

Grupo de ayuda mutua, una estrategia de intervención social en entornos virtuales

Mutual aid group, a social intervention strategy in virtual environments

*Elizabeth Mendoza Cárdenas
Marlene Yáñez Soto
Patricia Vitela Hernández*

Resumen

Reflexionar sobre lo social y la vida cotidiana nos ha llevado a observar que el uso de las tecnologías de comunicación e información han irrumpido en la vida de las personas durante este siglo XXI cambiando la forma de comunicación entre los individuos. Sin embargo, cuando se creía que ya había una dominación sobre el uso de estas, se presenta la pandemia del Covid-19, obligándonos a estar confinados en los hogares e incrementar su uso y con ello evidenciar que la dominación de la tecnología no estaba presente, lo cual orilló a aprender nuevas plataformas o herramientas digitales, imponiendo a la mayoría de las personas a convivir y realizar las tareas cotidianas como trabajar, estudiar y hacer las compras usando las tecnologías

de comunicación e información. Sin duda alguna, la pandemia trajo consigo cambios inmediatos y posiblemente permanentes y duraderos precisamente a la prestación de servicios de trabajo social, los proveedores de servicios sociales y las instituciones tuvieron que hacer la transición inmediata desde ver usuarios de manera personal a intervenir en entornos virtuales utilizando como herramientas correo electrónico, videoconferencia y mensajería de texto como alternativa al contacto cara a cara (Earle & Freddolino, 2021), atendiendo primeramente a indicaciones emitidas por autoridades sanitarias relacionadas con el confinamiento y distanciamiento social y también como iniciativas de los mismos profesionales de trabajo social para salvaguardar su salud e integridad, así como, la de los usuarios con

los que interviene. Por lo anterior, en el presente texto se hace mención de las herramientas que los/las trabajadoras sociales deben de implementar en entornos virtuales y uno de ellos, es precisamente los Grupos de Ayuda Mutua virtuales ya que estos pueden seguir cumpliendo con su cometido de ser espacios en el que los participantes se reúnen de manera voluntaria para compartir sus problemas o situaciones con la finalidad de dar respuesta a los mismos y que por medio del apoyo emocional puedan afrontar y superar su situación, sobre todo en estos momentos de confinamiento donde prevalece la incertidumbre, la ansiedad, la depresión, la tristeza y la enfermedad es cuando estos espacios deben de ser una herramienta primordial de los/las trabajadoras sociales.

Palabras Clave

Trabajo Social, tecnología, grupo de ayuda, covid-19, TIC's, entornos virtuales

Summary

Reflecting on the social and daily life has led us to observe that the use of communication and infor-

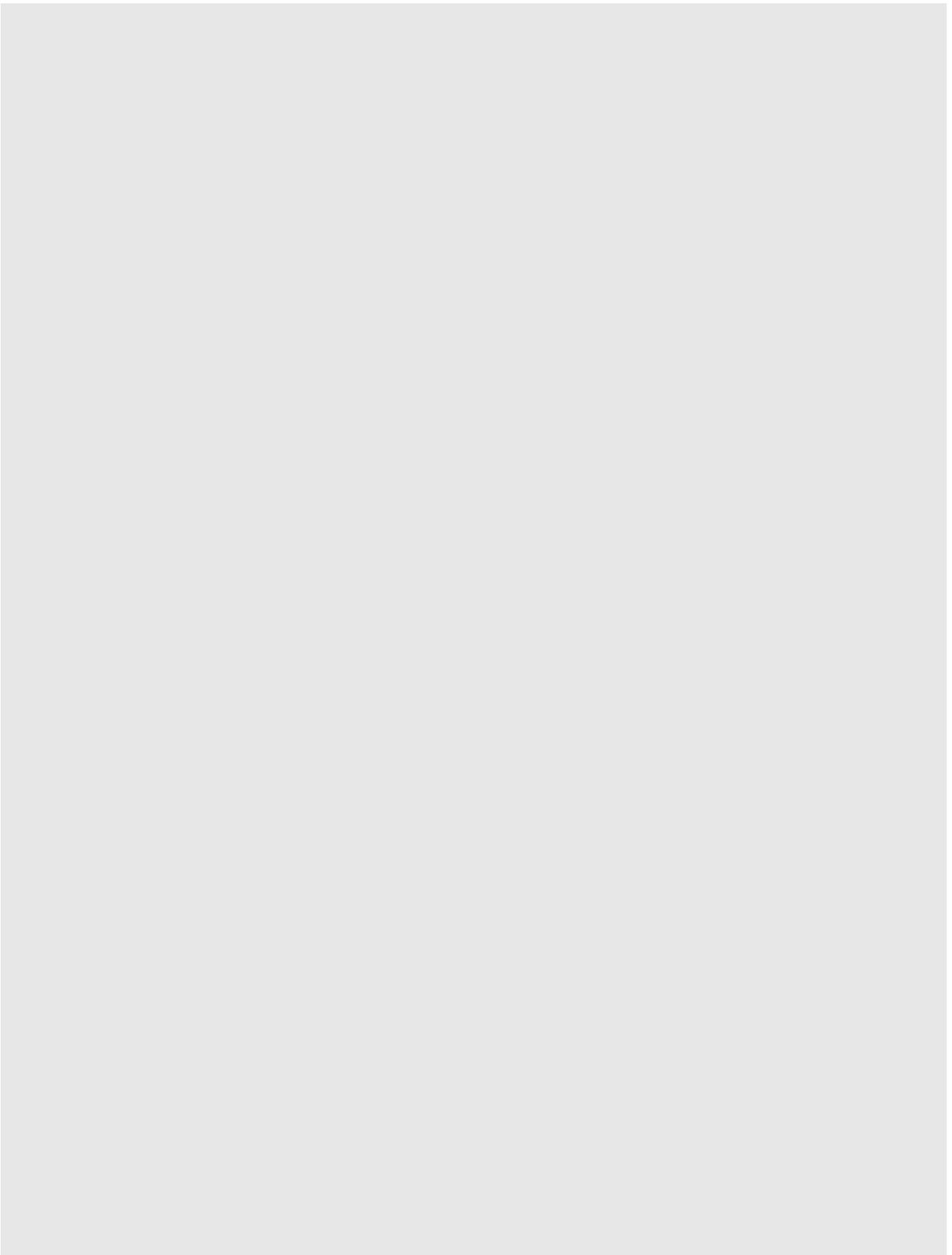
mation technologies have broken into people's lives during this 21st century, changing the form of communication between individuals. However, when it was believed that there was already a domination over the use of these, the Covid-19 pandemic occurs, forcing us to be confined to homes and increase its use and thus show that the domination of technology was not present, which led to learning new platforms or digital tools, imposing on most people to live together and perform daily tasks such as working, studying and shopping using communication and information technologies. Undoubtedly, the pandemic brought immediate and possibly permanent and lasting changes precisely to the provision of social work services, social service providers and institutions had to make the immediate transition from seeing users in a personal way to intervening in virtual environments using email, videoconferencing and text messaging as tools as an alternative to face-to-face contact (Earle & Freddolino, 2021), first attending to indications issued by health authorities related to confinement and social distancing and also as initiatives of the same professionals of social work to safeguard their health and integrity, as well as that of the users with

