

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Práctica de la guardia psicológica desde la terapia Gestalt

Practice of the psychological emergency from gestalt therapy

Ornella Raymundo Villalva^{1,a}, Luis Carlos Ramos Valdivia^{2,b}, Judith Bendezú Santisteban^{3,c}, Claudia Lins Cardoso^{4,d}

Recibido: 11 – 08 – 23

Aceptado: 11 – 09 – 23

Publicado: 18 – 12 – 23

Resumen

La intervención psicológica tomó un rol importante durante la pandemia, debido al surgimiento de problemas emocionales como ansiedad, angustia y depresión. En el presente estudio, se analizó la práctica de la guardia psicológica (GP) virtual, desde la terapia Gestalt. Los psicólogos(as) de guardia atendieron durante los primeros meses del confinamiento (marzo - julio del 2020). Se usó el método fenomenológico para describir las experiencias de 10 de ellos, quienes ofrecieron asistencia, gratuita y virtual, a personas provenientes de diversos países de América Latina. Como resultado, se identifica la práctica de la GP como un aprendizaje bilateral, uso de la *epoché*, resonancias, recursos técnicos y encuentro yo-tú. Asimismo, se rescata la presencia de la actitud altruista y se valida la práctica de la GP como forma de intervención en la promoción, cuidado y prevención de la salud mental.

Palabras clave: Guardia Psicológica, *Plantão* Psicológico, Pandemia, Intervención Psicológica.

¹ Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú

² Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú

³ Policlínico Peruano Japonés. Lima, Perú

⁴ Universidad Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte. Brasil

^a Docente tiempo parcial, Psicoterapeuta. Autor de correspondencia: skirmaornella@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8000-1422>

^b Bachiller en Psicología. E-mail: lramosvaldivia@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2541-1274>

^c Licenciada en Psicología. E-mail: judith.bendezu3@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6885-6006>

^d Doctora en Psicología, Docente a tiempo completo. E-mail: clins.rj@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0533-5398>

Abstract

Psychological intervention played an important role during the pandemic, due to the emergence of emotional problems such as anxiety, anguish and depression. In the present study, Virtual Psychological Emergency (PE) is analyzed, from Gestalt therapy perspective. The phenomenological method was used to describe experiences of ten of the emergency psychologists who attended during the first months of confinement (march - July 2020) and offered free virtual assistance to people with emerging emotional needs, coming from various countries in America. Latin. We conclude with the identification of a GP practice as a bilateral learning, use of the *epoché*, resonances, technical resources and Yo-Tú encounter. Likewise, the presence of the altruistic attitude is rescued and the practice of a GP is validated as a form of intervention in the promotion, care and prevention of mental health.

Keywords: Psychological Emergency, Psychological “*Plantão*”, Pandemic, Psychological Intervention.

INTRODUCCIÓN

Diversos acontecimientos globales de impacto negativo, ocurridos en los últimos años, han puesto de alerta la estabilidad de un mundo que antes se consideraba constante y seguro para vivir, lo que trajo consigo sufrimientos emocionales en las personas afectadas. A partir de esto, la Organización Mundial de la Salud explicó, en el 2001, que padecer de experiencias prolongadas de desempleo, baja instrucción, aislamiento social y falta de hogar genera una alta prevalencia de alteraciones mentales. Tras la pandemia, de acuerdo con el Instituto Nacional de Salud Mental (2021), se visibilizó una elevada demanda de atenciones en salud mental. En el Perú (Céspedes, 2020), se reportó que el 30 % de las personas presentaron distintos padecimientos como estrés, ansiedad, depresión, conflictos, enfermedades psiquiátricas, violencia familiar, entre otros. De ello, lo más resaltante es que solo el 6 % logró algún tipo de atención como consecuencia de la falta de oferta y servicio en salud mental. Este panorama pone en evidencia la necesidad de medidas de intervención que acerquen servicios de ayuda inmediata a la comunidad.

En los primeros meses del inicio de la pandemia (marzo del 2020) se creó *Crecer en Crisis*, un grupo de psicólogos y psicoterapeutas, en su mayoría peruanos y argentinos, que se propusieron dar asistencia psicológica gratuita en la modalidad de guardia psicológica, tomando como base la metodología de intervención del *Plantão* psicológico. Esto como respuesta a la crisis sanitaria que se vivía en ese momento, debido a que el Estado no se daba abasto para la asistencia psicológica solicitada. Este grupo de voluntarios también se hizo cargo de la creación y gestión de las cuentas de *Crecer en Crisis* en Facebook e Instagram, realizando transmisiones en vivo y publicaciones para promocionar el servicio. Pronto, la cantidad de personas que pedían ayuda se incrementó, llegando a atender desde marzo a julio de 2020 más de 148 solicitudes.

El *Plantão* psicológico es un servicio de atención implementado desde los años setenta en Brasil. Mahfoud (1987) lo caracteriza como un espacio para dar soporte y acompañamiento a la persona en un momento de necesidad por crisis emocionales o solicitudes de orientación y escucha; se asiste en el momento del pedido y es de atención única, ya que no tiene continuidad terapéutica. Este tipo de intervención es usado como una forma de prevenir problemas emocionales o conflictos interpersonales, así como una forma de mitigar las grandes listas de espera de los servicios de salud mental. En su artículo sobre la práctica del *Plantão* psicológico durante la pandemia, Cardoso (2020) describe que el acompañamiento se caracteriza por ser una relación de ayuda para ampliar el autoconocimiento, optimizar los recursos personales y mejorar la capacidad de toma de decisiones, promocionando así una mayor autonomía en el afrontamiento de las dificultades de las personas.

Esta modalidad de atención tiene como característica ser un servicio que se puede encontrar en diferentes ámbitos como hospitales, escuelas, centros penitenciarios, iglesias, ONG, entre otros. Tiene la finalidad de brindar un espacio de escucha a la persona que llega con una emergencia emocional, entendiéndose por “emergencia” aquello que surge y necesita ser hablado, comprendido y asimilado por el consultante.

