

**ESCUCHANDO FAMILIAS A LA LUZ DEL  
ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA:  
GUARDIA PSICOLÓGICA ONLINE EN TIEMPOS DE  
PANDEMIA**

**LISTENING TO FAMILIES IN LIGHT OF THE  
PERSON-CENTERED APPROACH: ONLINE  
PSYCHOLOGICAL DUTY IN TIMES OF THE  
PANDEMIC**

**Vera Pereira Alves<sup>1</sup>, Maria Sampaio Assis, Francislane Bonfim  
Freitas, Tânia Carnelossi Lazarin, Mariane Carolina Lopes, Renata  
Pires de Saboia, Flavia Fassi Samel, Hermínia Mesquita dos Santos,  
Sarah Duarte Santos**

Espaço de Estudos e Pesquisas na Abordagem Centrada na Pessoa - Dr. John

Keith Wood

Campinas – SP – Brasil

**RESUMEN**

El propósito del presente artículo es presentar la experiencia inaugural de la guardia psicológica online con familias – Proyecto Escuchando Familias – creado al inicio de la pandemia Covid-19 para dar atenciones a padres y familiares de estudiantes de escuelas públicas brasileñas. El proyecto basa sus prácticas inspiradas en la teoría de Carl Rogers y los desarrollos del enfoque centrado en la persona: guardia psicológica y psicoterapia de

---

<sup>1</sup> Correspondencia a: psiveraalves@gmail.com

pareja y familia. La descripción, justificación y la comprensión de las complejidades del servicio ofrecido, así como la experiencia del grupo en la creación y ejecución del proyecto, se informan con el fin de contribuir a una comprensión más amplia del servicio, así como para apoyar posibles inspiraciones para proyectos similares.

**Palabras claves:** Guardia psicológica, terapia online, terapia familiar, psicología humanista, Carl Ransom Rogers.

### ABSTRACT

The purpose of the article is to present an account of the initial experience of online psychological duty with families - Project Listening to Families – that was created at the beginning of the Covid-19 pandemic to assist parents and family members of students in Brazilian public schools. The project puts to use two practices inspired by Carl Rogers' theory and the developments of the Person-Centered Approach: psychological duty and conjugal and family psychotherapy. The description, groundwork and understanding of the intricacies of the service offered, as well as the group's experience in creating and executing the Project are reported in order to contribute to a broader understanding of the service, as well as to support possible inspirations for similar projects.

**Keywords:** Psychological duty; online therapy; family therapy; humanistic psychology; Rogers, Carl Ransom.

### INTRODUCCIÓN

El inicio del aislamiento social en Brasil (marzo / abril de 2020), debido a la pandemia Covid-19, también estuvo marcado por la oferta inicial de psicólogos para asistir, de forma gratuita y en línea, a los profesionales de la salud. Se amplió la oferta y los psicólogos del enfoque centrado en la persona (ECP) se pusieron a disposición para realizar atenciones de guardia psicológica on-line, para todos aquellos, independientemente de su profesión, que padecían reverberaciones psicosociales de Covid-19, como la ansiedad, duelo, miedo, entre otros.

Las autoridades, siguiendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), decretaron el cierre de escuelas y así los estudiantes de instituciones privadas comenzaron a tener sus clases en línea. La mayoría de los estudiantes de las escuelas públicas se quedaron sin ningún programa escolar. Los padres y cuidadores no pudieron continuar su trabajo de forma presencial, comenzaron a trabajar en el hogar o perdieron sus trabajos. Muchas casas fueron ocupadas, las 24 horas del día, con la presencia de toda la familia. Nadie

debía salir de casa y cada uno realizaba actividades que, en ocasiones, nunca se habían realizado, como, por ejemplo, el seguimiento diario de las actividades de los niños. Las relaciones familiares también comenzaron a vivirse con nuevas intensidades y, a menudo, de forma conflictiva. Los casos de violencia doméstica presentan un aumento considerable en casi todo el país (Agência Brasil, 2020).

Ante esta situación, no fue difícil concluir que, además de los individuos, las familias también podrían beneficiarse de las atenciones psicológicas. Así, la primera autora, psicóloga y profesora de psicología del ECP, que desde hace décadas ejerce la atención psicológica a parejas y familias, decidió que se podía/debía hacer algo sobre esta nueva realidad. Invitó a algunos psicólogos que habían sido sus alumnos a las clases de atenciones de parejas y familias impartidas en los cursos de formación o especialización del ECP. Desde entonces, se ha formado un grupo de nueve psicólogos que, desde abril de 2020 hasta la fecha, atienden de forma gratuita a padres y familiares de alumnos de escuelas públicas online.

El relato de esta experiencia es lo que se presenta en este artículo. Junto con la descripción, la justificación y la comprensión de las complejidades del servicio ofrecido, también compartimos la experiencia del grupo en la creación y ejecución del proyecto "Escuchando Familias". La intención es contribuir no solo a una comprensión más amplia del servicio, sino también a apoyar posibles inspiraciones para proyectos similares que puedan estar dedicados al estrés familiar, que, como menciona Stacey (1992, p. 110), es interminable, incluso con las reconfiguraciones del grupo familiar: "Ninguna revolución acaba con el estrés familiar".

