

A person with short dark hair, wearing a blue hoodie, is seen from behind, looking at a computer monitor. The monitor displays a 3D model of a white bowl on a dark green background. The text "ARTÍCULO III" is overlaid on the screen. The scene is dimly lit, with a window in the background showing a grid pattern.

ARTÍCULO III

Intervención psicoterapéutica y psicosocial en modalidad a distancia y on-line por parte de programas ambulatorios de la red SENAME en contexto COVID-19: la experiencia de Corporación Opción

“Psychotherapeutic and psychosocial intervention in distance and on-line modality by outpatient programs of the SENAME network in the COVID-19 context: the experience of Corporación Opción”

Alejandro Andrés Astorga Arancibia

Corporación Opción¹

Santiago, Chile

Recibido: 25.9.2020

Aprobado: 09.12.2020

Publicado: 30.12.2020

Resumen

46

El contexto de pandemia COVID-19 ha implicado el desafío de la implementación de manera remota y online de un conjunto de procesos terapéuticos, psicosociales, jurídicos y psicoeducativos, por parte de los programas ambulatorios pertenecientes a la red SENAME, promoviendo la utilización por parte de los equipos profesionales de diversos servicios de video conferencia (zoom, google meet, whatsapp) y dispositivos tecnológicos (teléfono móvil, tablet, computador), tanto de manera sincrónica como asincrónica, en su vinculación con niños, niñas, adolescentes, jóvenes y sus familias.

Si bien las tecnologías de la información y comunicación (TICs) se han implementado ampliamente en el ámbito de los procesos educativos y la psicología; es reciente y muy escasa la experiencia de aplicación en el plano del trabajo con la niñez y adolescencia en situaciones de vulneración de derechos y en el ámbito de la responsabilidad penal adolescente.

El presente artículo presenta las orientaciones técnicas de la Corporación Opción respecto de la intervención online en contexto COVID-19, así como una sistematización de las principales experiencias desarrolladas con niños, niñas, adolescentes y sus familias ingresados a programas ambulatorios en diez regiones del país.

Palabras clave: intervención psicoterapéutica online - derechos del niño - COVID-19

1 Psicólogo, Universidad de Chile.

Magister en Terapia Familiar, Accademia di Psicoterapia della Famiglia (Roma, Italia).

Magister en Derecho de Infancia, adolescencia y Familia, Universidad Diego Portales (Santiago, Chile). Subdirector técnico de Corporación Opción.

Correo electrónico: aastorga@opcion.cl



Abstract

The COVID-19 pandemic context has implied the challenge of the remote and online implementation of a set of therapeutic, psychosocial, legal and psychoeducational processes, by the outpatient programs belonging to the SENAME network, promoting the use by the professional teams of various video conference services (zoom, google meet, whatsapp) and technological devices (cell phone, tablet, computer), both synchronously and asynchronously, in their relationship with children, adolescents, youth and their families.

Although information and communication technologies (ICTs) have been widely implemented in the field of educational processes and psychology; the experience of application in the field of work with children and adolescents in situations of violation of rights and in the field of adolescent criminal responsibility is recent and very scarce.

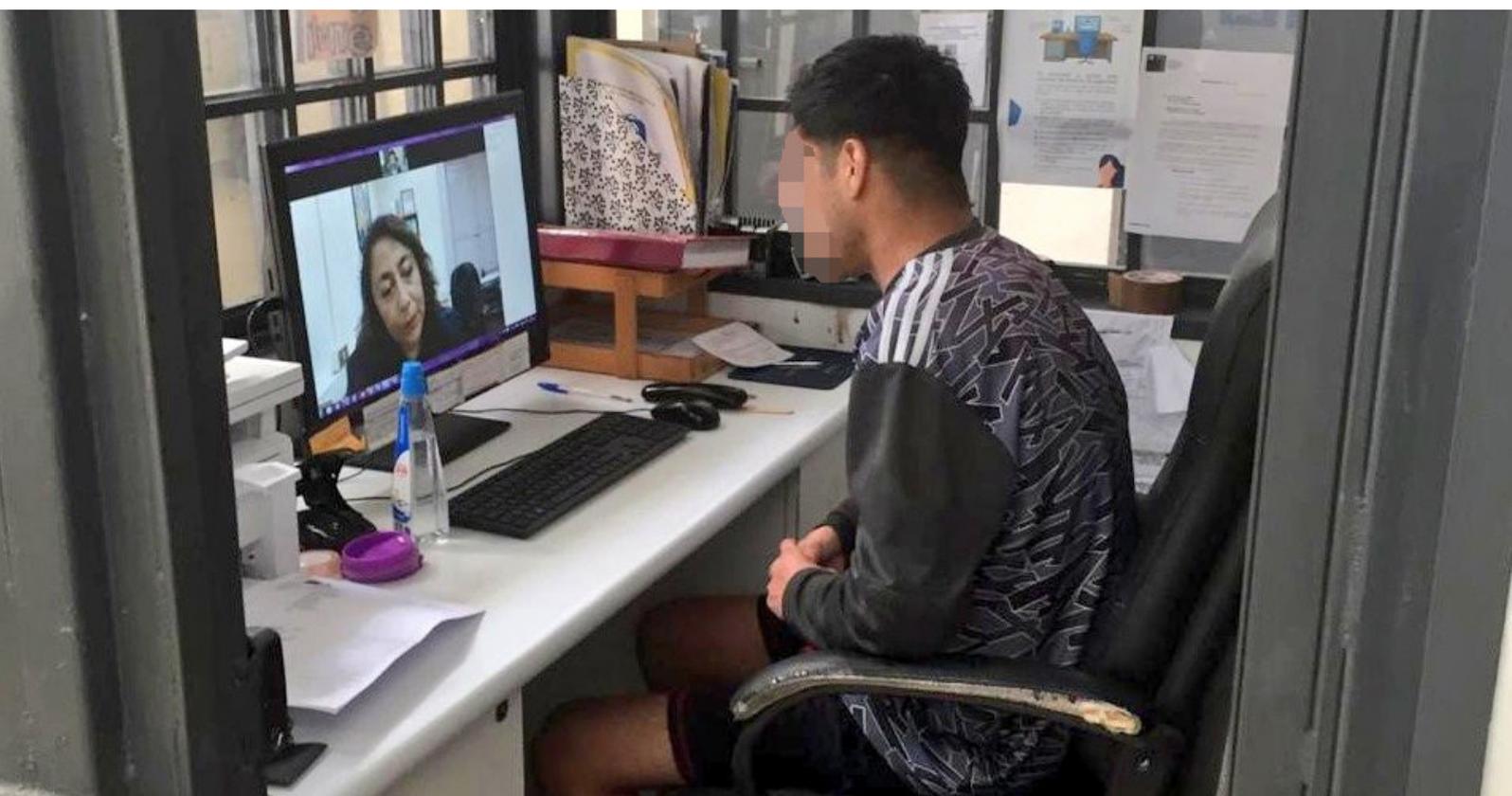
This article presents the technical guidelines of the Corporación Opción regarding online intervention in the COVID-19 context, as well as a systematization of the main experiences developed by children, adolescents and their families admitted to outpatient programs in ten regions of Chile.

