

Artículo de divulgación científica

*Consultorio Virtual de Trabajo Social de la Corporación Universitaria Rafael
Núñez: el rol transformador de los espacios digitales desde la perspectiva de la terapia
narrativa.*

*Virtual Office of Social Work of the Rafael Núñez University Corporation: the
transforming role of digital spaces from the perspectiva of narrative therapy.*

Víctor Mendoza Padilla¹

Deni Luz Beltrán Pájaro²

Resumen

El Consultorio Virtual de Trabajo Social (CVTS) se forja como un espacio de interacción desde el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) que responde a necesidades de atención psicosocial a estudiantes y egresados del programa de Trabajo Social de la Corporación Universitaria Rafael Núñez. Sobre las bases teóricas del mismo se conciben autores como Michael White y se revisa como la Terapia Narrativa con fines terapéuticos esboza ideas que permiten la aproximación a las múltiples interpretaciones que deben hacerse en la conjugación de ideas que llegan con cada atención en un espacio mediado por la virtualidad, y donde el proceso de atención no se da en el "face to face", sino en lo que el filósofo Alfred Korzybsky (1897-1950) denominó la relación entre el territorio y el mapa, que para el proceso llevado desde el caso del Consultorio Virtual se traduce en lo que pienso y lo que digo (o escribo), y es interpretado por quien actúa como receptor del mensaje.

Palabras clave: atención psicosocial, consultorio virtual, estudiantes, interacción, trabajo social.

¹ Trabajador Social, administrador de empresas (en formación) Universidad de Cartagena. Magister en Trabajo Social con énfasis en familia y redes sociales (Universidad Nacional de Colombia). Diplomado en Pedagogía (Unipanamericana). Docente-Orientador IETA, República de Colombia (Municipio de Arjona- Bolívar). Correo electrónico: victormendozapadilla@gmail.com

² Trabajadora Social. Universidad de Cartagena. Especialista en Convivencia y Conflicto Social (Universidad de Cartagena). Especialista en Gerencia del Talento Humano (Unitecnológica de Bolívar). Maestrante en Recursos Digitales Aplicados a la Educación. Universidad de Cartagena. Diplomado en Pedagogía Nuñista (Corporación Universitaria Rafael Núñez), Docente Corporación Universitaria Rafael Núñez. Correo electrónico: deni.beltran@curnvirtual.edu.co

Abstrac

The Virtual Office of Social Work (CVTS) is conceived as a space of interaction from the use of Information and Communication Technologies (ICTs) that responds to the needs of psychosocial attention to students and graduates of the Social Work program of the Rafael Núñez University Corporation. On the theoretical basis of the same conceive authors like Michael White and review how Narrative Therapy for therapeutic purposes outlines ideas that allow us to approach the multiple interpretations that we must do in the conjugation of ideas that arrive with each attention in a space mediated by the virtuality, and where the process of attention is not given in the "face to face", but in what the philosopher Alfred Korzybsky (1897-1950) called the relationship between the territory and the map, which in our case translates into what I think and what I say (or write), and is interpreted by whoever acts as a receiver of my message.

Keys words: psychosocial care, virtual office, students, interaction, social work.

Introducción

El Consultorio Virtual de Trabajo Social (CVTS) de la Corporación Universitaria Rafael Núñez (CURN) surge como producto de la Convocatoria Interna 05 de 2016, mediante resolución 33 de abril 26 de 2016, como parte del grupo de investigación Trabajo Social, Derechos Humanos y Desarrollo Sustentable, el cual es financiado con recursos de la Corporación en un periodo de máximo 14 meses, y a partir de la necesidad de construir una herramienta metodológica que permitiera el acompañamiento estudiantil para garantizar la calidad, permanencia y terminación exitosa del proceso académico de estudiantes. En este, se encuentran foros temáticos y salas privadas de apoyo psicosocial, espacio de investigaciones y prácticas de egresados, con el propósito de generar espacios interactivos que permitan vivir experiencias significativas de aprendizajes personales para facilitar su paso por la academia, y posterior espacio de construcción una vez terminada su vida universitaria.