Tanto en Brasil como en otros países, las configuraciones del grupo familiar han cambiado con el tiempo. Desde las familias extendidas (padres, hijos, abuelos y allegados conviviendo juntos) y el modelo de familia nuclear, arraigado en roles de género cuyo formato compuesto por padre, madre, hijo e hija se ha convertido en un ideal, hasta la posibilidad actual de múltiples modelos simultáneos en el que las familias están formadas por parejas heterosexuales y homosexuales, por cónyuges de dos, tres o más compañeros en otros pactos de relación no monógamos, con presencia o ausencia de hijos y, también, de relaciones matrimoniales anteriores.

La familia, concebida como una agrupación que se ocupa de los hechos básicos de la vida, como el nacimiento, el apareamiento y la muerte, así como las relaciones de descendencia

(entre padres e hijos), la consanguinidad (relaciones entre hermanos) y la afinidad (relación entre cónyuges). Desde este lugar, ya no es considerada como un grupo natural y universal - a partir de los siglos XVI y XVII, pasa a otro lugar: el de un grupo que pretendía transmitir vida, nombre y bienes en un espacio de afecto (Ariès, 1981). Sin embargo, las familias extensas, por ejemplo, continúan formándose, no según el modelo ideal, a veces por las condiciones económicas.

Así, la convivencia de una o dos familias en el mismo hogar, en lugar de reconfigurar viejos modelos, indica que es necesario que los psicólogos sepan transitar por los diferentes tipos de agrupaciones. También indica que la existencia simultánea de varios arreglos familiares no significa el fin del estrés familiar, ni la imposibilidad de su existencia como institución. Es sobre este sufrimiento emocional que muchos psicólogos buscan formas de cuidar y construir una producción teórica. En el ámbito del ECP, la literatura científica no es tan amplia, ya que su creador no dejó un legado teórico dirigido a la atención de este grupo específico. La literatura de consulta es básicamente la producida por seguidores de Rogers y el ECP.

### **LA ATENCIÓN DE FAMILIAS EN EL ECP: GUARDIA PSICOLÓGICA COMO INSPIRACIÓN Y COMO PRÁCTICA**

La atención psicológica ofrecida a las familias, parejas y padres, tal y como se establece en este proyecto, se basa en textos de Alves (2002, 2009, 2010), cuya propuesta de acoger al grupo familiar se inspira en la actividad de la Guardia Psicológica y transita por la idea de atención y no de psicoterapia (Alves, 2010). No se trata solo de un cambio de nombres, sino de una alteración que revela una propuesta de escucha e intervención que no exige ser insertada como actividad procedimental como lo es la psicoterapia. Sin embargo, a diferencia de la propuesta de la autora, cuya práctica de referencia es la clínica privada y presencial, el Proyecto Escuchando a las Familias, aquí reportado por primera vez, inaugura, en Brasil, la práctica de la Guardia Psicológica con las Familias, realizado fuera del ámbito institucional, online y gratuito.

En el Servicio de guardia psicológica, el personal de guardia está disponible, en horarios específicos, para asistir a cualquier persona en el momento que sienta la necesidad de escuchar su sufrimiento emocional y se disponga a pedir ayuda. La intención con este servicio

es acoger la experiencia de la persona, en lugar de centrarse en su problema, centrándose en el aquí-ahora del encuentro, para facilitar una visión más clara de sí misma y de sus problemas, así como de sus posibilidades de afrontamiento (Mahfoud, 2012; Braga, 2014; Tassinari & Durange, 2019).

El psicólogo de guardia debe estar disponible, en el desempeño de esta atención, para enfrentar lo desconocido, ya que no sabe si será requerido ni por quién, además de prepararse para las atenciones que pueden ser encuentros únicos, como sucede en la mayoría de los casos. Él brinda la oportunidad para una escucha solicitada por una persona que no necesita de la existencia de una queja. Se trata, por tanto, de un servicio centrado en la relación que el psicólogo construirá junto con el individuo. Por regla general, la guardia psicológica se lleva a cabo en entornos institucionales, al servicio de sus usuarios. Clínicas universitarias; servicios públicos o privados; servicios judiciales; servicios de salud, entre otros, que suelen caracterizarse por espacios físicos que hacen posible que los profesionales no sólo brinden la atención, sino que también participen en su organización.

La organización contempla las condiciones del entorno, la difusión del servicio a los potenciales usuarios, los horarios de apertura y la necesidad o no de agendar las atenciones (Braga, 2014). Sin embargo, es de destacar que, en los últimos años, se ha registrado la atención de guardia en Brasil, en lugares públicos y abiertos, como plazas, destacando así la posibilidad de prescindir del entorno institucional.

Las atenciones a familias o padres/cuidadores, propuesta por Alves (2010), se basa en la guardia psicológica, sobre todo por el hecho de que se abstrae del setting terapéutico, por prescindir de una definición previa de que hay o habrá un cliente, y centrarse en aquel que se coloca frente al psicólogo y por tomar cada sesión como única. En el cuidado brindado a los padres, la propuesta presentada por la autora fue diseñada para escuchar, en un primer momento y en profundidad, la experiencia vivida por ellos, cuando buscaban terapia de juego para sus hijos, en lugar de tomarlos sólo como meros informantes de la situación del niño en cuestión. El enfoque de la autora fue centrarse en las relaciones con sus hijos. Los padres / cuidadores, en la primera entrevista con el psicólogo, al enumerar los problemas de sus hijos, también hicieron amplia referencia a sus propias dificultades. Frases como "mi hijo está así y no sé qué más hacer, no puedo solucionar esto, ya no tengo los recursos para lidiar con él

..." fueron frecuentes en la experiencia de la autora que decidió, entonces, dirigirse a ellos cuando experimentan tales dificultades.

