



INTERPSIQUIS

Congreso Virtual Internacional de Psiquiatría,
Psicología y Salud Mental

**PSICOGRUPO DIVERSO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A DISTANCIA
PARA PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO
ALEJADAS DE LA HETERONORMATIVIDAD EN CUBA**

**DIVERSE PSYCHOGROUP: DISTANCE PSYCHOSOCIAL ORIENTATION SERVICE TO
PEOPLE WITH SEXUALITIES AND GENDER IDENTITIES FAR FROM
HETERONORMATIVITY**

Lilian Rosa Burgos Martínez, Daylín Piedra Santana, Roxana Toledo Vidal

Lilianburgos8812@gmail.com

Diversidad, pandemia, orientación psicosocial, personas LGBTIQ

Diversity, pandemic, psychosocial orientation, LGBTIQ People.

RESUMEN

Las adversidades aparejadas a la creciente propagación de un virus altamente contagioso, ha tenido un impacto singular en la salud integral y psicológica de las personas. Las poblaciones en situación de mayor vulnerabilidad psicosocial, por su condición sexual y de género, han necesitado protecciones sociales y atenciones psicológicas especializadas, en tiempos en que ha aumentado la violencia de género, ha existido un auge de situaciones de discriminación asociadas a la convivencia obligatoria en familias de origen y violencias estructurales a personas LGBTIQ. Los malestares en este grupo de personas, han estado matizados por situaciones que en tiempos de pandemia han adoptado expresiones singulares.

En coherencia con el llamado de instituciones internacionales de brindar respuestas con diligencia, mayores protecciones a poblaciones en riesgo ante el estigma, discriminación, violencia y exclusión, así como asegurar el acceso a servicios de salud y programas de asistencia social, se crea el servicio virtual de orientación y acompañamiento psicosocial a distancia: Psicogrupo diverso.

Con una participación de entre 90 y 100 miembros, el grupo sesionó entre abril y noviembre de 2020.

PSICOGRUPO DIVERSO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A DISTANCIA PARA PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO ALEJADAS DE LA HETERONORMATIVIDAD EN CUBA

La interacción desde la modalidad grupal y la asistencia virtual personalizada promovió la estabilidad y se convirtió en un espacio necesario para la comunidad LGBTIQ+.

La pertinencia, eficacia, eficiencia y cambios acontecidos en personas usuarias y en las prestadoras del servicio, han sido indicadores valiosos para evaluar y legitimar una experiencia naciente a partir de necesidades sociales y psicológicas sentidas en la población cubana, en contraste con necesidades emergentes y patentizadas desde otros contextos internacionales

ABSTRACT

The adversities associated with the increasing spread of a highly contagious virus have had a singular impact on the integral and psychological health of people. Populations in a situation of greater psychosocial vulnerability, due to their sexual and gender condition, have needed social protection and specialized psychological care, in times when gender violence has increased, there has been a rise in situations of discrimination associated with compulsory cohabitation in families of origin and structural violence against LGBTIQ people. The discomfort of this group of people has been tinged by situations that in times of pandemic have adopted singular expressions. In coherence with the call of international institutions to provide diligent responses, greater protection to populations at risk of stigma, discrimination, violence and exclusion, as well as to ensure access to health services and social assistance programs, the virtual service of orientation and psychosocial accompaniment at a distance was created: Psychogroup Diverse. With a participation of between 90 and 100 members, the group met between April and November 2020. The interaction from the group modality and the personalized virtual assistance promoted stability and became a necessary space for the LGBTIQ+ community. The relevance, efficacy, efficiency and changes in users and service providers have been valuable indicators to evaluate and legitimize a nascent experience based on social and psychological needs felt in the Cuban population, in contrast with emerging and evidenced needs from other international contexts.

PSICOGRUPO DIVERSO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A DISTANCIA PARA PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO ALEJADAS DE LA HETERONORMATIVIDAD EN CUBA

INTRODUCCIÓN

La pandemia desatada a raíz del nuevo coronavirus SARS-COV2, ha alterado el curso de la cotidianidad en el mundo. Ante el distanciamiento sanitario y privaciones inherentes al periodo de confinamiento, las personas hemos tenido que gestionar estrategias de afrontamiento efectivas y desplegar sus recursos psicológicos, para garantizar el bienestar subjetivo y salvaguardar la salud mental.

