

LA COMUNIDAD VIRTUAL COMO ESPACIO DE INTERVENCIÓN PARA EL TRABAJO SOCIAL. ELEMENTOS DE ANÁLISIS DESDE EL ÁMBITO DE LA SALUD MENTAL.

Xavier Miranda Ruche.

Departamento de Geografía y Sociología. Universidad de Lleida.

xmiranda@geosoc.udl.cat

Resumen.

Este artículo conecta dos áreas relacionadas directa e indirectamente con el Trabajo Social: la recuperación de las personas afectadas por problemas de salud mental, y el surgimiento de nuevos espacios de socialización digital en el ámbito de las comunidades virtuales. Se profundiza en las dos vertientes. En primer lugar, se exploran las posibilidades que, desde la perspectiva de la intervención en Trabajo Social, surgen dentro de los marcos sociales emergentes en la esfera digital. En segundo lugar, se exploran las posibilidades de recuperación que se generan en estos espacios para las personas afectadas. Para realizar esta investigación se seleccionó un foro virtual público vinculado a esta temática y se aplicó el método de investigación selectiva no participante. Del análisis realizado se exponen las oportunidades y amenazas observadas. En la discusión, se plantea la posible conveniencia de los foros virtuales como herramienta de trabajo desde ciertos modelos de intervención en Trabajo Social.

Palabras clave.

Intervención en Trabajo Social, comunidad virtual, foro virtual, socialización digital, personas con problemas de salud mental, recuperación.

Abstract.

This article connects two areas related to Social work both directly and indirectly: the recovery of people with mental health problems and the emergence of new areas of digital socialization in the field of virtual communities. We go in depth in both areas. First, the possibilities which arise within social frameworks emerging in the digital sphere, from the perspective of Social Work intervention, are explored. Secondly, we discuss about the chances of recovery that are generated in these spaces for affected people. To perform this research, we selected a virtual public forum linked to this theme, and the selective non-participating research method was applied. The opportunities and observed threats are exposed after conducting the proper analysis. We finally discuss about the

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

potential desirability of virtual forums as a working tool from certain intervention models in Social Work.

Keywords.

Social Work intervention, virtual community, virtual forum, digital socialization, people with mental health problems, recovery.

1. Comunidad, internet y comunidad virtual.

Si hay un elemento que simboliza el cambio que se viene produciendo en las sociedades contemporáneas en las últimas décadas, muy posiblemente este sea Internet. Tal y como lo expresa Tubella (2004, p. 57) “aquello que es característico de la nueva estructura social, es que tiene en el uso de Internet su indicador más directo”. A la vez que indicador del cambio tecnológico, lo que señala el cambio producido por Internet desde el plano sociológico, tiene que ver con las nuevas dimensiones culturales, organizativas y mentales de nuestras sociedades, y que encuentran su traslación en las prácticas y hábitos de vida cotidianos que realizamos (Tubella, 2004).

Desde un punto de vista académico, los conceptos teóricos de *sociedad red* y *sociedad de la información* de Manuel Castells (1997; 1998; 2006), la *sociedad del riesgo* de Ulrich Beck (2002), la *sociedad postindustrial* de Daniel Bell (1973), o la *modernidad líquida* de Zygmunt Bauman (2002), nos aportan algunas claves importantes para poder interpretar la transformación de un mundo social globalizado y caracterizado por la incorporación definitiva de la tecnología digital.

Los flujos de información son ya elementos centrales en la dinámica social. Estos han estado presentes a lo largo de la historia humana, pero nunca como hoy lo hicieron sobre la base de una estructura tecnológica global y accesible a una parte tan extensa de población (Castells, 2006). Al mismo tiempo, las nuevas tecnologías digitales nos permiten establecer relaciones comunicativas más allá de los límites geográficos, posibilitando así nuestra participación en redes virtuales que pueden desencadenar consecuencias significativas en términos de identidad.