Keywords: online psychotherapeutic intervention - children's rights - COVID-19

Telepsicología e Intervención psicoterapéutica y psicosocial on-line en contexto de pandemia COVID-19

Tradicionalmente, la implementación de procesos interventivos a distancia se ha asociado particularmente a la psicología, denominándose “telepsicología” (APA, 2013; Ramos et al., 2017; Farkas, Ch., Santelices, M., Martínez, V., 2020) haciendo referencia a la prestación de servicios psicológicos a distancia empleando tecnologías de la información y la comunicación –habitualmente denominados TICs- (Peirano, 2010; Farkas, Ch., Santelices, M., Martínez, V., 2020). Tal concepto, sin embargo, en función de los procesos de atención que desarrollan los diversos programas ambulatorios de la red SENAME y que no sólo se centran en la intervención psicológica, se torna insuficiente para dar cuenta del amplio trabajo que desarrollan los programas de intervención, por lo que se ha propuesto el término “*intervención psicosocial y psicoterapéutica a distancia y on-line*” (Opción, 2020).

La intervención psicosocial y terapéutica a distancia y on-line involucra que tanto profesionales de la psicología, educación, trabajo social y jurídico, podrán utilizar teléfonos, computadores, dispositivos móviles, para desarrollar llamadas telefónicas, videollamadas, chats, reuniones por videoconferencia, etc. con niños, niñas, adolescentes, sus familias, así como con los profesionales de las redes pertinentes (APA, 2013; Ramos et al., 2017; Farkas, Ch., Santelices, M., Martínez, V. 2020). Tal comunicación podrá ser sincrónica (videoconferencia, llamada telefónica) o asincrónica (correo electrónico, cápsulas), involucrando también la posibilidad de envío de material a los domicilios de las familias. A través de dichas vías y modalidades se compartirá información de manera verbal o escrita, y se compartirán imágenes, cartillas, cápsulas de información, videos, links, etc. (APA, 2013; Ramos et al., 2017; Farkas, Ch., Santelices, M., Martínez, V. 2020).



Consideraciones preliminares

Respecto del impacto en niños, niñas, adolescentes y sus familias

El establecimiento de cuarentenas en diversas comunas de Chile como medida para evitar la propagación del COVID-19, necesariamente plantea la necesidad de considerar y analizar desde una mirada psicosocial los potenciales efectos del confinamiento y la cuarentena en niños, niñas, adolescentes y sus familias (Centro de Derechos Humanos UDP, 2020; Defensoría de la Niñez, 2020). Todo ello es aún más relevante al considerar las condiciones de vulnerabilidad y exclusión que mayormente afectan a las familias y a la población infantojuvenil que es atendida por los programas sociales del Estado (UNICEF, 2020; OCDE, 2020; INDH, 2020).

Si bien el impacto de la cuarentena y el confinamiento posee características transversales en la infancia y adolescencia, sus efectos no pueden separarse de la desigualdad económica y social presente en nuestro país, siendo preciso situar a todo niño, niña, adolescente y familia en un particular contexto social, territorial y geográfico (UNICEF, 2020; OIT, 2020; INDH, 2020). Así mismo, el reconocimiento de la precariedad (económica, habitacional y laboral) de gran parte de las familias que se atienden por parte de la red SENAME, es un importante aspecto a considerar en función del impacto del confinamiento en niños y niñas (Defensoría de la Niñez, 2020).

El cierre físico de los establecimientos educacionales, y el inicio del teletrabajo ha impactado importantemente en un buen número de las familias de Chile, pero la realidad del teletrabajo y todas sus implicancias cotidianas, no refleja la situación de todas las familias del país, algunas de las cuales necesariamente deben salir de sus hogares en busca del sustento diario (UNICEF, UPPI, Chile Crece Contigo -Subsecretaría de la Niñez-, 2020).