La Organización Mundial de la Salud declaró en el mes de mayo la Covid 19, como una pandemia. Su alta letalidad, morbilidad y riesgo de contagio, han convertido en esta enfermedad en una amenaza global que ha trastocado los sistemas sanitarios internacionales y ha irrumpido fuertemente en las áreas vitales del funcionamiento social. Las consecuencias psicológicas desencadenadas se han asociado al estrés psicosocial derivado de alterar rutinas y hábitos cotidianos, las ansiedades y angustias resultantes de la precariedad socioeconómica y de las condiciones derivadas de la cotidianidad impuesta. (Balluerka et al, 2020)

En Cuba, el impacto de la COVID 19 ha tenido un matiz singular. Sin sufrir angustias tras el colapso del sistema sanitario, sin presenciar muertes masivas de personas en el país y otras tantas amenazas que significan riesgos para la salud mental, durante el confinamiento obligatorio, han emergido malestares y necesidades psicológicas inherentes a la situación atípica que hemos vivido.

Las personas LGBTIQ, en medio de las condiciones impuestas, han tenido que adecuar sus capacidades adaptativas a un escenario social, inclinado a resaltar cada vez más sus vulnerabilidades psicosociales. El impacto psicosocial que ha tenido la situación sanitaria asociada a la Covid en las personas LGBTIQ, han hecho latente el recrudecimiento de problemáticas sociales que tienen efectos considerables en la salud integral de personas que viven desde sexualidades e identidades de género no hegemónicas. El reconocimiento de estas vulnerabilidades fue un pilar esencial para la creación de un servicio que pudiera asistir de forma virtual los malestares psicosociales y sexuales emergentes por estas personas durante la pandemia.

PSICOGRUPO DIVERSO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A DISTANCIA PARA PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO ALEJADAS DE LA HETERONORMATIVIDAD EN CUBA

SITUACIÓN SOCIAL DE PERSONAS LGBTIQ DURANTE EL CONFINAMIENTO

Las denuncias efectuadas en América Latina sobre la vulneración de derechos de personas LGBTIQ a raíz de la situación sanitaria vivida, han sido crecientes. Ante el riesgo de sufrir violencias intrafamiliares y violencias de género a causa de la convivencia obligatoria y el control de las fuerzas de orden público, se agudizan múltiples malestares.

La violencia de género, ha sido definida como ‘ ‘todo acto de violencia basado en el género, que tiene como resultado posible o real, un daño físico, sexual o psicológico incluidas las amenazas, la coacción o privación arbitraria de libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o privada ‘ ‘ (ONU,1993). Esta problemática ha afectado históricamente a mujeres y personas que transgreden los mandatos del patriarcado y la heteronormatividad, construyendo identidades de género y sexuales alejadas de modelos hegemónicos y tradicionales.

Una alerta desde la Organización de Naciones Unidas, en voces del Secretariado General, ha advertido a gobernantes a nivel internacional, convertir la prevención y reparación ante la problemática, en parte de los planes de enfrentamiento a la pandemia. El mandatario ha declarado que los confinamientos y cuarentenas, siendo esenciales para reducir posibilidades de contagio del virus, han sido escenario idóneo para recrudecer la violencia doméstica y la violencia de género. Quedarse en casa para algunas personas ha sido imposible o problemático, en tanto sea justamente en espacios domésticos, donde se manifieste la violencia mayor. (Torrero,2020)

2.Servicio que brinda desde el año 2007 en el país, asesoría, orientación y acompañamiento legal a personas que se les han vulnerado sus derechos sexuales y sufren discriminaciones y violencias a causa de su orientación sexual e identidad de género.

3.Redes dirigidas a la sensibilización, capacitación y acompañamiento metodológico a grupos de activismo por los derechos sexuales en el país, desde un enfoque participativo y emancipador en pos de impulsar acciones de impacto social en cada localidad.

PSICOGRUPO DIVERSO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A DISTANCIA PARA PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO ALEJADAS DE LA HETERONORMATIVIDAD EN CUBA

En Cuba, se ha reconocido la vulnerabilidad psicosocial y jurídica de personas LGBTIQ, ante las violencias perpetuadas por motivos de género y orientación sexual. Un estudio exploratorio realizado desde el Servicio de Orientación Jurídica del Cenesex¹ y la encuesta derivada, aplicada a miembros LGBTIQ de las Redes Sociales Comunitarias² de la institución, reflejaron que 106 personas, residentes en diferentes provincias del país, han sido víctimas de este flagelo.

Las manifestaciones de violencia se han diferenciado de acuerdo a la identidad de género e identidad sexual; las causas de estos actos suelen coincidir: el prejuicio y expresiones de odio hacia estas personas resultantes de la cultura patriarcal, machista y heteronormativa hegemónica imperante en distintos imaginarios sociales (Vázquez,2017).

En tiempos de Covid, la situación de las personas LGBTIQ que viven en la isla, también ha resultado compleja. Mujeres lesbianas y hombres gays, que viven en espacios familiares donde no respetan, ni aceptan su orientación sexual, han podido sentir la agudización de conflictos familiares y violencias psicológicas. Para las personas trans, este drama familiar resulta similar. La convivencia obligatoria con la familia de origen, supone un riesgo para el bienestar psicológico, en tanto los prejuicios sostengan la calidad de los vínculos.