Sin embargo, los riesgos y las seguridades tradicionalmente localizados, tienden a ser en la actualidad cada vez más globales y complejos. La estabilidad de ciertos valores y creencias asociadas con la estructura organizativa de las sociedades industriales y sus instituciones, están siendo tensionadas por el empuje de las nuevas que están emergiendo, y por aquellas que quedan por emerger. En este contexto, la percepción de fragilidad de todo aquello que proviene de la llamada primera modernidad se hace patente.

En la dinámica de oportunidades y amenazas que caracterizan las épocas de cambio, algunas investigaciones realizadas (Tubella, 2004), muestran como Internet puede convertirse en un instrumento de libertad y emancipador para aquellos agentes que desean impulsar proyectos de

autonomía personal y social. Su uso, y por extensión el uso enmarcado en la red digital, es un indicador de la intensidad con la que se presentan estas iniciativas.

En este sentido, el nacimiento de las nuevas propuestas sociales y políticas que incorporan mayor visibilidad y significación, pasan hoy indefectiblemente por este marco. La capacidad de organización y difusión que permite la estructura tecnológica facilita el encuentro entre personas y grupos con intereses comunes que desean relacionarse, eludiendo con mayor facilidad una gran parte de los elementos clásicos de control.

El impacto de este cambio social, no es para nada ajeno a la disciplina y la profesión del Trabajo Social. Entre los muchos aspectos que puedan verse afectados, uno de los que me interesan especialmente es el relacionado con las dinámicas de cambio que afectan a la noción de comunidad, y a las posibilidades de intervención que pueden surgir de los nuevos escenarios virtuales.

Para el Trabajo Social, la comunidad ha sido un espacio central siempre presente. De nuestra primera etapa formativa en la universidad, algunos podemos recordar la propuesta de Tönnies (1979), para quien la comunidad, diferenciada de la sociedad, es el origen de las relaciones sociales primarias, de las cuales emanan los primeros lazos sustanciales de las personas con su entorno, y a partir de los cuales surgen los fundamentos morales más básicos. En este sentido, la familia, el vecindario o la nación han llenado de contenido esta noción de comunidad.

En una dimensión más concreta, la intervención comunitaria que se promueve generalmente desde el Trabajo Social, representa un nivel de intervención que busca la participación de los agentes en la construcción de diagnósticos compartidos de las situaciones problemáticas. Posteriormente a esta fase, se busca tomar en consideración una serie de acciones consensuadas que puedan llevarse a cabo colectivamente para hacer frente a los problemas detectados.

En este nivel de actuación, el Trabajo Social trata de movilizar aquellos recursos vinculados al capital social de los colectivos con los que interviene; busca potenciar los recursos y habilidades presentes en la comunidad hasta esos momentos inexplorados; trata de impulsar sinergias positivas entre los agentes en contacto, generando dinámicas de cambio y acercamiento en situaciones conflictivas; intenta obtener resultados más justos y ventajosos para los colectivos que se encuentran en una situación de vulnerabilidad mayor; y estimula la transformación de roles e identidades.

Llevado al plano teórico, el nivel de discusión puede centrarse en la comparación entre la comunidad tradicional, en la que nos hemos formado y socializado profesionalmente una parte importante de los trabajadores sociales hoy en activo, y el concepto emergente de comunidad virtual. Autores como Bateman y Lion (2002) se preguntan hasta qué punto las comunidades virtuales son ciertamente comunidades. Complementando a Tönnies, la noción clásica de comunidad viene determinada, además de por la identificación de los lazos comunes entre sus

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

miembros y la producción de interacciones sociales significativas, por su construcción en un ámbito geográfico identificado y concreto.

¿Es posible hablar de comunidades dentro del entorno virtual, si las comunidades virtuales se caracterizan precisamente por no tener un ámbito geográfico concreto? (Bateman y Lion, 2002). ¿Son las comunidades virtuales estructuras sustitutorias de las comunidades tradicionales? O como sugiere Baym (1998), más que en posiciones opuestas o sustitutorias, las dinámicas virtuales y presenciales se encuentran entrelazadas y complementarias. A falta de este elemento tangible ligado al territorio, lo que parece entreverse, es que en el espacio virtual se generan las otras dos condiciones de comunidad, estas son: la aparición de lazos comunes, y la producción de interacciones sociales significativas.