El *Plantão* psicológico tiene sus raíces en el abordaje centrado en la persona de Carl Rogers (Scheefer, 1977; Evangelista y Cardoso, 2020), pero, actualmente, no se da solo en esta perspectiva. Se caracteriza como una práctica de asistencia a personas en situación de crisis psíquica y surge como una alternativa a los modelos tradicionales de atención psicológica.

Esta atención de GP sigue la libre demanda de la persona que necesita una sesión de escucha inmediata y no es necesario ser derivada por otro profesional. En consecuencia, la intervención es direccionada por la necesidad del cliente, donde el acompañante asume un rol de acoger, escuchar y reflejar la forma como la persona está interactuando con el mundo frente al sufrimiento manifestado. En la misma línea, Palmieri y Cury (2013) acotan que la práctica de una escucha empática, de aceptación positiva e incondicional acerca del mundo vivido por el cliente y de la expresión genuina de una postura, privilegia la comprensión y no la evaluación.

Uno de los conceptos más importantes de la GP es la escucha fenomenológica, donde la herramienta más importante que tiene el psicólogo es la palabra. Por tanto, el hablar sobre una intervención psicológica implica la existencia de un encuentro, un diálogo entablado entre la persona que solicita ayuda y el terapeuta. Este diálogo guarda la característica que Buber denomina como “yo-tú”, puesto que es una relación que tiene las cualidades de proximidad, franqueza, presencia y mutualidad. Eso quiere decir que, solo cuando dos personas se abren al encuentro genuino, pueden desarrollar una relación Yo-Tú, considerada como una relación dialógica para Buber. Desde la perspectiva de la terapia Gestalt, Polster y Polster (1973) llaman a un episodio de contacto a cualquier experiencia de un momento yo-tú, y se trata de una confirmación de la posibilidad de integración y de entereza, una confirmación del proceso de cura por el cual podemos restaurar nuestra relación con el mundo.

El camino a entablar encuentros genuinos (yo-tú) habilita la aparición de una escucha plena o escucha fenomenológica. Según Cardoso (2002), es aquella que reconoce y prioriza los elementos y significados presentes en el habla de las personas, desprovista de los juicios de valor por parte del psicoterapeuta. Entonces, se puede considerar que la escucha fenomenológica es la materia prima de la relación yo-tú. En este sentido, Cardoso (2018) habla de tres referencias básicas del

método fenomenológico aplicadas a la psicología, que son útiles en la intervención: la observación (en respuesta a la pregunta *¿qué es?*), la descripción (en respuesta a la pregunta *¿cómo es?*) y la comprensión (que permite el acceso a los sentidos de la experiencia).

En cuanto a los antecedentes internacionales, se realizó la búsqueda en la base de datos de SCOPUS, identificándose que Brasil cuenta con la mayor cantidad de estudios sobre GP. Dentro de los estudios más importantes se tiene a Barbosa y Casarini (2021), quienes estudiaron las conductas terapéuticas en la Guardia Psicológica Humanista-Fenomenológica. Analizaron el contenido de registros documentales de seis casos atendidos por un psicólogo, en la modalidad de guardia psicológica realizada en una escuela clínica. Identificaron 3 unidades significativas respecto de las intervenciones empleadas, denominadas de reflexión, cuidado y explicación. En la práctica, se identificó que la presencia de una facilitación de proceso terapéutico y de ayuda al cliente lleva al acompañado a un posicionamiento más personal y consciente. Los autores reportan que se configuró un ambiente de empatía y de consideración positiva incondicional, así el psicólogo de guardia tomó una postura coherente y sensible. Se valida en este estudio la relación de acercamiento entre el cliente y sus experiencias, buscando la resignificación y conciencia sobre sus modos de estar en el mundo para lograr una forma auténtica de existencia.

Otro estudio identificado fue sobre la evaluación de la guardia psicológica en un servicio de la escuela de Psicología. Los autores, Mantovanelli y Sei (2019), realizaron un estudio cualitativo donde entrevistaron a 6 usuarios del servicio, identificando categorías como el carácter emergencial y la necesidad de hablar, así como expectativas relacionadas al servicio de psicología, acogimiento, efectos del encuentro, competencias del psicólogo de guardia, vínculo terapéutico, y reflejaron los puntos negativos y positivos del servicio.

Por su parte, Nunes y Morato (2020) estudiaron las atenciones en la GP en los años iniciales de la carrera de Psicología. Concluyeron que esta práctica, realizada en los semestres iniciales, favorece una comprensión pertinente de la intervención en esta perspectiva, así como posibilita un espacio para que el estudiante desarrolle habilidades relacionadas al acompañamiento y escucha.

Por otro lado, Gonçalves, Farinha y Goto (2016) realizaron un estudio cualitativo sobre la GP en una unidad básica de salud: atenciones desde el abordaje humanista fenomenológico. Entrevistaron a 13 personas que hicieron uso del servicio y concluyeron que la gran parte de los clientes manifestaron que si tuvieran la necesidad, iniciarían un proceso psicoterapéutico. Los autores reportan que la GP es un instrumento viable y pertinente en la prevención y promoción de la salud.

Otro estudio realizado por Scorsoline-Comin (2014) abordó la GP centrada en la persona: intervención etnopsicológica en Umbanda, Brasil. El autor analizó el contexto de las asistencias, características, demandas, dificultades y posibilidades de la atención a la comunidad. Concluyó que la GP constituye un servicio auxiliar en la institución y se presenta como una posibilidad de escuchar y acomodar los conflictos, considerando las características del funcionamiento del espacio institucional.

Asimismo, Perches (2013) realizó un estudio sobre la GP en un hospital y el proceso de cambio psicológico, donde se buscó aprehender fenomenológicamente los significados de la experiencia de los clientes a través de la construcción de narrativas sobre los servicios realizados. Se evidenció un proceso de cambio psicológico significativo en el contexto del deber psicológico, que permitió a los clientes simbolizar las experiencias vividas.

Cabe mencionar que no se encontraron estudios nacionales relacionados a la temática, lo cual indica la necesidad y posibilidad de abrir un campo de intervención nuevo en el país, que brinde soluciones a la alta demanda de atenciones, y que sirva para la promoción y prevención en salud mental.