Las manifestaciones de violencia de género y especialmente de violencias homolesbotransbifóbica quebrantan la salud psicológica de las personas víctimas causando alteraciones en la personalidad, problemas de autoestima, cuadros de depresión y ansiedad, ideación suicida, trastornos del sueño y problemas en la salud sexual (Alfonso,2007).

LA CREACIÓN DE UN SERVICIO A DISTANCIA PARA ASISTIR A PERSONAS LGBTIQ

Ante la situación epidemiológica resultante tras iniciarse la fase epidémica en el país y previendo el incremento de malestares psicológicos en la población, se creó el servicio de orientación psicológica a distancia por WhatsApp. Desde la Sección de Orientación Psicológica de la Sociedad Cubana de Psicología, se habilitó este servicio dirigido a dar acompañamiento psicológico a diferentes grupos poblacionales en la capital de Cuba, para reducir vulnerabilidades psicológicas y brindar alternativas ante la gestión del bienestar psicológico individual.

PSICOGRUPO DIVERSO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A DISTANCIA PARA PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO ALEJADAS DE LA HETERONORMATIVIDAD EN CUBA

El Psicogrupo Diverso, surgió de la alianza entre la Sociedad Cubana de Psicología y el Centro Nacional de Educación Sexual, ante el reconocimiento de vulnerabilidades y riesgos psicosociales de esta población durante la Covid. Fue creado con el objetivo de brindar acompañamiento y orientación psicológica a personas LGBTIQ+ durante el período de confinamiento y distanciamiento sanitario. Reconocer algunas vulnerabilidades psicosociales existentes en esta población fue uno de los móviles fundamentales que impulsó su creación. Trabajar desde un enfoque de prevención de alteraciones psicológicas y pretender canalizar malestares y necesidades psicológicas específicas presentes en estas personas durante la Covid, ha sido una de los objetivos principales perseguidos.

El servicio contó con espacios de supervisión psicológica y el asesoramiento metodológico a partir de un proceso de construcción grupal, protagonizado por diversos coordinadores y psicólogos miembros de la Sociedad Cubana de Psicología. Este dispositivo, funcionando inicialmente tres veces por semana, brindó atención psicológica individualizada además a las personas que lo solicitaron.

El trabajo de orientación psicológica grupal desarrollado hizo posible diagnosticar necesidades y problemáticas generales asociadas a la situación sanitaria y social en estas personas.

Caracterización sociodemográfica de Psicogrupo Diverso: principales usuarios y personas beneficiarias

A partir de la aplicación de una encuesta general de evaluación de los psicogrupos aplicada en el mes de junio de 2020 por vía online, fue posible realizar una caracterización de los usuarios beneficiarios con este servicio en el Psicogrupo Diverso. De las personas que respondieron la encuesta eran hombres (58,3%) de 28 años de edad (16,7%) de piel blanca (66,7%) con nivel escolar superior (75%) residentes en La Habana (70,8%). En relación a la composición del grupo, de acuerdo a la dimensión del género, se identificó que el 37,5% fueron mujeres y una persona se identificó como mujer trans representando el 4,2% de la muestra estudiada.

La significación del dato de participación de una sola persona trans en este grupo apunta al análisis de aspectos relacionados con desventajas socioeconómicas y limitaciones en cuanto a accesos.

PSICOGRUPO DIVERSO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A DISTANCIA PARA PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO ALEJADAS DE LA HETERONORMATIVIDAD EN CUBA

Acceder a un servicio que exige conectividad estable a través de internet, puede ser costoso para personas trans, que con frecuencia se les dificulta el acceso a empleos y por tanto la remuneración a través del mismo, a partir de interrumpir el curso de sus estudios por razones diversas donde la violencia de género estructural sigue teniendo un papel determinante.

Respecto a la edad, el mayor porcentaje se concentró en los 28 años, por lo que puede decirse que el 87,6% de estas personas fueron ubicadas en la juventud: grupo etario que más números aporta al consumo de tecnologías en el país. El 8,3% restante se identificó con 18 años de edad y un 12,4% se encontraron en la etapa de adultez, siendo los 40 años de edad la mayor edad registrada en este estudio.

Predominaron las personas con un nivel escolar superior, constituyendo el 75% de la muestra, aunque también se registró a un 16,7% con nivel medio (bachillerato) y otro 8,3% con nivel técnico- medio. Esto guarda coherencia con el dato del predominio de personas residentes en Cuba, ya que existen las oportunidades de acceso a la educación de manera gratuita. Este nivel superior de educación como prevaleciente en el grupo estuvo reflejada en las dinámicas y devoluciones que sus participantes formulaban sobre los contenidos temáticos tratados, su reflexividad y capacidad de integrar aprendizajes previos.

