

INTERVENCIÓN EN CRISIS: LA SPP FRENTE AL COVID-19. ENTREVISTA A PILAR GAVILANO*

Elsa León**
Entrevistadora

Elsa: Pilar, gracias por aceptar esta entrevista. La idea es que nos cuentes la experiencia del voluntariado de soporte emocional para el COVID-19. Permíteme antes un pequeño preámbulo, recordar que con este grupo editorial iniciamos estas entrevistas relativas al trabajo fuera del consultorio, la primera fue a María Pía Costa a propósito de *Psicólogos Contigo* y desde entonces se han realizado una serie de encuentros con la comunidad e intervenciones desde la SPP.

Y aquí vienen unas preguntas. ¿Cómo surge? ¿De dónde viene? ¿Cuál es la idea? ¿Cómo se desarrolla esta actividad con relación al COVID-19 que lideras? Cuéntanos.

Pilar: Primero habrá que decir que bajo el liderazgo de María Pía Costa, la SPP viene haciendo un esfuerzo particular de apertura hacia la comunidad. En esto coincidimos con otras sociedades, especialmente de Latinoamérica. La IPA y FEPAL en sus actuales juntas directivas han hecho énfasis en esta dirección.

En el caso particular de la línea de soporte, la idea empezó a gestarse en conversaciones informales con colegas en la Sociedad respecto de la

* Psicoanalista miembro de la Sociedad Peruana de Psicoanálisis (SPP). Vicepresidenta de la junta directiva actual de la SPP. Magister en Estudios Teóricos de Psicoanálisis (PUCP). Fue directora de la biblioteca Jaime Heresi (SPP). Creadora del espacio Muestras de Cine y Psicoanálisis.

<pilargavilano@gmail.com>

** Psicoanalista miembro de la Sociedad Peruana de Psicoanálisis (SPP). Asociada fundadora del Centro de Atención Psicosocial (CAPS). Ex-integrante de la Unidad de Salud Mental de la Comisión de la Verdad y Reconciliación (CVR). Miembro del Comité Editorial de la Revista *Psicoanálisis* de la Sociedad Peruana de Psicoanálisis.

<a19641182@pucp.edu.pe>

epidemia y que el gobierno iba a decretar la cuarentena. Hablamos de nuestras propias inquietudes y de las que empezaban a comunicar los pacientes en sus sesiones. Pensando en cómo se afectaría la salud mental de la población, Patricia León* planteó la idea que recogí y llevé a la reunión de Junta Directiva en la que se estaba discutiendo sobre qué podríamos hacer en el contexto de la crisis y se aprobó.

Convoqué a entonces a Patricia, a Viviana Valz-Gen* que es probablemente la persona que mayor experiencia tiene en temas de comunidad, a Adela Escardó* y Malena Demarini* que estaban trabajando conmigo en la organización del congreso que tuvimos que suspender y a Vivian Schwartzman* que había expresado antes su deseo de participar en un programa de este tipo. Éste fue el equipo original que organizó la línea de soporte, definió sus lineamientos y lo viene dirigiendo hasta la fecha.

Elsa: A propósito del congreso, es una pena que no se haya podido realizar, con todo lo que se trabajó bajo tu dirección. Organizar la línea de soporte emocional supongo que se podría tomar como una acción reparatoria, ¿o no?

Pilar: El congreso lo habíamos preparado durante dos años e iba a ser el último fin de semana de mayo. Cuando comenzamos con esta línea no sabíamos con seguridad cuánto iba a durar la cuarentena y pensábamos que a lo mejor podríamos hacer el congreso de todas maneras. Presentíamos que algo cambiaría pero creo que estuvimos resistiéndonos a la idea de cancelarlo hasta que caímos en la cuenta que no se podía traer a Juliet Mitchell ni a Domenico Di Ceglie desde Inglaterra en plena pandemia: son personas mayores. Aún entonces, jugamos con la idea de que participarían de manera virtual o, en todo caso de postergarlo, hasta que la fuerza de la evidencia nos obligó a cancelar hasta nuevo aviso. Pero bueno, ése no es el tema de esta entrevista.

Elsa: Es importante mencionarlo en este contexto, porque quizá ha sido muy frustrante.