Tal propuesta entiende la importancia de las relaciones familiares, entiende que muchos problemas de los niños están inmersos en estas relaciones y cree en los padres / cuidadores, como potenciales facilitadores del desarrollo de sus hijos, así como de la familia, cuando se sienten empoderados para hacerlo y no impotentes como en las expresiones anteriores. Así, la atención psicológica prestada a los padres / cuidadores (y eventualmente a otros familiares también directamente implicados, como abuelos, tíos, etc.) se dirige al contexto relacional, en el que se inserta el niño, para quien buscaban ayuda y tiene como objetivo facilitar la reflexión sobre relaciones familiares y entendimiento mutuo.

Centrarme en quién se presenta ante mí. No me importa al principio establecer quién es el cliente, sino más bien acoger a quien me busca. Mis futuros clientes pueden ser los padres, o uno de ellos, o la pareja, o la familia, o el niño para el que buscan ayuda. Sin embargo, creo que se puede aprovechar mejor este momento inicial, facilitando su reflexión, ayudándoles a salir, quizás, de una situación agobiante en la que “tienen un hijo que necesita ser arreglado”, a una situación en la que pueden sentirse incluidos (Alves, 2010, p.236).

La atención de los padres no opera en una perspectiva que considere que son los padres quienes necesitan tratamiento y no los hijos. A diferencia de otros enfoques, incluso los denominados “guardia psicológica con familias” (De la Barra & Macedo, 2017), las atenciones inspiradas en Alves (2010) y realizadas en este proyecto no se realiza desde una visión diagnóstica, en la que los padres / cuidadores son vistos como un problema a “tratar”, donde el niño es considerado el paciente índice. La idea que está presente es que las relaciones familiares se pueden beneficiar en un espacio de comprensión y reflexión sobre lo vivido, que no sea productor de diagnósticos e identificación de clientes “culpables”. Un espacio que les permite conocerse de una manera nueva en la que, ciertamente, la empatía puede estar presente, para permitir cambios si los miembros de este grupo así lo desean. Ya sea que la solicitud de ayuda psicológica la hagan los padres / cuidadores, una pareja o una familia, los psicólogos que estén disponibles para asistir a este grupo estarán enfocados en ofrecerles un espacio de escucha que les permita, reflexionar sobre sus vivencias, construir una visión más clara de sus relaciones y perspectivas.

A partir de la creación de un clima de libertad, confianza y actitudes psicológicas facilitadoras, la familia puede avanzar hacia elecciones y comportamientos más constructivos y positivos, ya que sus miembros y ella, en su conjunto, se perciben como un poder para facilitar y resolver sus propios conflictos porque están inmersos en un flujo de tendencia formativa:

Existe una tendencia formativa direccional en el universo, que se puede rastrear y observar en el espacio estelar, cristales, microorganismos, vida orgánica más compleja y humanos. Es una tendencia evolutiva hacia mayor orden, mayor complejidad, mayor interrelación (Rogers, 1983, p.50).

Así, las personas atendidas pueden desarrollar más auto-comprensión y autocontrol sobre sus acciones en relación con los familiares y en relación consigo mismas, lo que resalta la importancia de la búsqueda espontánea de estas atenciones. El momento en que se solicita la atención es cuando está presente la movilización emocional y no cuando responden “mecánicamente” a las derivaciones realizadas por otros profesionales o, incluso cuando, acompañando a algún familiar a la guardia psicológica, son convocados al consultorio del psicólogo como lo menciona De la Barra (2017).

Las actitudes de empatía, consideración positiva e incondicional y autenticidad se hacen entonces presente, en este escenario, igual que en la psicoterapia individual, para construir una relación terapéutica. Para Rogers (2009), esta relación es significativa, a medida que hay un deseo continuo de comprender al otro, de ser receptivo en relación con los sentimientos y su comunicación, a medida, por lo tanto, que la empatía se materializa por ese “intento de comprender el significado personal del otro” (Gobbi, Missel, Justo, & Holanda 2002, p. 62). Simultáneamente, por la vía del respeto y aprecio al individuo, se materializa una “consideración afectiva por él en cuanto es una persona de autovalía incondicional – de valor – independiente de su condición, de su comportamiento y de sus sentimientos particulares (Rogers, 2009, p. 38). Rogers señala que “sólo mostrándome tal cual soy, puedo lograr que la otra persona busque exitosamente su propia autenticidad” (Rogers, 2009, p.38). Así, “la autenticidad se revela en el grado de correspondencia entre lo que vive el terapeuta y lo que comunica al cliente, siendo él mismo en la relación terapeuta-cliente” (Moreira, 2010. p.539).

De esta manera, los clientes, miembros de las familias, son considerados, pero no juzgados por sus acciones. El psicólogo busca transmitir de manera auténtica y empática cómo siente

y percibe el mundo relacional de estas familias y cómo cada uno de sus integrantes vivencia tales relaciones. Son respuestas emitidas por el psicólogo que tienen como objetivo comunicar su empatía para cada miembro, en cuanto a sus percepciones de las relaciones familiares, como también para las propias relaciones entre ellos, en una respuesta al inter-espacio, como menciona Gaylin (2001).