El lugar de residencia con mayor predominio fue Cuba, específicamente La Habana representado en un 70,8%. Hubo un 16,7% de personas residentes en otras provincias del país (Artemisa, Matanzas, Mayabeque, Santiago de Cuba) y un 12,5% de residentes en el extranjero (Estados Unidos, Colombia y México). Este último dato no puede reflejar si esas personas residentes en el exterior son cubanos emigrados o ciudadanos del mismo o emigrados de otros países. No obstante, refleja la ventaja de un servicio de orientación por vía online: tiene un alcance que trasciende fronteras.

Características de las prestadoras de servicio

Las orientadoras de este psicogrupo han sido tres mujeres adultas cisgénero, residentes en la región occidental del país. Las tres son profesionales: una Máster en Psicología Clínica y otras dos maestrantes aún de la misma edición de dicho curso. Proceden de las siguientes instituciones: Centro Nacional de Educación Sexual, Centro Provincial de Medicina del Deporte de Matanzas y Facultad de Ciencias Médicas Manuel Fajardo.

PSICOGRUPO DIVERSO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A DISTANCIA PARA PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO ALEJADAS DE LA HETERONORMATIVIDAD EN CUBA

Metodología de trabajo desarrollada en Psicogrupo Diverso

Los fundamentos teóricos-metodológicos que han guiado el trabajo en este servicio radican en el campo de la orientación psicológica grupal y la incorporación de una metodología participativa que ha facilitado la dinámica relacional entre los miembros en este espacio.

La adaptación de los estándares de la orientación psicológica a las circunstancias de telepsicología u orientación psicológica virtual constituyó un reto en nuestro quehacer profesional. Tuvimos que asesorarnos tecnológicamente, desarrollar habilidades básicas para interactuar y prestar el servicio desde la plataforma de WhatsApp, instrumentar recursos y herramientas de trabajo en grupo prescindiendo de la presencialidad y contacto *face to face*. El espectro que constituye el registro simbólico de un grupo se diversificó: los emojis, stickers, gif u otros símbolos tecnológicos se constituyeron en fuentes de información valiosa para evaluar el funcionamiento dinámico grupal y el nivel relacional.

El programa temático fue necesario auxiliarlo de materiales y recursos técnicos y visuales como infografías, imágenes temáticas, podcast y audios, de manera que pudiera beneficiarse el aprendizaje grupal y se hiciera viable el procesamiento de la información transmitida.

Principales malestares y problemáticas trabajadas

Las primeras necesidades grupales identificadas al inicio del servicio, giraron en torno a las emociones displacenteras: miedos al contagio con el virus, ansiedades, tristezas y preocupaciones, que tenían sus participantes debido a la situación epidemiológica existente. Otros malestares expresados se refirieron al distanciamiento de la pareja, los conflictos familiares resultantes de la convivencia obligatoria en medios hostiles y discriminatorios, así como las preocupaciones respecto a las posibilidades de hacer activismo y participar en jornadas contra la homofobia y transfobia en medio de un panorama social tan complejo debido a la crisis asociada a la Covid.

Las preocupaciones relativas a las posibilidades de estructurar proyectos de vida viables en circunstancias de crisis global y la necesidad de continuar desarrollando acciones de activismo en defensa de derechos sexuales *per se* la situación de confinamiento, emergieron durante las sesiones grupales. De manera regular, se explicitó la importancia de que la comunidad LGBTIQ cubana no viera frustrada a causa del aislamiento sanitario, su espacio de lucha por derechos y contra la homofobia y transfobia.

PSICOGRUPO DIVERSO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A DISTANCIA PARA PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO ALEJADAS DE LA HETERONORMATIVIDAD EN CUBA

Las alteraciones y problemáticas psicológicas recurrentes, identificadas en este espacio de ayuda profesional fueron las dificultades de autoestima, los conflictos relativos a su identidad de género y orientación sexual, los problemas de comunicación y conflictos con la familia de origen, la necesidad de pertenencia y aceptación social en diferentes espacios cotidianos, las relaciones de dependencia emocional y apego inseguro en las relaciones de pareja.

En algunas sesiones de trabajo, algunas personas gays refirieron sentir mucha ansiedad ante la imposibilidad de tener sexo casual durante la cuarentena. Las personas trans participantes explicitaron sus inquietudes relativas a la imposibilidad de iniciar tratamiento hormonal al suspenderse las consultas presenciales de endocrinología para lograr la feminización y masculinización durante la cuarentena; aspecto determinante de malestares como la angustia y síntomas de depresión relacionados con su imagen corporal.

