

Profesionales de la psicología: ¿Inmunes ante la COVID-19? Supervisión psicológica para una mayor calidad en la atención a la población

Psychology professionals: Immune to COVID-19? Psychological supervision for a higher quality of care for the population

Bárbara Zas Ros*

Matilde de la Caridad Molina Cintra**

Recibido: 7 de junio de 2021

Aceptado: 14 de julio de 2021

Publicado: 28 de julio de 2021

Cómo citar este artículo:

Zas Ros, B.; Molina Cintra, M.C. (2021). Profesionales de la psicología: ¿inmunes ante la COVID-19? Supervisión psicológica para una mayor calidad en la atención a la población. *Novedades en Población*, 17(33). <http://www.novpob.uh.cu>

Resumen

El artículo aborda la experiencia de un grupo de profesionales de la psicología en Cuba, en el transcurso del desarrollo de un servicio de orientación psicológica a distancia, y la necesidad de la supervisión psicológica como parte del funcionamiento de esta modalidad

* Master en Psicología Clínica. Investigadora Auxiliar del Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas (CIPS), del CITMA. Profesora Auxiliar de la Facultad de Psicología de la Universidad de La Habana. Presidenta de la Sección de Orientación Psicológica de la Sociedad Cubana de Psicología. ORCID ID: 0000-0002-0714-0386. E-mail: bzrcips@ceniai.inf.cu

** Doctora en Ciencias Demográficas, Master en Psicología Clínica. Profesora Titular del Centro de Estudios Demográficos (CEDEM) y de la Facultad de Psicología, de la Universidad de La Habana. Subdirectora del CEDEM. ORCID ID: 0000-0002-2542-2029. E-mail: matilde@cedem.uh.cu

de trabajo. Se expone el contexto de la pandemia COVID-19 en el que funcionó el servicio y los resultados de algunos de estos grupos. Se fundamenta la necesidad de la reactualización de la supervisión psicológica dado el riesgo psicológico al que pueden exponerse estos profesionales de la psicología.

Palabras clave: COVID-19, orientación psicológica a distancia, supervisión psicológica.

Abstract

The article addresses the experience of a group of psychology professionals in Cuba, in the course of the development of a distance psychological counseling service, and the need for psychological supervision as part of the operation of this work modality. The context of the COVID-19 pandemic in which the service worked and the results of some of these groups are exposed. The need for the updating of psychological supervision is founded given the psychological risk to which these psychology professionals may be exposed.

Keywords: COVID-19, distance psychological counseling, psychological supervision.

Introducción

Según Ignacio Ramonet, la pandemia de la COVID-19 no representa solamente una crisis sanitaria internacional. Es, utilizando las conceptualizaciones de las ciencias sociales, un "hecho social total, en el sentido que convulsa el conjunto de las relaciones sociales, y conmociona a la totalidad de los actores, de las instituciones, y de los valores" (Ramonet, 2020).

Una mirada proactiva en estos momentos de crisis pandémica, abre las puertas a un proceso de crecimiento profesional de las ciencias sociales, no solo desde la psicología, sino también desde otras como la sociología y la demografía. La mirada social histórica cultural es hoy imprescindible para la atención a la población. La emergencia sanitaria ha impuesto, para todos, una mirada al individuo en su contexto, más próximo y distante.

El conocimiento de la situación epidemiológica a diferentes escalas es necesario para identificar el riesgo al que se está expuesto y avizora de las posibles respuestas de afrontamiento de la población según los hechos que acontezcan y la evolución de la situación.

Los resultados que se exponen en el presente artículo fueron obtenidos durante el primer período de la COVID-19 en Cuba, desde el 11 de marzo (los psicogrupos comenzaron exactamente 15 días después, 26 de marzo) al 24 de diciembre de 2020. En ese momento, aun no se vislumbraba la intensidad y los rebrotes que hasta hoy ha alcanzado la pandemia en el mundo y en Cuba en particular.

Hasta el 31 de diciembre de 2020, 12 051 personas habían sido diagnosticadas como positivas al virus SARS CoV-2, de ellas 142 fallecidas (MINSAP, 2021).

En el comienzo del año 2021, aumentó considerablemente la transmisión, de manera que, hasta el 24 de enero de 2021, Cuba había acumulado 21 824 personas confirmadas con la enfermedad, para una tasa de incidencia de 194,8 diagnosticados por cada 100 000 habitantes. Ello significaba que el 45% de los casos positivos al virus se concentraban en el mes de enero. Así se enmarca en un contexto de retroceso de la situación epidemiológica, con un rebrote de la enfermedad provocada por el virus SARS-CoV-2, luego de haber logrado reducir casi al mínimo sus estadísticas de contagios. Hasta esta fecha, el país reportaba 197 fallecidos confirmados con la COVID-19, con una tasa de mortalidad de 0,02 defunciones por cada 1 000 habitantes expuestos al riesgo (CEDEM, 2021).