La cuarentena en espacios reducidos, en condiciones de hacinamiento, con limitación del contacto con otras personas significativas, sumado al estrés que implica una situación de carácter incierto, pueden favorecer el surgimiento, mantención o el aumento de procesos de violencia dentro de las familias, pudiendo ser afectados directamente niños y niñas (ONU, 2020; ONU Mujeres 2020; UNICEF 2020a; OCDE, 2020; INDH, 2020).

Todo lo anterior implica el prestar especial atención a la salud mental de niños, niñas, adolescentes y sus familias y/o cuidadores no sólo en lo inmediato sino también a mediano plazo (UNICEF, 2020a; UNICEF, 2020b).

Respecto del impacto en los equipos psicosociales:

Ante el contexto descrito y su prolongación en el tiempo se ha planteado el predecible aumento de la incertidumbre y la ansiedad en los espacios relacionales en que no sólo niños, niñas, adolescentes y sus familias participan, sino también el impacto en los propios profesionales intervinientes y que principalmente en condiciones de teletrabajo han estado desarrollado procesos de intervención psicosocial (SENAME, 2020; Opción, 2020; UNICEF, UPPI, Chile Crece Contigo -Subsecretaría de la Niñez-, 2020; UNICEF Chile, 2020).

El desarrollo de una propuesta institucional para la intervención psicoterapéutica y psicosocial a distancia y on-line en contexto de pandemia COVID-19

Ante el escenario de pandemia descrito a fines de marzo del presente año, el Área Proyectos de la Corporación Opción diseñó una propuesta institucional de intervención, acompañamiento y sistematización del desarrollo de experiencias de intervención a distancia y online por parte de los equipos profesionales hacia niños, niñas, adolescentes, jóvenes y sus familias ingresados a los programas implementados por la Corporación en 10 regiones del país (Tarapacá, Atacama, Coquimbo, O'Higgins, región metropolitana, Maule, Ñuble, Bio Bio, Aysén y Magallanes).

La propuesta técnica, enmarcada en contexto de teletrabajo, consideró tres momentos: a) construcción de un compromiso desde un enfoque de derechos y un enfoque de calidad, b) establecimiento de orientaciones respecto de la intervención psicosocial y terapéutica de carácter a distancia y on-line; y c) recopilación y sistematización de las experiencias de intervención psicoterapéutica y psicosocial a distancia y on-line.

50

Construcción de un compromiso desde un enfoque de derechos y un enfoque de calidad:

El primer paso de la propuesta estableció la necesidad de construir un compromiso conjunto e institucional desde los dos enfoques prioritarios que han guiado la intervención institucional: el Enfoque de Derechos Humanos y el Enfoque de Calidad haciendo un llamado a directores y miembros de los programas a hacerse parte de ellos, de modo de continuar, aun con más fuerza, con la labor institucional de protección y defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes, NNA.

De este modo y en el contexto de teletrabajo, se entregó a directores de programas indicaciones con miras a orientar la intervención y que en síntesis y de modo secuencial establecían: el contacto para conocer la situación de salud de todos los NNA y sus familias, la continuidad de los procesos interventivos y acciones institucionales habituales en modo presencial; el desarrollar acciones de apoyo a NNA ingresados a residencias, la mantención de los protocolos vigentes respecto de detección de graves vulneraciones de derechos y de hechos eventualmente constitutivos de delitos que afecten a NNA; todo ello sin dejar de mencionar que el trabajo si bien tenderá a ser on-line y a distancia no podrá omitir acciones de intervención presencial, en función de las situaciones particulares de los usuarios y los requerimientos judiciales, con las naturales limitantes de circulación y movilidad establecidos por la cuarentena.

En consonancia con lo anterior en las orientaciones iniciales (03 abril del 2020) para directores de Programas a inicios de la pandemia COVID-19 en Chile se estableció (Opción, 2020):

Desarrollar contactos telefónicos de todos los niños, niñas, adolescentes y sus adultos responsables ingresados/as a los Programas con miras a tomar conocimiento de su situación de salud respecto de COVID-19 (a nivel individual y familiar), considerando también la situación de aquellos/as que se encuentran en residencias de la red SENAME y quienes están en familias de acogida.

Detectar las necesidades que pudieran estar viviendo y canalizar el apoyo de las instancias sociales y municipales pertinentes, respecto de aquellas familias atendidas y que se encuentran en condiciones de precariedad de empleo, de subsistencia diaria, o de trabajo independiente.

Dar continuidad, en modalidad a distancia y on-line a todos los procesos orientados a dar cumplimiento de las fases de ingreso, diagnóstico, intervención, egreso y seguimiento (según corresponda) debiendo mantenerse (con todas las adaptaciones pertinentes) la implementación de reuniones técnicas semanales, las asesorías clínicas, las supervisiones de casos, coordinaciones con delegados, duplas o triadas; involucrando y solicitando la pertinente supervisión de la coordinación técnica y jurídica institucional cuando se requiera.

Dado que la labor técnica no finaliza con el término de la sesión, sino con el registro de ésta; será fundamental el dar cumplimiento al registro de información en la plataforma Senainfo de las acciones que cada uno y cada una de los miembros de los equipos desarrollen.

Las situaciones de vulneración de derechos hacia la niñez, el maltrato hacia niños, niñas y jóvenes, el femicidio o el abuso, no serán interrumpidas por el COVID-19. Niños, niñas y adolescentes víctimas de estas prácticas requerirán de nuestra parte de la interposición de denuncias, medidas cautelares u otras urgentes, que no podrán esperar a que la pandemia acabe.