whom they intervene. Therefore, in this text mention is made of the tools that social workers must implement in virtual environments and one of them is precisely the virtual Mutual Help Groups since they can continue to fulfill their mission of being spaces in which participants come together voluntarily to share their problems or situations in order to respond to them and that through emotional support they can face and overcome their

situation, especially in these moments of confinement where the prevalence of Uncertainty, anxiety, depression, sadness and illness is when these spaces should be a primary tool for social workers.

Key Words

Social Work, technology, support group, covid-19, ICTs, virtual environments



Grupo de ayuda mutua, una estrategia de intervención social en entornos virtuales

Mutual aid group, a social intervention strategy in virtual environments

Elizabeth Mendoza Cárdenas¹

Marlene Yáñez Soto²

Patricia Vitela Hernández³

Introducción

Reflexionar sobre lo social y la vida cotidiana nos ha llevado a observar que el uso de las tecnologías de comunicación e información han irrumpido en la vida de las personas durante este siglo XXI cambiando la forma de comunicación entre los individuos. Sin embargo, cuando se creía que ya había una dominación sobre el uso de estas, se presenta la pandemia del Covid-19, obligándonos a estar confinados en los hogares e incrementar su uso y con ello evidenciar que la dominación de la tecnología no estaba presente, lo cual orilló a aprender nuevas plataformas o he-

rramientas digitales, imponiendo a la mayoría a convivir y realizar las tareas cotidianas como trabajar, estudiar y hacer las compras usando las tecnologías de comunicación e información. No cabe duda que el teléfono celular, la Internet y las plataformas digitales han permitido mantener las redes sociales. La vida definitivamente no será igual antes y después de la pandemia. En este caótico e incierto panorama, en el que el aislamiento es necesario para salvaguardar nuestra salud, el profesional de trabajo social asume como tarea fortalecer o remendar los lazos sociales respondiendo a las necesidades de convivencia humana, utilizando interfa-

1. Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la UANL. marlenyast@hotmail.com

2. Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la UANL. marlenyast@hotmail.com

3. Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la UANL. paty_vitela@hotmail.com

ces de comunicación diferentes a las tradicionales.

Es así, que el trabajador social ha incursionado en el uso de las herramientas digitales, innovando así su intervención y adaptándose a las nuevas necesidades que la globalización demanda. Es decir, incluye a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), como un medio para llevar más lejos algunas estrategias de intervención propias del Trabajo Social para facilitar cambios en la sociedad, una de estas estrategias es el trabajo con grupos de ayuda mutua en entornos virtuales.

TIC y su impacto en las redes sociales.

La llamada “Sociedad Red”, está compuesta por Internet y otras Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que facilitan la conexión entre nodos: “medios digitales que permiten adquirir, procesar, almacenar, distribuir y acceder a información” (Acevedo Ruiz, 2006, p.8).

La absorción o domesticación de las TIC se refiere al dominio de la técnica, equipo, herramienta u objeto de éstas. El principal indicador de esta absorción lo constituye el internet, debido a que

es una tecnología que soporta las prácticas electrónicas de ciudadanos, empresas y gobiernos. La conectividad a las TIC ha permitido su correspondiente absorción. Las tecnologías de información y comunicación tienen una creciente presencia en casi todos los ámbitos del quehacer humano, impulsando cambios sociales y nuevas formas de entender, comprender y participar en el mundo que nos rodea. Pero además, con los avances que trae consigo la cuarta revolución industrial que logra la integración de los mundos físicos, biológicos y digitales, afectará a todas las disciplinas e impactará a las economías e industrias, modificando drásticamente a la sociedad (Silverstone, 2005). La Asociación de Internet mexicana, en la edición 15ª del Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México (Asociación de Internet Mx, 2019), señaló que en México hay 82.7 millones de usuarios de internet, lo que representa una penetración de 71% de la población. Otro hallazgo fue que los usuarios pasan el 31% de su tiempo conectados en internet en alguna red social, Facebook se mantiene como la principal red Social en México, seguida por Whatsapp, Twitter perdió el 10% de usuarios y el Waze subió del lugar 9 al 6 respecto a 2018. Respecto al perfil de los in-

ternautas en México, el segmento de nivel socioeconómico Bajo mantiene crecimiento, 5% de crecimiento en los últimos 2 años. Además, se observó que, durante el 2019, los usuarios de internet en México pasan diariamente 8 horas con 20 minutos y el 67% de ellos, perciben que se encuentran conectados en internet las 24hrs. En relación con el tipo de dispositivo utilizado para las comunicaciones digitales, la Asociación de Internet mexicana reportó que los teléfonos inteligentes son el dispositivo de conexión predominante (71%), el segundo lugar es ocupado por las Laptop (52%).