El objetivo del presente estudio se orientó a describir la experiencia de los psicólogos(as) en la práctica de la guardia psicológica, con la finalidad de conceptualizar y esquematizar, desde la perspectiva de la terapia Gestalt, la intervención psicológica que promueva el cuidado de la salud mental y prevenga situaciones de sufrimiento emocional en la comunidad.

METODOLOGÍA

MÉTODO

El método de investigación del estudio fue cualitativo y se utilizó el diseño fenomenológico, “ya que explora, describe y comprende las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno (Guardia Psicológica) y descubre los elementos en común de tales vivencias” (Sampieri et al., 2014, p. 493)

PARTICIPANTES

Los participantes fueron seleccionados por muestreo no probabilístico y por conveniencia. Los criterios de inclusión de los participantes fueron los siguientes: ser psicólogos(as); haber brindado atención en la guardia psicológica virtual durante el periodo de abril a agosto del 2020; haber asistido de forma virtual y voluntaria al grupo de Crecer en Crisis durante ese periodo. Sobre la base de estos criterios, y a través de la coordinación del equipo de Crecer en Crisis, se contactó a 10 de los 12 psicólogos(as) que brindaron el servicio de forma gratuita a la comunidad. Aceptaron de forma voluntaria ser parte del estudio, sus edades oscilaban entre 26

y 42 años, de nacionalidades peruana y argentina. Cabe mencionar que brindaron asistencia a personas de diferentes países de Latinoamérica como Perú, en su mayoría, pero también Argentina, Paraguay, México y Bolivia. Los enfoques terapéuticos de los participantes fueron Gestáltico, Humanista y solo uno de ellos era Psicoanalista.

TÉCNICA E INSTRUMENTOS

Para la recolección de datos, se empleó la técnica de entrevista semiestructurada, la cual consistió en un encuentro con los acompañantes seleccionados de forma individual. Se les aplicó 4 preguntas semiabiertas que fueron definidas por el instrumento elaborado por los investigadores. Estuvieron dirigidas a la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes de sus experiencias sobre el tema específico de la práctica de la guardia psicológica, expresadas en sus propias palabras y siguiendo un modelo de conversación entre iguales (Taylor y Bogdan, 1994).

Se les hizo llegar a cada participante un consentimiento informado y se les explicó el objetivo del estudio. Además, se les aseguró la confidencialidad y anonimato de la información que los pudiera identificar.

ANÁLISIS DE LOS DATOS

Se realizó un análisis temático como método de análisis cualitativo (Braun y Clarke, 2006), el cual identifica, analiza y reporta patrones o temas en la data del estudio. Este consta de seis etapas. Así, el primer paso es la familiarización con la data de estudio, que consiste en conocer la información a analizar, a través de lecturas y relecturas. El segundo paso es la generación de códigos iniciales y se refiere a la organización de la data en pequeños grupos significativos. El tercer paso es la búsqueda de temas o categorías a partir de los códigos. El cuarto paso es la revisión de los temas; en este punto se busca perfeccionar los mismos. Los datos dentro de los temas y las categorías deben cohesionarse de manera significativa y debe haber distinciones claras e identificables entre ellos. El quinto paso está enfocado en el refinamiento de los temas a presentar en el análisis, así como la información que los componen; en este punto, se construye el mapa semántico (figura 1), la tabla de códigos y documentos primarios. El último paso es la producción del reporte de investigación, que tiene como finalidad comunicar la historia compleja de la data obtenida. El procedimiento de análisis de la información se realizó con el software especializado de análisis de datos cualitativos ATLAS.ti v9.2

Con el uso de este software y de acuerdo con lo señalado por Miles, Huberman y Saldaña (2013), se extrajeron los siguientes criterios de saturación, utilizados para la construcción de significados. a) Frecuencia de categorías: a mayor repetición del código, este adopta mayor importancia; b) densidad teórica: aquellas categorías que se vinculan a otras; c) representatividad: códigos que aparecen

al menos una vez en cada documento. De este modo, para el análisis se consideraron como categorías significativas aquellas con frecuencia (≥ 15), densidad (≥ 2) y representatividad (≥ 1), tomando en cuenta las categorías que tengan al menos uno de los criterios antes señalados (anexo II).

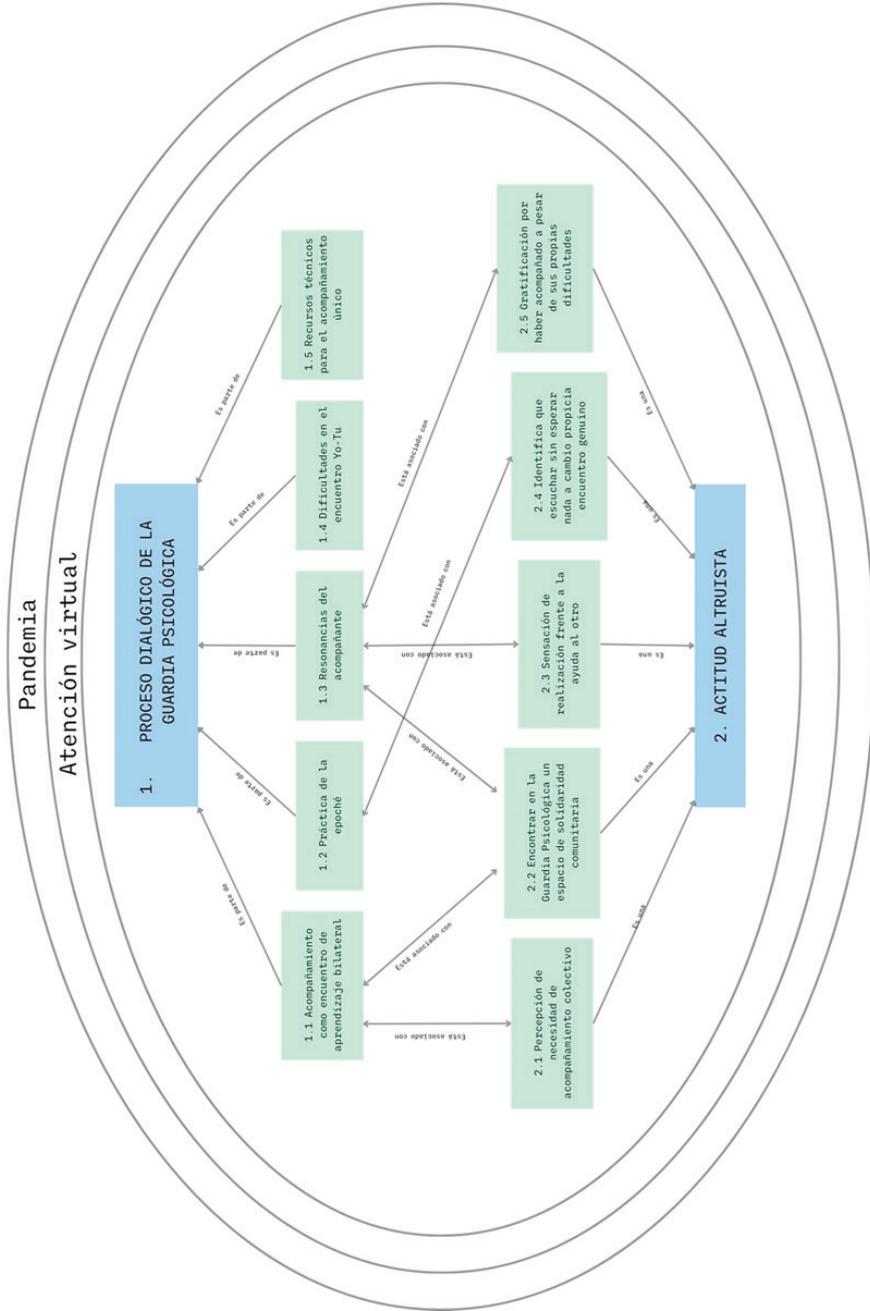
Respecto de los criterios de rigurosidad en la investigación cualitativa, en este caso se ha seguido el criterio de confirmabilidad, el cual implica que se han minimizado los sesgos y tendencias del investigador al realizar la triangulación de los datos, la grabación de los audios, así como la explicitación de la lógica para la interpretación de los datos (Mertens, 2010)