A partir del diagnóstico de estas necesidades la estrategia de trabajo en el grupo estuvo orientada a brindar alternativas diversas para que pudieran ser gestionadas individualmente. Algunas de las temáticas trabajadas grupalmente han sido:

- Ansiedad y su manejo saludable: Se orientó sobre la ansiedad y otras emociones displacenteras que aparecen en situaciones de crisis como estas. Se enseñaron técnicas y estrategias para el manejo de la ansiedad, específicamente ejercicios de respiración, de estructuración cognitiva y otras estrategias efectivas como la relajación autógena de Schultz. Compartimos tutoriales, audios y guías para practicarla.
- Ansiedad y relaciones de pareja en tiempos de la Covid 19: Ayudamos a que identificaran las ideas irracionales que estaban en la base de sus relaciones de pareja. Realizamos algunas recomendaciones para mantener saludables relaciones de pareja a distancia y brindamos orientaciones para el autocuidado de salud sexual y salud general ante la imposibilidad de tener relaciones sexuales casuales durante este tiempo. También se compartieron algunas pautas para la convivencia armónica y saludable con la pareja durante el confinamiento, a partir del concepto de comunicación asertiva.
- Soledad y autocuidado. Trabajamos este tema a partir de la solicitud de algunos participantes. Enseñamos algunas estrategias de autocuidado sobre salud física, mental y sexual, necesarias para proteger la salud general en este tiempo.

PSICOGRUPO DIVERSO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A DISTANCIA PARA PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO ALEJADAS DE LA HETERONORMATIVIDAD EN CUBA

- Violencia de género y violencia intrafamiliar. Esta temática se hizo crucial a partir de reconocer que los factores de vulnerabilidad psicosociales asociados a la violencia de género se agudizaban en tiempos de Covid a partir de la alerta realizada desde la Organización de Naciones Unidas. Expusimos las causas de la violencia de género, las consecuencias y efectos perjudiciales que desencadena y las redes de apoyo institucional disponibles en el país donde puede acudir para recibir orientación legal y atención psicológica.

Como una forma de desarrollar factores de resiliencia y protección ante la violencia de género, abordamos en varias sesiones estrategias de autocuidado emocional, la necesidad de desarrollar una autoestima adecuada y la importancia de desmitificar el amor romántico como formas de gestionar el bienestar psicológico.

- Proyectos de vida de personas LGBTQ+. A partir del funcionamiento alterado de la vida cotidiana y los malestares referidos por algunos participantes del psicogrupo, traducidos en incertidumbre existencial, proyección futura limitada y aplazada, sentimientos de frustración referidos al aplazamiento de planes y proyectos inmediatos, se patentizó la importancia de trabajar esta temática en el grupo. Se brindaron nuevas alternativas para reestructurar proyectos de vida personales y familiares, se instó a la reflexión respecto a aspectos psicológicos y resistencias al cambio que dificultaban la reelaboración de nuevos proyectos de vida contextualizados a la realidad social imperante. De manera particular abordó la situación de vulnerabilidad existentes en las personas trans en la elaboración de sus proyectos de vida y las barreras existentes que obstaculizan su integración social. Se reconoció la importancia de implementar políticas sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de estas personas en el país. Se destacó el trabajo que realiza el CENESEX en este camino favorable al desarrollo psicosocial de esta población.

- La felicidad como proyecto de vida posible. Se problematizaron aspectos relativos a comprender la importancia de considerar diferentes dimensiones del desarrollo humano en la búsqueda de la felicidad: dimensión individual, familiar y social. Se analizaron algunos ejes de desigualdad de género y exclusión social imperantes en el imaginario social, fundamentados en la discriminación, prejuicios y estereotipos por razones de género y orientación sexual.

PSICOGRUPO DIVERSO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A DISTANCIA PARA PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO ALEJADAS DE LA HETERONORMATIVIDAD EN CUBA

FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL SERVICIO E INDICADORES ÚTILES PARA SU EVALUACIÓN

Las primeras sesiones de trabajo en el grupo iniciaron con 108 personas. Este número fue fluctuando a lo largo de los meses moviéndose en la segunda sesión hacia 88 miembros y luego ha ascendido hasta 200 personas. Las dinámicas desbordadas de las primeras sesiones de trabajo, consistentes en la manifestación de roles grupales saboteadores de parte de algunas personas, emisión de mensajes excesivos y no centrados en la tarea grupal, influyó en la salida de algunos miembros.