La virtualidad como espacio de encuentro es un tema inexplorado en aproximaciones terapéuticas en la CURN, y desde Trabajo Social se hace la puesta en escena de debates epistémicos que conllevan a realizar aproximaciones a procesos de intervención de manera inicial con estudiantes del mismo programa, que buscan en un primer momento orientar y aproximarse a atención psicosocial, pero que dada las temáticas que se logran abordar se reorientan hasta llegar a debatir actualmente la necesidad de posesionarse como una herramienta de atención bajo un enfoque socio terapéutico suscitado en la posmodernidad.

En medio de los debates sobre orientaciones epistémicas se encuentran las conclusiones en los trabajos del Trabajador Social australiano Michael White, y el psicólogo estadounidense David Epston, en quienes se concibe la Terapia Narrativa como una experiencia de lo escrito y las interpretaciones de lo mismo, la no presencialidad del sujeto en el espacio físico junto al terapeuta, y la concepción de que el primer actuante en medio del proceso terapéutico es el otro y no el terapeuta (Trabajador Social en este caso).

Se piensa en un Consultorio Virtual como una innovación social porque se desconoce la creación de otros tipos de consultoría brindadas por los Trabajadores Sociales al interior de la CURN, donde exista la posibilidad de acercamiento entre personas desde la virtualidad como lo propone el uso de las nuevas tecnologías en la vida social; para crear la plataforma virtual se vincularon los programas de Trabajo Social y Tecnologías de Sistemas, este binomio desde lo transdisciplinar articula las ideas del diseño y los servicios ofertados por el espacio virtual.

Aproximándose a la Terapia narrativa.

El Consultorio Virtual de Trabajo Social de la CURN es una plataforma digital diseñada con diferentes espacios interactivos, estos espacios comprenden la inscripción, en este espacio el usuario suministra los datos que permiten la caracterización general de la población visitante; por otro lado se encuentran las interfaces de visión, misión y objetivos del consultorio, se explica igualmente con un video de bienvenida las ventajas de este servicio para la comunidad académica y aliados externos. También se encuentran espacios interactivos para consulta de textos para todas las áreas de conocimiento de los programas académicos en la corporación; asimismo los internautas pueden encontrar videos de autoayuda en las áreas motivacionales y psicopedagógicas, área de preguntas frecuentes, experiencias significativas de los estudiantes y egresados; ya en el plano individualizado de atención el estudiante o usuario que requiera el acompañamiento psicosocial puede acceder a las salas de atención privadas que de manera confidencial reciben la solicitud y se les programa por esa misma vía la atención; en este último espacio de atención existen 5 salas: tutorías académicas, fortalecimiento personal, fomento del emprendimiento, fortalecimiento familiar y fortalecimiento de parejas, que atienden las demandas de los usuarios dependiendo el caso.

Esta nueva forma interacción desde lo virtual genera grandes desafíos para los trabajadores sociales. Los postulados de Michael White (1948-2008) con relación a las formas de establecer contacto con los usuarios causaron controversia hace décadas, en tanto los procesos de intervención que se venían manejando hablaban de encuentros cara-cara con los clientes o usuarios (depende su postura epistémica para encontrar acepción en uno u otro término), y daban cuenta de un sin número de ideas en torno a la formas de comunicación, que estaban atravesadas por lo paralingüístico para lograr entender el comportamiento del sujeto, y los problemas que aquejaban al mismo.

Los códigos presentes en la comunicación debían ser interpretados en la distancia con la terapia narrativa de White, y poner en escena herramientas de intervención que se alejaban de los procesos tradicionales positivistas para descifrar el intrincado mundo de lo humano, que daba cuenta de narraciones que algunas veces conllevaban estructuras narrativas que pretenden “armonizar la complejidad de las disonancias de la vida utilizando para ello clichés como el del “y se casaron y fueron felices”. Pero, evidentemente, las historias de la vida están en continua gestación” (Freeman, Epston y Lobovits, 1997, p.398) y por ello se deconstruyen en lo cotidiano para emitir nuevas conceptualizaciones de la vida.