RESULTADOS

En el análisis de las experiencias de los psicólogos(as), se identificó que el proceso dialógico usado en la atención se dividió de esta manera: acompañamiento como aprendizaje bilateral, práctica de la *Epoché*, resonancias del psicólogo(a), dificultades en el encuentro Yo-Tú y recursos técnicos. Asimismo, se observó que una de las características más resaltantes en los entrevistados fue la presencia de una actitud altruista, la misma que asociaban a la práctica de la guardia psicológica (Ver figura 1). A continuación, se describe cada hallazgo encontrado.

Figura 1

Mapa semántico del Proceso Dialógico de la Guardia Psicológica y la Actitud Altruista



En el Acompañamiento como **aprendizaje bilateral**, se identificaron tres características que lo conforman: la primera es sensación de **autosanación** en la atención, explicada en la cita “(...) *En lo que pasaba con la otra persona sentí que se generaron conexiones intensas, como algo de una resolución muy intensa, fue una experiencia fuerte y particular*” (p. 7). La segunda característica fue **sensaciones compartidas** durante la intervención, descrita así: “(...) *Cuando llora la persona, lloro yo también, y nos emocionamos, siempre nos vamos los dos de otra manera y mucho mejor*” (p. 8). La tercera característica identificada es **autoaprendizaje**, expresado así: “(...) *Yo me sentía muy bien después de cada atención, algo se renovaba en mí*” (p. 7) y “*Al acompañar, me acompaño también*” (p. 4).

Sobre la **práctica de la Epoché**, se identificaron las siguientes características: la primera es el **autodistanciamiento de la vivencia personal como recurso para estar presente** para el otro; se explica en el comentario siguiente: “(...) *He tenido que poner a un costado mi experiencia y poder observar al otro y acompañarlo*” (p. 3). La segunda característica es que **promueve el contacto emocional de la persona atendida**, mediante la escucha fenomenológica, se puede apreciar en el siguiente comentario: “(...) *Permito ese contacto humano, si es que algo me conmueve, que me conmueva; estoy ahí con la persona, transmito eso, animo a las personas a que se dejen de defender*” (p. 8). La tercera característica que se identificó fue el **priorizar el sentir de la persona atendida por sobre las emociones del psicólogo(a)**, descrito así: “(...) *Era un trabajo complicado porque era lidiar con mis emociones de no querer decir lo que yo quería o deseaba*” (p. 4).

Sobre las **resonancias del psicólogo(a)**, se obtuvieron las siguientes. En la primera resonancia, se identificó una mayor **confianza frente a la experiencia positiva de la escucha**, descrita de la siguiente manera: “(...) *Ya empiezas a darte cuenta de que al final la valoración del acompañamiento está en la escucha; entonces, me sentí con más confianza*” (p. 2). La segunda resonancia identificada fue la **satisfacción frente a la expectativa cumplida de efectividad de la atención**, descrita en el siguiente comentario: “(...) *Después de las sesiones había mucha gratificación, satisfacción por mi parte, porque ya al momento de despedirnos me agradecen, querían otra vez estar con otro psicólogo*” (p.10). La tercera resonancia fue la **necesidad de hacer un seguimiento a la persona**, descrita así: “(...) *Me quedé con esa sensación de saber cómo había quedado*” (p. 6). La cuarta fue la **resonancia corporal**, comentada en la siguiente cita: “(...) *Con los casos que sí me he sentido más chocada, al finalizar el acompañamiento, mi cuerpo se cargó tanto emocionalmente como físicamente*” (p. 5). La quinta fue la **resonancia emocional: tristeza, compasión** durante la práctica de la empatía, descrita así: “(...) *Son muchas emociones, depende mucho del caso que uno trabaja, como en situaciones de duelo, no es una tristeza que me acompañe todo el día, pero obviamente en el momento que termina el acompañamiento, siento tristeza y compasión*” (p. 2).

