

XIV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXIX Jornadas de Investigación. XVIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. IV Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. IV Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2022.

Experiencia de un voluntariado de chat en línea: manifestaciones de la angustia e intervenciones posibles.

Burgos, Lorena de los Ángeles.

Cita:

Burgos, Lorena de los Ángeles (2022). *Experiencia de un voluntariado de chat en línea: manifestaciones de la angustia e intervenciones posibles*. XIV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXIX Jornadas de Investigación. XVIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. IV Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. IV Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-084/957>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eoq6/URy>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

EXPERIENCIA DE UN VOLUNTARIADO DE CHAT EN LÍNEA: MANIFESTACIONES DE LA ANGUSTIA E INTERVENCIONES POSIBLES

Burgos, Lorena de los Ángeles

Universidad Nacional de Tucumán. Facultad de Psicología. San Miguel de Tucumán, Argentina.

RESUMEN

La situación de incertidumbre producida por la pandemia dejó a algunos sujetos sin referencias, sin palabras, pasando a expresar lo que les pasa a través del cuerpo (ataques de pánico, asfixia...). Otros encuentran las referencias en situaciones anteriores que vivenciaron como similares a estas y reeditan duelos, pérdidas, problemas en el trabajo, familiares, económicos, cuestiones que quizás hoy lo convocan a preguntarse por eso que pasó. La propuesta a la palabra, a poder nombrar aquello que pasa para intentar tramitarlo con los recursos que el sujeto posea, es un poco la apuesta de este proyecto. Surge entonces la posibilidad de pensar a la pandemia como una oportunidad, ¿de qué? de hablar de aquello que angustia. La experiencia de estas consultas virtuales dieron cuenta, sobre todo, de las posibilidades que puede brindar una herramienta virtual al servicio de la contención y apoyo psicológico. También permitió reflexionar acerca de los tiempos personales y lógicos que transcurrieron hasta poder llegar a una terapia. Por lo que esta plataforma podría haber servido mientras tanto como una forma de acotar y paliar la angustia, ansiedad, duelos y diferentes conflictivas con las que resulta difícil arreglárselas solo.

Palabras clave

Escucha - Palabra - Angustia - Pandemia

ABSTRACT

EXPERIENCE OF AN ONLINE CHAT VOLUNTEER: MANIFESTATIONS OF DISTRESS AND POSSIBLE INTERVENTIONS

The situation of uncertainty produced by the pandemic left some subjects without references, without words, going on to express what happens to them through their bodies (panic attacks, suffocation...). Others find references in previous situations that they experienced as similar to these and reissue duels, losses, problems at work, family, economic, issues that perhaps today call them to wonder why it happened. The proposal to the word, to be able to name what happens to try to process it with the resources that the subject possesses, is a bit of the bet of this project. The possibility then arises of thinking of the pandemic as an opportunity, of what? to talk about what distresses. The experience of these virtual consultations revealed, above all, the possibilities that a virtual tool can offer at the service of containment and

psychological support. It also made it possible to reflect on the personal and logical times that elapsed until being able to reach therapy. So this platform could have served in the meantime as a way to limit and alleviate the anguish, anxiety, duels and different conflicts with which it is difficult to cope alone.

Keywords

Listen - Word - Distress - Pandemic

Introducción

El presente trabajo tiene por objetivo transmitir algunas reflexiones a partir de la experiencia como voluntaria y los conocimientos obtenidos en base a una lectura, principalmente psicoanalítica, de las consultas recibidas en la plataforma de chat "Calma en este Momento".