Pilar: Mira, a mí creo que este asunto de estar metida en la línea de soporte emocional no me ha permitido deprimirme porque el congreso se haya cancelado. Al principio fue de tal intensidad que no tenía tiempo ni de dormir, ni de pensar, ni de acordarme del congreso.

* N de E.: Colegas de las Sociedad Peruana de Psicoanálisis.

Elsa: Sí. Tú respondías correos a las tres, cuatro de la mañana, yo me preguntaba a qué hora duerme. Cuéntanos esa parte.

Pilar: ¡No dormía, pues! No recuerdo haber estado en ese estado mezcla de excitación y agotamiento desde que nacieron mis mellizos. Sentía en el cuerpo lo mismo: como que ya estás tan cansada que sientes que te pinchan en el cuerpo agujetas pero la adrenalina no te deja parar, mucho menos dormir.

Elsa: Que bonita semejanza.

Pilar: Los inicios de la línea de soporte han sido difíciles por lo intensos pero bonitos. El equipo se integró muy bien. Desde el principio nos complementamos muy bien. Logramos plantear y escribir los lineamientos del servicio en un par de días y creo que apelando a nuestro conocimiento implícito porque no tuvimos tiempo de consultar nada. Hasta ahora no sé cómo los hicimos, fue esta cosa loca que cuando estás sobre el caballo que galopa tienes que agarrarte como sea y las cosas salieron, y creo que salieron bien. Ya en el proceso hemos ido corrigiendo cosas, sobre todo en lo que se refiere a los procedimientos, pero en lo fundamental, los lineamientos han funcionado bien.

Elsa: ¡Claro!

Pilar: Y bueno comenzamos a convocar a las y los colegas a través del *e-mail* de la Sociedad. La respuesta fue impresionante. Como sabes, somos 103 voluntarios y, a pesar de eso, llegó un momento en el que no nos dábamos abasto para atender las solicitudes. Ahorita estamos en 2,730, lo que para mí significa que acertamos: que el servicio que ofrecemos es tanto necesario como oportuno: que respondemos a algo que habíamos intuitido a partir de lo que veíamos en la gente alrededor nuestro, en nuestros pacientes y en nosotros mismos: esa sensación de angustia, de incertidumbre, de miedo.

Elsa: Cuéntame un poco cómo se organizó el servicio.

Pilar: Se trataba de ofrecer apoyo emocional a las personas que estuvieran padeciendo las consecuencias emocionales de la pandemia y la cuarentena decretada por el gobierno. El plan era atender durante el tiempo de la cuarentena que originalmente iba a durar dos semanas, recordarás, pero también estaba abierta la posibilidad de extender el servicio en caso necesario, lo que ocurrió cada vez que se prolongó la cuarentena.

La idea era dar atención en crisis pero basada, informada y orientada psicoanalíticamente. Creamos un encuadre preciso: se trata de una intervención acotada de una o máximo dos llamadas telefónicas que no podría extenderse ni evolucionar hacia una relación terapéutica posterior. Con esa intervención se buscaba dar contención a la ansiedad y sostenimiento yoico que permitiera a la persona enfrentar la situación abrumadora; evitar que se hiciera daño o dañara a otros, lograr que utilizara mejor su red de apoyo y promover el reconocimiento y recuperación de sus recursos en la medida de lo posible. Los casos que lo requirieran, serían derivados a los servicios de salud mental estatales cercanos a sus lugares de residencia. Para esto, Viviana Valz-Gen hizo la enorme tarea de crear un directorio de instituciones de Lima y provincias que ha ido enriqueciendo y actualizando y es en sí mismo un instrumento valiosísimo.

Elsa: ¿Cómo llegaban los casos?

Pilar: Colocamos un formulario virtual en nuestras redes sociales, así como en la del Ministerio de Salud. Las personas interesadas, llenan el formulario y esa información llega directamente a nuestra central. Entonces, asignamos el caso a un voluntario que se encarga de ponerse en contacto con el solicitante y realizar la intervención. Originalmente teníamos la intención de priorizar la atención al personal de salud y de los policías y militares que estaban en la primera línea pero de estos casos llegaron muy pocos. La demanda fue enorme. Cuando no pudimos seguir el ritmo de las derivaciones, tuvimos que convocar a un segundo equipo auxiliar que llamamos S.O.S. Cuando la demanda sobrepasó la oferta de horas de los voluntarios, María Pía nos facilitó el contacto con *Psicólogos Contigo*, con quienes compartimos nuestros lineamientos y procesos. Ellos han creado los suyos propios y están atendiendo tantos o quizás más casos que nosotros.