Otros datos interesantes sobre el uso de la tecnología y el acceso de internet nos muestran lo siguiente:

- Los momentos de conexión en medio día (12 a 14 hrs.) y la media tarde (16 a 19 hrs.), fueron los horarios de mayor tráfico en internet en México durante 2019.
- El 67% de los internautas en México, perciben que se encuentran conectados en internet las 24hrs.
- En 2019 los usuarios de internet, en México, pasaron conectados diariamente 8 horas con 20 minutos, esto significa un

incremento de 8 minutos más respecto al 2018.

Los adolescentes, son el colectivo más vulnerable hacia el uso de las TIC, consideran importante hacer uso de las mismas, pero no tienen en cuenta las ventajas que las tecnologías pueden ofrecer, o los inconvenientes y los aspectos negativos que pueden conllevar haciendo un mal uso de ellas. La web 2.0 nos proporciona multitud de herramientas y aplicaciones que nos permite compartir información, comunicarnos con los demás, e incluso aprender, por lo que las posibilidades educativas que se pueden obtener de las TIC, son numerosas (Asociación de Internet Mx, 2019).

Actualmente el internet es capaz de integrar recursos informativos en forma de texto, audio e imágenes en movimiento, que previamente solo se podían obtener por separado en los periódicos, la radio, la televisión y el cine. Esta integración, aunada a la facilidad de uso de los dispositivos capaces de conectarse a internet facilita que los adolescentes se vuelvan dependientes de los recursos informáticos como el chat y el uso de redes sociales (Patwardhan & Yang, 2010).

Redes Sociales y Nuevas Tecnologías

Las redes sociales y nuevas tecnologías de la comunicación se han constituido como parte del accionar social global, en el que participan muchos actores, desde los ciudadanos comunes, hasta activistas, organizaciones no gubernamentales, medios de comunicación, gobiernos, etc. (Shirky, 2011); estas se han introducido en nuestras vidas y han modificado nuestros hábitos de consumo mediático e interacción social, dando nueva forma a la comunicación como la conocíamos, hasta llegar a lo que se define como más personal comunicativo, ese concepto que fusiona la comunicación masiva con la interpersonal (O'Sullivan & Carr, 2018).

Estas tecnologías se han inventado, diseñado e implementado para uso de las personas en contextos sociales particulares (Graham & Dutton, 2019). Además, las nuevas tecnologías y redes sociales ofrecen a las organizaciones la posibilidad de acceder a flujos de información que pueden llevar a la introducción de cambios en sus sistemas de administración del conocimiento, lo que, a su vez, puede ocasionar mejoras en su rendimiento (Nisar, Prabhakar, & Strakova, 2019); aunque también existen retos y amenazas que se deben considerar más

allá de las oportunidades que evidentemente se presentan, por lo que se sugiere considerar axiomas como los propuestos por Berthon, Pitt, Plangger & Shapiro (2012):

Las redes sociales son siempre una función de la tecnología, la cultura y el gobierno de un país o contexto en particular;

1. Los eventos locales rara vez siguen siendo locales;
2. Los eventos globales probablemente se (re) interpreten localmente;
3. Las acciones y creaciones de los consumidores también dependen de la tecnología, la cultura y el gobierno; y
4. La tecnología es históricamente dependiente. (p. 261) Así pues, es necesario contextualizar los fenómenos mediáticos y tener clara la realidad de cada entorno en el que se desempeñan, lo que nutre y da riqueza al fenómeno comunicacional que no se comporta de igual manera en realidades distintas, lo que abre un sinnúmero de posibilidades científicas a explorar.

“Las redes sociales son lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, con

terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos”, afirma Celaya (2008). Por su parte, Wikipedia la define como: “una estructura social que se puede representar en forma de uno o varios grafos donde nodos representan individuos y las aristas las relaciones entre ellos”

Las redes sociales en la actualidad han sido consideradas como herramientas de comunicación que benefician a toda la sociedad, a través de las cuáles, tanto individuos como empresas, han logrado proyectar, informar, compartir y difundir información relevante para llegar a más personas, más clientes y generar aprendizajes, intercambiar ideas, opiniones y conocer la situación real de determinados lugares y estar actualizado.

Es importante señalar que las redes sociales y el uso adecuado de ellas deberían guiarse por el uso inteligente, precavido y con prudencia, de cada una de estas valiosas herramientas, ya que al día de hoy nos permiten de manera considerable en la dinámica de la comunicación social y la generación de redes y apoyos en la sociedad.