2. Pregunta de investigación, objetivos y metodología.

Más allá del debate teórico acerca de la noción de comunidad, la motivación con la que se lleva a cabo esta investigación se encamina a realizar una exploración inicial del espacio virtual desde los ojos de un trabajador social, tratando de extraer algunas respuestas preliminares a la pregunta respecto si este puede ser un terreno propicio para la intervención desde el Trabajo Social. Las tentativas de respuesta a esta pregunta pasan por analizar las oportunidades y amenazas que se pueden extraer de un foro virtual concreto, y de las posibilidades, en términos de recuperación y empoderamiento, que se pueden generar para un colectivo próximo a la profesión, como son las personas afectadas por problemas graves de salud mental.

Entre las múltiples opciones que se encuentran en la red, la elección de una muestra para el análisis se concretó con el Foro de Radio Nikosia¹. Este era un foro promovido por la Asociación Sociocultural Radio Nikosia². Como explican en su página web, la Asociación es una organización sin ánimo de lucro que trabaja para el desarrollo de nuevos espacios de socialización e inclusión social para las personas con problemas de salud mental.

Desde un punto de vista metodológico, en la investigación se optó por un tipo de observación selectiva no participante. En palabras de Ruiz (2012, p.137) “es el tipo de observación que menos riesgos presenta, tanto de comportamiento como de conversión, para el propio investigador. Mantiene su libertad de movimientos y distancia del fenómeno y de las personas observadas. A cambio de su libertad, se expone al peligro del apriorismo intelectual y del etnocentrismo cultural, a través de los cuales intenta explicar con categorías propias, no con las del grupo social observado, los fenómenos que ocurren”.

¹ El trabajo de campo se realizó entre los meses de marzo de 2014 y junio de 2014. En esos momentos el Foro tenía una vigencia de cinco años. Actualmente este Foro no se encuentra disponible en Internet. Con anterioridad lo hacía desde el siguiente enlace: www.radionikosia.foroactivo.com/

² Para más información de la entidad, su página web está disponible en el siguiente enlace: <http://www.radionikosia.org/>
Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

Durante la investigación no se realizaron interacciones en el Foro por parte del investigador. Los usuarios y usuarias participantes acostumbraban a utilizar *nicknames*, y en el menor de los casos un nombre de pila, con lo cual el nivel de privacidad de su identidad restaba mayoritariamente opaco a los otros usuarios del Foro, así como a otros internautas.

Para preparar las observaciones se tuvieron en cuenta ciertas cuestiones epistemológicas propias de la investigación cualitativa en entornos virtuales. Para ello fue especialmente útil la obra de Cristine Hine (2004), *Etnografía virtual*. Gracias a ella me pude situar mejor en dos cuestiones ciertamente importantes. Una primera era el eje realidad-virtualidad. Así, no se inició la investigación con el objetivo de entender lo que sucedía en la dimensión *online* para obtener una mejor comprensión de la dimensión *offline*, sino que el objetivo que se propuso era entender mejor la virtualidad por ella misma, en tanto que generadora de interacciones reales, y por tanto de sentido para las personas participantes.

Una segunda, consideraba la dificultad de investigar dentro de un campo donde no hay interacciones cara a cara ni referencias en cuanto a la comunicación no verbal. La palabra quedaba como el objeto más importante y valioso. Las técnicas de análisis del discurso y de interpretación de textos ocuparon un lugar central en el tratamiento de los datos.

2.1. Foro de Radio Nikosia.

En términos descriptivos, el Foro estaba organizado por un administrador, que ocupaba el rango más alto de control, dado que era la figura encargada de la realización de todo tipo de configuraciones, así como también de la creación de grupos y el control de permisos. A su vez, aunque no se producía, podía intervenir como moderador en las conversaciones abiertas. En un segundo nivel se encontraban los moderadores, con potestad para editar, borrar, abrir o cerrar conversaciones. Una de las características distintivas del Foro de Radio Nikosia era que al menos dos de sus tres moderadores eran personas afectadas³, como podemos observar en el fragmento posterior. Finalmente, encontramos a las personas usuarias, que podían participar en la modalidad registrada o no registrada.