Sobre las **dificultades en el encuentro yo-tú**, se detectaron las siguientes: **ansiedad de no estar disponible para la atención en función de una fragilidad emocional del psicólogo(a) a consecuencia de la pandemia**, expresada en el siguiente comentario: “(...) Siempre tengo presente la ansiedad en mi vida, me ponía mucho más ansiosa, tener que decirle a la persona, que, de repente a esa hora no voy a poder” (p. 3). Se detectó **preocupación de que una atención no fuera suficiente para proporcionar una mejora en la persona atendida**, descrita en la siguiente cita “(...) Yo sentía mucha responsabilidad, pensar que tengo solo esta sesión única, de un tiempo determinado, para acompañar a esta persona, me hacía querer lograr sí o sí que se sienta mejor” (p. 1). También se evidenciaron **miedos a padecer lo mismo que la persona atendida a nivel emocional**: “(...) Miedo y expectativas de no poder acompañar, porque de pronto yo también me podía sentir así” (p. 6). Por último, se identificó **frustración del psicólogo por no cumplir la expectativa de dar una solución al problema de la persona**, descrita así: “(...) Algunas personas decían: Dame una solución, y yo estaba ¿qué solución quieres que te dé? ya te di todo lo que pude dar, me frustraba y también me quedaba auto cuestionando” (p. 9).

Con relación a los **recursos técnicos** para la guardia psicológica, se identificó que los acompañantes hicieron uso de los siguientes recursos: **Validar el autoapoyo de la persona atendida**, descrito así: “(...) Para mí es importante identificar las herramientas que tiene la persona, para que se dé cuenta de que las puede usar en cualquier momento que lo desee” (p.10). El psicólogo de guardia mantiene prácticas para **fortalecer su propio autoapoyo**, tal como se explica en la siguiente cita: “(...) En los casos en los cuales me sentía de repente desgastada o no muy recargada. Bueno, terminaba, respiraba, hacía algo de ejercicio, algunas cosas de meditación” (p.10). Se identificó la práctica de la **escucha fenomenológica**, descrita así: “(...) Vení, contame, te escucho a vos, te está pasando algo, lo metí en ese lugar de comprender y escuchar, siempre intento comprender sin dirigir, sin juzgar, pero algo de lo que hubo se armó, pude encontrar algo de los recursos de la persona” (p. 7). La **presencia del psicólogo(a)** como recurso para la atención de la GP, se identificó en la siguiente cita: “(...) Era como humanizar este vínculo del terapeuta, de estar acompañándonos y como seres humanos podemos tener estas mismas sensaciones e incertidumbres, a pesar de ello, siempre presente para el consultante.” (p. 4), así como en el siguiente comentario: “(...) El acompañar también es un auto observarse” (p. 9). El psicólogo(a) **promueve optimismo, resiliencia y esperanza**, lo que se menciona en la cita “(...) Promover la resiliencia en poco tiempo, me movió la sensibilidad social, siento que es lo que fue pasando en cada una de las personas que atendí” (p. 7). Hacer énfasis en la **validación de la vivencia de la persona atendida**, como se refiere en el siguiente comentario: “(...) Validar lo que ella siente en ese momento, lo que ha podido hacer en ese momento” (p.10). Se hace uso de la **autenticidad** como recurso para la apertura de la persona, se describe así: “(...) Es ser auténtico y si emocionalmente no me

encuentro en la capacidad de conectar, porque soy un ser humano y me sensibilizo, conectarme con mi mejor capacidad de análisis, ser auténtico y permitir que el otro me vea a mí como persona, y así, se pueda mostrar como persona también” (p. 9). Se identificó que el **conectarse con la emoción y confiar en sus recursos terapéuticos**, les ayuda a sostener a las personas. En la cita se describe el recurso de la siguiente manera: “(...) Meterme en la emoción, perder el miedo, sabiendo que tenemos recursos para sostenernos” (p. 9). Los acompañantes hicieron uso de la **empatía**, ayudados por la similitud del contexto, se describe así: “(...) El hecho de estar experimentando situaciones similares a los consultantes, facilitaba que yo pueda empatizar con lo que ellos traían a la sesión” (p. 1). Usaron la **presentificación de la experiencia de la persona atendida**, lo que se explica en la siguiente cita: “(...) A mí me gusta mucho decirle a la persona lo que sí tiene, yo terminaba con lo que sí ha logrado la persona en este momento, porque él o ella así lo ha querido, lo reconozco y valoro para que tenga la esperanza de poder seguir” (p.10). Mantenían una **disposición y cuidado personal previo al encuentro**, según la siguiente cita: “(...) Buscaba el estar tranquila, el estar estable, el que no se tenga bulla, que esté yo tranquila y hacer respiraciones antes de comenzar la escucha” (p.10). Utilizaban las **intervenciones de descarga grupal del equipo de psicólogos (defusing)**, tal como lo menciona la siguiente cita: “(...) Conversando con el equipo, fui viendo que también tenían esta misma situación, y lo que decidí fue acompañar a las personas tomando en cuenta estos parámetros que se me habían dado” (p. 9). Validaron el **heterosoporte de la persona atendida**, lo que se explica en la siguiente cita: “(...) Al finalizar las sesiones quería cerrar y preguntar a la persona ¿qué cosas te vas llevando?, ¿qué cosas van quedando?, generar conciencia en la persona e ir cerrando en un estamos acá, estamos todos y podemos seguir” (p. 9).

Durante el estudio se hizo evidente que la **actitud altruista** se encontraba vinculada a las siguientes áreas del proceso dialógico: aprendizaje bilateral y resonancia del psicólogo(a). Se puede observar que su presencia estaría asociada a una forma de ajuste creativo frente a las condiciones de la pandemia. Así, se afirma lo expuesto por Evangelista y Cardoso (2020), quienes manifiestan que la pandemia expone la tensión entre individualismo y comunidad, egoísmo y altruismo, promoviendo tanto comportamientos que perjudican a la comunidad como gestos de solidaridad y cuidado con el prójimo.