Tecnología y Trabajo Social

Si bien es cierto, que dentro de los grupos de intervención del profe-

sional de trabajo social han prevalecido aquellos que se encuentran en un estado de vulnerabilidad, la pandemia, ha orillado a este profesional a actuar en primera línea a lo largo de la misma, atendiendo no solamente a este grupo de personas, sino también a todas aquellas que han visto que su situación ha empeorado tras el inicio y el durante de la pandemia al presentar situaciones económicas, sociales, emocionales y de salud desfavorables y que en algunos de los casos han llevado a la precariedad. (Normen, 2021)

Sin duda alguna, la pandemia trajo consigo cambios inmediatos y posiblemente permanentes y duraderos precisamente a la prestación de servicios de trabajo social, los proveedores de servicios sociales y las instituciones tuvieron que hacer la transición inmediata desde ver usuarios de manera personal a intervenir en entornos virtuales utilizando como herramientas correo electrónico, videoconferencia y mensajería de texto como alternativa al contacto cara a cara (Earle & Freddolino, 2021), atendiendo primeramente a indicaciones emitidas por autoridades sanitarias relacionadas con el confinamiento y distanciamiento social y también como iniciativas de los mismos profesionales de trabajo social para

salvaguardar su salud e integridad, así como, la de los usuarios con los que interviene

Lo anterior, aceleró la penetración de las TIC, como herramientas facilitadoras de la comunicación y la participación de todas las personas en el ejercicio de sus actividades cotidianas. Para el profesional en trabajo social, no fue la excepción, la pandemia provocó un cambio radical en la práctica de este profesional, los modelos de intervención de cara a cara con el usuario, de la noche a la mañana, dieron paso a la utilización de tecnologías de información y la comunicación con la finalidad de facilitar la práctica directa (Earle & Freddolino, 2021). Vemos como dentro del trabajo realizado por este profesional se ha implementado el teletrabajo con visitas telefónicas y reuniones a través de plataformas para grupos, al respecto Fresno & López (2014) citado por Cedeño, Loor & Vélez (2019), señalan que los/las trabajadoras sociales han utilizado la tecnología disponible para las dinámicas de grupos y evaluado el contexto para diseñar programas de intervención social así como la utilización de otras redes sociales que permiten tener una comunicación sincrónica y asincrónica con usuarios sin tener un contacto físico en pro de adaptarse a esta nue-

va normalidad. Donde esta nueva normalidad debe de considerar dos situaciones: el regreso a un estado natural previo y la creación de nuevas normas o reglas que regulen esta realidad. (Normen, 2021). Sin embargo, no todos los escenarios fueron de fácil adaptación, también nos encontramos con profesionales de trabajo social que se quedaron sin un plan de cómo utilizar las TIC para involucrar a los usuarios y proporcionar una práctica directa en entornos virtuales. (Earle & Freddolino, 2021)

Si bien es cierto que la intervención social mediada con las TIC no sustituye la calidad del contacto presencial (cara a cara), permiten optimizar recursos y tiempo. Las TIC pueden potenciar la praxis del trabajo social al reforzar los tiempos de calidad y por lo tanto la aparición de vínculos significativos gracias a la cantidad de los contactos, condición necesaria para la intervención profesional del trabajador social. Es así, que las TIC aumentan las posibilidades de colaboración y comunicación, multiplicando el alcance de las acciones de cualquier iniciativa profesional. El autor Miranda, (2016) menciona que otras de las ventajas de trabajar en este tipo de intervención virtual se encuentra el dar continuidad y fortalecer las acciones presenciales a

través de las comunidades virtuales, además de generar comunicación asincrónica y permitir el acceso e intercambio de información.

Los autores Arriazu, Muñoz, & Fernández-Pacheco Sáez, (2013) hacen una serie de propuestas sobre la utilidad, funcionalidad y aplicabilidad en lo que concierne a los procesos de participación y dinamización social a través comunidades virtuales con el apoyo de diversas herramientas, donde sugieren lo siguiente (p. 153):

- El primer elemento a tener en cuenta para generar los procesos de participación y dinamización social a través de la práctica profesional en la red es, sin lugar a dudas, la infraestructura, es decir, que tanto el profesional como los usuarios con los que se desea trabajar dispongan de acceso y cobertura a internet. Y en la profesión de trabajo social este es un elemento indispensable a considerar por el tipo de usuario con el que se interviene y que tienen que ver con los estratos sociales a los que se atiende, porque, aunque pareciera obvio que en la actualidad toda persona tiene acceso a este tipo de herramientas digitales la realidad es que esto

no es así y el contar con este tipo de limitante estaría afectado los procesos de intervención al no poder establecer contacto con los usuarios a través de plataformas digitales.

- Es importante tener en cuenta la competencia técnica del profesional, dicho de otro modo, que el trabajador o la trabajadora social, posea los conocimientos básicos instrumentales para poder diseñar o configurar la herramienta comunicativa.
- Otro elemento a tener en cuenta en los procesos de participación en comunidades virtuales hace referencia a la presentación de la herramienta comunicativa a los participantes, es decir, dejar en claro las ventajas que va representar la utilización del medio virtual.
- El último de los factores a considerar que proponen los autores es en relación a la evaluación del proceso realizado, es decir, el profesional deberá analizar los beneficios e inconvenientes que se han planteado en la utilización de este tipo de herramientas virtuales.

Por lo tanto, uno de los retos a los que se ha venido enfrentado el profesional de trabajo social desde el siglo XXI, como lo mencionan

los autores Cedeño, Loor & Vélez (2019) es precisamente tener la capacidad de adaptar su intervención a la sociedad de la información, proceso que no resultará fácil pues se tiene de antecedente intervenciones cara a cara pero tampoco se considera un proceso complejo y sí con múltiples beneficios en la intervención, como ya mencionaron anteriormente en el texto.