## **LA EXPERIENCIA DE GUARDIA PSICOLOGICA DEL PROYECTO “ESCUCHANDO FAMILIAS”.**

El proyecto “Escuchando Familias” buscó transmitir toda esa perspectiva de atención escrita anteriormente para la atención online. Esto fue ofertado, gratuitamente, para familiares de estudiantes de escuelas públicas, con el fin de dar acceso a la atención psicológica de aquellos que tienen menos recursos financieros, aun sabiendo que, entre ellos, solo se llegaría a familias con alguna condición, dada la necesidad de acceso a internet y un dispositivo de contacto, como un teléfono inteligente, tableta o computadora para las atenciones. (Según el Centro Regional de Estudios para el Desarrollo de la Sociedad de la Información - CETIC, en una encuesta de 2019, solo el 57% de las clases C y D en Brasil, grupo con el que trabaja este proyecto, tenía conexión, con un porcentaje aún más baja en zonas rurales, 53%).

El proyecto se dio a conocer, inicialmente, entre docentes y profesionales de la educación, para que a su vez pudieran difundirlo entre las familias de sus alumnos. Como ya se mencionó, las escuelas fueron cerradas por medidas de salud a causa de la pandemia y, por lo tanto, estos contactos se redujeron. Algunas escuelas lo informaron al entregar canastas de alimentos básicos o lo publicaron en grupos de WhatsApp de maestros y padres.

Al principio, los psicólogos del proyecto temían que hubiera una demanda mayor que la posibilidad de asistencia. De esta forma, solo con el paso del tiempo, el proyecto se dio a conocer en las redes sociales de psicólogos y se hizo más visible, lo que despertó el interés de una organización no gubernamental (ONG) de educación de los jóvenes, así como CAPS universitarios de psicología que mostraron interés en dar a conocer el proyecto a clientes potenciales. El servicio también se dio a conocer en los departamentos de educación estatales y municipales de algunos psicólogos del proyecto y, a fines de agosto, también se publicitó,

en una página específica de una red social, que dispone de ofertas para quien busca ayuda en relación con el COVID-19.

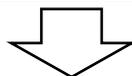
Así, cabe destacar que, a diferencia de las prácticas presenciales de la guardia psicológica, el proyecto “Escuchando Familias”, al no utilizar el espacio de la institución escolar o de las ONG, se ofreció indirectamente a sus usuarios: padres / cuidadores de sus alumnos. Sin embargo, se aclaró con estas instituciones -interesadas y divulgadoras - que no se trataba de la propuesta de atender a las familias específicamente designadas por ellas, sino de atender a las familias que, al conocer la oferta del proyecto, de manera espontánea se interesaron por las atenciones. Como se mencionó anteriormente, la atención de guardia psicología se sustenta en la búsqueda de ayuda psicológica cuando la persona se siente movilizada por sus inquietudes y no necesariamente cuando es referida a ella.

Para el contacto inicial con los interesados, se puso a disposición un número de teléfono vía WhatsApp. En otros servicios de guardia, el contacto puede ocurrir directamente con el personal de guardia. En este proyecto, en particular, se encontró que es necesaria una explicación sobre las características del servicio: hubo que aclarar que se trataba de un servicio único que, eventualmente, podría tener posteriormente otro servicio con el mismo psicólogo, o que se podrían buscar otros servicios cuando fuera necesario, facilitado por el psicólogo del contacto inicial.

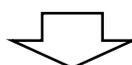
También fue necesario aclarar que se trataba de un servicio familiar en el que se esperaba la presencia de todos los involucrados. Algunos padres buscaron cuidados para sus hijos y pensaron que solo ellos estarían presentes. También hubo una fase en la que varios adolescentes hicieron el contacto inicial, creyendo que el servicio era individual. También fue necesario certificar la disponibilidad de tiempos comunes entre todos los familiares y psicólogos, así como qué recursos de video (solicitados para asistencia) fueron los preferidos por ellos, como WhatsApp, Skype, Zoom, Hangouts, Facetime, entre otros. Una de las psicólogas del proyecto se encargó del contacto inicial y para explicar el funcionamiento, resolver dudas y realizar la acogida inicial. Este contacto resultó sumamente importante por ser realizado por un psicólogo del grupo y no solo de forma administrativa. En este contacto, esta psicóloga indicó a los interesados el nombre del profesional encargado de la atención, además de explicar la duración de ochenta minutos, así como la necesidad de acceso a

nombres completos y documentos. Desde mayo de 2020, cuando comenzaron las llamadas, hasta finales de agosto de 2020, se realizaron 26 llamadas. (Ver la figura a continuación).

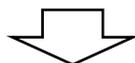
TOTAL DE ATENCIONES	
ATENCIONES UNICAS 20	ATENCIONES DE 2 ENCUENTROS 5



DURACIÓN DE LAS ATENCIONES (DE LAS 20 ATENCIONES)		
>80 min 12	80 min 5	>80 min 5



PARTICIPACIÓN EN LAS ATENCIONES						
PADRES E HIJOS 2	UNO DE LOS PROGENITORES		UNO DE LOS PROGENITORES Y UN HIJO 8	SÓLO CON LOS PADRES 4	INDIVIDUAL 6	
	SÓLO PADRE 0	SÓLO MADRE 1				



RECURSOS UTILIZADOS					
VIDEO LLAMADA WHATSAPP 19	LLAMADA DE VOZ WHATSAPP 1	VIDEO LLAMADA GOOGLE MEET 1	VIDEO LLAMADA HANGOUTS 1	VIDEO LLAMADA SKYPE 3	LLAMADA TELEFONICA 1

Como se puede apreciar en esta figura, a diferencia de lo propuesto, algunas consultas se realizaron de manera individual, donde, en ocasiones, solo aparecía un familiar, señalando que deseaba asistir por motivos familiares; como, por ejemplo, una madre preocupada por el duelo, ya que había perdido a su madre y temía que este hecho le impidiera cuidar a sus hijos. En otras ocasiones, tras una única visita, un familiar solicitaba una segunda reunión individual, que luego era acogida por el psicólogo.