1/2Cercamon: "¡Hola compañeros! Bienvenidos a los foros de Nikosia, estáis en vuestra casa. En principio yo soy el moderador (...) tanto yo como walden (se refiere a otro de los moderadores) somos usuarios en salud mental para entendernos mejor con los diagnosticados." (Disponible en: <http://radionikosia.foroactivo.com/t1190-bienvenidos-al-foro-nikosiano>)

El nexos de unión que de entrada une a gran parte de las personas usuarias del Foro tiene que ver con una problemática de salud mental y, sobre todo, con las consecuencias sociales y personales

³ Encontramos otros foros públicos en la red, como el programa interactivo para pacientes que desarrolla el Hospital Clínic de Barcelona, moderado en este caso por profesionales (Enlace: <http://www.forumclinic.org/>). Existe también foros privados, como el propuesto por Personas.que, que al igual que el Hospital Clínic, organiza foros de diversas enfermedades, más allá de las mentales (Enlace: <https://www.personasque.es/>) Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

asociadas a esta circunstancia. Se podría afirmar que esta es la temática de entrada a partir de la cual nacen las primeras interacciones iniciales. Un nexo a partir del cual surgen posteriormente ramificaciones como consecuencia de las dinámicas, las voluntades y los intereses que se van manifestando.

En relación a los diálogos abiertos, el Foro presentaba dos categorías. Una primera, llamada “Foro general de Radio Nikosia”, que incluía tres conversaciones con los siguientes títulos: “Radio Nikosia”; “Foro dedicado al tratamiento ambulatorio involuntario”; “Producciones artísticas nikosianas”. En la segunda categoría, llamada “Grupos de ayuda mutua”, se incorporaban tres conversaciones más: “Esquizofrenia”; “Trastorno bipolar”; “Depresión”. Los mensajes generados dentro de estas dos categorías, con sus respectivas conversaciones, superaban los cuatro mil. Las personas usuarias registradas se aproximaban a las doscientas.

Es relevante destacar, como a partir de la presentación que realizaban muchos de los nuevos usuarios y usuarias en el Foro, los moderadores los invitaban a conocer de manera presencial su sede, y a participar en algunas de las actividades que organizaban presencialmente. Así, el Foro era a su vez una plataforma posibilitadora de interacciones cara a cara, especialmente para aquellas personas usuarias residentes en Barcelona o cercanías.

En el siguiente fragmento se observa como uno de los moderadores responde a una usuaria recientemente registrada, después que esta se presentara y pidiera más información:

Moderador secundario: “(...) espero que lo comentado te ayude a hacerte una idea, pero la manera mejor para vernos, es venir un lunes, que es el día que hacemos la reunión donde hablamos (...) así, no solo nos conocerás, sino que verás por ti misma lo que hacemos. Si estás en Barcelona, lo tienes más fácil. Nos reunimos los lunes a partir de las 17 horas y los miércoles hacemos el programa de 16 a 18 horas (...) si te animas, te esperamos. Y si no eres de Barcelona, por aquí podemos seguir manteniendo el contacto y hablando de los que nos apetezca. Un saludito.” (Disponible en: <http://radionikosia.foroactivo.com/t262-depresion-mayor?highlight=bienvenida+alfanuy>)

3. Análisis cualitativo.

De la aplicación del análisis cualitativo emerge la presentación de este apartado, el cual organizo en tres bloques. En el primer bloque trato de sintetizar, mediante cuatro categorías, aquellos contenidos que se suceden en el Foro y que pueden incorporar centralidad a su función social. En un segundo bloque, presento una conversación surgida en el Foro, la cual me concede la oportunidad de señalar ciertos elementos de interés desde la perspectiva de intervención del Trabajo Social. En el tercer bloque, se exponen las oportunidades y amenazas que pueden presentar los foros virtuales como herramientas para la profesión.

3.1. Foro, funciones y centralidad. Categorías.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

Categoría 1. Socialización y ayuda entre iguales. Esta categoría se construye con la intención de señalar la importancia observada en los procesos de interacción que se dan en el Foro. En muchas ocasiones, estos se basan en la acogida y el apoyo entre iguales para hacer frente a aquellas situaciones personales difíciles que los usuarios y usuarias presentan.