Grupos de Ayuda Mutua (GAM) como Modelo de Intervención en Trabajo Social

En el sector salud, la práctica profesional de trabajo social está orientada en gran medida a la atención de grupos con problemas relacionados con la presencia de enfermedades sobre todo de aquellas que son crónicas degenerativas, como diabetes, obesidad, hipertensión, insuficiencia renal crónica y otros. Precisamente a través de la conformación de Grupos de Ayuda Mutua (GAM) en atención primaria se brindan espacios terapéuticos donde los profesionales pueden derivar a sus pacientes para la contribución a: favorecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios de atención primaria, reducir la derivación de atención especializada, disminuir el consumo

de consultas, disminuir el consumo de medicación y un punto muy importante es el de fomentar la autoresponsabilidad en la salud (Servicios de Salud de Castilla-La Mancha, 2014, p. 12).

El grupo de ayuda mutua (GAM) es un espacio en el que los individuos que comparten un problema o situación familiar, ventilan emociones y sentimientos, intercambian experiencias y se brindan apoyo mutuo. La autora Ródenas (1996) los define como pequeñas reuniones de personas donde se acude de manera voluntaria, y donde los miembros son movidos por la necesidad de dar respuesta o encontrar una solución a una situación en particular, donde lo que se pretende obtener por medio de los participantes es apoyo emocional. Otra definición que se plantea sobre los GAM es aquella donde se le define como una pequeña reunión de personas. Sus miembros se reúnen de forma voluntaria y libre, movidos por la necesidad de dar respuesta o encontrar una solución a un problema/enfermedad compartido por todos ellos, de afrontar y superar una misma situación conflictiva, o de lograr cambios personales y/o sociales (Servicios de Salud de Castilla-La Mancha, 2014).

De acuerdo con Mendoza Martínez & Caro López (1999), el GAM

brinda a la persona afectada, la oportunidad de compartir sus sentimientos, emociones, ideas e información con otros individuos que están pasando por la misma experiencia; facilitándole tomar conciencia de su problema, atender sus propias necesidades y comenzar a cuidarse a sí mismo. Así mismo, los Grupos de Ayuda Mutua tienen que ver con el intercambio de apoyo emocional entre sus integrantes, con el compartir la experiencia de enfermedad, verbalizar las situaciones que preocupan, crear un clima de aceptación incondicional, no juzgar, escuchar, empatizar, comprender, reforzar, “normalizar”, acompañar. (Servicios de Salud de Castilla-La Mancha, 2014)

Los Servicios de Salud de Castilla-La Mancha (2014, pp. 08-09) reconocen que han sido dos factores que pudieran dar respuesta a la creación y desarrollo de los GAM, el primero de ellos, se encuentra enmarcado en las limitaciones que se han hecho presentes en los grupos domésticos-familiares iniciales precisamente donde ha habido una reducción en la ayuda mutua de las familias, el segundo factor que identifican, tiene que ver con la insuficiencia de los dispositivos asistenciales, donde se ha tenido la necesidad de llevar a cabo intervenciones complementarias a los

sistemas tradicionales de atención socio sanitarias, para dar respuesta a las necesidades psicosociales de las personas, un ejemplo de ello, es el incremento de enfermedades crónicas degenerativas que ha generado gastos elevados en la atención de centros primarios, obligando a recurrir a otro tipo de intervenciones como los GAM.

Otros de los espacios de intervención donde se han llevado a cabo los Grupos de Ayuda Mutua es en la atención especializada, en donde este tipo de grupos ha tenido una función testimonial como en áreas como manejo de dolor, cuidados paliativos, lactancia materna y sobre todo en problemas de salud mental como depresión, ansiedad, anorexia, entre otros. (Servicios de Salud de Castilla-La Mancha, 2014, p. 13)

El rol del Profesional en Trabajo Social es la de facilitador, por lo que los miembros del GAM gozan de un alto nivel de independencia y actúan entre sí como ayudado o ayudador (Rivera Navarro y Gallardo Pino, 2005).

Así mismo, la autora Ródenas, (1996, pp. 204-205) plantea que dentro de los roles que le conciernen a este profesional se encuentran el de técnico al que los usuarios le consultan de forma puntual sobre algo relacionado con

la profesión (técnicas de duelo, de relación de ayuda, de problemas sociales), así mismo, cuando en el grupo surgen problemas que por sí solos los miembros no pueden solucionar, el profesional de trabajo social tendrá que fungir como moderador de la situación presentada. En algunas ocasiones tendrá un rol gestor, al derivar a los usuarios que en su caso lo ameriten a instituciones que brinden un tipo de apoyo no otorgado a través de los GAM como pueden ser terapias individuales o grupos terapéuticos.

Gracias al intercambio de experiencias que se dan en estos grupos, se suavizan problemas y se brinda apoyo emocional entre sus miembros (Fernández & López, 2006). Por apoyo emocional entendemos saber escuchar y ver a otro que sufre un problema parecido o más grave. Este apoyo se da durante las reuniones del grupo de ayuda mutua, pero muchas veces también fuera del grupo, a menudo hablando por teléfono, o a través de las redes sociales. Este apoyo es permanente o bien puntual en situaciones de crisis, y puede volverse un aspecto esencial del grupo de ayuda mutua.

La autora Ródenas, (1996, pp. 197-198) menciona que el apoyo emocional se puede brindar de varias formas:

- a) A través del desahogo y de la liberación de sentimientos (angustias, miedos, fobias, depresiones, alegrías, esperanzas)
- b) A través de la técnica del espejo, al escuchar lo que viven otras personas es como escuchar lo que uno vive, permitiendo dar respuesta a los propios sentimientos y comprensión a lo que se está viviendo.
- c) El funcionamiento del grupo no se limita a los espacios físico, temporal y problemático. Este tipo de espacios de comunicación, permite que la ayuda mutua vaya más allá, trasladándose también entre sus miembros durante el intervalo existente entre reunión y reunión. Además de que dentro de estos grupos se comparten actividades de ocio y tiempo libre.