Comprender lo anterior es abarcar el estado de lo dicho por quién no se puede físicamente palpar, y mucho menos se tiene la posibilidad de dar una respuesta en lo inmediato y contextualizado del problema, no se cuenta con lo que se considera un espacio de contacto físico que permita descifrar con una mirada lo que intenta decir, y mucho menos lo que puedo deducir, pero si intuir frente a lo que me está indicando con el texto que no escucho pero si logro leer, cual es la problemática a solucionar, que siguiendo a K. Gergen (1991) sería la interpretación de un mundo de resultados.

En ese mundo de construcciones simbólicas de lo que puede ser la problemática constituida en la virtualidad, se encuentran como aproximaciones desde el Trabajo Social las cartas sistematizadas que White (1989) utilizaba con sus clientes, y que dieron paso a la constitución de la terapia narrativa, a partir de ello se observa que

White y Epston (1989) usan una gran variedad de documentos terapéuticos como instrumentos o técnicas con el fin de contribuir a fortalecer las historias alternativas que surgen en la terapia. Estos autores creen que la mayoría de los documentos escritos sobre los clientes, por ejemplo, expedientes y reportes psicológicos, contienen descripciones

negativas basadas en un lenguaje de déficit y patología. Sostienen que estos documentos pueden contribuir a fortalecer la historia dominante, cargada de problemas, que tiene efectos negativos sobre la identidad de las personas. Proponen entonces, que los terapeutas puedan ofrecer un contrapeso al escribir «contra-documentos» que ofrezcan descripciones diferentes de los clientes (López, 2011, p.136)

Son estas representaciones diferentes y diferenciales las que permiten en el Consultorio Virtual pensarse en un sujeto activo, co-constructor de soluciones. Se entiende que hay la necesidad de recrear al sujeto y no de patologizar la conducta en tanto se trata de un sistema abierto (no estructural) que pretende hallar derivaciones que demandan la resolución del conflicto en consulta; y que el rol a ejercer por quien apoya (desde el CVTS) es un papel secundario y de apoyo en medio de las narrativas que se susciten en los encuentros virtuales.

El lenguaje puesto en K. Gergen revisa los conceptos terapéuticos y su praxis, refiere con relación a ella que, *en la comunidad terapéutica, (...), encontramos una multitud de nuevas prácticas basadas en una concepción de la terapia como reconstrucción de significado. Las terapias narrativas son los ejemplos más obvios (Cfr. White y Epston, 1990; McLeod, 1997) (Gergen, 2007, p. 113)* lo que nos lleva a revisar los postulados frente a la utilidad de la interpretación de los universos simbólicos en la virtualidad, y con ello dejar sentado que las construcciones no son universales, y que como ya habíamos dicho se aproximan a Korzybsky en tanto mapas, que se deben recorrer a partir de los postulados epistémicos para intervenir, pero también para comprender lo que espera el usuario al momento de hacer uso del CVTS.

Con relación a este tópico de uso del consultorio es menester indicar que se han realizado un total de 33 asesorías virtuales a estudiantes, hallando problemáticas, que versan sobre problemas de aprendizaje, dificultad en relaciones familiares y manejo de relaciones afectivas entre otros.

Se debe tener en cuenta que la terapia narrativa incorpora como objetivos el énfasis en las *fortalezas de los consultantes*, es por ello que se establece un inventario de potencialidades de quienes hacen uso del consultorio virtual, dándose la oportunidad de redescubrirse como sujetos activos en la solución del conflicto.

En un segundo tópico se halla la *visión del consultante y terapeuta como socios*, para lo cual se le indica a quien hace uso del CVTS que el mismo es un espacio donde se le brinda el apoyo y que es una co-construcción de soluciones, en el cual se lideran acciones en la medida que él o ella estén dispuestos a ejecutarles, dada la imposibilidad de la virtualidad de interactuar desde el *face to face* terapéutico tradicional.