Ante esta situación, las exigencias sobre las instituciones de salud y sus profesionales es aún mayor, el agotamiento físico y psíquico genera una demanda mayor de atención psicológica, lo cual impone una respuesta operativa en la redefinición y adecuación de nuevos encuadres de relaciones profesionales de ayuda psicológica. Esta se ha convertido en una constante presente en las diferentes acciones profesionales que han ido emergiendo.

La *conmoción social* que se produce (Ramonet, 2020) tiene manifestaciones a nivel de las subjetividades, con un fuerte impacto sobre la salud mental de todos los individuos. De alguna manera, el sufrimiento humano se *pandemiza*. Es por ello que los profesionales de la psicología, desde los inicios de esta situación, asumieron la necesidad de ejercer acciones de intervención sobre los complejos procesos psicológicos que se han ido manifestando en las poblaciones afectadas. El gremio profesional se hizo preguntas operativas fundamentales: ¿Qué problemáticas estamos observando? ¿Qué podemos hacer como psicólogos? ¿Cómo accionar? ¿Con qué recursos técnicos? ¿Cuáles son los niveles de acciones necesarios y probables a trabajar? ¿Cómo instrumentar los niveles de ayuda psicológica? ¿Cómo responder con los mismos recursos humanos a una avalancha de atención psicológica? ¿Cómo satisfacer la demanda de ayuda profesional de la población desde otras maneras de hacer?

Psico Grupos WhatsApp, una experiencia pionera de trabajo de orientación psicológica a distancia

Las respuestas fueron emergiendo de manera inmediata y colaborativamente. Un contingente de profesionales de la Psicología en el mundo entero, y en nuestro país, han asumido el trabajo de la atención psicológica y el acompañamiento a las personas contagiadas, los sospechosos de contagios, el personal de salud que brinda servicios en la

primera línea, las personas que prestan servicios necesarios y la población en general en aislamiento sanitario. Son diferentes grupos de atención, lo que conlleva al diseño de diferentes niveles de ayuda psicológica profesional.

Psico Grupos WhatsApp¹ ha sido una experiencia pionera de trabajo de orientación psicológica a distancia, propuesta desde la sección de Orientación Psicológica de la Sociedad Cubana de Psicología, convertida en un proyecto de trabajo emergente durante la pandemia de la COVID-19 en Cuba, al cual se incorporaron voluntariamente 58 psicólogos de la provincia de La Habana.

Basados en la observación que se venía realizando, los especialistas identificaron los grupos que podrían estar más necesitados de ayuda y orientación psicológica en esos momentos iniciales y los clasificaron en grupos de jóvenes, adultos mayores, trabajadores de la salud y los servicios, personas relacionadas de cierta forma con la migración y familias en general con niños y adolescentes en casa. Con el avance de la pandemia se fueron incorporando nuevos grupos poblacionales que demandaban ayuda profesional como los adultos medios, los pacientes portadores de VIH, los familiares y/o amistades de personas en vigilancia epidemiológica, las personas LGTBIQ, los emprendedores y los estudiantes que aspiran a entrar a la universidad.

Hasta julio de 2020, se habían incorporado a los grupos como promedio semanal 2798 personas, con un promedio de participación diaria de 199 miembros en cada grupo y un total de 417 sesiones de orientación psicológica grupal a distancia. Los usuarios son provenientes de La Habana, pero han accedido también usuarios de otras provincias (como Santiago de Cuba, Villa Clara, Cienfuegos, Guantánamo, Holguín y Matanzas) y de otros países (Ecuador, México, Argentina, Canadá, Perú, Colombia, Rusia, Italia, Sudáfrica, España y Estados Unidos, entre otros). Estas cifras de usuarios del servicio aumentaron con los cuatro grupos nuevos que funcionaron desde el mes de agosto hasta el 24 de diciembre de 2020.

Algunas referencias desde los orientadores grupales muestran el trabajo desarrollado y el alcance sus resultados.

El grupo de Adultos medios plantea que:

El grupo se ha convertido en espacio de acompañamiento a los adultos medios en las condiciones que ha impuesto la COVID-19, en el cual se han gestionado los malestares, la incertidumbre; pero en la medida que ha ido evolucionando, también se han compartido experiencias positivas para el afrontamiento y la solución de

¹ El nombre de Psico Grupos WhatsApp fue dado a conocer por primera vez como referencia, en un artículo publicado por Manuel Calviño (2020).

problemas. El trabajo en el psicogrupo ha contribuido a disminuir las emociones negativas y al aprendizaje de acciones concretas para adaptarse activamente al confinamiento y a la crisis generada por la pandemia. Otro resultado es que se ha elevado el nivel de crítica de la vida cotidiana, a partir del cuestionamiento de la «normalidad» y de los múltiples roles que desempeñan los adultos medios en los espacios privado y público. En esta última fase de trabajo se ha preparado a los miembros del grupo para la reincorporación a la nueva etapa pos-COVID-19, desde una actitud proactiva, reforzando sus potencialidades individuales, pero con un apoyo desde la dimensión grupal. (Pérez, Vera, López, Quintosa y Martínez, 2020, p. 145)