Las expectativas iniciales de muchos participantes al inicio estuvieron referidas a poder hacer activismo, visibilizar y defender derechos sexuales de la comunidad de acuerdo a su percepción de que se dificultaba esta valiosa labor en un escenario sanitario existente. Las estrategias desplegadas desde la facilitación y orientación psicológica grupal, consistieron en establecer el encuadre y trabajo sobre el cumplimiento de las normas grupales, de lo contrario bloquearíamos a algunas personas. Esta advertencia reguló las interacciones en el grupo y propició la atmósfera distendida que caracterizó las sesiones sucesivas. Declaramos abiertamente ser un grupo de orientación psicosocial y no de activismo. *Per se* tendríamos en cuenta todas las necesidades grupales emergentes para desarrollar y encausar su orientación.

Pertinencia del servicio

La pertinencia de este servicio ha podido ser analizada cualitativamente mediante las expresiones positivas de los participantes más activos durante las sesiones de trabajo. Las expresiones más comunes se refirieron a agradecer por un servicio creado en medio de una situación sanitaria tan difícil, expresar que muchos de los temas trabajados le han servido para incorporar herramientas para resolver y gestionar malestares psicológicos frecuentes y resultantes de la etapa de confinamiento: estrés, ansiedad y tristeza ante la imposibilidad de retomar de forma inmediata proyectos y planes de vida.

Ha sido un servicio capaz de responder a las necesidades y demandas de atención psicológica de acuerdo al momento y se ha movilizó en función de los usuarios mismos y las condiciones que iban surgiendo, las etapas que marcaban las medidas tomadas a nivel de país y provincial, y la dinámica del reajuste a la situación por parte de los usuarios.

PSICOGRUPO DIVERSO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A DISTANCIA PARA PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO ALEJADAS DE LA HETERONORMATIVIDAD EN CUBA

**Indicador:
Pertinencia**

Expresiones y mensajes de usuarios durante las sesiones

"Nuevamente muchas gracias. Hoy no iba a poder conectarme, pero me di un chance y como siempre ha valido la pena".

"Muchas gracias me encanta este grupo, aunque no he participado mucho, siempre les leo".

"Muchas gracias por su tiempo y dedicación a nosotros".

"Gracias por compartir ese contenido con nosotros".

"Gracias a ustedes. Aquí llegué rota".

Eficiencia del servicio

El análisis de esta categoría profundiza en la relación entre los resultados obtenidos y los medios empleados para lograrlos. Las estrategias de elaboración del servicio a partir de trazar objetivos concretos, la planificación y cronograma del mismo, acciones organizativas) y los recursos empleados para su consecución (tiempo, recursos económicos destinados a la compra de paquetes de datos para garantizar conectividad, gestionar otros especialistas para facilitar temáticas específicas) han sido eficientes en función de los resultados graduales que hemos obtenido a lo largo de las sesiones de trabajo (expresiones de satisfacción con el servicio y de agradecimiento por participantes más activos, motivación para trabajar en el grupo, valoraciones positivas respecto al trabajo desarrollado a lo largo del tiempo de cuarentena, cambios sintomáticos evidentes, aprendizajes grupales contruidos a lo largo de las sesiones).

PSICOGRUPO DIVERSO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A DISTANCIA PARA PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO ALEJADAS DE LA HETERONORMATIVIDAD EN CUBA

De acuerdo al aprovechamiento de los recursos psicológicos necesarios para desarrollar esta modalidad de trabajo, aun cuando las coordinadoras de Psicogrupo Diverso utilizaron por primera vez esta modalidad de trabajo vía Whatsapp, su experiencia profesional en la práctica clínica y la orientación psicológica, así como el trabajo con grupos realizado anteriormente, facilitaron su desempeño adecuado como prestadoras de este servicio. Tuvieron que afrontar retos y disímiles interrogantes desde esta experiencia.

Algunos de los aspectos más complejos fueron prescindir del lenguaje extra verbal y toda la información que este refleja, la constante fluctuación en el grupo con la entrada de nuevos miembros y la salida de otros, realizar lecturas de necesidades y problemáticas desde los diálogos escritos y atender las diferentes y diversas demandas en un grupo con una gran cantidad de miembros.

Entre los retos y propósitos fundamentales estuvieron mantener a los usuarios motivados y satisfacer sus necesidades, crear un espacio de intercambio en el que las personas a pesar de no conocer a los miembros del grupo ni a las orientadoras se sintieran cómodos para expresarse, y emplear recursos y estrategias que resultaran atractivas, útiles y pertinentes.

La flexibilidad, aceptación de puntos de vistas diferentes y utilización de un lenguaje inclusivo también fueron aspectos y aptitudes psicológicas que se consolidaron en el grupo, constituyendo una de sus principales fortalezas. Como generalidad se respetaron reglas básicas declaradas inicialmente en el momento de encuadre como el respeto a todas las personas, a la diversidad y singularidad de los seres humanos.

