

07/3

La tablet en el Trabajo Social Clínico.

José Luis Carcedo Marín,

Trabajador Social.

Área de personas con discapacidad intelectual.

Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos (Madrid).

“No te veo, cuelga, vuelvo a llamarte y cuando salga una cámara empuja hacia arriba, qué alegría verte, cómo estas, qué has hecho hoy, has ido a la misa de los mártires, hoy no vayas a salir que hace frío, hoy celebrarás tu cumple y soplarás tus velas, mira al tío que guapo y sonriente está...”

Había pasado una semana escasa desde que se declaró el estado de alarma por la Covid-19, cuando la Dirección del centro repartió tablets entre las unidades, empezando por las que sufrieron la primera oleada de la pandemia. Desde ese momento, hubo que enseñar a las familias a coger las video llamadas, hacer chats o a recibir mensajes de difusión. También tuvieron que aprender los residentes y los profesionales.

“Me mira y me enseña su mano como sujetando un teléfono”, nos decían los trabajadores así que en ocasiones usaban sus propios móviles para las video llamadas. “Quiero ver a mi hermano, he visto a mamá, mira esa de ahí es mi hermana, ese otro es papá”-, Señalaban las imágenes, golpeaban las pantallas, se reían o lloraban al ver a sus familiares reunidos.

Esta fue la rutina durante muchos meses que duró la pandemia y el tiempo en que familiares y usuarios no podían verse.

Durante es te tiempo vimos cómo una llamada a la madre, le relajaba al usuario, se iba su ansiedad, era el mejor antídoto ante el estrés que sentían, tanto el familiar como el residente. Son muchos los casos en los que a través de las tablets y móviles explicamos lo que los residentes hacen, si van de excursión, cómo participan en las actividades, si están bien, ...

Así suele ser cómo los profesionales usan las tablets ahora. Antes se usaban en ocasiones para que el juzgado entrevistara a algún residente, para verificar que se cumple la ley; para que el forense pueda peritar aspectos como: ¿Entiendes por qué estás ahí en ese Centro?,

¿eres consciente de que tienes una enfermedad?, ¿has escuchado a los testigos?, ¿estabas ahí ese día?, (en caso de situaciones legales)

Así ha sido cómo, a lo largo de estos tres años, se han ido usando las tablets como nuevo medio de comunicación para nosotros. Claro que han tenido un efecto terapéutico en ambos lados y por supuesto se han podido observar con más claridad las relaciones familiares. Se ha conectado con aquellas familias que estaban lejos porque una enfermedad o circunstancias socio económicas las impedía visitar con frecuencia a su ser querido.

Con este medio se ha apoyado a residentes y familias a superar el malestar psicosocial que les agobiaba. Al sumergirnos en esta comunicación también nos empapamos de emociones: de amor, de dolor, de ausencia, de soledad y las compartimos en un amplio triángulo familiar: familia-residente-profesionales. Son experiencias que también nos han enseñado a vivir.

Ya nada es sencillo. Ya todo el planeta sabe qué se siente al estar encerrado porque lo ha experimentado en sus carnes, aunque si prestásemos mas atención a [Calderón de la Barca](#) sabríamos que se sufre siendo prisionero. No hacía falta pasar por una pandemia.

Pero así es, estas tablets nos han ayudado a humanizar más el trato, ha permitido que los residentes no estén solos, que vean de cerca a sus familias justo cuando se lo pedían. Es como si ellas estuvieran velando por uno cuando uno está enfermo en cama con fiebre. La familia tiene un ojo en ti y se preocupan por ti y te mandan sus cuidados. Eso es la familia: unas veces junto a ti y otras en la distancia.

Las tablets son un camino cruzado de direcciones que nos han beneficiado a toda la familia hospitalaria. Han sido como las ventanas de un hospital que dan a un jardín que nos ayuda a fijarnos en las pequeñas cosas, los cambios de luz, el otoño en los árboles, el moreno en la piel, que hoy tienes mejor cara, que estás necesitando

un corte de pelo. Nos ha permitido ralentizar el tiempo, congelar imágenes de los seres queridos.

En ese cruce de caminos, a los profesionales nos ha beneficiado muchísimo, porque hemos experimentado esa confianza que hacíamos en ejercicios universitarios.

Dar la espalda a un compañero, cerrar los ojos y dejarte caer para que quizá te socorriera tu compañero, fe ciega en el sentido de la familia, que van a estar ahí siempre, intentando lo mejor por la persona que sufre. Aquí la familia lo ha visto, ha visto los resultados en poco tiempo, cuando les decimos hacemos esto y aquello y el residente no se lo cuenta resulta que lo han visto en las fotos o en la video llamada.

Pero va más allá en lo profesional. Lo que es capaz de hacer un residente lo sabemos o intuimos, lo que la familia es capaz de hacer lo intuimos, ninguna familia es igual, pero en lo profesional la Tablet nos ha dado la oportunidad de validar en persona teorías sociales y neurológicas, que nos enseñaron en la facultad.

Por ejemplo, de la trabajadora social clínica, [Virginia Satir \(1916-1988\)](#), en sus libros nos enseñaba lo importante que es el cuerpo humano en la comunicación, los gestos de unos y otros, poder hacer las terapias para que los residentes se sintiesen más cómodos para enfrentarse a sus dificultades psicosociales. Con las tablets los residentes ensayan una y otra vez hasta que consiguen mandar un mensaje completo de lo que quieren transmitir.

