recordar las normas de trabajo: El establecimiento de las normas es necesario para el éxito del grupo. Recordarlas en cada sesión puede ser útil para mantener en sintonía al grupo o por la incorporación de varios miembros.

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 al despedirse reiterar el momento del nuevo encuentro.

- Es posible que los coordinadores durante la sesión determinen que es necesario que algún miembro reciba 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.
- Puede ser útil el envío de infografías asociadas (Ver Anexo 1) a la temática en los minutos finales del grupo, previo a cerrarlo a los participantes.
- El uso de emojis y stickers es un recurso expresivo que se puede emplear para brindar matices al texto. Debe cuidarse su empleo excesivo para mantener una relación de ayuda profesional con los participantes.
- 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

con facilidad determinar el estado emocional del que escribe ni los matices con lo que lo hace. Por eso se sugiere:

Evitar emplear adjetivos o interpretaciones que normalmente se harían desde el no verbal y emplear con más frecuencia el pareciera que...; entiendo que...; por lo que leo 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, 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.

- 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 siempre esclarecer quien abre el grupo a la hora exacta y lo cierra cuando estaba previsto, o si se explicita en el grupo que trabajarán unos minutos más, está al tanto del cuidado de la frontera de tiempo de trabajo grupal.

### **El reporte de la sesión**

Los reportes al finalizar la sesión son parte del trabajo de la coordinación y tiene mucha utilidad:

- Herramienta de análisis del trabajo y su continuidad.
- Muy útil en los casos en los que se rotan las coordinaciones.
- Son parte del soporte de la evaluación del servicio.
- Al ofrecerlo al resto de los orientadores se puede garantizar retroalimentar el sistema grande de las problemáticas emergentes que pueden ser generales o particulares de un segmento. Muchas de esas problemáticas ayudan a leer las necesidades de orientación según la fase epidemiológica en la que nos encontremos.
- 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.
- Facilitar el trabajo de sistematización.

### **La 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 sison 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.

### **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. Asimismo 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, etcétera).

## 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, etcétera.

## 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 les explican los objetivos generales del trabajo, las propuestas iniciales de modos de operación, el sentido profesional del trabajo, etcétera.

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 psicólogas/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, e irse comunicando

durante la coordinación del chat, cualquier emergencia o indicación para mejorar el trabajo de orientación grupal o la decisión de derivar casos a la atención individual.

#### **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 van emergiendo asuntos no previstos en el ejercicio de este. 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. 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.

#### **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 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.

## **8. 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.

## **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 continúa, 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 de la 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, etcétera), 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.

## **11. Elaboración de relatorías**

La relatoría de cada sesión debe hacerse diariamente y ponerse a la disposición del grupo extenso de coordinadores, entendiéndose 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 de este.

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 irá 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 (Zas, 2015). 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.

## **14. La valoración del servicio**

Este es un aspecto fundamental del trabajo en los grupos, y los PsicoGrupos de 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, impactos percibidos, etcétera... por los usuarios, supone la posibilidad de desarrollos ulteriores mejorados. Una valoración final desde los especialistas, abre la posibilidad a la actualización, enriquecimiento, y mejoramiento del proceso total de intervención.

## **Pautas de comportamientos sugeridas en apoyo para la población en condiciones de aislamiento sanitario**

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 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 observar un mayor aislamiento sanitario. La distancia física interpersonal no es suficiente, y debe solo aplicarse 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 en 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):

1. 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. Estamos pensando en la idea *pichoniana* de adaptación activa.

El aprendizaje para la reorganización (nuevas formas de utilización) de los recursos personales; así como la creación de recursos nuevos.

2. 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, etcétera).

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 cuáles se organización, deciden y producen los comportamientos.

Cuáles son, pueden ser, los elementos de ese patrón de encuadre. Veamos algunas propuestas fundamentales (Tabla 1.)

PATRÓN DE AFRONTAMIENTO	EJEMPLOS DE ACCIONES PROBABLES A FAVORECER
<b>Elaborar y ejercitar un estado mental positivo</b>	Mantener una actitud optimista y objetiva. Pensar que se es fuerte y capaz de salir adelante. Mantener la calma, y tener enfoques adaptativos en cada situación. Pensar positivamente, con realismo y confianza. Compartir el proceso de afrontamiento con familiares y amigos.
<b>Mantener la disposición subjetiva para la actividad laboral y/o de estudio</b>	Realizar actividades vinculadas a su trabajo/estudio. Repasar y repensar las tareas que realiza en el trabajo/estudio, las formas. Pensar estratégicamente cómo será el regreso al trabajo/estudio, que cosas nuevas podría hacer.
<b>Reconocer y expresar emociones</b>	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.
<b>No asimilar ni promover estados emocionales negativos</b>	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.
<b>Construir y mantener momentos de autocuidado</b>	Realizar actividades que nos reporten bienestar (lectura, ver TV, dibujar, escribir, navegar por internet, etcétera) Hacer ejercicios físicos domésticos. Atender síntomas catarrales. Mantener la ingestión de sus medicamentos habituales. No auto medicarse.
<b>Controlar la exposición a la información</b>	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 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. Evitar hablar permanentemente del tema.