El tercer tópico propuesto por la terapia narrativa nos lleva a pensarnos en la *adaptación a una aproximación construccionista del significado*, que se devela en la medida que se abren los espacios de diálogo entre el consultante y el consultor (Trabajador Social) líder el CVTS quien desde el otro lado de la línea intenta en su realidad interpretar el mensaje, esperando haber recorrido el mapa mental según la instrucción dada en el mensaje, y buscando hacer un recorrido cartográfico mental adecuado, a fin de hallar en lo simbólico las ideas que permitan co-construir la solución al complejo universo propuesto por quien usa el consultorio.

Por último, la *atención centrada en la narrativa o la forma del relato del significado* será lo que le dé sentido a todo lo expuesto en el encuentro de lo virtual, que se interpreta desde el uso actual del concepto de redes sociales, y que toma distancia de las conceptualizaciones que en Trabajo Social encuentran su asidero en lo expuesto por Elina Dabas (1998; 2001) frente al tema; para recrear una nueva concepción epistémica disciplinar, que nos lleve a pensarnos igual que esta autora frente al tema en cuanto a que

En esta dirección se vienen desarrollando diversas estrategias, que confluyen en diagramas pensados como modalidades de cartografiar o mapear redes. En todas las situaciones, este mapeo implica una gestión de búsqueda de información para promover posibilidades de cambio en las condiciones de vida de la población que provee dicha información. Este cambio está orientado hacia la visibilización de recursos, optimización de la participación de los mismos, redefinición de problemas, entre otros (Dabas, 2001, p.5)

Y se devela con ello como el CVTS en tanto propuesta innovadora permite al estudiante en práctica innovar en su actuación profesional, con el fin de mejorar y perfeccionar las técnicas e instrumentos de recolección de la información que utilizan para poder tener un análisis desde otra perspectiva. De acuerdo con lo anterior, en este proyecto

se evidenciarán las distintas estrategias y metodologías utilizadas para desarrollar las acciones pertinentes y necesarias frente a las diferentes situaciones o problemáticas emergentes. (Guzmán, G. 2017, p.3)

Las necesidades que se develan en cada contacto desde la virtualidad permiten la transformación en doble vía, desde el acto de la comunicación humana que es capaz de persuadir sobre la base del aprendizaje, a este hecho de interpretar se suma la hermenéutica en el acto dialógico al momento de intervenir en lo que se concibe como un acto terapéutico ligado a la terapia breve.

Lo terapéutico en el CVTS

Comenzamos por decir que lo terapéutico en Trabajo Social se circunscribe para el presente texto en las bases epistémicas revisadas por Barbara Zapata (2012) con relación al hecho de que las crisis encuentran su asidero en fuentes externas al consultorio, en razón de ello al antes citada revela la importancia de los recursos personales y sociales -redes de apoyo social, recursos institucionales, organizaciones comunitarias- como factores que posibilitan la resolución de una situación crítica, argumentando que, por el carácter preventivo de la intervención en crisis, su escenario por excelencia es la comunidad y no el consultorio. (p.203)

Así el CVTS se muestra como una opción terapéutica al ser una herramienta que permite a sus usuarios encontrar en redes externas otras formas de apoyo, y vinculación con instancias no previstas en el ámbito de la terapia funcionalista.

Basto revisar los motivos de consulta y observar cómo dentro de los beneficios que se registran por el uso del consultorio se halla que el 56% de quienes optaron por acceder al mismo refieren móviles académicos por los diferentes materiales de estudio, entre tanto que el 22% de los usuarios refirió haber resuelto problemáticas sociofamiliares o personales a través de las herramientas virtuales allí aportadas. Un 11% manifestó que pudo encontrar respuesta a asuntos que se relacionaban con aspectos económicos que le permitieron mejorar su calidad de vida en el desarrollo de su proceso formativo en la CURN.