Se describe la presencia de cinco diferentes formas de expresión **altruista** dentro de la práctica de la guardia psicológica. La primera de ellas fue la **percepción de apertura de la persona atendida al ser un servicio que se brinda de modo gratuito**, explicada en la siguiente cita: “(...) Al escuchar a las personas en un contexto de atender gratis, he experimentado que la gente se abre más, recibe algo a cambio de nada, la mejor parte de las personas aparece ahí” (p. 8). La segunda es la **sensación de bienestar, productividad, utilidad y satisfacción**

espiritual frente a la ayuda al otro, explicada así: “(...) *Esa conexión me hizo muy bien siempre, sentir que ayudaba a alguien era maravilloso*” (p. 8). Asimismo, se detectó la **percepción de una necesidad de sostenibilidad y acompañamiento colectivo frente a la pandemia**, explicada en la siguiente cita: “(...) *Equilibrarnos y poder sostenernos, desde esto que no solo fue aquí, sino en todo el mundo, normalmente podíamos escaparnos, pero ahora no podemos hacerlo*” (p. 4). Se identificó la **gratificación por haber acompañado a pesar de sus propias dificultades**, según se explica en la siguiente cita: “(...) *Recuerdo una vez, que estaba por dormir, muy cansado, vi un mensaje de una chica que estaba en una terraza y dije voy, y bueno fue hermoso, en un momento de crisis ayudar nunca lo vi como algo negativo*” (p. 8). Por último, se identificó que los acompañantes sintieron **satisfacción de los efectos producidos por la guardia psicológica en las personas que buscaron ayuda**, tal como se manifiesta en la siguiente cita: “(...) *Esto te alimenta, esto a mí me alimenta mucho, que te agradezcan, que digan: solamente necesitaba que me escuches y que no me juzgues*” (p.10).

Con relación a los **aprendizajes**, se detectaron los siguientes: **se puede generar intensidad en la movilización emocional a pesar de tener limitada intervención corporal**, lo que se manifiesta en la siguiente cita: “(...) *Me pasó que había mucha intensidad en los encuentros, a pesar de ser virtual, por eso pensé que se puede lograr mayor intensidad en el menor movimiento*” (p.07). Aprendieron que **las personas atendidas finalizaban con iniciativas de hacer terapia como efecto de la atención psicológica brindada**, lo que se expresa en la siguiente cita: “(...) *Mucha gente salía con ganas de hacer terapia a partir de esa experiencia*” (p. 8). Afirman que **se logra generar confianza en la persona frente a una atención virtual**, explicado de esta manera: “(...) *Para mí, sentir la confianza desde un inicio de la persona, frente a esta situación de videollamada, en la que la mayoría no ha tenido casi nunca un acercamiento así, me impactó bastante*” (p. 1). Los psicólogos también refieren que **se aprendió una forma de atención psicológica virtual**: “(...) *La verdad que fue un enorme aprendizaje, esto de empezar a atender de forma virtual*” (p. 7). Asimismo, afirman que **es posible y eficaz brindar una única atención**, lo que se expresa de este modo: “(...) *No sabía si en este contexto atender una vez, cuarenta minutos, podía ser eficaz y comprobé que sí*” (p. 8). Por último, afirman que vieron la **reactivación de traumas y miedos a partir de la pandemia en las personas atendidas**, lo que se explica así: “(...) *Este contexto de crisis les había sensibilizado y se habían reactivado estos miedos, estos traumas que habían pasado una vez en sus vidas*” (p. 1).

DISCUSIÓN

En cuanto al aprendizaje bilateral, se observó el nivel de transformación que provoca un encuentro genuino, no solo para quien es escuchado y atendido, sino para el que escucha y se vincula, ya que nos podemos transformar en cada

encuentro. Con relación a ello, Cardoso (2002) propone que escuchar va mucho más allá de captar las palabras o sus significados, implica también escuchar los sentimientos, los sentidos, las sensaciones, las ausencias y aquello que estuviera pidiendo ser revelado, viene como la repercusión de todo eso en la persona que escucha, presentificando, y así, la experiencia de ambas personas se actualiza existencialmente en la relación.

Respecto de la práctica de *la epoché*, se evidenció que los psicólogos(as) priorizaron el sentir de la persona, y la toma de conciencia de sus emociones. Desde el contacto emocional con el relato, al prestarse ellos mismos como un fondo, donde mediante la escucha de lo narrado, reflejaban la vivencia expresada, lo cual denominaron “Dejarse conmover”. Refieren que mantenían un autodistanciamiento de su sentir personal para conectar con el relato y sentir en el momento presente. Romero (1999) menciona que escuchar es dejar que la persona se exprese, colocándose el acompañante en una actitud de receptividad cordial; significa también saber omitirse para no interferir en la libre fluencia de la otra persona. Esto implica silenciar los juicios, interpretaciones e incluso el dar consejos como modo de dar respuestas; es una forma de estar presente en un vacío acogedor, esperando que lo que necesite ser revelado emerja y se pueda acompañar a la persona a verse en su totalidad.

También se identificaron resonancias en el psicólogo. Así, una de las frases rescatadas del análisis fue “Personas acompañando a personas”, la cual refleja la humanización de estos encuentros. Los relatos manifestados durante los primeros meses de la pandemia fueron de gran impacto para todos, incluyendo a los psicólogos(as), que, a pesar de tener sus propias historias, se encontraban dispuestos a ayudar mediante la “Escucha de corazón a corazón” (p. 2). Díaz (2018) la describe de la siguiente manera: “Tú me dueles porque tu dolor despierta el mío, yo te duelo porque mi dolor despierta el tuyo, de lo contrario no podríamos con-dolernos”. En la práctica clínica, sobre todo en los enfoques humanistas, fenomenológicos y existenciales, el integrar la resonancia de los psicólogos(as) en su labor forma parte de contactar con el campo experiencial de la persona. Cardoso (2020) entiende a la resonancia como una manera de entrar en sintonía con lo que emerge en el campo, proporcionando una resonancia en un nivel fenomenológico (sensorial, experiencial), una manera de “Prestarnos” como canal para que los otros se puedan expresar, y eso pueda ser compartido eventualmente, cuando sea pertinente en el encuentro. En otras palabras, al momento de estar presente, el psicólogo(a) presta su cuerpo, sus sentidos y la mente para escuchar no solo con los oídos, sino como su ser en su totalidad.