La autora Ródenas (1996, pp. 199-200), citando a Roca & Villalbi (1993) quienes hacen dos clasificaciones diferentes de los GAM. La primera de ella toma de referencia según los componentes, donde ubica los siguientes:

- Los formados por las personas que viven directamente el problema.
- Los compuestos por aquellos

que padecen indirectamente el problema (familiares, personas más allegadas).

- Los integrados por los profesionales.

La segunda clasificación que se propone, es en base a según la problemática presentada, donde ubica los siguientes:

- Algunos grupos se centran alrededor de una enfermedad crónica
- Otros agrupan a personas con problemas de comportamiento personal.
- Grupos de personas con problemas psicosociales.
- O debido a problemas generados por la propia sociedad (personas que viven marginadas, excluidas por preferencias sexuales, minorías étnicas, migrantes).

Dentro de los objetivos que se plantean en los GAM, se identifican los siguientes (Ródenas, 1996, pp. 200-201):

- a) Facilitar un apoyo psicológico a los miembros del grupo (autoevaluarse, desahogarse, liberarse, ser aceptado).
- b) Rehacer y potenciar las relaciones sociales de los involucrados (salir del aislamiento, conocer

a otras personas, realizar actividades de ocio y tiempo libre).

Así mismo, los Servicios de Salud de Castilla-La Mancha (2014, p. 22) proponen los siguientes objetivos:

- a) Facilitar un apoyo psicológico y emocional a los miembros del grupo (auto-valorarse, desahogarse, liberarse, ser comprendido).
- b) Rehacer y potenciar las relaciones sociales de los afectados (salir del aislamiento, conocer a otras personas, realizar actividades de ocio y tiempo libre.
- c) Informar sobre recursos existentes, sobre la problemática en sí.
- d) Servir de grupo de presión (reivindicación de los derechos, denuncia de las discriminaciones).
- e) Potenciar la adquisición de habilidades que ayuden a mejorar el afrontamiento de los problemas cotidianos.

Además de los objetivos planteados en los GAM, existe evidencia acerca de los beneficios que se presentan en los usuarios que forman parte de los mismos, entre los cuales, se pueden mencionar los siguientes: disminuyen el consumo de fármacos y no tienen tantas recaídas, disminuyen los reingresos hospitalarios y las bajas labora-

les, hay mayor integración social y participación en la comunidad, así mismo, las personas que participan en este tipo de grupos adquieren conocimientos y habilidades para poder manejar mejor sus dificultades, seguridad y fuerza para poder convivir con la enfermedad. (Servicios de Salud de Castilla-La Mancha, 2014, p. 15)

Grupos de Ayuda Mutua (GAM) en entornos virtuales

Ante la realidad adversa que se ha vivido a raíz de la pandemia provocada por el COVID-19, los profesionales de trabajo social han actuado en primera línea, atendiendo a los usuarios habituales y a todo un conjunto de personas que han visto su situación empeorada tras la pandemia. (Nomen, 2021, p. 21). Dichas actuaciones se han dado la mayoría de ellas en entornos virtuales, donde se han utilizado las tecnologías de comunicación e internet (TIC), el teléfono, el correo electrónico, las videoconferencias y mensajes de texto para brindar asesoramiento profesional virtual, gestión de la atención, psicoeducación o psicoterapia, conocidas con diversos nombres como tele-salud, tele-comportamiento salud, tele-salud-mental, e-terapia y ase-

soramiento cibernético, términos utilizados para describir la práctica virtual. (Finn, 2002; Langarizadeh et al., 2017; Mishna et al., 2014. Citados en Earle & Freddolino, 2021)

Ante este panorama, vemos cómo las intervenciones se han modificado intempestivamente para dar apertura a intervenciones en modalidades 100% virtuales, dando pie a un cambio de paradigma que se ha venido gestando desde hace varios años donde se invitaba a los profesionales de trabajo social para incursionar en ambientes virtuales. Ocasionando que en cuestión de semanas se diera una transición rápida de los servicios prestados por el profesional de trabajo social (Walter-McCabe, 2020).

La misma Federación Internacional de Trabajo Social (2020) reconoce que las actuaciones de los profesionales de trabajo social se han convertido en prácticas transformadoras y fluidas en pro del bienestar de las personas, en ese sentido, creemos que los GAM en entornos virtuales deben de formar parte de estas nuevas prácticas, es necesario que a través de la utilización de diversos medios tecnológicos y del uso de internet se puedan brindar servicios de apoyo telefónico y en línea, especialmente a los usuarios que viven solos o aquellas personas que están pasando por

condiciones precarias derivadas de enfermedades o cuestiones emocionales (Douglas, Katikireddi, Taulbut, Mckee, & McCartney, 2020)

Aunado al confinamiento y al distanciamiento social que se sigue manteniendo a más de un año de haber iniciado la pandemia, sostenemos que la intervención de trabajo social con grupos de ayuda mutua se puede brindar a través de medios virtuales, ya los autores Arriazu Muñoz & Fernández-Pacheco Sáez, (2013, p. 155) proponían antes de que se presentara esta época de pandemia una serie de situaciones por las cuales era recomendable intervenir utilizando como medio el internet y los entornos virtuales, uno de ellos es el que hace alusión a la intervención cuando se presenta un problema geo-temporal, entendida como aquella donde el usuario y el profesional tienen una problemática determinada que les impide realizar reuniones presenciales. Otra de las situaciones que proponen los autores para intervenir en espacio virtuales es cuando existen situaciones de riesgo, la cual hace referencia a cuando existen características del usuario o del profesional que supongan un riesgo para llevar a cabo una intervención presencial, y en estos momentos la pandemia representa un riesgo para poder

tener encuentros cara a cara, por lo tanto, la intervención más viable es a través de entornos virtuales.