El grupo de Adultos mayores y cuidadores identifica que:

En el transcurso de este proceso de la pandemia, ha ido apareciendo una segunda vulnerabilidad en la población adulta mayor. Ya no vulnerabilidad con riesgo para la vida, pero sí con riesgo para la autonomía. En un terreno aun minado de gerofobia, y en proceso de construcción de entornos amigables y de cuerpos conceptuales que describan las peculiaridades del cambio generacional, aparece el factor de protección del Quédate en Casa, bien intencionado, pero mal manejado por muchas familias, especialistas y comunicadores. Hacia la promoción de la autonomía del adulto mayor se encaminaron sus sesiones de orientación psicológica a distancia. Aprovechemos este periodo de visibilidad de las personas mayores desde la vocación de protección de la vida para también promover su capacidad de decisión consciente y voluntaria de asumir el aislamiento, por cierto, nunca social, y menos aún emocional. (Orosa, 2020, p. 147)

El grupo Familia y Migración, brindó orientación psicológica por los psicogrupos para lidiar con las tensiones que genera la situación y velar por la responsabilidad personal y social para continuar por caminos saludables:

A nivel personal, este período ha servido para transformar prácticas cotidianas y representaciones sociales, para identificar nuevas maneras de sentir, pensar y actuar. La adaptación creativa a la situación de crisis ha sido un mecanismo para avanzar, transformar el miedo y evitar la parálisis. (Martín, Cancio-Bello y Barcenás, 2020, p. 154)

Vivir lejos de las familias durante la crisis actual por la COVID-19 ha sido difícil para las personas. Manejar la incertidumbre, la angustia, el miedo y otros estados emocionales negativos generados por el aislamiento físico, resulta aún más complejo cuando hay seres queridos que están en otros países, incluyendo las estancias temporales, los colaboradores y los cubanos que quedaron varados fuera al cierre de las fronteras. En todos esos casos están lejos de casa y por situaciones diversas se afectan los miembros de las familias dentro y fuera del país. Pareciera que nada puede hacerse porque las fronteras están

cerradas y en cada país hay una fase diferente de la pandemia. Pero existen muchas opciones para transformar las emociones negativas que ello genera y sentirse cerca de los familiares en la distancia, incluso estrechar y construir nuevos —o reconstruir viejos— vínculos (CEDEM, 2020). Responder a estas demandas y necesidades de las familias con miembros en el extranjero fueron dirigidas las sesiones de orientación psicológica a distancia de este grupo.

Por su parte, el psicogrupo Personal de la salud y servicios, sintetiza los temas más relevantes y sus aprendizajes en esta primera etapa de la pandemia; un grupo que se distingue por su alta exposición al riesgo al contagio, dado su proximidad a la atención directa de los casos positivos y sospechosos.

Entre los temas atendidos los más demandados fueron los estados emocionales y su control, apoyo emocional, factores personalógicos y su relación con la respuesta emocional, trabajo en equipo, comunicación en salud, preparación para la nueva normalidad y el tema de los valores y la ética (Lozano, Molina, Zas, LLantá, Gener, Barber y Rivera, 2020). Este grupo identificó, además, a partir de la reflexión y el debate, recomendaciones para la atención al personal de salud (Gener, LLantá, Rivero y González, 2020, p. 151) particularmente para los profesionales de la psicología. Entre estas se propone:

- Priorizar el componente emocional en los servicios de atención psicológica: los profesionales de la salud necesitan gestionar sus emociones más que intelectualizar, dada su cotidiana labor de lidiar con el dolor, la muerte, los duelos y los cambios bruscos. La ansiedad, miedo, tristeza e irritabilidad propios del *burn out* deben naturalizarse y legitimarse como recurso técnico en las acciones de orientación psicológica, e instruir a los afectados acerca de cómo instrumentarlas de manera constructiva y útil.
- Estimular y facilitar la creación de equipos de trabajo para el personal que atiende emergencias y cuidados: sentirse respaldado y acompañado por otros en equipo es un factor protector, nivelador de ansiedades y generador de bienestar, siempre que se caracterice por: confianza, complementariedad, comunicación, compromiso y coordinación. Se deben realizar grupos que permitan compartir emociones y sentimientos con respecto a la relación médico-paciente y cuya coordinación deberá estar entrenada en operativizar los obstáculos que emerjan.
- Diseñar entrenamientos en modalidad de talleres vivenciales: los cambios de conducta se entrenan y deben incorporarse por etapas conductas protectoras, asertivas y de afrontamiento positivo, así como formas eficaces de reorganizar y reestructurar tareas para evitar la ansiedad anticipatoria.

Estas recomendaciones están dirigidas a acciones que demuestran la necesidad de la supervisión psicológica para estos profesionales, de ahí la importancia de seguir potenciando esta relación de ayuda profesional.