Este servicio consistía en un dispositivo de chat en línea confidencial y gratuito destinado a personas mayores de 18 años. Estuvo orientado a brindar acompañamiento, escucha y asesoramiento sobre las inquietudes, malestares y padecimientos que surgieron en el contexto de pandemia. A su vez, el servicio se encontraba enmarcado en las actividades desarrolladas por el grupo de estudios ANCORA, conformado por docentes e investigadores de nuestra facultad

Fue pensado y elaborado por miembros de la Facultad de Psicología de la UNT, Universidad Federal de Juiz de Fora (UFJF), Universidad Federal de Viçosa (UFV), Universidad Católica de Petrópolis (UCP) y la Universidad Salgado de Oliveira (UNIVERSO). También se esbozarán algunas puntuaciones que den cuenta de las posibilidades, limitaciones y obstáculos que se presentaron en las intervenciones por chat considerando además que se trató de una primera atención psicológica de emergencia que podía resolverse en un único contacto o propiciar una derivación y un futuro inicio de terapia.

Desarrollo

Mi experiencia se llevó a cabo durante los meses de mayo hasta diciembre del año 2020. La atención del servicio estaba propuesta como un único contacto, entendiéndose por esto que constaba de una parte de recepción, contención, cierre, y en el caso de ser necesario una sugerencia de servicio especializado. Sin embargo, la persona podía acceder cuantas veces quisiera.

Consistía en una comunicación, de manera escrita, en la cual quien acudía podía expresarse sobre los malestares e inquietudes que sintieron en el transcurso del aislamiento y distanciamiento social debido a la situación de pandemia. En este servicio la consulta llegaba a través de una notificación vía mensaje, en la cual el voluntario que estaba en turno tomaba el pedido abriendo la notificación.

En principio nos presentábamos y luego invitábamos a hablar acerca de lo que le acontece en ese momento al consultante. El trabajo era en conjunto a la persona que se comunicaba para poder brindar un espacio de escucha, y trabajar sobre los recursos a los que podían apelar, o colaborar con la visibilización de aquellos con los que contaban para hacer frente a situaciones inesperadas.

De acuerdo a diversas consultas obtenidas en el servicio de chat, se observaban ciertos fenómenos en relación a la angustia manifestada en el cuerpo. Al presentarse de manera imprevista, hay cierta imposibilidad de nombrar eso que sucede, cierta capacidad del psiquismo se encontraba limitada para llevar a cabo dicha operación, no se lograba describirlo, solo se sentía. Paralelamente a ello, el mundo en que vivíamos se presentaba como incierto y amenazante ante un virus desconocido. No hay certezas ante el futuro, esto descolocaba y movía las estructuras de todo sujeto.

En las consultas los usuarios manifestaron sentir síntomas que se asemejaban a los correspondientes al COVID-19, cómo palpitaciones, falta de aire, golpeteo del corazón, dificultades para respirar, temblor, vértigo, taquicardia, entre otros. Estos síntomas eran un modo de salida y de manifestación de la angustia que aparecía desbordante; de esta manera se le podía poner un nombre, una cara a aquello que (le) sucedía, por lo tanto la persona se presentaba diciendo que tenía algunos de estos malestares, los cuales resultaban, en mayor medida, un modo de expresión de la angustia propia del contexto de pandemia y otras causas/situaciones asociadas a la vida personal.

Aparecía el miedo constante, que imposibilitaba y paralizaba a las personas: el miedo de contraer el virus, la incertidumbre por el futuro, etc., agravando la situación de encierro y reforzando aún más la somatización y el impacto en cada cuerpo.

M se comunicó habiendo ya hecho una consulta fuera de horario para pedir ayuda por el vértigo que sufre hace 4 meses, describiéndolo como incapacitante e inhabilitante. La primera intervención que se realizó en ese momento fue ubicarla en su historia, historizar para saber ¿Qué de esto, se relacionaba a la situación de la pandemia? y los efectos que ésta tuvo. Refirió ya haberlo sufrido antes pero percibió un aumento de intensidad del mismo desde que comenzó el aislamiento. Ellx mismx termina vinculándolo con su ansiedad, “pensé que tal vez mi ansiedad me estaba jugando mala pasada y trasponiendo en mi cuerpo el síntoma que tengo” relata. A continuación comentaba que “le da muchas vueltas a lo mismo” a sus problemas y a los de los demás, lo que nos llevó a pensar, en supervisión,