Elsa: Regio. Y en la SPP hemos estado en la motivación de seguir participando con la comunidad.

Pilar: Sí, primero es que uno siente la necesidad de hacer algo y sentir que se puede ser de ayuda es muy gratificante. Podría parecer que es poco lo que podemos dar en una o dos sesiones únicas y, sin embargo, notas entre el principio y el final los efectos de esa sola intervención. Tú has participado atendiendo muchos casos, sabes cómo va bajando la angustia, cómo se va recuperando la persona y después el agradecimiento que muestran. En verdad que es bien bonito. También es muy demandante y bien agotador

porque tienes que concentrar todo lo que puedas hacer en una o dos sesiones, sabes que no vas a volver a hablar con esa persona.

Elsa: Y eso es algo tan diferente a trabajar analíticamente, quiero decir desde el punto de vista del tiempo, porque igual trabajamos analíticamente. En ese sentido hay que tenerlo muy presente en estas intervenciones en crisis.

Pilar: Yo creo que la base psicoanalítica de lo que hacemos es bien clara y se nota: no es lo mismo que te atienda por teléfono un amigo o un terapeuta de otra orientación que una persona que tiene una formación psicoanalítica, con nuestras teorías sobre la mente y su funcionamiento y nuestra técnica, de la cual creo que en este caso lo más importante es la escucha analítica: tranquila, ni muy cercana ni muy lejana, que recibe todo con igual atención, sin juzgar y sin imponer ningún punto de vista. Que permita a la persona reconocer y validar sus afectos sin que la abrumen, recuperar los recursos que le permitan afrontar la situación y seguir adelante. Es importante también saber que, aún en una relación tan acotada como ésta, los procesos transferenciales y contra-transferenciales ocurren. Y puede suceder, por ejemplo, que esa breve intervención levante expectativas irreales en una persona que siente que por fin alguien la escucha, o reacciones agresivas cuando siente que éstas se frustran. Igualmente es importante observarse a sí mismo porque el eros terapéutico puede llevarnos a desear ofrecer más de lo que en realidad podemos o debemos dar. Para esto, el encuadre que hemos delineado ha resultado ser central. Nos ha protegido y permitido proteger a los voluntarios de actuaciones que excedían los límites de nuestro propósito.

Elsa: Es lo que decía el otro día María Pía en la reunión de los voluntarios, cómo estas intervenciones en la línea de soporte emocional nos confirman que nuestros instrumentos analíticos también sirven para una intervención en crisis. Y de otro lado, esa escucha tranquila a la que te refieres es el esfuerzo que hacemos por estar tranquilos porque en esta situación no estamos muy tranquilos.

Pilar: Bueno, pero creo que hay que estarlo porque si tú no estás bien... tienes que estar en un estado de ánimo particular, estar disponible. Si no, no hay forma.

Elsa: Por eso es bacán cuando las llamadas, que al comienzo tenían horarios determinados para realizarse, ahora son abiertas, las haces en el momento que tú sientas...

Pilar: En el momento que tú te sientes disponible, llamas. Ninguno de nosotros ha dejado de ver a sus propios pacientes y además estamos en nuestras casas haciendo las cosas que generalmente no hacemos. Entonces, más trabajo. Y lxs colegas que son mamás y papás de chiquitos de colegio, en el momento en que comenzaron las clases por internet, sufrieron un impacto tremendo porque prácticamente había que escolarizarlos en la casa. O sea, es mucho.

Elsa: Entonces ha habido un gran logro y también mucha satisfacción con esta tarea.

Pilar: Mucha, mucha satisfacción, mucha, de verdad. Hemos aprendido, estamos aprendiendo, hay un enriquecimiento profesional y personal.

Elsa: Sí. ¿Y cuáles fueron las dificultades, limitaciones que hubo, si es que las hubo?