Supervisión psicológica en tiempos de COVID-19

Varios han sido los retos de la experiencia realizada, entre ellos: realizar por vez primera acciones de orientación psicológica en grandes grupos de forma virtual, sobre una problemática que se estaba atendiendo y experimentando en el cotidiano de vida al mismo tiempo, y empleando los principios de la coordinación grupal.

Existe, sin duda alguna, un conjunto de impedimentos para avanzar con las prácticas más establecidas, las que suponen la realización de relaciones profesionales *cara a cara*, grupos de apoyo y grupos terapéuticos presenciales. En la situación concreta, se ha redimensionado el empleo de otros recursos de comunicación existentes vía internet, redes sociales y otros, para construir relaciones profesionales de ayuda psicológica. Probablemente, comienza a perder sentido la polémica acerca de la utilización o no de modalidades de tratamientos virtuales, con dispositivos y plataformas comunicacionales contemporáneas.

La existencia de estos dispositivos, también favorece la posibilidad de aumentar las posibilidades de satisfacer las demandas explícitas e implícitas de la población, de recibir orientaciones y consejos psicológicos en estos momentos de distanciamiento social y amenaza sanitaria. Contribuye esta ayuda profesional a la educación en población en tanto aporta herramientas a las personas para el cumplimiento de los protocolos sanitarios, particularmente al aislamiento físico y las medidas higiénicas.

Se debe observar un punto común, en el actual escenario de la prestación de servicios psicológicos: se están emprendiendo un conjunto de relaciones profesionales de ayuda psicológica, vinculadas con un problema crítico de salud del cual no se está exento en el aquí y ahora. El riesgo al contagio es una realidad para todos, dada la alta transmisibilidad que tiene el virus. Compartimos, el riesgo sanitario y sus consecuentes efectos negativos.

Los prestadores de ayuda psicológica, poseen un conjunto de recursos psicológicos y profesionales, pero la situación determinante que se atraviesa los hace ser portadores potenciales de incertidumbre, conflictos, temores, vivencias, preocupaciones, molestias e intranquilidad ante lo que acontece, en relación con la COVID-19. Se encuentran, además, aprendiendo y adecuando recursos, técnicas, enseñando a otros profesionales, aprendiendo mientras trabajan, todo esto a una velocidad vertiginosa y en una situación de alta tensión.

Se ha convocado como gremio, a reflexionar, en torno a la aplicación de una serie de recursos de autocuidado y prevención para el ejercicio del rol profesional como psicólogos, de una forma sistemática e intencionada. Y uno de los recursos existentes que puede favorecer el logro de estos objetivos, es la participación en procesos de supervisión psicológica.

Redimensionar la importancia que tiene este tipo de prácticas, y ubicarla como una de las estrategias dentro del sistema de atención psicológica que se diseña por los diferentes equipos de trabajo que se encuentran laborando en estos momentos en Cuba, debiera constituirse en uno de los empeños profesionales.

¿Qué se entiende por supervisión psicológica? Si bien una definición no puede dar la solución sobre el modo de instrumentar estos procesos de supervisión, sí brinda un referente de partida y encuadre, para organizar esta actividad profesional. Se trata, de un tipo de relación profesional colaborativa, que se establece entre al menos dos profesionales, o entre un profesional y un estudiante, en la que uno (el supervisando) trae a la relación su trabajo realizado, para compartirlo en la búsqueda de una alter-visión constructiva, y el otro asume el rol de supervisor, construyendo entre ambos un dialogo colaborativo y productivo, en el que el supervisando presenta el material a ser trabajado en un proceso que abarca dimensiones vinculadas con la utilización de recursos técnicos propios de la psicología, así como sus vivencias personales.

Se trata de una relación en la que el proceso y su dinámica sean también fin y no solo medio. Es decir, una supervisión que tiene como motivo fundamental el intercambio, la pluralidad de posibilidades, y no el establecimiento de una verdad definitiva; que tiene principios éticos de respeto a la diversidad de criterios, de respeto al compromiso y al empeño profesional (Zas, 2015, p. 40).

La supervisión en Psicología es también "un dispositivo que se construye desde diferentes modalidades y ámbitos de intervención, textos y contextos, espacios y participantes" (Fernández, 2007, p. 1). La supervisión es definida como una co-visión: mirar con otro la tarea, en un camino que se recorre al andar. "Posibilidad de aprender, escuchar, analizar, fortalecer una red de sostén intersubjetiva que permita saber hacer, desde el respeto a las diferencias, atravesados por incertidumbres y falta de certezas" (Ídem).

Los referentes de partida que se expresan en estas definiciones apuntan básicamente a tres aspectos esenciales: un espacio profesional colaborativo y productivo, un proceso que abarca la revisión y reflexión sobre la utilización de recursos técnicos, y un espacio que convoca a entrar en contacto con las vivencias personales presentes e influyentes en la forma y el tipo de ayuda psicológica que se presta.