Referente a las dificultades en el encuentro yo-tú, se observó que estas tuvieron que ver con la ansiedad por la propia fragilidad, el estar preocupados o el no poder cumplir con una expectativa. Sin embargo, en todo encuentro la interacción entre los protagonistas es esencial: si el ser auténtico, el estar presente

y aperturado va solo de una de las partes, el encuentro yo-tú no se puede dar. Entonces, la relación se caracterizaría por un encuentro yo-eso, donde el “objetivo” es el principal motivo del encuentro, ello estaría relacionado a que, si en el momento de la escucha, el psicólogo(a) está más atento a responder expectativas, evitar miedos y buscar solucionar o dar consejos que dejen a la persona estable, se pierde la posibilidad de un encuentro genuino. Por lo tanto, la práctica de una escucha fenomenológica forma parte de una habilidad esencial en la formación psicológica, y necesaria a ser desarrollada mediante un entrenamiento. Es de esta manera (Romeu, 2018) que lo dialógico termina siendo una instancia de relación ilimitada, es decir, va más allá del lenguaje y se puede entender como ese estar en dos y en recíproca presencia.

Como forma de adaptación a la situación que se vivía, los psicólogos también desplegaron una serie de recursos técnicos, los que, a pesar de las dificultades latentes y otras evidentes, les permitieron tener encuentros genuinos con las personas que solicitaron el servicio. Así mismo, se puede considerar que tuvieron prácticas de autocuidado para lidiar con la movilización emocional producto de sostener a personas en crisis. Tal como las refiere Spagnuolo-Lobb (2020), se hace hincapié en lo importante que es para los terapeutas cuidarse a sí mismos, para que sean capaces de lidiar con el trauma de la pandemia. Entonces, dichas prácticas de autocuidado les sirvieron para mantener encuentros “humanizados”, caracterizados por estar presentes para el otro. Es muy importante hablar de la noción del campo, ya que muchos de los recursos identificados tienen que ver con la co-creación de un campo fenomenológico, donde tanto el psicólogo como la persona atendida mantenían un vínculo integrativo. Aquello era sentido durante el encuentro y formaba parte de la experiencia de ambos. Spagnuolo-Lobb (2018) propone el *awareness* del terapeuta como un importante recurso en la clínica gestáltica. Esta puede ser comprendida como parte de su experiencia inmediata, que se desenvuelve como uno de los aspectos de la interacción continua entre él y la persona en el momento presente. De este modo, el psicólogo puede usar sus sentidos como herramienta, tanto la empatía encarnada como la resonancia, para comprender la situación del cliente, caracterizándose como una forma de inteligencia sensorial del campo fenomenológico compartido.

También se observó la actitud altruista como medio para ajustarse creativamente a las circunstancias puestas por la pandemia en la atención psicológica. De esta forma, se puede afirmar lo mencionado por Ribeiro (2020): refiere que fue necesario que el virus aparezca para que abramos nuestro corazón a aquellos que no conocemos. Al mismo tiempo que se asiste y acoge un sufrimiento humano, se crece en el encuentro de dos almas, dos cuerpos, dos mentes, dos mundos, tratando de vincularse para acompañar y dar alivio al dolor existente. Así se valida el objetivo de acompañar al otro en momentos difíciles.

Finalmente, se detectaron también aprendizajes como parte de la GP, de ello se reconoció que el hilo conductor de estos fue la disposición de los psicólogos(as) para extraer afirmaciones desde una postura de apertura, humana e integrativa. Por consiguiente, Martínez (2011) afirma que la autenticidad de la persona que acompaña se muestre con defectos, fallas, fragilidad y vulnerabilidad; así despierta en quien es asistido sentimientos de compasión e interés, puesto que se muestran tan humanos como ellos mismos. Lo que permite que la persona consultante pueda redescubrir su capacidad para conectarse profundamente con otros, lo que la empodera e invita a sentirse confiada en su capacidad para relacionarse interpersonalmente. Dicha actitud es un arte a ser desarrollado y entrenado. Durante la guardia psicológica, los psicólogos(as) lograron rescatar afirmaciones importantes, que validan la práctica como efectiva y transformadora, desde una perspectiva humanista, fenomenológica y existencial.

Limitaciones

Las limitaciones que podríamos mencionar están relacionadas con la necesidad de implementar mayor cantidad de estudios en nuestro país que permitan ratificar los datos encontrados sobre su efectividad. Además, sería importante tener investigaciones de tipo cuantitativo que complementen la descripción realizada de esta práctica para así generalizar estos resultados en otros contextos.

Aportes

Se resaltan tres aportes prioritariamente: a) La guardia psicológica puede ser parte de la formación teórica de los psicólogos, pero también de la práctica, en especial, para los de psicología clínica, puesto que es una fuente de perfeccionamiento para la escucha fenomenológica. b) La implementación de los servicios de guardia psicológica en diferentes instituciones de nuestro país reducirá la demanda de servicios psicológicos: muchas veces, los pacientes esperan mucho tiempo para acceder a un servicio de calidad en este rubro. c) Asistir a las personas en el momento exacto de la crisis evitaría la cronificación de los problemas de salud mental hacia trastornos psicológicos. Es decir, a mediano y largo tiempo, se beneficiaría a la sociedad en general.

Conclusiones

La guardia psicológica se sustenta en el proceso dialógico de Buber y se contrasta con lo encontrado en las experiencias de los psicólogos(as), tales como aprendizaje bilateral, *epoché*, resonancias, recursos técnicos y dificultades en el encuentro yo-tú. Así mismo, se rescata la presencia de la actitud altruista como una forma de ajuste creativo al contexto mundial, donde se ayudó de forma gratuita, al mismo tiempo que los psicólogos(as) mantenían sus propias experiencias de vida frente a la pandemia. Por otro lado, los psicólogos(as) pudieron validar la práctica de guardia psicológica como “eficaz” y extraer aprendizajes al mencionar que “*Las personas*

atendidas terminaban deseando iniciar un proceso terapéutico” (p. 8). Asimismo, lograron mantener encuentros yo-tú, genuinos, humanizados y transformadores, pese a las limitaciones físicas del contacto, valorando la escucha fenomenológica y el proceso dialógico durante la atención psicológica virtual.