Ante este panorama, los GAM virtuales pueden seguir cumpliendo con su cometido de ser espacios en el que los participantes se reúnen de manera voluntaria para compartir sus problemas o situaciones con la finalidad de dar respuesta a los mismos y que por medio del apoyo emocional puedan afrontar y superar su situación, creemos que precisamente en estos momentos de confinamiento donde prevalece la incertidumbre, la ansiedad, la depresión, la tristeza y la enfermedad es cuando estos espacios deben de ser una herramienta primordial de los/las trabajadoras sociales.

Estos espacios virtuales representan una excelente alternativa para los profesionales de trabajo social, puesto que permiten que se siga manteniendo comunicación e interacción con los usuarios y entre los usuarios, otras de las ventajas de estos espacios, es que permite que el profesional pueda difundir información con respecto a las necesidades del grupo o en relación a instituciones que puedan brindar servicios que respondan a necesidades que no se pueden cubrir a través de un GAM. Sin embargo, también se identifican algunos

factores que pueden presentarse como desventajas para poder realizar los GAM virtuales y que sin lugar a dudas los/las profesionales de trabajo social deberán de considerar, como lo son: problemas de acceso y cobertura técnica tanto de parte del profesional como de los usuarios, pérdida de la comunicación no verbal que puede dificultar la comprensión global de los problemas, necesidad de formación especializada de profesionales en el manejo y uso de este tipo de herramientas (Arriazu Muñoz & Fernández-Pacheco, 2013, p. 155) y le añadimos la renuencia del profesional de trabajo social a integrar en sus intervenciones la virtualidad.

Conclusiones

No cabe duda, que la pandemia de COVID-19 ha sido un acontecimiento que nos ha puesto a reflexionar sobre lo frágil que somos como seres humanos ante la respuesta de la naturaleza sobre los estragos que como sociedad estamos generando en la misma a través del tipo de vida que llevamos donde la industrialización y la vida acelerada nos ha llevado a adoptar mecanismos más tecnológicos que han repercutido en el medio ambiente, el impacto de tener más de un año de

vivir en confinamiento y distanciamiento social aún es difícil de medir, sin embargo, ya empezamos a identificar estragos en los ámbitos económicos, sociales, educativos, de salud, emocionales y psicológicos.

Impactos que han permeado en todos los ámbitos y la excepción no fue el ámbito laboral, durante el texto hemos documentado cómo de la noche a la mañana pasamos de empleos presenciales a empleos 100% virtuales en donde en muchos de los casos no nos encontrábamos preparados para ellos, ni con equipo tecnológico ni con conocimiento suficiente en el uso de la tecnología. En la profesión de trabajo social que sobresale como una donde las intervenciones se llevan a cabo cara a cara entre usuarios y profesionales, este cambio tan disruptivo de la presencialidad a la virtualidad nos obligó a adoptar en un período muy corto prácticas transformadoras y fluidas en pro del bienestar de las personas y de los mismos profesionales.

Ya desde hace más 10 años, existían entre colegas de nuestra misma profesión la invitación a ir incorporando en nuestras intervenciones herramientas tecnológicas y el uso del internet y medios virtuales, sin embargo, existía cierta renuencia con el argumento de la importancia de llevar interven-

ciones cara a cara, pero esta pandemia nos obligó a intervenir en espacios virtuales y hemos visto que son espacios que pueden generar grandes beneficios para quienes los utilizan. Además de que tenemos que estar conscientes que este acontecimiento nos obligó a probar estos entornos que sin lugar a dudas llegaron para quedarse, y que es imperante que la profesión de trabajo social los adopte como herramientas permanentes en nuestra profesión. Cuando un profesional no hace uso de la informática, su intervención se ve limitada y no le permitirá tener la facilidad de hacer registros, sistematización de datos y respaldo de la información, es por esto que “las TIC proporcionan a los Trabajadores Sociales herramientas colaborativas y aplicaciones que permiten interactuar dinámica y fácilmente con los usuarios” (Santás, 2017, citado en Cedeño, Loor & Vélez, 2019)

Sin lugar a dudas, las plataformas o espacios virtuales son una excelente alternativa para que profesionales en Trabajo Social difundan información con respecto a esta profesión; las aplicaciones como foros, redes sociales, también son de gran aporte al ejercicio profesional ya que permiten que se establezca y mantenga la comunicación e interacción con los usuarios.

(Cedeño, Loor & Vélez, 2019). Uno de ellos es precisamente los GAM virtuales, puesto que estos, pueden seguir cumpliendo con su cometido de ser espacios en el que los participantes se reúnen de manera voluntaria para compartir sus problemas o situaciones con la finalidad de dar respuesta a los mismos y que por medio del apoyo emocional puedan afrontar y superar su situación, además de que representan una excelente alternativa para los profesionales de trabajo social, puesto que permiten que se siga manteniendo comunicación e interacción con los usuarios y entre los usuarios, otras de las ventajas de estos espacios, otras de las ventajas de estos espacios, es que permite que el profesional pueda difundir información con respecto a las necesidades del grupo o en relación a instituciones que puedan brindar servicios que respondan a necesidades que no se pueden cubrir a través de un GAM.