Los miembros del grupo encontraron un espacio para la expresión de sus necesidades y expresiones de género, malestares, preocupaciones y opiniones sin temor al rechazo ni la censura, lo cual fue de gran valor para ellos que muchas veces son discriminados y violentados desde los preceptos de la cultura patriarcal y heteronormativa.

PSICOGRUPO DIVERSO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A DISTANCIA PARA PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO ALEJADAS DE LA HETERONORMATIVIDAD EN CUBA

Indicador: Eficiencia

Expresiones y mensajes de usuarios durante las sesiones

“Yo me estoy engancho jajaja. Deberían de abrir el tiempo de las sesiones. Una hora se me queda corta para ciertos temas como el de hoy”

“Sí justo me parece un reto muy bien logrado por ustedes a través de las redes...admirables las intervenciones que aportan las 3 coordinadoras”.

“Los análisis de ustedes son maravillosos y la explicación clara. Muy bien organizadas las sesiones”

Ejercicio de respiración...“me sirvió para relajarme y precisamente para no dejarme llevar por impulsos ante situaciones familiares que debía solucionar”

“Tengo mi libreta de Psicogrupo...voy tomando nota...me gustaron mucho las estrategias”

“Hace dos noches me sentí mal...hice el ejercicio de la tabla mentalmente y me resultó”.

...“si me relajó un mundo, me descargué el audio y todo del mar”

Eficacia del servicio

Esta categoría permite evaluar el cumplimiento de los objetivos y propósitos del grupo y del servicio brindado. El análisis cualitativo para responder a este indicador, partió de identificar que se había cumplido el propósito del servicio trazados desde su origen. El servicio favoreció acompañar a las personas durante la etapa más crítica de la situación sanitaria, brindar contención a las emociones y malestares expresados por usuarios durante este tiempo, orientar psicológicamente las diversas solicitudes realizadas de forma grupal y personalizada a las coordinadoras, permitir la abreacción emocional respecto a las

PSICOGRUPO DIVERSO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A DISTANCIA PARA PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO ALEJADAS DE LA HETERONORMATIVIDAD EN CUBA

emociones más urgentes y potenciar el proceso de cambio necesario para gestionar soluciones creativas ante las dificultades existentes en la vida cotidiana. Se trabajó priorizando la correspondencia entre contenidos y temas de las sesiones en el grupo, con las demandas y necesidades de los usuarios.

Algunos cambios observados en los participantes a lo largo de las sesiones de trabajo consistieron en la incorporación de nuevos aprendizajes respecto a cómo gestionar la ansiedad, cómo manejar conflictos familiares e interpersonales, cómo denunciar y a qué espacios de ayuda asistir cuando se viven situaciones de violencia de género o discriminaciones asociadas a la orientación sexual e identidad de género.

Otros indicadores de cambio y modificación en el grupo estuvieron referidos a reconocer la medida en que muchos de sus malestares y síntomas psicológicos iniciales fueron disminuyendo en la medida que comenzaron a implementar en sus vidas, las herramientas y recursos psicológicos brindados en el Psicogrupo.

Indicador: Eficacia

Expresiones y mensajes de usuarios durante las sesiones

“...mientras muchos experimentan ansiedad debido al encierro, otros son capaces de reestructurar el campo y adaptar sus tareas cotidianas a la nueva situación”

“necesito seguir trabajando la seguridad en mí”

“los gays estamos teniendo un motivo de ansiedad por la imposibilidad de mantener relaciones sexuales en el caso de parejas que no viven juntas y quienes practican sexo casual”

“...he sentido menos esas emociones negativas...y cuando me ha pasado lo he controlado bastante”

“Estoy muy feliz por su ayuda. En buenísima hora entré a este grupo y decidí escribirle...de verdad siento que voy mejorando, aunque me falta...y quería comentarte porque es en gran medida gracias a ti...comparte con las otras psicólogas para que tengan más ánimo en lo que hacen. Es muy bueno el trabajo del grupo...”

PSICOGRUPO DIVERSO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A DISTANCIA PARA PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO ALEJADAS DE LA HETERONORMATIVIDAD EN CUBA

APRENDIZAJES A PARTIR DE LOS RESULTADOS Y EXPERIENCIAS CONSTRUIDAS

La experiencia de trabajo en el psicogrupo ha sido edificante no solo a partir del reconocimiento de las expresiones de satisfacción y agradecimiento por el trabajo realizado por usuarios. Ha sido una experiencia de crecimiento profesional y personal para las prestadoras de servicio también.

Se ha constatado la eficacia de un servicio que favoreció el acompañamiento de personas con ciertas vulnerabilidades psicosociales durante la etapa más crítica de la situación sanitaria. Las acciones en este acompañamiento han sido distintas, desde brindar contención a las emociones y malestares expresados por usuarios, orientar psicológicamente las diversas solicitudes realizadas de forma grupal y personalizada, hasta permitir la abreacción emocional respecto a las emociones más urgentes y potenciar el proceso de cambio necesario para gestionar soluciones creativas ante las dificultades existentes en la vida cotidiana.