en ese significativo y en la manera en la que ellx podía pensar ese síntoma vinculado a su ansiedad, como ellx los conecta. Dentro de esos pensamientos que daban vueltas, estaban los de fracaso, hablaba de ellos; asimismo también se trabajó sobre sus experiencias de logros. Pero ellx retomó a los fracasos, a las dificultades que tenía en controlar su carácter y el efecto que tenía en su familia que continuamente se lo remarcaran. Frente a las limitaciones en el tiempo de la intervención y ante la extensión de este tiempo, se terminó concluyendo que a lo largo de la conversación comentó de muchos recursos con los que contaba, de la importancia de hacer foco en ellos y de la importancia de vincular la ansiedad al síntoma del vértigo; confiando en los efectos terapéuticos que tiene poder encontrar una ligadura al síntoma. Pensar la relación del vértigo y la idea de “darle vueltas” ya nos decía algo.

P se comunicó al servicio y como motivo de consulta sostuvo “no poder respirar, sentirse ahogadx”. Como primera intervención se intenta poder ligar esta manifestación física con algo de aquello que le pasa a lx consultante. P puede llegar a decir que cree que es bisexual y que era un tema que no podía hablar con sus padres, especialmente con su padre porque estaba en absoluto desacuerdo con estos temas. Sin embargo, con su mamá si podía hablar de ello aunque ellx insiste en que no es comprendidx. Al intentar indagar sobre esta cuestión que plantea, se interroga qué generaba en ellx y no en sus padres esto que contaba y también se abordó sobre el peso que tenían las palabras de su padre, P terminó por abandonar la conversación. Podría entonces pensarse que el peso del Otro en realidad tenía que ver con el propio peso que ellx le adjudicaba a su elección y lx pone afuera, en Otros pero también algo queda en ellx, podríamos pensarlo en términos de esta manifestación física de sentirse ahogadx, “presionadx”, presionadx tal vez por el propio peso de sus prejuicios, de la no aceptación por parte de ellx misma que no podía soportar y que lo proyectaba en otros.

Podríamos pensar como todas aquellas consultas que se vinculaban a lo que les pasaba por el cuerpo en otros momentos estaban veladas por la rutina y la cotidianeidad, por actividades que permitían depositar allí la energía psíquica. Dicha energía se volcaba y circulaba en las rutinas, trabajo, espacios de recreación, etc. Todo ello permitiendo pensar al aislamiento, de manera simbólica y literal, como un cierre de puertas y una vuelta de esa energía hacia el mismo sujeto, es allí donde podíamos encontrar las conocidas “psicosomatizaciones”.

En el servicio trabajábamos junto a lxs consultantes para poder rescatar los recursos con los que contaban para hacer frente a situaciones problemáticas o inesperadas como la pandemia, que trajo aparejada una “esperada angustia”. Surgió la idea de crear una nueva normalidad a la medida de cada unx, tratando de hacerle frente a los discursos universalizantes que tratan de imponer cómo pasar la cuarentena, cuánta gimnasia hacer, qué comprar, qué cocinar etc.

A su vez también me parece importante poder establecer la relación de la angustia y la negación. La angustia que aparecía (llamada angustia señal) es una respuesta del yo a la amenaza de una situación traumática, la cual implica un peligro, y éstos van cambiando de acuerdo al paso del tiempo; es decir que los peligros internos se modifican en las distintas etapas de la vida. Todo ello tiene un punto en común y es que se trata de una separación o pérdida del objeto de amor.

Cabe destacar en relación a la negación que se trata de un mecanismo de defensa. Este mecanismo tiene como fin proteger al sujeto del dolor, ante el impacto que tiene dimensionar determinadas situaciones, hechos o acciones particulares que generan malestar y angustia. Si se logra tomar conciencia de la situación, deviene la angustia antes mencionada.