Algunas personas también buscaron el proyecto, incluso sabiendo o sin darse cuenta de que estaba dirigido a familias y, cuando se aclararon, reclutaron a un familiar para estar juntos en la sesión. La justificación, para no haber sido negada dicha asistencia, en cuanto a la propuesta familiar, se fundamenta en la perspectiva de la guardia psicológica que indica acoger el surgimiento de lo vivido, además de que estos individuos demostraron que también querían abordar temas familiares.

Se realizaron algunas atenciones, a través de audios y mensajes escritos, diferentes al video solicitado. Estas visitas se realizaron de esta forma, principalmente por dificultades de conexión a internet o del dispositivo utilizado por la persona atendida, quien sin embargo mostró un gran interés en el momento de compartir. De esta forma, los psicólogos involucrados en tales consultas se encontraron experimentando, aún más radicalmente, dos de las características de la guardia psicológica, que son la flexibilidad y la disponibilidad hacia lo desconocido (Tassinari & Durange, 2019). En una de las consultas, la persona atendida también solicitó ser escuchada por audios enviados (asincrónicamente) por WhatsApp, ya que se sentía más cómodo de esa manera, ya que tenía muchos familiares cercanos a él en el ambiente del hogar en ese momento.

Solo al final de las atenciones fue posible decir qué miembros de la familia estaban presentes. En el contacto inicial se les informó que se trataba de atenciones familiares. En ocasiones, al comentar las dificultades emocionales con los niños y mostrar el deseo de que fueran los únicos atendidos, el psicólogo les comentaba el beneficio de estar juntos padres e hijos. Sin embargo, nada aseguró que este arreglo ocurriera durante la atención. Solo el profesional pudo decir y, solo al final, qué miembros de la familia estaban presentes. En muchas visitas, los familiares iban y venían, o eran "invitados" a acercarse a quienes estaban siendo atendidos.

Una madre, desde el contacto inicial, pensó que eran sus hijos los que necesitaban cuidados y dejó, inicialmente, a uno de los niños solo en el video con la terapeuta, habiendo sido invitada a retomar los cuidados cuando la vieron de cerca. Esa misma persona terminó, acompañada de su hijo mayor, reflexionando sobre la relación entre ellos. En otras ocasiones, notablemente, cuando los niños estaban presentes, el celular pasaba de mano en mano y caminaban por la casa.

Así, con toda la reconfiguración del setting terapéutico que se produjo en la atención en línea y también a una diferencia aún mayor cuando la atención se brinda con familiares que se encuentran en sus propios domicilios. Aunque los psicólogos también estuvieron en sus casas, la percepción es que ingresaron a los hogares de las personas atendidas, incluso de manera más amplia que en las citas individuales en línea, ya que comenzaron a compartir, de la manera más respetuosa posible, el entorno doméstico.

En innumerables ocasiones, la experiencia fue entrar en casas que se sentían muy bien preparadas para el cuidado. La familia había construido el escenario a su manera. Algunos se sentaron en un solo sofá con su teléfono celular lo suficientemente lejos para ser vistos; otras familias se encargaron de reflejar la pantalla del dispositivo en la televisión, para que se vean mejor en el video; otros eligieron lugares reservados, incluso si estaban sentados en camas donde otras personas estaban paradas junto a ellos.

También cabe destacar la presencia de animales domésticos en este entorno reconfigurado. A menudo, intervenían de forma espontánea (un niño decía que el perro estaba allí "también hablando con nosotras") o eran traídos al final de la atención para el momento de despedida. La percepción fue que la presencia de los animales, en algunas visitas, servía, por ejemplo, como un momento necesario de pausa, siendo entonces considerados agentes facilitadores. La radicalidad de la guardia psicológica (Tassinari & Durange, 2012) configuró una atención a las familias que se dirigió en cada momento de atención a los miembros que estaban presentes, con el fin de brindarles un espacio de escucha mutua.

Del relato de las profesionales participantes sobre la comprensión de la experiencia, en cada una de las atenciones, se puede destacar que se desarrollaron en un espacio/tiempo cuyos consultantes pudieron sentirse escuchados, pero, sobre todo, tuvieron la oportunidad de escucharse entre sí. Diferente a lo habitual, pudiendo así ampliar la comprensión de sus vivencias y reflexionar sobre nuevas posibilidades de relación. Pudieron reconocerse en sus roles dentro de las familias, identificando límites y generando nuevas posibilidades de interacción. En algunos casos, también se presentaron problemas relacionados con la pandemia de Covid-19. En algunas ocasiones, sirvieron para ayudar a elaborar el duelo vivido en la familia. En otras ocasiones, sirvieron como espacio de reflexión sobre su propia muerte, que, de ocurrir, se traduciría en una nueva y preocupante configuración de sus familias: "si

yo muero, ¿quién cuidará de mis hijos? ¿Cómo serán cuidados mis hijos por parientes que piensan tan diferente a mí?”.