O hemos podido hacer que se vean a sí mismos para que mejoren sus posturas, sus gestos, sus formas de hablar o sus comportamientos. Por su puesto, la relación con la familia sigue siendo como defendía Virginia Satir, importantísima para las familias porque tienen un impacto significativo en la vida de sus miembros, y mejorar las dinámicas familiares puede ayudar a resolver muchos problemas psicosociales. Todo esto de las nuevas tecnologías es también un adelanto para la nueva figura de facilitador

LH n.336 - 337

que señala la **ley 8/21 de apoyos a la persona con discapacidad**, porque, como sabemos y se ha explicado en diferentes foros, o en los PAI de los residentes, todos ya somos iguales ante la ley.

La diferencia estará en que un facilitador acompañará a la persona con discapacidad ante el juzgado en cualquier circunstancia que se dé, así que la Tablet que ofrece el Centro ayuda en la comunicación. Es una herramienta usada por el facilitador en el entrenamiento para los juicios.

En el Centro así ya se está usando, aunque no es el medio que preferimos, pero los juzgados lo aceptan en casos extraordinarios. La disposición abierta del Centro está ayudando, con un profesional, al residente en su diálogo con el juez, el forense, el fiscal o los letrados de un lado y de otro.

También como trabajador social clínico las tablets me han ayudado a rebajar la ansiedad de las familias que ingresan en el Centro a un familiar por primera vez. Esas familias antes de traer a su familiar escuchan a un montón de profesionales y ven la autorización judicial y les dicen que ahora es el psiquiatra quien tiene la última palabra sobre la libertad de salir del residente, esas familias se angustian, no importa las veces que se hayan preparado para ello, quizá otra trabajadora social clínica les informó de lo que sentirían, cómo serían las cosas, las culpas que sentirían, la soledad que les invadiría cuando les dijese que durante 15 días no podrían visitar a su familiar, la soledad posterior...

Nosotros desde el **Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos** quizá no podamos cubrir los 15 días, pero con las Tablet hemos conseguido reducir la ansiedad y soledad que sienten unos y otros. Les mandamos fotos de su familiar o hacemos video llamadas para que hablen entre ellos.

Pasado ese tiempo, las familias y residentes sienten lo que desde aquí se ha dado importancia: es recuperar las relaciones familiares mejorándolas y apoyando a las partes para resolver sus diferencias y dificultades psicosociales.

Siempre se hizo, no solo con tecnología sino desde el propio planteamiento de la estructura arquitectónica.

Desde el Centro de San Juan de Dios se ha dado prioridad a esas relaciones humanas, dejando espacio en las unidades o por el Centro para que se puedan dar y que se hagan con todo el respeto, la intimidad y en espacios saludables, pocos centros psiquiátricos quedan ya donde haya un espacio natural con sombras de árboles espirituales como el ciprés, el cedro, palmeras o el pino, lo recomendaba ya un poeta que señalaba la importancia de volver a la naturaleza para encontrarse a uno mismo.

Algo fundamental que pasa con las nuevas tecnologías, las tablets y las video llamadas es que nos fijamos en los rostros, en las caras, en las sonrisas que mencionamos desde las primeras líneas. Pues bien, los neurólogos ya llevan mucho tiempo estudiando esta parte de nuestra cara y han demostrado que dentro del rostro lo más importante para nuestro cerebro es el mensaje que le mandan la postura de los músculos alrededor de la boca.

La neurocientífica **Nazareth Castellanos** nos recuerda

“Que la felicidad inunda la cara, las manos y anida en las sensaciones del pecho alrededor del corazón”

Todos al sonreír activamos las neuronas espejo y generamos sonrisas en los que nos rodean. Y eso lo notaban las familias y residentes.

Pero, como decía, también ha habido un beneficio para otros profesionales. Los profesionales han observado directamente cómo la parte de la cara que tuvimos tanto tiempo tapada es la que genera una imitación instantánea y la conexión con la persona que tenemos enfrente. El rostro humano es el reflejo del alma y cuando una parte

fundamental se nos ha tapado durante tanto tiempo las relaciones humanas con nuestros residentes se han deteriorado. Los profesionales veíamos cómo los residentes respondían mejor ante la vista de sus familias en la Tablet, tenía que ser así porque les veían la cara entera.

Como trabajador social clínico prefería mantener una terapia con una máscara transparente porque facilitaba más la empatía y la conexión natural con la persona. Eran así más fácil los acuerdos con ellos y que se sintieran escuchados.

La sonrisa es algo que captó la atención de todos e hicimos algunas grabaciones a los residentes acercándose a hablar con el profesional y cuando éste se bajaba la mascarilla y sonreía, el residente respondía automáticamente con una sonrisa, esta sonrisa se multiplicaba porque esa grabación se la pasábamos a las familias y así ellos también sonreían, todos sonreíamos. Es un ejercicio muy sencillo, ya vemos, que lo demostraron los neurólogos hace años.

No quiero que nos llevemos una impresión errónea, no hay nada perfecto, solo contamos aquí los logros, pero ha habido y seguirá habiendo errores. No hay familia perfecta, y todas las familias tienen secretos. Vaya rollo de vida de lo contrario, sin algo de misterio.

Una de esas imperfecciones sí os la voy a contar. Una obvia. La Tablet no sustituye los abrazos y los besos de los residentes, por eso desde el Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos reivindicamos esa proximidad. En esos abrazos se produce la gran metamorfosis de la persona convirtiéndonos con ellos por un instante en la belleza que Dios nos ha dado.