Es muy valorable que ante situaciones de vulneración de derechos conocidas por los Tribunales de Justicia, el contexto actual permita abordar el interés superior de niños y niñas utilizando diversos medios tecnológicos -en los casos en que sea posible- sin necesidad de la comparecencia de NNA, familias y profesionales; sin embargo parece prudente anticipar que, ante situaciones de grave vulneración de derechos, será imperioso e insustituible implementar un conjunto de acciones presenciales por parte de los profesionales con miras a no afectar los procesos de protección y resguardo de los derechos de niños y niñas.

Es posible, por tanto, que ante situaciones de grave vulneración de derechos sea preciso desarrollar acciones de intervención en terreno que tomando todos los resguardos que la autoridad sanitaria indica y en el marco del cumplimiento de los dictámenes judiciales, involucren la protección de los derechos de niños y niñas.

Dentro de esta etapa y con miras a capacitar, guiar y acompañar los procesos de intervención a distancia y on-line desarrollados por los programas de atención, se implementaron Conversatorios virtuales mediante las plataformas zoom y youtube con expertos internacionales para abordar temáticas fundamentales acerca de quehacer terapéutico y psicosocial en contexto remoto. De este modo se desarrollaron 05 conversatorios centrales, con alrededor de 100 asistentes

cada uno abordando la intervención ante la violencia, la intervención familiar, la implementación de procesos periciales de manera remota y la explotación sexual comercial infantil y adolescente en contexto COVID-19.

Del mismo modo, y en el plano operativo se orientó a las direcciones de programas respecto de levantar sondeos internos respecto de grado de manejo y uso de plataformas para el trabajo online (principalmente zoom, google meet y whatsapp) así como del desarrollo de procesos de capacitación en casos en que así se requiriese. Paralelamente y desde el plano administrativo, se estableció un protocolo interno para formalizar que los equipos profesionales pudieran desarrollar la intervención online mediante los dispositivos tecnológicos de los programas, así como también se estableció procedimientos para la compra y recarga de chips de teléfonos móviles (Opción, 2020b).

Establecimiento de orientaciones respecto de la intervención psicosocial y terapéutica de carácter a distancia y on-line

Con miras a la construcción de un marco formal y estructurado que guiara los procesos de intervención se protocolizaron lineamientos específicos para el desarrollo de procesos e intervención a distancia y online, así como respecto al desarrollo de procesos de psicoterapia de carácter online considerando estándares formales y éticos desde una perspectiva de derechos de infancia (Opción, 2020).



Las principales orientaciones fueron:

Aspectos formales:

Evaluar la disponibilidad de conectividad on-line en el territorio y de cada sistema familiar en particular, considerando así mismo la disponibilidad de dispositivo/s (teléfono móvil, tablet, computador) para conexión.

La no disponibilidad de conectividad involucrará privilegiar por el desarrollo de intervención tradicionalmente entendida como "a distancia" (por ejemplo, el envío de material técnico para el trabajo psicoterapéutico o psicosocial al domicilio).

Evaluar el conocimiento y manejo del NNA y de su/s cuidador/es y adultos participantes del proceso de intervención, en el uso de la metodología on-line a utilizar.

Establecer mecanismos de registro de las intervenciones y respaldo de la información que será almacenada y su debido resguardo.

Establecimiento de consentimiento informado por parte del adulto responsable y/o cuidador/a, así como desde el propio NNA (y que deberá ajustarse a su etapa de desarrollo).

Aspectos éticos que deben guiar las intervenciones:

Todo proceso de intervención a distancia y on-line que se brinde deberá desarrollarse en el marco del cumplimiento de los estándares éticos que guían el ejercicio psicosocial y terapéutico presencial.

Se deberá evaluar respecto de cada caso la pertinencia de la implementación de la modalidad, considerando la situación psicosocial de cada niño, niña, adolescente y los antecedentes previos que se cuenten (situación judicial y proteccional, situación médica y/o psiquiátrica), disponibilidad a la intervención, etc.

Se deberá resguardar formalidad en las comunicaciones y los horarios de éstas con todos los participantes de los procesos interventivos, lo cual incluye a los niños, niñas, adolescentes, los adultos, cuidadores, los miembros de las familias, los profesionales del programa, los supervisores técnicos del SENAME, actores judiciales y de las redes comunitarias, entre otros. Será fundamental en el marco de la formalidad descrita de los procesos de comunicación, el levantamiento de actas y registros (escritos, de audio, visuales, etc.).

Se deberá evaluar periódicamente la adecuación de la modalidad de comunicación on-line escogida respecto de cada niño, niña y adolescente, debiendo establecer los ajustes o modificaciones inmediatos que se requieran.

Se mantendrá la aplicación de los protocolos institucionales vigentes, así como los del SENAME, ante la detección de nuevas situaciones de vulneración derechos u hechos constitutivos de delitos que afecten a los NNA, informando a las autoridades correspondientes. Frente a una crisis, el o los profesionales intervinientes deben dar orientaciones claras tanto al NNA como a la/s figuras adultas, recoger los antecedentes y según su carácter, compartir la información con la coordinación técnica o director/a respectivo/a. Ante situaciones como las mencionadas y en la medida que la situación de cuarentena comunal o territorial lo permita, será preciso desarrollar intervenciones presenciales implementando los resguardos e indicaciones establecidos por las autoridades de salud, SENAME y por parte de la propia Corporación.