Los motivos por los cuales se llega al consultorio virtual son múltiples, sin embargo y a fin establecer las causas iniciales se logra establecer que las mismas responden a la Solución de Problemas Académicos (56%) como principal motivo de uso, seguido de Asuntos Personales con un guarismo correspondiente al 22%, entre tanto que aspectos Sociales y Económicos registran un 11% cada uno respectivamente.

Lo anterior permite develar que el uso del Consultorio Virtual con fines de apoyo a la labor académica puede estar atravesado por brindar estrategias pedagógicas, que favorezcan el accionar en los procesos de aprendizaje por parte de los consultantes, y de paso mejorar los índices de calidad educativa en los estudiantes al encontrar un aliado que brinde la posibilidad de facilitar herramientas que posibiliten la captación de conocimientos.

Con relación a la vinculación o registro en la plataforma del Consultorio Virtual de Trabajo Social, el 95% manifestó no haber tenido ninguna dificultad para diligenciar el formato de registro; y el 5% respondió que tuvo inconveniente con el usuario que había creado para ingresar, lo que si bien no es una situación de mejora inmediata, si debe observarse como parte del proceso de mejora continuo, en tanto se espera ampliar el uso de la experiencia hacia un mayor número de usuarios al interior de la CURN.

En cuanto a la categoría del uso de la plataforma del CVTS – CURN, en la pregunta ¿Cómo considera la navegación en la plataforma del CVTS? si se suman cada uno de los porcentajes obtenidos por la diversidad de respuestas, el 90% respondió que es buena la navegación por su comprensión y fácil manejo, y, el 10% manifestó que es bien, considerándose esta respuesta igual a la anterior.

Las respuestas que se obtuvieron con la pregunta ¿Cuáles de los siguientes espacios de la plataforma del CVTS ha visitado? Sumando cada respuesta el 36% utilizó los espacios de entretenimiento (juegos, videos); y, el 48% visitó los espacios de investigación (libros, preguntas frecuentes...), siendo este último el porcentaje más alto.

La plataforma del Consultorio Virtual brinda varios espacios de interacción, y dentro los más frecuentados están Preguntas Frecuentes (30%) donde los usuarios y las usuarias

encuentran un sinnúmero de respuestas a inquietudes de su día a día; este espacio sin duda se convierte en la primera de las opciones considerando que al no tener al momento una atención directa que posibilite la interacción en tiempo real con una persona que apoye, es la solución a problemas de manera inmediata para quienes acceden a la plataforma.

El poder apoyarse con videos motivacionales o de interés para el crecimiento y desarrollo personal registra un uso del 20%, lo que hace visible en uso la necesidad de fortalecer estos aspectos entre quienes utilizan el consultorio virtual, y en esa misma línea se puede tener como dato porcentual que el 15% usa recursos instalados en el Consultorio Virtual como lo son Juegos y Libros, dejando el guarismo restante a temas de consulta como Libros, Juegos entre otros.

Finalmente, las anotaciones, sugerencias y/o recomendaciones que manifestaron los estudiantes frente a la plataforma del CVTS en general; se obtuvo que el 54% manifestó sus felicitaciones por este proyecto innovador, un 34% dio sugerencias y recomendaciones referentes al diseño y funcionamiento de la plataforma, y por último, el 12% dio algunas sugerencias académicas.

Conclusiones

El CVTS se inscribe inicialmente como una apuesta por realizar aproximaciones a las problemáticas de los estudiantes; mediado por el uso de las TIC's, y con soporte teórico en la Terapia Narrativa expuesta por Michael White, evidencia en tanto experiencia que requiere procesos de ajustes y validarse con uso constante.

El Consultorio Virtual se convierte en un entorno innovador de atención a usuarios desde el Trabajo Social, dada la apuesta a nuevas miradas de las intervenciones sociales, lo cual implica mayores competencias desde lo teórico, metodológico y en el uso de las nuevas tecnologías digitales; asimismo, al dialogo verbal y no verbal ya de por si exigente en la intervención presencial con los individuos, ahora se le suman las dinámicas interactivas virtuales, que demandan la transmisión de valores, ética, empatía y confianza en el otro, en este sentido se hace necesario que el interlocutor experimente de la misma forma la presencia humana, - pese al escenario virtual - que la intermediación de espacio permita la humanización de la intervención, que el otro se sienta similar de acompañado a que la comunicación se proporcionara de manera presencial.