Las estrategias de elaboración del servicio (Informe preliminar de justificación de la necesidad de crear el servicio a partir de definir objetivos concretos de trabajo, planificación y cronograma del mismo, acciones organizativas) y los recursos empleados para su consecución (tiempo, recursos económicos destinados a la compra de paquetes de datos para garantizar conectividad, gestionar otros especialistas para facilitar temáticas específicas) han sido eficientes en función de los resultados graduales que hemos obtenido a lo largo de las sesiones de trabajo (expresiones de satisfacción con el servicio y de agradecimiento por participantes más activos, motivación para trabajar en el grupo, valoraciones positivas respecto al trabajo desarrollado a lo largo del tiempo de cuarentena, cambios sintomáticos evidentes, aprendizajes grupales construidos a lo largo de las sesiones).

Las lecciones aprendidas a lo largo del proceso de acuerdo al equipo de coordinación han consistido en dar crédito a la importancia del trabajo en equipo por parte de las prestadoras de servicio y a desarrollar acciones de orientación grupal a partir del diagnóstico de necesidades en el grupo, en las diferentes fases epidemiológicas establecidas.

La lógica de trabajo: estrategias de planificación, diseño e implementación de sesiones temáticas, así como los recursos metodológicos utilizados (encuestas, infografías y programa temático) han sido pertinentes y han favorecido la calidad de los resultados obtenidos en este servicio.

PSICOGRUPO DIVERSO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A DISTANCIA PARA PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO ALEJADAS DE LA HETERONORMATIVIDAD EN CUBA

BIBLIOGRAFÍA

1. Alfonso, A. (2007) *Violencia contra las mujeres. Alerta para el personal de salud*. Editorial CENESEX. La Habana.
2. Alfonso, A (2019) Violencias y sexualidades no hegemónicas: el impacto de los determinantes sociales en la salud sexual de las mujeres. *Revista Sexología y Sociedad*. (57). Editorial Cenesex. La Habana.
3. Balluerka, N; Gómez, J; Hidalgo, M.D; Gorostiaga, A; Espada, J.P; Padilla, J.L & Santed, M.A. et al (2020) *Las consecuencias psicológicas de la COVID 19 y el confinamiento*. Servicio de Publicaciones de la Universidad del País Vasco. Disponible en <https://www.ub.edu>
4. Castro, M & Alfonso, A (2017) *Violencia de género. Prostitución y trata de personas*. Editorial Cenesex. La Habana.
5. Cubadebate (2020, Abril 21) ¿Qué medidas adopta Cuba para atender a personas y familias vulnerables? Mesa Redonda del 21 de abril de 2010. Recuperado de: www.cubadebate.cu
6. González, G (2016) Teorías de la disidencia sexual: de contextos populares a usos elitistas. La teoría queer en América Latina frente a las y los pensadores de disidencia sexogenérica. De raíz diversa. *Revista especializada en Estudios Latinoamericanos*. Universidad Nacional Autónoma de México. Disponible en: <https://biblioteca.clacso.edu.ar>
7. ONU (1993) Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. Disponible en: <https://www.oas.org>
8. Proveyer, C (2014) Violencia de género. Aproximación desde la realidad cubana. *Revista Sexología y Sociedad*. (52). Editorial Censesex. La Habana.
9. Roca (2014) ¿Psicología Positiva...o una mirada positiva de la Psicología? *Revista Cubana de Alternativas en Psicología*. 2 (6) Disponible en: <https://www.acupsi.org>
10. Roque, A (2018) Sexualidades no heteronormativas, vulnerabilidades y éticas de protección. *Revista Sexología y Sociedad*. (56). Editorial CENESEX. La Habana
11. Servicio de Noticias de la Mujer de Latinoamérica y el Caribe. (SEmLac, 2016) Mujeres lesbianas con derechos al amor. La Habana.
12. Terrero, A (2020, abril 16) La violencia no entra en cuarentena. Página .Recuperado de: www.cubadebate.cu

**PSICOGRUPO DIVERSO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A DISTANCIA
PARA PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO
ALEJADAS DE LA HETERONORMATIVIDAD EN CUBA**

13. Uriarte, J (2013) La perspectiva comunitaria de la resiliencia. *Revista de Psicología Política*. N (47). Universidad del País Vasco. Disponible en: <https://www.uv.es>
14. Vázquez, M (2017) Derechos sexuales y violencia de género: algunas aproximaciones a la problemática de la violencia hacia personas LGBTIQ en Cuba. *Revista Sexología y Sociedad*. 23 (1). Editorial Cenesex. La Habana.