El establecimiento de sugerencias de egreso de niños, niñas y adolescentes desde un programa en el contexto actual debe contar con certezas respecto de que éste se efectúa en condiciones efectivas de protección -“egreso con garantías de protección”- y la cual considera como elementos: análisis de contexto protectorial, existencia de garantes de derechos, evaluación de recursos del niño o niña y su familia, entre otros (Opción, 2018).

Orientaciones específicas respecto de la intervención online y a distancia:

La intervención psicosocial y psicoterapéutica on-line y a distancia constituye tanto un desafío como una oportunidad para activar la creatividad en relación a las técnicas y estrategias psicoterapéuticas, psicosociales y psicoeducativas con NNA, adultos, familias y redes comunitarias.

La relevancia de la claridad y de la entrega de la certidumbre es un aspecto central en un contexto como el actual (y más aún bajo modalidad on-line). Ello debe guiar toda comunicación con NNA, sus adultos, cuidador/es y sus familias. Un primer aspecto a transmitir es que se dará continuidad a los procesos de atención comprometidos.

Es importante estar disponibles para las necesidades y requerimientos de NNA y de las familias, en la medida que éstos son sujetos activos en búsqueda de orientación y apoyo del programa y de otras redes. Los NNA y las familias, pueden y deben “convocar” al profesional correspondiente, ante sus necesidades y/o dificultades; actuando éste, además -cuando así se amerite- como un puente para la conexión con otros actores territoriales y ante necesidades que van más allá de las posibilidades y objetivos del programa.

Toda llamada telefónica, contacto on-line o a distancia, debe enmarcarse en el cumplimiento de un objetivo dentro de una etapa determinada del proceso de trabajo y/o etapa dentro del Plan de Intervención. El riesgo de sobreintervenir o contactar con demasiada frecuencia a la familia, así como al NNA puede implicar que la intervención o seguimiento sea vivida con incomodidad o incluso se malentienda. La protocolización de estos procesos, definiendo el número de contactos a desarrollar en forma semanal, de acuerdo a cada línea programática o particularidad del proceso interventivo, es fundamental.

Orientaciones para el desarrollo de sesiones psicoterapéuticas o psicosociales online:

Una sesión on-line requiere de requisitos tanto tecnológicos, contextuales y relacionales para su efectiva implementación. Un primer aspecto es evaluar en qué situaciones es viable, ya que no todas las familias poseen los soportes tecnológicos para el contacto en esta modalidad a distancia.

En caso de ser positiva la factibilidad técnica, se requerirá el consentimiento formal tanto del NNA como del adulto responsable para realizar la sesión, explicando los objetivos de la misma, estableciendo día y hora para la realización de la misma. Dado que en las presentes circunstancias no siempre será posible obtener la firma presencial, se entenderá por suscrito el consentimiento en la medida en que adulto y NNA manifiesten su autorización por medio electrónico (e-mail o WhatsApp).

Se deberá enfatizar el que la sesión se desarrolle en un lugar que permita condiciones de confidencialidad y de no interrupción.

Las sesiones, deberán poseer un objetivo muy claro y simple, desarrollarse de manera acotada, considerando aspectos lúdicos, y siempre efectuarse en consistencia y coherencia con el contexto familiar particular, el objetivo del Plan de intervención (PII) y en un marco de respeto de los derechos humanos.

El registro de la sesión en Senainfo deberá abordar la actividad realizada y explicitar que la sesión se realizó mediante formato on-line (video llamada, por ejemplo).

Se sugiere que el proceso psicoterapéutico on-line se pueda entrelazar con breves contactos telefónicos o a distancia para el envío o entrega de tareas específicas, donde el terapeuta pueda ejemplificar actividades a desarrollar fuera de sesión (juegos terapéuticos, elaboración de cuaderno o libro de terapia, por ejemplo), y siempre en el marco del Plan de Intervención. Si se opta, por el envío de material, éste debe ser aprobado y revisado previamente por la dirección o coordinación técnica respectiva.

El contacto y las sesiones on-line también pueden ser desarrolladas con niños y niñas ingresados a residencias proteccionales, debiéndose evaluar similarmente como se ha descrito a nivel familiar, los requisitos y condiciones para su implementación, estableciéndose el acuerdo escrito formal de instalación de esta modalidad con la dirección y los profesionales de la residencia. También será preciso reforzar en dichos contextos los elementos de confidencialidad, espacio idóneo y el resguardo de los procesos terapéuticos de niños y niñas.

En el marco de los lineamientos técnicos descritos y a contar de su socialización con las direcciones de los programas, se promovió no sólo su aplicación, sino que, también basándose en dichas orientaciones, la implementación y desarrollo desde cada equipo (en función de su contexto territorial, comunal y regional particular) de propias y específicas propuestas interventivas online y a distancia a desarrollar con NNA y sus familias (Opción, 2020).



Recopilación de experiencias de intervención psicoterapéutica y psicosocial a distancia y on-line en contexto de pandemia COVID-19

Metodología

A cuatro meses del inicio del proceso de teletrabajo se procedió a recoger las experiencias interventivas desarrolladas por los programas en contexto online y a distancia. Se diseñó una ficha para la recopilación de información cualitativa considerando los siguientes elementos:

Identificación (nombre del Programa)
Nombre de la práctica o experiencia online a presentar
Descripción de la práctica (cómo surgió, en que consiste, con quienes se aplica, etc.)
Opinión de NNA y/o familias de la práctica implementada (descripción y frases textuales)
Opinión de profesionales que implementan la práctica (resultados preliminares, utilidad, reflexiones)
Sugerencias/observaciones (posibilidad de continuidad de la práctica post pandemia, etc.)