Siguiendo a Freud, este mecanismo que aparece, da cuenta de ciertas conductas sociales de todo sujeto ante la amenaza que se presenta. En el servicio aparecieron manifestaciones de ciertos malestares de acuerdo a pérdidas relacionadas a planes de estudios, laborales, sentimentales, pero a la vez cubierta de ciertos estímulos que permitían (momentáneamente) cubrir dicha falta, dicha pérdida.

F se presenta en el servicio manifestando ansiedad y crisis de nervios que la llevaron a impulsos agresivos con la pareja. Comenta que está transitando su puerperio, y que estos impulsos y crisis también se deben a este estado actual. Mientras avanzó la atención, relató que estas crisis comenzaron de muy chico cuando sus padres discutían. Lxs responsabiliza de muchos de los problemas que tenía, pero sentía preocupación cuando estos conflictos se depositaban de lleno en la pareja. F tiene miedo de ellx mismx, ya que sentía que se autodestruía, se lastimaba, se golpeaba, "perdía el control". Al preguntarle en qué situaciones sentía que las cosas se le escapaban de control, cuenta que se daban cuando su pareja la celaba, cuando desconfiaba y se le acababa la paciencia, reaccionando de manera agresiva golpeándose a sí mismx y a le padre de su hijx, hasta el punto de agarrar del cuello a su esposx. Si bien intentó hablar con su pareja, F sentía que éstx se victimizaba y que estaba solx en todo esto, que no le podía contar a nadie lo que le sucedía. Se sentía mal con toda la situación pero a la vez manifestaba tristeza ya que lo único que F quería era construir una familia y darle la familia que ellx no tuvo a su hijx. La pareja le había planteado la posibilidad de separarse ya que no podían continuar de esa manera; a F le costaba esta decisión y no quería que su hijx crezca en una familia desunida. A su vez se introdujo la idea de que una decisión no era tomada de una vez y para siempre, sino que existía la posibilidad de replantear la situación, que las crisis no siempre tienen connotación negativa y que quizás sea bueno trabajar más en profundidad y sostenido en el tiempo aquellos malestares que comentaba; para no replicar con su hijx lo que F vivió con sus papás. Comentaba que había hecho terapia pero había dejado por problemas económicos, se le indicó que si desea retomarla hay servicios gratuitos a los que es

posible derivarla, accede.

En este pequeño recorte podemos observar como aquella situación traumática de la relación de sus padres, se encontraba latente y lo ponía de manifiesto replicándolo en su pareja actual. La idea de tener una familia unida, permite reflexionar ¿a qué costo? ¿qué hay allí en el trasfondo que no se está pudiendo ver? Las crisis de nervios que la llevan a eventos agresivos, enmascarados por su estado actual de puerperio, funcionaban como negación ante lo que realmente le causaba angustia y cuando comentaba que "pierde el control" permite observar cómo se experimentaba una vivencia de desvalimiento a causa de esta angustia no tramitada, ya que había una acumulación de deseos insatisfechos que resultaban de esta separación del objeto de amor. Por lo tanto descargar dicha angustia (o excitación dirá Freud) exige una alteración del mundo externo, necesitando de un auxilio ajeno...auxilio que se lee entre líneas en el "perder el control" en el sentirse que esta sola y que no puede contarle a nadie. Por lo tanto la amenaza de castración aparecía como un peligro pero también como una separación que inevitablemente se debía sufrir. Este servicio si bien brindaba una atención acotada en el tiempo, permitió poder desanudar aquellos entramados que conllevaron situaciones o hechos superficiales o actuales, y en realidad velaban algo más profundo del orden inconsciente.