Pilar: Hemos tenido varias: francamente, nunca imaginamos el tamaño de la demanda y tuvimos problemas con la velocidad de derivación y luego con la capacidad de atención que se solucionó aumentando el número de derivadores y colaborando con *Psicólogos Contigo*. Inicialmente, el registro de casos y el registro de horas disponibles de los voluntarios se hacían a mano, hasta que Albert, el hijo de Vivian Schwartzman nos ayudó a automatizarlo. Al principio, permitíamos que los solicitantes eligieran la hora en la que querían ser llamados. Esto resultó imposible de mantener y lo hemos eliminado. Y así, nos hemos ido facilitando las cosas a medida que aprendemos de los errores.

Elsa: Hubo un tiempo en que los voluntarios teníamos que llenar unas fichas extrañísimas, terminamos pidiendo auxilio y las llenaron las personas del equipo organizador.

Pilar: ¡Eso fue terrible! Intentamos un sistema en el que cada voluntario llenara su propia disponibilidad de horas en el programa pero no resultó. Hemos tenido toda clase de dificultades, ahora ya está la cosa más o menos bajo control.

Elsa: Organizar el propio grupo de voluntarios no fue difícil.

Pilar: No fue nada difícil porque desde el principio hubo gran entusiasmo por participar. Lo complicado al principio fue el proceso de asignación de casos pero ahora todo está automatizado. Todas esas cosas existen seguramente desde hace décadas pero nosotras no lo sabíamos hacer.

Elsa: Sí, esto nos está haciendo aprender también un montón de tecnología.

Pilar: De todo, también de esto.

Elsa: Bueno, y ¿cómo seguir? Todavía no sabemos cuánto va a durar esta cuarentena.

Pilar: ¿Un mes? ¿Más? No lo sabemos. En este momento estamos observando una disminución de las solicitudes. No sabemos bien qué está sucediendo. Si es una cuestión de que el público objetivo al que íbamos a llegar a través de las redes ya fue alcanzado o si tiene que ver con el devenir mismo de la cuarentena: que la fase aguda ya pasó y estamos en un periodo más crónico.

Otra cosa interesante es la evolución de los motivos de consulta: Inicialmente tenían más relación con la situación de encierro y el miedo a enfermarse. Ahora llama gente asustada porque tiene que volver al trabajo y tiene miedo de enfermarse o llevar el virus a su casa. O gente que ya está contagiada o tiene familiares enfermos o internados en cuidados intensivos o que han fallecido. Cada vez llama menos gente angustiada porque está encerrada y mucho más por estas cosas.

En estos momentos nos damos cuenta de que una intervención en crisis con el modelo que tenemos puede no ser suficiente para una persona que está pasando, por alguna de las situaciones que acabo de describir. Entonces debemos empezar a reformular algunas cosas. En eso estamos. En particular, cómo acompañar a una persona que está en aislamiento porque está contagiada, haciendo síntomas o post internamiento. O a alguien que tiene un familiar internado al que sabe que probablemente no volverá a ver. Y un tema particularmente importante es que en las condiciones en las que estamos viviendo, las circunstancias de los fallecimientos son tales que pueden aparecer duelos complicados o patológicos. Estamos pensando cómo hacer intervenciones cortas pero que permitan iniciar un proceso de duelo a nivel personal y familiar. Entonces creo que una intervención corta pero bien hecha puede ayudar a arrancar un duelo, solamente arrancarlo, a nivel personal y familiar. Una tercera opción que ha sido propuesta es la de formar grupos de dolientes. Le he pedido a Eduardo Montagne* ayudarnos a organizarla. Veremos si es posible.

La demanda emocional sobre los voluntarios también es mayor. Yo misma he atendido algunos casos de éstos. Uno, de una madre que ha perdido

* N de E.: Colega de la Sociedad Peruana de Psicoanálisis.

a su hijo, me ha dejado profundamente conmovida. No recuerdo haber sentido un dolor así con ningún paciente mío. Y esto, con una persona que solo he escuchado por el teléfono, a la que no he visto ni veré nunca.

Elsa: Bueno, porque estamos viendo lo que se viene y también cómo nos reforzamos nosotros para atender estos casos que son complicados y muy dolorosos.

Pilar: Es muy duro y no podemos esperar que todos los voluntarios quieran ver estos casos. Entonces estamos por pasar una encuesta para conocer la disponibilidad de tiempo de cada uno y los tipos de casos que podrían atender.