Bibliografía

- Acevedo, R., M. (2006), *Integración de las tecnologías de la información y comunicación. Asignatura pendiente de la cooperación*. Madrid: Campaña Pobreza Cero de la Coordinadora de ONGD-España (CONGDE). Recuperado de <http://centroderrecursos.alboan.org/es/registros/260-integracion-de-las-tecnologias>

- Arriazu Muñoz, R., y Fernández-Pacheco Sáez, J. L. (2013): Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(1): 149-158.
- Asociación de Internet MX. (31 de Julio de 2019). 15° Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2018. Movilidad en el Usuario de Internet Mexicano. Recuperado de https://irp-cdn.multiscreensite.com/81280eda/files/uploaded/15%2BEstudio%2Bsobre%2Blos%2BHa_bitos%2Bde%2Blos%2BUusuarios%2Bde%2BInternet%2Ben%2BMe_xico%2B2019%2Bversio_n%2Bpublica.pdf
- Berthon, P. R., Pitt, L. F., Plangger, K., & Shapiro, D. (2012). Marketing meets Web 2.0, social media, and creative consumers: Implications for international marketing strategy. *Business horizons*, 55(3), 261-271. doi: 10.1016/j.bushor.2012.01.007
- Cedeño, R. Y., Loo L. L. y Vélez S. A. (2019) El trabajador social y el uso de la tecnología como una herramienta útil para el ejercicio profesional. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, diciembre 2019. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/12/trabajador-social-tecnologia.html>
- Celaya, J. (2008). *La Empresa en la WEB 2.0*. Editorial Grupo Planeta, España.
- del Fresno, M., y López, A. (2014). Trabajo Social, nuevas tecnologías y redes sociales: nuevas herramientas para la práctica profesional en el siglo XXI. *Servicios Sociales y Política Social*. 30(104), 31-39.
- Douglas, M., Katikireddi, S., Taulbut, M., Mckee, M., & McCartney, G. (2020): Mitigating the wider health effects of covid-19 pandemic response. *BMJ*, 369:m1557. doi: 10.1136/bmj.m1557
- Earle M. J. & Freddolino P. P. (2012). Meeting the Practice Challenges of COVID-19: MSW Students' Perceptions of E-Therapy and the Therapeutic Alliance. *Clinical Social Work Journal* (previo a publicación impresa). doi: 10.1007/s10615-021-00801-3.
- Fernández, G. T. & López, P. A. (2006). *Trabajo social con grupos*. España, Editorial Alianza.
- Graham, M., & Dutton, W. H. (2019). *Society and the Internet: How Networks of Information and Communication are Changing Our Lives*. New York: Oxford University Press.
- Heather A. Walter-McCabe (2020) Coronavirus Pandemic Calls for an Immediate Social Work Response, *Social Work in Public Health*, 35(3), 69-72. doi: 10.1080/19371918.2020.1751533
- Mendoza M. y López C. (1999) *Manual de Grupos de Autoayuda. Sugerencias para organizar, establecer y dirigir grupos de autoayuda*. Distrito Federal: Gobierno del Distrito Federal, Secretaría de Desarrollo Social, Dirección General de Equidad y Desarrollo Social.
- Miranda, X. (2016). La comunidad virtual como espacio de intervención para el trabajo social. Elementos de análisis desde el ámbito de la salud mental. En D. Carbonero, E. Raya, N. Caparros & C. Gimeno. (Coords) *Respuestas transdisciplinarias en una sociedad global. Aportaciones desde el trabajo social* (pp. 1-14). La Rioja: Universidad de la Rioja. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=656364>
- Nisar, T. M., Prabhakar, G., & Strakova, L. (2019). Social media information benefits, knowledge management and smart organizations. *Journal of Business Research*, 94, 264-272.
- Nomen, L. (2021). La nueva normalidad y los futuros escenarios en Trabajo Social. *Itinerarios de Trabajo Social*, 1, 55-61. <https://doi.org/10.1344/its.v0i1.32432>
- O'Sullivan, P., & Carr, C. (2018). Masspersonal communication: A model bridging the mass-interpersonal divide. *New media and society*, 20, 1161 – 1180. doi:10.1177/1461444816686104
- Patwardhan, P., & Yang, J. (2010). Internet dependency relations and online consumer behavior: a media system dependency theory perspective on why people shop, chat, and read news online. *Journal of Interactive Advertising*, 3(2), 57–69.
- Rivera, N., J. y Gallardo P. C. (2005). *Grupos de ayuda mutua y asociaciones relacionadas con la salud, claves de un nuevo modelo sociosanitario*. España, Editorial Plaza Valdés.
- Ródenas, P., S. (1996). Grupos de ayuda mutua: una respuesta alternativa en la práctica del trabajo social. *Alternativas. Cuadernos de*

- Trabajo Social*. 4. 195-205. doi: 10.14198/ALTERN1996.4.14
- Servicio de Salud de Castilla-La Mancha SESCAM. (2014). Guía de Grupos de Ayuda Mutua. Salud Mental para trastorno mental común. Recuperado de https://sanidad.castillalamancha.es/files/guia_gam.pdf
- Shirky, C. (2011). The political power of social media: Technology, the public sphere, and political change. *Foreign Affairs*, 90(1), 28-41.
- Silverstone, R. (2005). Domesticating Domestication. Reflections on the Life of Concept. En T. Berker, M. Hartman, Y. Punie & Ward K. (eds.) *Domestication of Media and Technology* (pp. 229-249). Berkshire: Open University Press, McGraw-Hill.
- Recibido: marzo 28 de 2021
Aceptado: ABRIL 30 DE 2021