Aunque la dimensión referente a la ayuda es central, a medida que los diálogos avanzan se observa el nacimiento de interacciones que no se encuentran relacionadas directamente con la temática de la salud mental, sino que lo hacen también con otro tipo de temáticas comunes a los intereses de las personas usuarias en interacción (deportes, política, actualidad, ciencia, arte, etc.). En este sentido, estas proponen y sugieren libros, canciones, películas, e incluso comparten creaciones propias, como poemas y escritos. Así, la vertiente creativa encuentra también su espacio en el Foro.

Los siguientes fragmentos, centrados en la ayuda entre iguales, tratan de representar esta categoría.

Marta66: *“Hola. Vengo de ‘Fórum Clínic’. Soy una mujer con depresión y ataques de pánico (...) llevo tratamiento nuevo desde hace tres semanas (...) la cuestión es que me cuesta mucho vivir. Ojalá algún día vaya encontrando motivos y cierta serenidad (...) un saludo.”* (Disponible en: <http://radionikosia.foroactivo.com/t1190-bienvenidos-al-foro-nikosiano?highlight=Marta66>)

Pako: *“Espero que el encontrar este espacio te ayude a mejorar. Yo vengo de ‘Esquizofrenia’, pero me parece que voy a entrar a diferentes foros (...) algunos ya nos conocemos un poco y eso te levanta el ánimo y no te sientes tan solo. Solo eso, animarte a participar con nosotros.”* (Disponible en: <http://radionikosia.foroactivo.com/t1190-bienvenidos-al-foro-nikosiano?highlight=Marta66>)

Categoría 2. Debate, participación y reivindicación. Esta categoría pretende poner de relieve la dimensión participativa generada en la plataforma, especialmente en aquellas cuestiones de orden político (entendido este desde una perspectiva amplia) que les afectan directamente. Esta dinámica implica la construcción de debate, de crítica y la contraposición de opiniones.

Una muestra, entre otras, de este espacio se pudo encontrar en las conversaciones abiertas en relación a la legislación vigente referente al tratamiento ambulatorio involuntario (TAI). En el diálogo se hace referencia a diferentes aspectos, como: la diversa documentación escrita sobre la materia; las posiciones tomadas por diversas organizaciones de salud mental españolas en relación a esta cuestión; y también se argumentan aspectos contrarios a esta legislación, promoviendo y organizando acciones colectivas a llevar a cabo por parte de los usuarios del Foro. De la discusión, se rescata este fragmento que lo puede ejemplificar:

Pitufina: *“Yo haría otras cosas antes que manifestarnos cuatro. Por ejemplo, difundir este hilo, contactar con medios... no hay contacto pequeño (...).”* (Disponible en: <http://radionikosia.foroactivo.com/t19-que-es-el-tai-y-porque-no-estamos-de-acuerdo>)

Categoría 3. Divulgación e intercambio de información. El Foro genera una dinámica de oferta y demanda de información constante. De manera general, la información se encuentra relacionada Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

con el ámbito de la salud mental, Sin embargo, tal y como se mencionaba en la primera categoría, la diversidad de intereses y las preguntas van más allá en fases posteriores. En el siguiente fragmento se puede observar como un usuario plantea una pregunta referente a la esperanza de vida de las personas diagnosticadas con esquizofrenia.

Julian30: “*Leí por Internet que la esperanza de vida de los esquizofrénicos es de 10 o 12 años menor que la media (...) ¿A qué se debe esto? ¿De qué morimos? (...).*” (Disponible en: <http://radionikosia.foroactivo.com/t1227-esperanza-de-vida?highlight=esperanza+de+vida>)

En este segundo, el moderador difunde en el Foro una charla sobre el TAI.