Watkins (2020) afirma que “el aprendizaje en la supervisión es transformacional” (p. 1). Es la premisa inicial que debemos considerar en la instrumentación de los tan necesarios espacios de supervisión psicológica, que permitan cambiar, mejorar y mantener la calidad de los servicios de ayuda que se están ofreciendo en estos momentos, que permitan además modificar modos de accionar, flexibilizar y adecuar recursos psicológicos, que convoquen a ponerse en contacto con las emociones, temores, fortalezas, habilidades, debilidades, innovaciones.

La supervisión psicológica a distancia como una alternativa de trabajo

Las circunstancias impuestas por la pandemia de la COVID-19, han dado paso a la utilización de la supervisión psicológica a distancia, como la modalidad más disponible a aplicar por aquellos profesionales de la Psicología, que se han encontrado brindando ayuda psicológica en el marco de este suceso y que reconocen la importancia de un proceso de supervisión para el profesional de ayuda psicológica, aún más en estas circunstancias donde el autocuidado es imprescindible para poder continuar ayudando al otro y donde las nuevas formas de hacer grupal necesitan de un acompañamiento y reflexión colectiva.

Goodyear y Rousmaniere (2019) plantean que los terapeutas han sido avanzados en utilizar como complemento de su trabajo, los recursos disponibles en cada época, desde la utilización de la correspondencia mediante cartas de Freud y sus discípulos, posteriormente el teléfono, correos electrónicos y la utilización de todas las tecnologías de internet, en función tanto de la atención de casos, como de los procesos educativos que implican a la supervisión.

El término de telesupervisión, entendido como las interacciones entre supervisores y supervisados que se realizan a través de internet, para promover la orientación clínica (Inman, Soheilian y Luu, 2019), es empleado con frecuencia en el contexto de la asistencia y formación en relaciones profesionales de ayuda psicológica.

Se torna necesario en los momentos actuales, para emplear la tecnología en los procesos de supervisión, por parte de los orientadores y psicoterapeutas, entrenarse en la utilización de este tipo de medios, así como en las especificidades que implica la adecuación de las prácticas cara a cara, a la de una práctica a distancia.

Sin embargo, lo más importante es que la terapia y la supervisión son procesos interpersonales y, por lo tanto, los mayores riesgos no son por errores tecnológicos, sino por posibles fallas de adaptación clínica y de habilidades interpersonales para dar respuesta a las necesidades de las personas que se atienden (Goodyear y Rousmaniere, 2019).

Las modalidades de supervisión a distancia pueden ser sincrónicas o asincrónicas, tanto a través de los chats de textos, correos electrónicos y videoconferencias. Es importante identificar las ventajas, desafíos y limitaciones de la utilización de este tipo de modalidades (dificultades en las conexiones, llamadas perdidas, señales de audio y visuales limitadas, por ejemplo), lo cual puede interferir en el proceso de comunicación que se establece, en algunas ocasiones.

La formación de competencias en la utilización de la supervisión a distancia, mediante el empleo de las nuevas tecnologías, es un paso imprescindible del proceso de capacitación de supervisores en el contexto mundial actual, que debe ser intencionado por las diversas instituciones educativas, y gremios profesionales de salud mental.

Inman, Soheilian y Luu (2019) refieren como resultados más relevantes de una investigación donde exploraron las experiencias en telesupervisión de un grupo de supervisores de doctorado de la Universidad de Lehigh —Estados Unidos— los desafíos vinculados con dificultades tecnológicas y la dificultad para leer señales no verbales que pudiera incidir en la alianza de supervisión. En la indagación realizada, la mayoría de los participantes pensó que los dos formatos de supervisión —cara a cara y a distancia—, eran igualmente efectivos; en ambos, además, se podían establecer adecuadas relaciones de supervisión y tenían un impacto similar en el desarrollo de los supervisados. Dichos autores concluyen que la telesupervisión puede ofrecer significativas oportunidades de aprendizaje para los profesionales que están en formación, y para los supervisores, aprender a relacionarse con los supervisados dentro de estos contextos, resulta novedoso y convoca a entrenarse en este proceder.

Una experiencia de supervisión psicológica a distancia dentro del trabajo de Psicogrupos WhatsApp

Desde el inicio de la experiencia, se establecieron las bases teórico-metodológicas de la misma, destacando la importancia y el papel primordial que debía jugar la supervisión como un recurso formativo y de apoyo para los psicólogos que coordinaban el trabajo de los diversos chats de orientación psicológica (Colectivo de autores de Psico Grupos en WhatsApp, 2020).

El reconocimiento explícito de la supervisión psicológica como un recurso fundamental que debe estar presente en las experiencias de orientación psicológica a distancia en nuestro país, tuvo como resultante la necesidad de implementar una supervisión psicológica a distancia.