Elsa: Claro. Hay que ser muy realistas.

Pilar: Tampoco hay que descartar la posibilidad de cerrar el servicio. Esa encuesta es porque necesitamos saber con quiénes contamos antes de saber qué vamos a ofrecer.

Lo otro es que hemos creado grupos de supervisiones a cargo de nuestros colegas seniors que ofrezcan un espacio de sostén a los voluntarios, en el que puedan compartir y procesar las experiencias.

Elsa: Una cadena de cuidados. Y somos un referente en la comunidad.

Pilar: Somos un referente que llega bien lejos, no solamente hemos visto consultantes de Lima y de provincias, sino también varios del extranjero.

Elsa: No sabemos cuánto va a durar, cuándo va a pasar la pandemia, pero se va reforzando institucionalmente el vínculo con la comunidad.

Pilar: Mira, hay la idea de crear, a partir de esta experiencia, un servicio en la Sociedad de Psicoanálisis, que tenga una línea de escucha, de soporte emocional de manera permanente. Tenemos que pensar cómo hacerlo, porque nuestro Servicio de Atención Psicoanalítica (SAP) es muy bueno, pero ofrece análisis de alta frecuencia y de larga duración, mientras que la línea telefónica llega a mucha gente y que por primera vez tiene la experiencia de lo que es ser escuchado psicoanalíticamente.

Elsa: ¿Y por qué crees que se atrasó este campo de intervención del psicoanálisis que ahora se desarrolla como lo muestra la línea de soporte emocional?

Pilar: No lo sé. No se habrá dado la oportunidad, quizás. Parece que hay sociedades que siempre han hecho cosas, los uruguayos, algunos brasileños,

la que te puede contestar eso es Fryné Santisteban*, le puedes hacer una entrevista sobre eso, esa es su área.

Elsa: Sí, muy comprometida con eso. Estamos terminando, Pilar. Te agradezco porque ha sido muy interesante todo lo que nos has dicho. No sé si quieres añadir algo.

Pilar: Bueno, no creo que se puedan poner en una entrevista, aunque quisiera, los nombres de los ciento tres voluntarios, en especial a los del grupo de derivadores S.O.S. pero quiero que sepan que mi gratitud para con ellos es inmensa. No sé aún cuántos de ellos querrán participar si creamos el servicio permanente pero creo que serán muchos.

Elsa: Pero igual hay una fuerza de trabajo ahí que seguro va a seguir.

Pilar: Una cosa importante que ha hecho la gestión de María Pía es que el nombre y el prestigio de la Sociedad de Psicoanálisis se ha extendido. Tenemos contactos, por ejemplo, con el Minsa, con el Ministerio de Educación, con el Consejo Nacional de Educación que ha gestionado ella. Entonces tenemos varias formas de llegar a niveles de gobierno, es otra manera de llegar. Como te decía antes, nuestro deseo de atender con prioridad al personal de salud no resultó. Viviana Valz-Gen que suele colaborar con el ministerio, ha recibido la información de que están tan abrumados que no tienen tiempo ni de mirar la página web del Ministerio de Salud, mucho menos de llenar el formulario. Entonces, una alternativa es apoyar a los Centros de Salud Mental Comunitaria. Organizar grupos de soporte, ya no conversaciones individuales sino reuniones grupales semanales, quincenales para sostenerlos un poco, porque si nosotros estamos así imagínate cómo están ellos.

Otra cosa de la que no hemos hablado es de las cartillas, las han hecho Fryné Santisteban, María Pía y el equipo de comunicaciones de que dirige Fryné. La cartilla se envía a nuestros consultantes después de tener la conversación para que puedan tenerla a mano, recurrir a ella, o incluso compartir con su familia y amigos. Tenemos varias: una para el público en general, otra dirigida al personal de salud, otra para personal de la policía y fuerzas armadas. La última está dirigida a los adultos mayores.

Elsa: Todas y cada una del equipo han puesto todo de sí, cada quien desde su expertise. Ha sido una importante experiencia. FELICITACIONES y muchas gracias por esta entrevista.

* N de E.: Colega de la Sociedad Peruana de Psicoanálisis.