Dado el enfoque disciplinar de Trabajo Social en la CURN, se apunta a que los egresados posean una mirada holística en cuanto a los procesos que desarrollen, buscando propender en todo momento por innovar en las metodologías de actuación profesional, que permitan emancipar y empoderar a los sujetos de derecho. Por tal motivo, el estudiante en práctica del CVTS debe utilizar una metodología dinámica que permita su incidencia en el vínculo que se forma con los usuarios, y que le permiten hacer uso de herramientas metodológicas y conceptuales en los servicios de la plataforma virtual.

Al respecto conviene decir que el estudiante se encuentra inmerso en diferentes dinámicas sociales que tienen una incidencia en su desarrollo personal, y formativo, es decir, que este se encuentra enlazado a un tejido social complejo, permeado por diferentes fenómenos emergentes desde la modernidad, y sobre los cuales *se reconoce nuevamente el rol de mediador para el Trabajador Social, ya no como agentes de control sino como activador de la red del cliente* (Duque, 2013, Pág. 197) que le permite empoderarse de sus problemáticas. La mediación del trabajador social en este sentido con los usuarios trasciende lo individual, y amplía el radio de acompañamiento a los demás sistemas de apoyo institucionales e intersectoriales que permitan la atención integral del sujeto, de este modo, articula procesos misionales de la Corporación para forjar el bienestar de estudiantes y egresados en su vinculación con la universidad.

Referencias bibliográficas

- Dabas, E. (2001) Redes Sociales: Niveles de abordaje en la intervención y organización en red. Recuperado en agosto de 2018 de <http://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/71292/345905./www.insumisos>.
- Duque, A. V. (2013). Metodologías de intervención social. Palimpsestos de los modelos en Trabajo Social. Manizales: Epi-Logos.
- Freeman, j. Epston, D. y Lobovits. (1997). Terapia Narrativa para niños. Ed. Paidós. Buenos Aires- Argentina.
- Korzybski, A. (1958). Science and Sanity: An Introduction to NonAristotelian Systems and General Semantics. 4th Edition. Lakeville, Ed. International NonAristotelian Library.

- Gergen, K. (1991). *Terapia como construcción social*. Londres. Ed, S. McNamee.
- Gergen, K. (2007). *Construccionismo social. Aportes para el debate y la práctica*. Comp. Estrada, M. A. M y Diazgranados, F. S. Universidad de los Andes. Ed, Legis. Bogotá-Colombia.
- Guzmán, P. G. (2018). *Informe consultorio virtual de Trabajo Social de la CURN como estrategia de intervención personal, social y académica*. Sin editar. CURN – Programa de Trabajo Social. Cartagena –Colombia.
- López de M, R. R. (2011). *Terapias breves: la propuesta de Michael White y David Epston en III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Recuperado en agosto de 2018 de <https://www.aacademica.org/000-052/224.pdf>
- White, M. y Epston, D. (1993). *Medios Narrativos para fines terapéuticos*. Buenos Aires. Paidós.
- White, M. (1997). *Terapia Narrativa y Posestructuralismo*. Traducción Marta de Rivera de Torreón.
- White, M. (2000). *Reflexiones sobre la práctica narrativa*. Adelaide, South Australia: Dulwich Centre Publications. Adelaida, Australia del Sur: Centro de Publicaciones Dulwich.
- White, M. (2006). *Maps of narrative practice*. Nueva York: Norton.
- Zapata, C. B. (2012). *Trabajo Social familiar*. En *Revista de Trabajo Social*. Universidad Nacional de Colombia. Bogota Colombia. Recuperado en julio de 2015 de <http://bdigital.unal.edu.co/36494/1/37275-162817-1-PB.pdf>.