Los retos se multiplicaron ante esta realidad: experiencia pionera de la acción psicológica profesional seleccionada y del medio de supervisión como recurso formativo para el mejoramiento de la calidad del proceso emprendido. Esta idea impulsó la búsqueda por

parte de los coordinadores de uno de los chats de trabajo, de una supervisión vertical y sincrónica, ofrecida por una profesional de la psicología, experta en los temas de orientación, psicoterapia y coordinación grupal, con la cual se contrató dos sesiones de supervisión a distancia, y luego se creó un grupo de supervisión de coordinadores grupales que acompañaban los procesos grupales de cuatro Psicogrupos que funcionaron en la segunda etapa de la pandemia, entre los meses de agosto a diciembre de 2020.

Las sesiones se realizaron utilizando el mismo dispositivo de WhatsApp, lo que a través de llamadas grupales. Tuvieron una duración de una hora y media cada una.

Principales inquietudes que se plantearon en la supervisión por parte de los coordinadores

- ¿Qué tipo de intervenciones grupales podríamos realizar en el chat que fueran más productivas para el trabajo con el grupo de usuarios?
- ¿Cómo pudiéramos actuar grupalmente para que los participantes pasivos del chat participen?
- Preocupaciones respecto a la cantidad de personas que están en el chat ¿con quiénes estamos trabajando realmente?
- ¿Cómo promover mecanismos para la participación grupal y mecanismos que reagrupen los análisis para satisfacer las demandas de Orientación Psicológica?
- ¿Cuáles son las ansiedades de los miembros del equipo coordinador que identificamos, para no sentirnos presionados por la tarea?
- ¿Qué pasa con cada uno de nosotros como orientadores, después de haber avanzado en el proceso de trabajo de los chats?
- ¿Cómo nos vamos sintiendo con el comportamiento de los chats, con los cambios que se van produciendo de participación de los usuarios, en la medida que avanza el tiempo y el comportamiento de la pandemia en nuestro país?
- ¿Cuáles podrían ser *feedbacks* del trabajo grupal que podríamos identificar en el trabajo grupal del chat, respecto a las personas que no participan en las sesiones?
- ¿Cuáles son los indicadores que tomamos en cuenta para considerar que estamos realizando una buena coordinación del chat?

Devolución de la supervisión a partir de las reflexiones del equipo de supervisores de los psicogrupos

Fortalezas en la coordinación de los grupos:

- Reconocimiento de muy buen trabajo por parte de los coordinadores
- Buena preparación de los materiales y organización de las sesiones.
- Una relación profesional de ayuda de respeto con los usuarios y de estos a los coordinadores.

NOVEDADES EN POBLACIÓN

<http://www.novpob.uh.cu>

- Aumento de una cultura de participación que permitía una mayor comprensión y atención a las demandas del grupo.
- Cumplimiento de los objetivos de los grupos y de las sesiones grupales, lo que se retroalimentaba a partir de las evaluaciones sistemáticas y parciales de los usuarios sobre la atención sus necesidades de ayuda y su evolución.
- No hay superposiciones y existe una empatía solidaria.
- Las sesiones concluyeron con sensaciones de alivio, seguridad, acompañamiento, sosiego y tranquilidad para los orientadores.

Puntos críticos en los que se trabajó intensamente en la supervisión:

- En ocasiones la actuación es demasiado apurada, se observa ansiedad como coordinadores de participar siempre, de siempre tener que decir algo, de llenar el espacio en blanco.
- Se debe dejar fluir al grupo, no preocuparse por tratar de lograr que se cumpla todo (poner todo lo previsto). Se debe tener más confianza en la interacción humana que emana del trabajo grupal.
- Se debe utilizar recursos personológicos que posibiliten darse tiempo interno para recuperarse, lo que están dando es muy fuerte. Deben trabajar las sensaciones de seguridad.

Aprendizajes a partir de las reflexiones en la supervisión:

- El grupo, por el mero hecho de existir y tener una tarea, empieza a actuar por sí solo.
- Pocas veces permitimos que las personas hablen en un lenguaje cotidiano.
- La responsabilidad de acoger en un tiempo breve a las personas del grupo, es generadora de ansiedad. No se deben auto exigir demasiado, ni preocuparse por los silencios de las personas en el chat.
- Los silencios de las personas en el chat, pueden guardar correspondencia con muchas causas, es un grado de exposición alta para los participantes, la medida de cantidad de participaciones no debe ser el referente que los angustie o preocupe. Centrarse en la dinámica de los que participan es lo esencial del proceso. El nivel de compromiso que esos participantes están teniendo con el proceso.
- Algunos participantes leerán, otros vendrán después en otras sesiones a participar, otros no entrarán nunca a dialogar. Están implicados estilos personales, resonancias con los temas, pasividad o proactividad en los estilos comunicacionales, y muchas otras causas.
- En el momento del chat, no se puede evaluar el nivel de la conmoción de las personas. Nos faltan algunos elementos de *feedback*. Sin embargo, pocas oportunidades como esta hemos tenido de plantear tantas situaciones relevantes

para personas en un momento crítico de sus vidas. Eso es de un gran valor sanador. Hacer énfasis en el efecto sanador del grupo.