Es importante resaltar esta modalidad de intervención, la guardia psicológica, por su eficacia, pronta respuesta a la necesidad de la persona y utilidad; es una puerta de entrada para crear conciencia del rol del psicólogo y terapeuta. La finalidad es brindar acogimiento, escucha y sostén, para acompañar en la ampliación de conciencia, presentificación, un darse cuenta que permita al ser humano realizar elecciones en su vida con reflexión y pueda observarse en su forma de estar en el mundo. Al ser esta una intervención única, de acogida y escucha, para ayudar a la persona a reconocer sus posibilidades y potencias, puede ser implementada en diferentes instituciones, tal como se utiliza el *Plantão* psicológico en Brasil, donde el consultante puede acudir a un espacio de escucha y alivio frente a su momento existencial doloroso.

La terapia Gestalt resalta la actitud de presencia y el trabajo sobre el vínculo durante la atención psicológica, como el encuentro de dos personas, que se abren a un espacio de escucha fenomenológica y se permiten estar en el aquí y ahora. Esto como una forma de presentificación de sus experiencias, lo cual invita a que la persona pueda reconocerse en su presente, observar e identificar aspectos que necesitan ser asimilados, para una búsqueda de ayuda profesional. La GP se presenta como una puerta de entrada cálida, acogedora, presente ante el dolor humano, valorando la necesidad de una intervención psicológica, para brindar un soporte que genere alivio y posibilite un proceso de adaptación y ajuste al devenir de la propia existencia.

Rol de los autores / Authors Roles

OR: Responsable de la investigación

LR: Aplicación de instrumentos y análisis temático

JB: Asistencia en la redacción del artículo

CL: Supervisión de la investigación y del manuscrito final

Fuentes de financiamiento / Funding

La investigación fue autofinanciada por los propios autores.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de interés económico, institucional o laboral.

Aspectos éticos / legales

Se cumplió con las normas éticas y códigos de conducta para la investigación psicológica, así como en el empleo de herramientas y procedimientos. Con los participantes se contó con el respectivo consentimiento informado.

REFERENCIAS

- Barbosa, F. y Casarini, K. A. (2021). Intervenções em plantão psicológico humanista-fenomenológico: pesquisa em serviço-escola. *Psicologia em Estudo*, 26. <https://doi.org/10.4025/psicoestud.v26i0.46700>
- Braun, V. y Clarke, V. (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2). pp.77-101.
- Buber, M. (1965). *The knowledge of man: A philosophy of the inter-human*. New York, Harper & Row.
- Cardoso, C. (2002) A Escuta Fenomenológica em Psicoterapia. *Revista do VII encontro Goiano da Abordagem Gestáltica*, 61-69. <https://www.fafich.ufmg.br/cepc/wp-content/uploads/2021/09/A-Escuta-Fenomenol%C3%B3gica-em-Psicoterapia-1.pdf>
- Cardoso, C. (2020) *O plantão psicológico em tempos de pandemia*. Editorial CRV. DOI 10.24824/978655868679.8.
- Cardoso, C. L. (2018) *Apontamentos sobre a utilização do método fenomenológico na psicoterapia*. Editorial Artesã.
- Díaz, C. (2018). *De la terapia Gestalt y la terapia existencial a la terapia relacional*. Editorial Guillermo Escolar.
- Evangelista, P. y Cardoso, C. (2020). Aconselhamento psicológico fenomenológico-existencial online como possibilidade de atenção psicológica durante a pandemia de Covid-19. *Perspectivas em Psicologia*, 24(2), 129-153.
- Gonçalves, L., Farinha, M. y Goto, T. (2016). Plantão psicológico em Unidade Básica de Saúde: Atendimento em Abordagem Humanista-fenomenológica. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 22(2), 225-232.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Mahfoud, M. (2012) *A vivência de um desafio: plantão psicológico*. Editorial Companhia ilimitada.
- Mantovaneli, M. y Sei, M. (2019). Avaliação do plantão psicológicos de um serviço-escola de Psicologia. *Interação em Psicologia*, 23(2), 104-113.
- Martinez E. (2011). *Las psicoterapias existenciales*. Editorial Manual Moderno.
- Martínez, E. (2011). *Los modos de ser inauténticos*. Editorial Manual Moderno.
- Mertens, D.M. (2010). *Research and evaluation in education and psychology: integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods*. Editorial Sage Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2013). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Editorial Sage Publications.
- Nunes, A. y Morato, H. (2020). O estágio de atendimento nos anos iniciais: experiência com plantão psicológico. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 26(1), 2 - 12. <http://dx.doi.org/10.18065/RAG.2020v26n1.1>

- Palmieri, T. H. y Cury, V. (2013). Plantão Psicológico em Hospital e o Processo de Mudança Psicológica. *Psicologia: teoria e pesquisa*, 29(3), pp. 313-320.
- Palmieri, T. H. y Cury, V. E. (2007). Plantão Psicológico em Hospital Geral: Um Estudo Fenomenológico. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 20(3), 472-479.
- Polster, E., & Polster, M. (1973). *Gestalt therapy integrated Contours of theory and practice*. Brunner/Mazel.
- Proyecto de Ley N° 6717/2020-CR. (02 de diciembre del 2020). https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL06717-20201202.pdf
- Ribeiro, J. P. (2020). *Vozes em letras ABG*. Editora CRV. DOI 10.24824/978655868679.8
- Romero, E. (1999) *Neogênese: O Desenvolvimento Pessoal Mediante Psicoterapia*. Editorial Novos Horizontes.
- Romeu, V. (2018). Buber y la filosofía del diálogo: Apuntes para pensar la comunicación dialógica. *Dixit*, 29, 34-47. <https://doi.org/10.22235/d.v0i29.1696>
- Scorsolini-Comin, F. (2014). Plantão Psicológico Centrado na Pessoa: Intervenção Etnopsicológica em Terreiro de Umbanda. *Temas em Psicologia*, 22(4), 885-899.
- Scheefer, R. (1970). *Aconselhamento Psicológico: Teoria e Prática*. Editorial Atlas.
- Spagnuolo Lobb, M. (2020). Gestalt Therapy During Coronavirus: Sensing the Experiential Ground and “Dancing” With Reciprocity. *The Humanistic Psychologist*. 48(4), 397–409.
- Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1994). *Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados*. Paidós.