La ficha aprobada por el Área Proyectos, se remitió vía electrónica en julio del 2020 a cada dirección de programas de la Corporación Opción, tanto del área de programas de protección de derechos como del área de responsabilidad penal adolescente. Se estableció un plazo límite hasta el 15 de agosto para el envío de una o más prácticas y/o experiencias desde los programas.

Sistematización

Se recopilaron 106 fichas pertenecientes a 94 programas implementados por la Corporación Opción, tanto del área de protección de derechos como del área de responsabilidad penal adolescente, de 10 regiones del país.

La sistematización y un análisis cualitativo de las prácticas recopiladas permitió identificar los siguientes elementos centrales:

La intervención online y a distancia institucionalmente se ha implementado en las áreas protección de derechos y responsabilidad penal adolescente, incluyendo el desarrollo de procesos periciales.
Ha sido posible dar continuidad (ingresos previos a pandemia) así como iniciar nuevos procesos interventivos de carácter psicosocial, jurídico y psicoterapéutico en contexto de COVID -19 en modalidad on-line y a distancia.
Las intervenciones on-line y a distancia requerirán (junto con la disponibilidad tecnológica) cumplimiento de condiciones de consentimiento informado y la disposición de niños, niñas, adolescentes, cuidadores y familias, a fin de hacerlas posible.

Ante situaciones de riesgo y de grave vulneración de derechos se han debido implementar acciones de atención directa y presencial con los resguardos sanitarios correspondientes.

La intervención online y a distancia no reemplaza los procesos de intervención psicosocial, jurídica y psicoterapéutica de carácter presencial.

Si bien en una primera etapa las acciones online contemplaron particularmente un énfasis psicoeducativo en relación con la temática de la pandemia COVID-19 y la prevención de su contagio, también se observa la importante presencia de procesos orientados a prever los efectos de la cuarentena en la dinámica de NNA y sus familias, siendo relevante proponer estrategias para apoyar en la organización de los tiempos del grupo familiar en contexto de confinamiento (rutinas por ejemplo), la prevención del cyberacoso y grooming ante el masivo uso de redes sociales digitales, y por supuesto la implementación de procesos técnicos propios de cada modalidad de intervención (línea programática) ya sea de carácter individual, grupal, familiar o con redes institucionales o comunitarias, considerando intervenciones sociales, psicológicas, jurídicas y psicosociales; implementando acciones socioeducativas, talleres, psicoterapia individual, psicoterapia grupal, etc.

Se destaca cómo diversas metodologías que habitualmente se aplican de modo presencial se debieron adaptar y/o digitalizar para procesos a distancia y on-line, y así como también fue preciso diseñar procesos metodológicos particulares en el marco del nuevo contexto no presencial.

Paralelamente, y en el marco de los procesos descritos, la gran mayoría de los programas consideró fundamental acompañar y orientar a los adultos para el acceso a los beneficios sociales establecidos a nivel estatal en el marco del contexto de COVID-19.

Niños, niña, adolescentes y familias en sus reportes preliminares plantean percepción de que ha existido continuidad en sus procesos de intervención y acompañamiento que va más allá del foco único en el motivo del ingreso al programa.

Niños, niñas, adolescentes y familias plantean agrado y mayor activación en relación con las propuestas metodológicas innovadoras y creativas utilizadas en el presente contexto (envío de links y de videos, cápsulas, láminas, etc.) reportando mayor comprensión y aplicación a sus procesos cotidianos.

Equipos profesionales reportan favorable adherencia de las familias en los procesos de atención, así como participación de más personas en sesión de las que habitualmente concurrían en contexto presencial.

Equipos profesionales destacan la mayor fluidez, oportunidad y efectividad de los procesos de coordinación en red.

Si bien se destaca el cómo las prácticas desarrolladas por los programas claramente se adaptaron a su contexto y geografía particular, es también relevante recoger que determinadas experiencias trascendieron a un solo ámbito territorial, y es posible identificarlas en más de un contexto regional.

A modo de organizar las prácticas recopiladas², éstas se agruparon en 10 ámbitos y que en su conjunto dan cuenta de:

Experiencias informativas y preventivas sobre el COVID-19 y los efectos del confinamiento en NNA y familias (favoreciendo la expresión de emociones en contexto de Pandemia, ayudando en la organización del tiempo en contexto de cuarentena y participación de NNA en la dinámica familiar; previniendo el cyberacoso y grooming en contexto de cuarentena).

Experiencias de acompañamiento y asesoría a residencias proteccionales.

Experiencias de digitalización y/o adaptación de procedimientos y/o módulos a modalidad online (entrevista de ingreso, visita domiciliaria, guía de evaluación diagnóstica pericial, módulos socioeducativos, etc.)

Experiencias de coordinación online con redes institucionales y judiciales³ en el ámbito de protección de derechos y responsabilidad penal adolescente.

Experiencias que dan cuenta de acciones de orientación y acompañamiento individual y/o mediante talleres para el acceso a beneficios sociales vinculados a COVID -19.

Experiencias de elaboración de videos explicativos, mapas conceptuales y/o cápsulas informativas sobre modelos de intervención, ciclo metodológico y circuito judicial para NNAJ y adultos.

Experiencia de formación en uso de plataformas digitales (específicamente zoom) para garantizar la participación activa de NNA y adultos responsables en audiencias judiciales.