- Tenemos una vocación reparadora, transformadora, profundamente humana. Nos guiamos por el adulto que estamos formando dentro. Lo que hacemos proviene de la resonancia o el punto de conexión de lo que la persona siente con lo que sentimos nosotros y con nuestro compromiso con su bienestar.
- Debemos sentir confianza. Confiar en que lo que estamos haciendo, lo que haga la persona con eso "si abre o no abre su corazón" es algo que ya no depende de nosotros. Los efectos se verán a largo plazo.
- Este trabajo les permite transformar la realidad. Por eso los gratifica.
- Hay una alta producción de conocimiento en el chat, que lleva un tiempo para ser procesada por los usuarios.
- Hay que acercarse a lo personal desde lo universal. Buscar hilos conductores en el grupo, que lleven a generar intervenciones sobre lo universal.
- Provocar resonancias como recursos, utilizando o ejemplificando lo obvio.
- El trabajo con las emergencias, no sufrir como coordinadores sino se cubren todas las emergencias.
- Trabajar la confianza en el grupo y en el equipo coordinador como recurso para el manejo de la ansiedad como coordinadores.
- Relación persona-profesional. Identificar el grado de angustia que experimentan como profesionales determina qué posibilidades reales de ayuda pueden darle al usuario.
- Confiar en lo que están ofreciendo, y manejar la intolerancia ante la incertidumbre que les puede producir el trabajar con personas que "no ven", pero que están ahí presentes. Es una diferencia de este dispositivo, pero a la vez un reto que implica que hay que buscar más palabras para hacernos entender.
- Para el trabajo personal de los orientadores se recomienda revisar antes del comienzo del chat, apoyo de la columna y de los pies, de la seguridad sobre la cual nos apoyamos para escribir y pensar.

Observaciones y reflexiones finales realizadas a partir del proceso de supervisión:

- El proceso de supervisión que se llevó a cabo fue pertinente y útil para el trabajo del equipo de orientadores. Tuvo una incidencia en el desarrollo del trabajo del equipo coordinador, vinculado con el manejo de un conjunto de temas que fueron analizados y puestos en el proceso reflexivo de la supervisión grupal a distancia.
- La afirmación anterior tiene una corroboración en algunas expresiones realizadas por los participantes con posterioridad a la sesión de trabajo de supervisión "muy buena experiencia", "me he sentido más aliviada y segura".

- Es una experiencia que se pudiera recomendar como parte de la metodología de trabajo de los equipos de profesionales de la Psicología, que se decidan a emprender relaciones profesionales de ayuda psicológica a distancia.

A modo de cierre

Un elemento esencial para reflexionar en torno a la utilización de la supervisión psicológica a distancia, utilizando en particular la modalidad de los grupos de WhatsApp, implica observar que cada sesión de trabajo en los chats, queda registrada sin necesidad de que alguien copie o grabe lo que va aconteciendo. Todo lo dicho, expuesto está. Cada intervención ha sido mostrada, y podemos revisarla una y otra vez, pensando: si la tuviera que hacer ahora, cómo la haría, cómo la mejoraría. En este sentido, el chat es el mejor material de supervisión con el cual podamos contar para reflexionar con posterioridad sobre el proceso de orientación realizado, para mostrar a los orientadores y a los estudiantes cómo hacer o cómo no volver a repetir un tipo de intervención realizada. Este hecho convocado desde la honestidad y la humildad profesional, se constituye como una de las grandes fortalezas del espacio virtual desarrollador de orientadores y supervisores.

Atravesamos un momento de "descubrimientos cooperados", en torno a cómo debemos enfrentar la pandemia de la COVID-19. Para que estos nuevos hallazgos, sean auténticamente cooperados, uno de los valores que como profesionales de la psicología debemos fortalecer es el de la humildad como personas, como orientadores, como terapeutas. La humildad que emerge también desde la no inmunidad que nos acompaña en estos momentos.

La humildad tiene componentes intrapersonales e interpersonales, y en un supervisor puede expresarse en su nivel de apertura, capacidad para realizar una evaluación precisa de las propias características y logros personales y reconocimiento de las propias imperfecciones, errores y limitaciones, y una orientación de supervisión que se centra en otros. Se puede contribuir a la supervisión al fortalecer la alianza de supervisión, hacer que los supervisores sean cada vez más receptivos a los comentarios de los supervisados y alentar la participación del supervisor en la consulta entre pares (Watkins, et al., 2019).

En Cuba, los profesionales de la Psicología, no hemos sido especialmente adeptos a realizar prácticas de supervisión psicológica. Pienso, personalmente, que es un asunto pendiente que nuestro gremio debe resolver en algún momento. En este momento de pandemia mundial, el ejercicio del rol profesional de los psicólogos, debe acompañarse de este espacio de aprendizaje y prevención de nuestra salud psicológica. Es también nuestra responsabilidad. Garantizar un servicio de mayor calidad a la población es un propósito que la supervisión psicológica puede contribuir a lograrlo.