Muchas de las consultas virtuales han terminado en una derivación a terapia, en la expresión del usuario de abrirse a la posibilidad de iniciar terapia o de aquellos que deseaban concretarlo pero que hasta ese momento no lo habían hecho. Por ello se rescataba la revalorización de la palabra en la tramitación de los conflictos subjetivos y particulares de cada sujeto y la importancia de un espacio de contención (independiente si el mismo sea virtual o presencial ya que a través de contestar, de leer, de ir pensando en aquello de lo que hablan los usuarios, se va mostrando la presencia) como vía que permitiría desplegar un discurso, de decir algo acerca de lo que pasa, de angustiarse e intentar ponerle palabras a esa angustia

La pandemia también expuso lo inevitable de hacer lazo social con otros, puesto de manifiesto en las nuevas formas de comunicarse, de contactarse, de estar cerca a través de las tecnologías, lo cual operaría como una forma de identificarse con un otro que tampoco tenía certezas ni referencias pero que permitieron tramitar la angustia de una forma colectiva a través de la circulación de la palabra y con un modo de presencialidad diferente, pero no por ello, menos importante. La posición del voluntario podría haber funcionado como ese Otro que tampoco tenía certezas ni referencias pero que con su escucha alojaba a quien llamaba.

· Al respecto se puede plantear que como sostiene Nasio: Es notable que desde la primera sesión el paciente atribuya cierto peso emocional (...). En la mayoría de los casos este silencio tiene un efecto calmante y benéfico. El paciente lo in-

terpreta preconscientemente como un signo de atención. Este silencio parece demandarle que hable libremente...” (Nasio, 2009, pag.23).

Se considera de gran importancia lo que plantea el autor respecto al silencio del analista. Si bien en este dispositivo no se trataba de un paciente ni de un tratamiento psicológico sino de una intervención breve y dirigida ante un consultante, el silencio del voluntario podría haber sido una señal de comenzar a considerar al otro y que le consultante comience a sentirse considerado.

Conclusiones

Es necesario plantear que todo lo señalado implica un trabajo de construcción, de reconstrucción de eso que se jugó en el momento de la conversación online y que al repensarlo algo del propio deseo del voluntario también se juega. Este trabajo no es sin otros, sin las supervisiones de lo trabajado y tiene indudablemente un valor agregado que lo dan los recursos y la especificidad que tiene la escucha de un psicólogo, lo cual permite realizar valiosos aportes al momento de escuchar el sufrimiento de otros durante situaciones de crisis

Pensar en un espacio de calma y contención como primera ayuda psicológica es pensarnos atravesados y atravesando un momento de mucho impacto en lo subjetivo. Gestar proyectos con otros y para otros es lo que encarna el carácter eminentemente social que tienen los sujetos. Este proyecto implicó un gran desafío y una apuesta de la que no había certezas pero sí firmeza y objetivos. Circular y adentrarnos al mundo de la palabra es adentrarnos a un universo de significantes, como dice Lacan “La vida posee solo un sentido poder jugársela y jugarse la vida tiene algo de apuesta”.

BIBLIOGRAFÍA

- Freud, S. (1915) “La transitoriedad” Obras completas. Buenos Aires. Editorial Biblioteca Nueva.
- Frisz, N. y Zorzin, N. (2020) “Propuesta de encuadre y posible derivación”. Material interno bibliográfico del Servicio de Extensión Calma en este Momento.
- Nahmod, G. (2020) “Clínica de la Incertidumbre. Reflexiones en tiempo de cuarentena” Revista digital Prospectivas en Psicología Volumen 4, Número 2. Universidad Kennedy
- Sotelo, I. (2020) “La urgencia en tiempos de coronavirus” Revista electrónica de la Facultad de Psicología Intersecciones Psi. Buenos Aires. Disponible en http://intersecciones.psi.uba.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=822:la-urgencia-en-tiempos-de-coronavirus&catid=9:perspectivas&Itemid=1
- Zanghellini, J. (2008) “Introducción a la clínica del campo lacaniano. La Plata: de la campana.” Capítulo 5: La consulta y los tiempos lógicos.