Experiencias de elaboración de videos, cartillas digitales y cápsulas con contenido técnico para NNAJ y adultos, según el modelo del Programa (sexualidad, violencia intrafamiliar, ansiedad y manejo de estrés, expresión de emociones, resolución de conflictos y violencia en el pololeo, entre otras).

Experiencias de Intervención Psicoeducativas y Socioeducativas (apoyo y acompañamiento individual en el ámbito educativo para niños y niñas en situación de tensión y/o conflicto con el medio escolar, psicoeducación ante el consumo de drogas, intervención grupal con adolescentes madres, creación grupo de estudio vía Facebook, talleres online para NNA y/o adultos en temáticas educacionales, jurídicas, de género, etc.)

2 Dado el carácter focalizado de este artículo, no será posible detallar las prácticas recopiladas, sin embargo, próximamente se publicará el Documento de Trabajo N° 11 "Intervención psicosocial y psicoterapéutica en modalidad a distancia y online en contexto de COVID-19: experiencias desde Corporación Opción", el cual dará cuenta con mayor detalle de la recopilación de las prácticas desarrolladas en el presente período.

3 Cabe señalar también que a la fecha se han socializado estas experiencias mediante Conversatorios en tres regiones del país (Tarapacá, O'Higgins y Aysén) recogiendo la opinión directa de Coordinadores UPRODE, SENAME, supervisores técnicos de SENAME, Consejeros Técnicos y Magistrados de Tribunales de Familia.

Experiencias de intervención psicoterapéutica con NNA y familias (Experiencias en procesos de enlace adoptivo en contexto de cuarentena, trabajo con Diagrama familiar -genograma- y línea de tiempo; trabajo con narrativas y cartas terapéuticas; implementación de técnicas de arte terapia, musicoterapia y otras técnicas lúdicas; grupos terapéuticos con niños, niñas y adolescentes; terapia familiar, etc.)

Discusión y conclusiones de los resultados preliminares del proceso de intervención a distancia y on-line en el contexto de pandemia COVID -19

Las orientaciones para la intervención online y a distancia propuestas, así como el conjunto de experiencias que se han recopilado derivan del compromiso y responsabilidad institucional de implementar, ante un contexto altamente incierto -como lo es la pandemia por COVID-19- procesos de atención orientados a favorecer el ejercicio de derechos de niños, niñas, y adolescentes, así como procesos de reparación, restitución y reintegración social. Se releva desde los equipos, el que ha sido importante acompañarlos no sólo respecto del motivo por el cual fueron derivados a los programas, sino que también guiarlos junto a sus adultos responsables, cuidadores y familias en un contexto sanitario y social complejo y doloroso. Se ha debido abordar por tanto con responsabilidad no sólo los desafíos que impone la pandemia, sino que también y ante todo sobre los efectos psicosociales del confinamiento y la cuarentena en niños, niñas, adolescentes, sus cuidadores y familias (Astorga, A. 2020).

Las preguntas que han guiado esta experiencia han sido ¿Cómo protegemos los derechos de niños, niñas y adolescentes en este contexto? ¿Cómo los podemos escuchar, reconocer y validar si no nos podemos ver cara a cara? ¿Cómo les podemos ayudar a jugar y reír, sin olvidar el contexto en que nos encontramos? ¿Cómo acompañamos a sus madres, padres, cuidadores y hermanos ante sus necesidades y la incertidumbre emergente? ¿Cómo construimos un contexto propicio para la intervención en pandemia?

Si bien el acceso a internet hoy en nuestro país se ha masificado, observándose una tasa de conectividad digital que destaca a nivel latinoamericano (BID, 2020) la existencia de brechas socioeconómicas y territoriales respecto de su uso (País Digital, 2020) implica que no todos los NNA atendidos por la red SENAME tienen la posibilidad efectiva y/o permanente de utilizar dicha vía. Tal situación los pone en una situación de desventaja para acceder no sólo a información, sino que también respecto de la posibilidad de acceder de manera digital a acompañamiento, apoyo y atención jurídica y psicosocial (OCDE, 2020). La presente experiencia reconoce y ha constatado dichas brechas.

Los resultados preliminares de las experiencias recopiladas en este periodo y que consideran las opiniones de sus participantes (niños, niñas, adolescentes, familias y equipos psicosociales) nos hacen reflexionar sobre las posibilidades de la intervención terapéutica, psicosocial y jurídica en modalidad a distancia y online para programas que desarrollan atención a niños, niñas y adolescentes en situaciones de vulneración de derechos, así como respecto de adolescentes ingresados a programas del área de responsabilidad penal adolescente en nuestro país. La recopilación de 106 prácticas y experiencias nos hacen asumir que se han abierto alternativas que no había sido suficientemente exploradas.

Si bien al momento de elaboración de este documento la crisis sanitaria se mantiene, los resultados observados a partir de la recopilación de las experiencias online, hacen relevante al menos afirmar que el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TICs) no puede ser ignorado en el trabajo con niños, niñas, adolescentes y sus familias en el marco de los procesos de atención psicosocial. Se amerita por tanto continuar con la evaluación de la proyección futura de las metodologías on-line y a distancia por parte de los programas psicosociales que trabajan con la niñez y adolescencia en situaciones de vulneración de derechos y en el ámbito de la responsabilidad penal adolescente; dada su utilidad en términos de complementariedad a metodologías de atención directa.