Vale hoy, especialmente, recordar el mensaje contenido en una cuestionadora canción de Pablo Milanés: "No somos Dios. No nos equivoquemos otra vez". No se debe echar a un lado nuevamente la utilización adecuada y pertinente de la supervisión psicológica como un recurso profesional para sostener las prácticas profesionales que se están empleando. Se deben incorporar y utilizar en estos difíciles momentos.

Referencias bibliográficas

- CALVIÑO, M. (2020). *Apoyo psicológico a la población*. En: <http://www.cubadebate.cu/opiniones/2020/03/26/apoyo-psicologicos-a-la-poblacion>. Recuperado el 12 de junio, 2020.
- CEDEM (2021). COVID-19 en Cuba: Dos etapas de evolución de la pandemia. En: *Boletín Infopob*, 2, 3 de marzo. La Habana, Cuba.
- CEDEM (2020). Familia y migraciones: experiencias para el bienestar psicológico. En: *Boletín Infopob*, 10, 10 de septiembre. La Habana, Cuba.
- COLECTIVO DE AUTORES DE PSICO GRUPOS EN WHATSAPP (2020). *Orientación Psicológica en Grupos de WhatsApp. Elaboración de una experiencia en construcción I* (documento no editado). Sociedad Cubana de Psicología. La Habana, Cuba.
- FERNÁNDEZ, M. (2007). *La formación en la práctica de la supervisión*. Cuadernillo Colegio de Psicólogos. Buenos Aires.
- GENER, S., LLANTÁ, MC., RIVERO, R., GONZÁLEZ, L. (2020). *Orientación psicológica en grupos de WhatsApp*. En: Colectivo de autores. *Demografía y COVID-19: Diferenciales sociales y epidemiológicos de una pandemia*. Editorial CEDEM, La Habana.
- GOODYEAR, R.; ROUSMANIERE, T. (2019). *Introduction: Computer and internet-based technologies for psychotherapy, supervisión, and supervisión- of- supervisión*. *J. Clin. Psychol*, 75, pp. 243-246. Disponible en: www.willeyonlinelibrary.com/journal/jclp
- INMAN, A.G., SOHEILIAN, S.S., LUU, P.L. (2019). *Telesupervision: building bridges in a digital era*. En: *J. Clin. Psychol*, 75, pp. 292-301. Disponible en: www.willeyonlinelibrary.com/journal/jclp
- LOZANO, T., MOLINA, M.C., ZAS, B., LLANTÁ, M.C., GENER, S., BARBER, C., RIVERO, R. (2020). *Experiencias de un servicio de orientación psicológica por Whatsapp a trabajadores de la salud y prestadores de servicio*. En: Colectivo de autores. *Demografía y COVID-19: Diferenciales sociales y epidemiológicos de una pandemia*. Editorial CEDEM, La Habana.

- MARTÍN, C., CANCIO-BELLO, C., BARCENAS, J. (2020). *Buenas prácticas de aprendizajes a través de la experiencia*. En: Colectivo de autores. *Demografía y COVID-19: Diferenciales sociales y epidemiológicos de una pandemia*. Editorial CEDEM, La Habana.
- MINSAP (2021). *Base de datos COVID-19*. Registro estadístico hasta el 31 de diciembre de 2020. Consultado 8 de enero de 2021.
- OROSA, T. (2020). *Personas mayores y pandemia: ¡No al viejismo!* En: Colectivo de autores. *Demografía y COVID-19: Diferenciales sociales y epidemiológicos de una pandemia*. Editorial CEDEM, La Habana.
- PÉREZ, M.V., VERA, V., LÓPEZ, A., QUINTOSA, Y., MARTÍNEZ, L. (2020). *Acompañamiento psicológico a adultos medios durante el aislamiento*. En: Colectivo de autores. *Demografía y COVID-19: Diferenciales sociales y epidemiológicos de una pandemia*. Editorial CEDEM, La Habana.
- RAMONET, I. (2020). *Especial de Ignacio Ramonet: ante lo desconocido... La pandemia y el sistema-mundo*. En: Cubadebate 25 de abril 2020. Disponible en: <http://www.cubadebate.cu/especiales/2020/04/25/especial-de-ignacio-ramonet-ante-lo-desconocido-la-pandemia-y-el-sistema-mundo>
- WATKINS, C.E., HOOK, J.N., DEBLAERE, C., DAVIS, D.E., TONGEREN, R.V., OWEN, J., CALLAHAN, J. (2019). Humility, ruptures, and rupture repair in clinical supervision: a simple conceptual clarification and extensión. *The Clinical Supervisor*. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/07325223.2019.1624996>
- WATKINS, C.E. (2020). The Psychotherapy Supervisor as an Agent of Transformation: To Anchor and Educate, Facilitate and Emancipate. En: *American Journal of Psychotherapy*, January 2020, pp. 1-6. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/338513513>
- ZAS, B. (2015). Formación en supervisión psicológica: peculiaridades de su desarrollo en la preparación del profesional de la Psicología en Cuba. En: *Revista Integración Académica en Psicología*, 3(7), pp. 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>