<b>Mantener hábitos de higiene</b>	Llevar a cabo los hábitos adecuados de higiene y prevención que recomiendan las autoridades sanitarias. Mantener los hábitos higiénicos adecuados. Incrementar el lavado de mano y la desinfección del ambiente.
<b>Planificar y organizar el tiempo</b>	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. Organizar las actividades de manutención (compra de alimentos, cuidados y reparaciones, etcétera).
<b>Preparar la reincorporación</b>	Establecer proyectos de trabajo para el momento de la incorporación. Visualizar retos y dificultades de la reincorporación. Definir adquisiciones y experiencias positivas del período que puedan mantenerse. Trazar metas concretas.

Tabla 1. Propuesta de Patrón de referencia para el afrontamiento efectivo.

## Conclusiones

El desarrollo de una experiencia de orientación psicológica 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. En este trabajo hemos adelantado las elaboraciones hechas al interno de los PsicoGrupos en WhatsApp. Ganar en extensión y profundidad de estas reflexiones de partida, es propósito y obligación de los que hemos trabajado en este empeño.

Los PsicoGrupos en WhatsApp, experiencia desarrollada en nuestro país, y que se ha realizado (y se sigue realizando) por un período de algo más de dos meses, con la participación de unos 12 000 usuarios, 55 profesionales de la psicología, se sustenta en el quehacer de nuestra disciplina con los dispositivos grupales, las redes sociales y la práctica de la orientación psicológica, produciendo elaboraciones propias emergidas desde las demandas del proceso mismo, y de las necesidades de sustentación del actuar de los profesionales.

Un empeño nacido de la asunción de un compromiso esencial, humano y profesional, de psicólogas y psicólogos cubanos ante la pandemia de la Covid 19, se abre como espacio de interés e impacto de la actuación profesional en psicología.

## Referencias bibliográficas

Abney, P., Maddux, C. (2004). Counseling and technology: Some thoughts about controversy. *Journal of Technology in Human Services*. 22, 1-24.

APA (2013). Guidelines for the Practice of Telepsychology. Joint Task Force for the Development of Telepsychology. En: *American Psychologist*, vol. 68, no. 9, 791–800. Disponible en: <https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology>. Recuperado el 22 mayo, 2020.

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*. Volumen 7, número 20 - mayo / agosto. pp. 132-136.

Calviño, M. (2020). Apoyo psicológico a la población. En: <http://www.cubadebate.cu/opiniones/2020/03/26/apoyo-psicologicos-a-la-poblacion/#.Xt0nRrFB90w>. Recuperado el 25 de mayo, 2020.

Clavijo, C., Jasso, D. (2018). Las redes sociales, sus efectos psicológicos. Consecuencia en la salud mental. En: *Alternativas cubanas en Psicología*. Volumen 6, número 18, septiembre / diciembre, pp. 100-110.

Castelnuovo, G.; Gaggioli, A.; Mantovani, F.; 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, 33-44.

Castro-López, H. (1987). *Actualidad en Psiquiatría*. La Habana: Ediciones Hospital Psiquiátrico de La Habana.  
\_\_\_\_\_. (1987a). *Psiquiatría*, t. I. La Habana: ECIMED; pp. 166-89.

COPNAVARRA (2020). Competencias personales del Psicólogo/a en la atención telefónica. En: <http://www.cop.es/uploads/PDF/ATENCION-PSICOLOGICA-TELEFONICA-COVID19-COPNAVARRA.pdf>. Recuperado el 28 marzo, 2020.

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

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.; Lopes, R. (2020). "Cómo afrontar la pandemia del coronavirus (covid-19) en las Américas: Recomendaciones y líneas de acción sobre salud mental" En: *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, vol., 54, no. 1 Disponible en: <https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/view/1304/1014>

Lorenzo, A. (2020). Experiencias de trabajo de la Psicología Cubana ante Covid-19. En: Sociedad Interamericana de Psicología. *SIP Bulletin*, mayo, 2020, número especial Covid 19, pp.- 65-67. Disponible en: <https://drive.google.com/file/d/1gqYihs9CrWu7DxfoavpUMjkqPx7inzy1/view>

Scribano, A. (2017). Miradas cotidianas. El uso de WhatsApp como experiencia de investigación social. En: *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, no. 13, año 7, abril – septiembre, 2017, pp. 8-22. En: <http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/207> Recuperado el 23 de mayo, 2020.

Torrallas, J. E. (2015). Caminos posibles y necesarios en el estudio de la cohesión grupal en grupos pequeños. En: *Integración Académica en Psicología*, volumen 3, número 9, pp. 15-24.

Zas, B. (2015). Formación en supervisión psicológica: peculiaridades de su desarrollo en la preparación del profesional de la Psicología en Cuba. En: *Integración Académica en Psicología*, 3 (7), 39-47. Recuperado de <http://integracion-academica.org/anteriores/16-volumen-3-numero-7-2015/84-formacion-en-supervision-psicologica-peculiaridades-de-su-desarrollo-en-la-preparacion-del-profesional-de-la-psicologia-en-cuba>.