Se cree que los estudios de seguimiento con las familias atendidas pueden demostrar si se confirman las percepciones de los psicólogos, así como también pueden indicar pistas sobre cómo mejorar la atención. Sin embargo, la experiencia demuestra que no hay forma de descartar los beneficios de una práctica con numerosas posibilidades que se relacionan con lo que aboga el concepto de clínica ampliada.

Bajo el paraguas de la idea de clínica ampliada (tanto en medicina como en psicología), se considera y trabaja el potencial de los individuos para ir más allá de la necesidad de resolver, avanzando hacia el desarrollo de la autonomía, el protagonismo y el autocuidado, en una relación conjunta de compromiso con uno mismo, con los demás y con el entorno en el que viven (Ribeiro & Goto, 2012; Tassinari, 2012; Amorim, Andrade & Castelo Branco, 2015). Así, desde la perspectiva de las atenciones familiares, el quehacer está orientado a las relaciones, siempre con una invitación a pensar en los temas que se atienden dentro de esta relación con los actores involucrados. En este sentido, se coincide con Campos, Figueiredo, Pereira Júnior & Castro (2014, p. 991):

Una clínica ampliada y compartida se basa en escuchar y reconocer el conocimiento, el deseo y el interés de las personas, cuestionándolas sobre los significados de lo que están viviendo. Es una práctica menos prescriptiva y más negociada, que no ignora los avances tecnológicos, ni la importancia de la calificación técnica y las recomendaciones basadas en evidencia. Pero también asume que las enfermedades y los riesgos, a pesar de patrones y regularidades, están influenciados por factores culturales y socioeconómicos, y en última instancia, se materializan en sujetos concretos. Por lo tanto, tanto la prevención como la terapéutica deben partir de la evidencia y la evaluación de riesgos para negociar con las personas en términos de reducción de daños: ¿qué es posible en este caso, para este paciente, en este contexto? El ejercicio de la clínica ampliada y compartida presupone la existencia de espacios colectivos, en los que los profesionales, en equipo, puedan ejercer su capacidad de análisis e intervenir juntos, reflexionando sobre los efectos de sus prácticas, sobre lo que es entra en la relación entre el equipo y entre el equipo y los usuarios, deliberando colectivamente sobre ello.

## **LA EXPERIENCIA VIVIDA DE LAS PSICOLOGAS EN LA CREACIÓN Y EJECUCIÓN DE ESTE PROYECTO**

La construcción, gestión, comprensión de lo logrado, la aceptación de las angustias y vivencias vividas en este proyecto, incluida la supervisión de las atenciones, ocurren en reuniones que se realizan solo en línea con la presencia de todo el grupo de profesionales, que incluye nueve psicólogas, desde el principio, residentes en cuatro estados brasileños, se reúnen en reuniones de dos horas a través de la aplicación Zoom.

La mayoría de las reuniones cuentan con la participación de todos y las decisiones son conjuntas. Los integrantes del grupo, además de las reuniones, también cuentan con un grupo de WhatsApp donde intercambian experiencias y apoyo inmediato. El otro recurso, también utilizado en línea, es una carpeta de archivos en la nube, donde se accede al material escrito sobre el proyecto.

Dicho material se integra a partir de los diferentes registros de asistencia, agregados por Versiones de Sentido (VS), así como el uso de VS sobre la experiencia vivida en la reunión del grupo. Las versiones de sentido son designadas por su creador como:

Un relato libre, que no pretende ser un registro objetivo de lo sucedido, sino más bien una reacción viva a ello, escrita o hablada inmediatamente después de que sucedió, es como la primera palabra. Consiste en un discurso expresivo de la experiencia inmediata de su autor, ante un encuentro recién concluido (Amatuzzi, 2008, p. 76).

A partir de las VS escritas, desde un principio se pudo esbozar un análisis rápido de carácter fenomenológico. Tal análisis, que busca delinear las unidades de significado de los textos de las VS, y así producir una síntesis de la experiencia vivida, permitiendo describir el significado que tiene este grupo para estas psicólogas.

Un espacio donde aprendés a servir a las familias, aprendés la diferencia entre este y el cuidado individual. Un espacio que se siente como auténtico y digno de confianza en el que es posible estar presente, incluso cuando no está tan presente, cuando no hay suficiente energía o conexión a internet para permanecer allí. Las pocas condiciones parecen suplantadas, porque las experiencias parecen significativas y ricas, hasta el punto de entristecerse por el cambio en la frecuencia de este grupo de supervisión de semanal a quincenal. Se trata de experiencias definidas como de acuerdo con Rogers:

"Me siento más feliz simplemente por ser yo mismo y dejar que los demás sean ellos mismos".