Finalmente cabe señalar que la Corporación Opción se encuentra desarrollando una segunda etapa de sistematización de las experiencias recopiladas, particularmente recogiendo prácticas de intervención que no se presentaron en una primera fase y profundizando el análisis respecto de la opinión de niños, niñas, adolescentes y sus familias respecto del proceso de intervención y acompañamiento online efectuado en el presente periodo.

Referencias

APA (2013). Joint Task Force for the Development of Telepsychology. Guidelines for Psychologists (2013). Guidelines for the practice of telepsychology. American Psychologist, 68(9), 791-800. Recuperado en: <https://www.apa.org/pubs/journals/features/amp-a0035001.pdf>

Astorga, A. (2020). Intervención psicoterapéutica en modalidad a distancia y on-line en contexto COVID-19. Columna de opinión en Revista NoEsMenor (Nº3), 15-17. (En edición).

BID (2020). Nota 20 CIMA. Covid-19: ¿Estamos preparados para el aprendizaje en línea? <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Nota-CIMA--20-COVID-19-Estamos-preparados-para-el-aprendizaje-en-linea.pdf>

Centro de Derechos Humanos, Universidad Diego Portales (2020). Informe Anual sobre Derechos Humanos en Chile 2020. Recuperado en: <http://www.derechoshumanos.udp.cl/derechoshumanos/images/InformeAnual/2020/Informecompleto.pdf>

Chile Crece Contigo (2020). Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo- Subsecretaría de la Niñez Emergencia sanitaria COVID - 19. Recuperado de: <https://www.thedialogue.org/wpcontent/uploads/2020/05/Chile-CreceContigo-PPT.pdf>

Corporación Opción (2018). Documento de trabajo N°8. Intervención en infancia desde los Derechos Humanos. Compendio de experiencias psicosociojurídicas. Ed. LOM.

Corporación Opción (2020a). Orientaciones sobre procesos de intervención psicosocial en contexto de COVID-19. Documento interno, 02 abril 2020, Área Proyectos.

Corporación Opción (2020b). Protocolo Interno N°003. Marzo 2020. Área Proyectos.

Farkas, Ch., Santelices, M., Martínez, V. (2020). Telepsicología en Infancia en tiempos de Covid-19. Guía de Buenas Prácticas para Chile. Recuperado en: <https://www.psicologia.uc.cl/wp-content/uploads/2020/06/Buenas-pr%C3%A1cticas-para-Telepsicolog%C3%ADa-en-infancia.pdf>

OCDE (2020). Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, "Youth and COVID-19: Response, Recovery and Resilience" (2020). Recuperado en: <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/youth-and-covid-19-response-recovery-and-resilience-c40e61c6/>

ONU (2020). Policy brief: The impact of COVID-19 on Children. Recuperado en: https://unsdg.un.org/sites/default/files/2020-04/160420_Covid_Children_Policy_Brief.pdf

ONU MUJERES (2020). "COVID-19 and Ending Violence Against Women and Girls", Nota informativa, 2020. Recuperado en: <https://www.unwomen.org/-/media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2020/issue-brief-covid-19-and-ending-violence-against-women-and-girls-en.pdf?la=en&vs=5006>

ONU. (2020). Guía sobre derechos humanos de las mujeres y COVID-19. 15 de abril de 2020. Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Disponible en https://oacnudh.hn/wp-content/uploads/2020/04/COVID-19_and_Womens_Human_Rights_ES.pdf

OIT (2020). OIT, "El COVID-19 y el mundo del trabajo. Cuarta edición", Observatorio de la OIT, Nota informativa, mayo de 2020. Recuperado en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_745965.pdf

PAIS DIGITAL (2020). Brecha en el uso de Internet: Desigualdad digital en el 2020. Disponible en: <https://s3.amazonaws.com/paisdigital/wp-content/uploads/2020/07/09104453/FPD-Estudio-Brecha-uso-internet-2020-web-09-07-20.pdf>

Peirano, D. (2010). Asistencia Psicológica por Internet (1st ed.). Santiago: Centro de estudios Universitarios, CEU.

Ramos, R., Alemán, J. M., Ferrer, C., Miguel, G., Prieto, V., & Rico, C. (2017). Guía para la práctica de la telepsicología. España: Consejo General de la Psicología. Recuperado en: <http://www.cop.es/pdf/telepsicologia2017.pdf>

SENAME (2020). GUÍA OPERATIVA N°01. Lineamientos y recomendaciones sobre trabajo remoto en red de Protección. Departamento de Protección de Derechos.

UNICEF (2020a). Evitar una generación perdida a causa de la COVID-19. Recuperado en: <https://www.unicef.org/media/87156/file/Evitar-una-generacion-perdida-causa-covid-2020.pdf>

UNICEF (2020b). El impacto del COVID-19 en la salud mental de adolescentes. Recuperado en: <https://www.unicef.org/lac/el-impacto-del-covid-19-en-la-salud-mental-de-adolescentes-y-j%C3%B3venes>

UNICEF CHILE (2020). Recomendaciones a las familias para combinar el trabajo desde casa con el cuidado de niños pequeños. Recuperado en: <https://www.unicef.org/chile/media/3556/file/Teletrabajo%20y%20cuidado%20de%20los%20ni%C3%B1os.pdf>

UNICEF, UPPI, Chile Crece Contigo -Subsecretaría de la Niñez (2020). Guía "Buenas prácticas empresariales: conciliación trabajo y familia durante la pandemia". Recuperado en: <https://www.unicef.org/chile/media/4511/file/Guia%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20UPPI.pdf>