La experiencia vivida por las constructoras de este proyecto, quienes, al estar de acuerdo con sus normas, demostraron ser aventureras; simultáneamente, denota que nunca fue perdido el sentido de responsabilidad. Si la guardia psicológica ya exige una dosis de valentía ante lo desconocido, en este contexto, esta dosis fue aún mayor, ya que fue la primera guardia psicológica con familias realizado en línea. Con muchas novedades, fue un momento en el que la mayoría de ellas hablaba de una enfermedad, de un riesgo y la muerte. La respuesta del grupo, en palabras de sus creadores aquí recortadas y resumidas, fue el riesgo de una nueva práctica profesional, un riesgo de propiciar nuevas reflexiones sobre el entorno familiar y un riesgo de generar nuevas reflexiones personales:

Vivíamos el inicio de una pandemia. Experimentar una batalla y un dolor desconocido para el mundo. En esos dos primeros meses, después de las muertes y sentir que los conocimientos y las experiencias del duelo estaban cambiando drásticamente, fue una angustia para mí. Fue entonces cuando surgió la invitación para el proyecto. Escuchando familias nace, entonces, de la fuerza de nueve mujeres en medio de una pandemia. Nació para contribuir a la actualización que era necesaria para la psicología en este contexto de cambios bruscos. Ninguna de nosotras volvería a ser la misma, y la angustia de lo desconocido se sentía, pero tomarse de la mano simbólicamente para estas mujeres de diferentes estados y experiencias, en el momento en que el contacto se convirtió en riesgo, contribuyó a que mi esperanza se actualizara también. En tiempos no sólo de la fatalidad de la pandemia, sino también de un Brasil sombrío, la propuesta de este proyecto, que aún no tenía nombre -porque fue decidido por el grupo-, consideraba esta realidad desigual.

Empecé a vivir el proyecto "Escuchando familias", "pisando este suelo lentamente", con la inseguridad de lo nuevo. El contacto online con familias de diferentes regiones y configuraciones fue bastante desafiante, ya que esta modalidad, si bien no nos acerca físicamente al cliente, nos acerca significativamente de varias otras formas, como, por ejemplo, entrar a la casa y a los espacios íntimos en los que vive la gente. Fue un desafío a mi propia disponibilidad, en relación con lo nuevo, ante los pensamientos de que "no estoy listo". Sin embargo, lo cierto es que nadie estaba preparado y los psicólogos,

como categoría, nos sentimos instigados a ponernos a disposición para contribuir al cuidado de la población durante este período específico de la pandemia.

Yo podría hablar de las diferentes estrategias, de mi preparación antes de atender, o tal vez de mi búsqueda por más claridad sobre mi rol en la atención: ¿Qué me mueve en mi disponibilidad? Quizás podría compartir detalles de mi proceso de creer menos en ayudar y cada vez más en ofrecer una presencia que acompañe la experiencia. Considerando tres condiciones - imprevisibilidad, encuadre y diferentes ambientes - que sustentan el encuentro, creo que estamos desarrollando un profundo cambio sensorial en la escucha. Si ya no compartimos los ruidos (que ahora evitamos, por cierto), los olores, lo que vemos, la tridimensionalidad del espacio ... entonces el encuentro será vivido y ocupado por otros caminos. Como ciego que desarrolla la audición y un sentido extrasensorial del espacio, quién sabe, tal vez desarrollemos, aún más, un camino más allá de lo sensorial para percibirnos, expresarnos y escucharnos. En este espacio online de disponibilidad y encuentro, los abrazos y las miradas han trascendido lo vivido y lo sentido, yendo más allá de los estados brasileños. Siento que este proyecto contribuye no solo a mi crecimiento profesional y personal, sino principalmente a mi crecimiento relacional y verdaderamente empático con los demás. En este espacio, la acogida no es solo para familias que atraviesan dificultades emocionales, sino que también se nos ofrece escuchar y acoger, que estamos disponibles para estar juntos en un momento lleno de inseguridad, incertidumbre y miedo.

John Wood, en el prefacio del libro *Plantão Psicológico: Novos Horizontes*, prevé, para el futuro: “Si es posible ser inmune y no estar restringido por dogmas y modas filosóficas, [esto] puede continuar desarrollándose efectivamente de acuerdo con necesidades de la población de ese tiempo y lugar” (2012, p. 11). Si Wood estuviera vivo, vería su predicción realizada en una propuesta que rápidamente se alineó con su tiempo y lugar: escuchar a las familias a la luz del enfoque centrado en la persona: guardia psicológica en línea en tiempos de pandemia.

## **CONSIDERACIONES FINALES**

La experiencia aquí reportada trae consigo toda una serie de novedades. Abordó a las

familias a la luz del ECP, tarea que, en general, no es tan nueva, pero que, en esta perspectiva, se basó en nuevas perspectivas sobre el quehacer psicológico en este grupo. Abordó atenciones en línea que tampoco se traducen, en general, como novedad, pero que se ha tornado nuevo en su necesaria exclusividad en este momento pandémico. Abordó la guardia psicológica, que tampoco es nuevo en la realidad brasileña, salvo por su actuación en línea. Así, la experiencia relatada abordó un hecho inédito: atender a las familias con modalidad de guardia psicológica, y en línea, en un momento nunca vivido, de necesario aislamiento social con respecto a la pandemia. Las prácticas de apertura es una tarea que lleva la energía de lo nuevo, al mismo tiempo, en el sentido de que proporciona espacio para errores en el tránsito de un camino desconocido.

La mejora de esta experiencia se producirá en la práctica diaria. Sí, esta práctica continuará. Su origen fue la pandemia, pero su destino no es el fin con el eventual fin de la enfermedad. Pocas atenciones estuvieron motivadas por el momento sanitario. Las relaciones familiares y el estrés que provocan no se resuelven con las vacunas. Sin embargo, la mejora de este tipo de guardia psicológica puede y debe ser también el resultado de un camino científico que busca conocer esta experiencia por parte de quienes han sido asistidos. Así, se señala que se puede decir mucho más, si podemos dar respuesta a las preguntas, que al final surgen: a) ¿Cómo fue la experiencia de las personas atendidas? b) ¿Qué reflexiones aportaron estas atenciones? c) ¿Estas personas notaron cambios en sus relaciones? d) ¿Cuáles serán las condiciones para expandir una cultura de atención psicológica familiar en la realidad brasileña, ya que no hay tanto conocimiento sobre esta terapia? e) ¿los psicólogos que trabajan aquí han mejorado sus habilidades? ¿en qué direcciones? f) ¿Qué nuevos ángulos de este proyecto podemos explorar y / o investigar? Esperemos por más y nuevas preguntas.

### REFERENCIAS.

- Agência Brasil. (2020). Recuperado de <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2020-06/casos-de-feminicidio-crescem-22-em-12-estados-durante-pandemia>
- Alves, V. L. (2002). Psicoterapia Conjugal na Abordagem Centrada na Pessoa: Panorama e Reflexões. A Pessoa como Centro. *Revista de Estudos Rogerianos*, 9/10, p. 33-43.

- Alves, V. L. (2009). As Práticas de Psicoterapia Conjugal e Familiar na Abordagem Centrada na Pessoa: ¿Uma Educação para a Conjugalidade? Conceituações e Reflexões. In Klockner, F. (org.) *Abordagem Centrada na Pessoa: uma visão da psicologia humanista em diferentes contextos*. (pp. 51-73). Londrina, PR: UNIFIL.
- Alves, V.L. (2010). Psicoterapia familiar e conjugal na ACP: A abordagem do grupo familiar nas suas diferentes apresentações. In Bacellar, A. (org.) *A Psicologia Humanista na Prática: Reflexões sobre a prática da abordagem centrada na pessoa no contexto brasileiro*. (pp. 253-263). Florianópolis, SC: UNISUL.
- Amatuzzi, M. M. (2008). *Por uma Psicologia Humana*. Campinas, SP: Alínea.
- Amorim, F. B. T., Andrade, A. B. de, & Castelo Branco, P. C. Plantão psicológico como estratégia de clínica ampliada na atenção básica em saúde. *Contextos Clínicos*, 8 (2), p. 141-152.
- Ariès, P. (1981). *História Social da Criança e da Família*. Rio de Janeiro: Guanabara.
- Braga, T. B. (2014). *Atenção Psicológica e Cenários Sociais*. Curitiba, PR: Juruá.
- Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação. (2020). CETIC. Recuperado de <https://cetic.br/pesquisa/domicilios/indicadores/>
- Campos, G., Figueiredo, M., Pereira Júnior, N., & Castro, C. Pereira de. (2014). A aplicação da metodologia Paideia no apoio institucional, no apoio matricial e na clínica ampliada. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 18(Supl. 1), 983-995.
- De la Barra, T. Y., & Macedo, R. M. (2017). *Plantão psicológico com famílias*. Curitiba, PR: Appris.
- Gaylin, N. (2001). *Family, Self and Psychotherapy: A Person-Centered Perspective*, Ross-on-Wye: PCCS Books.
- Gobbi, S. L., Missel, S. T., Justo, H., & Holanda, A. (2005). *Vocabulário e Noções Básicas da Abordagem Centrada na Pessoa*. São Paulo: Vetor.
- Mahfoud, M., Drummond, D., Brandão, J., Wood, J., Rosenthal, R., Silva, R., ... Jr. Cautella, W. (Orgs.) (2012). *Plantão Psicológico: Novos Horizontes*. São Paulo, SP: Companhia Ilimitada.
- Moreira, V. (2010). Revisitando as fases da abordagem centrada na pessoa. *Estudos de psicologia- Campina*, 27(4), p. 537-544

- Ribeiro, M. E., & Goto, T. A. (2012). Psicologia no sistema único de assistência social: uma experiência de clínica ampliada e intervenção em crise. *Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia*, 5(1), p. 22-34.
- Rogers, C. R. (1983). *Um jeito de ser*. São Paulo: EPU.
- Rogers, C. R. (2009). *Tornar-se pessoa*. São Paulo: Martins Fontes.
- Stacey, J. (1992). Backward toward the Postmodern Family: Reflections on Gender, Kinship, and Class in the Silicon Valley. In Thorne, B. & Yalom, M. *Rethinking the Family*. Boston: Northeastern University Press.
- Tassinari, M., & Durange, W. (2019). *Plantão e a clínica da urgência psicológica*. Curitiba, PR: CRV
- Tassinari, M. A. Desdobramentos clínicos das propostas humanistas em processos de promoção de saúde. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, Rio de Janeiro, 12 (3), p. 911-923, 2012.
- Tassinari, M., & Durange, W. (2012). Plantão Psicológico: O florescimento da Psicologia Pós-moderna - O Drama de uma Transmutação. *Revista Enfoque Humanístico*, 1(1), 1-20.
- Wood, J. (2012). Prefácio. In Mahfoud, M., Drummond, D., Brandão, J., Wood, J., Rosenthal, R., Silva, R., ... Jr. Cautella, W. (Orgs.) (2012). *Plantão Psicológico: Novos Horizontes*. São Paulo, SP: Companhia Ilimitada.