Moderador secundario: “*Interesante charla sobre el TAI en Barcelona, VIERNES 26 DE JUNIO 19:00.*” (Disponible en: <http://radionikosia.foroactivo.com/t73-interesante-charla-sobre-el-tai-en-barcelona-viernes-26-de-junio-1900-h#306>)

Categoría 4. Denuncia. Un aspecto significativo en algunas de las conversaciones observadas hace referencia a las quejas y denuncias que explicitan algunas personas usuarias en lo que atañe a la relación terapéutica que mantienen con sus profesionales sanitarios y/o sociales, así como con algunos servicios prestados desde recursos públicos y/o privados.

En este sentido, el Foro se convierte en una vía para que las personas afectadas puedan expresar y canalizar su malestar, al mismo tiempo que pueden ser escuchados y apoyados por otras personas con experiencias similares.

Dos fragmentos representativos de esta categoría son los emitidos por las usuarias *Olga_francia* y *Kinkivei*. La primera lo hace en relación a una profesional, a la cual accedió a través de la recomendación de algún miembro de la propia organización. En el segundo caso, se refiere a una queja dirigida a un centro sanitario.

Olga_francia: “*(...) Nikosia me dio el teléfono de una profesional psicóloga cuya terapia fue peor que esta agresión (explica previamente una agresión que sufrió a los 24 años) pero al principio no me di cuenta (la usuaria escribe el nombre de la profesional) (...) así que como mínimo propongo que Nikosia ya no derive gente a esta profesional.*” (Disponible en: <http://radionikosia.foroactivo.com/t1123-profesionales-sin-moral-colandose>)

Kindiwey: “*(...) mi experiencia posterior en el Centro de Salud Oriente ha sido muy negativa, por lo que me he negado a seguir siendo tratado en dicho centro.*” (Disponible en: <http://radionikosia.foroactivo.com/t160-el-relato-de-una-tai?highlight=el+relato+de+una+TAI>)

3.2. La interacción digital como pauta comunicativa en los foros de salud mental: una muestra.

A continuación se presenta un fragmento elaborado por la usuaria *Xana* con el asunto “*Mi problema del día*”. En él, *Xana* plantea una serie de dificultades relacionadas con el grupo de gimnasia en el que participa regularmente, así como también realiza una mención con respecto al grupo Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

terapéutico al que asiste. Esta es una muestra, entre muchas otras, que señala algunos de los cambios que se vislumbran referente a los nuevos patrones de interacción digital asumidos por las personas afectadas:

Xana: “Tengo problemas en los cursos a los que voy, principalmente porque me veo como un bicho raro comparada con los demás, que hablan como cotorras, y yo no abro la boca... yo creo que en parte me gusta pasar desapercibida, que nadie se fije en mí. Hoy me pasó algo con la monitora de gimnasia que me pareció bastante desagradable, más que nada porque me convertí por un momento en el centro atención. Habíamos terminado la clase y estábamos haciendo ejercicios de estiramiento, sentadas en una silla teníamos que estirar las piernas en el aire y tocar los pies con la mano. Yo estaba cansada y tenía las piernas apoyadas en el suelo, así que la monitora me llamo la atención. Yo le dije que no con la cabeza, queriendo decir que no podía, así que insistió con bastante mal tono, con lo cual levanté las piernas sin rechistar. Me hizo sentir como una idiota, aparte de tener la sensación de que todo el mundo me prestaba atención... Lo malo: que me entraron tentaciones de no volver. Sé que es algo que no tiene excesiva importancia, pero así no me expongo a que se repita y sentirme mal. Por otro lado, mañana tengo terapia de grupo. El psicólogo nos dijo que vamos a empezar a tratar problemas que nos surgen con los demás, que le contáramos aquellas situaciones en las que teníamos diferencia de opiniones con alguien. Quizá les cuente esto, aunque es en grupo y sé que me va a costar. ¿Qué opináis de todo esto?” (Disponible en: <http://radionikosia.foroactivo.com/t1532-mi-problema-del-dia>)

Se desprende de este mensaje como la usuaria Xana espera la respuesta de alguien al “otro lado”. Presupone la recepción y acogida por parte de algún compañero o compañera del Foro en el marco de una comunicación asincrónica. Además de la situación que presenta, es muy importante observar como en el último párrafo hace referencia a la terapia en grupo que tiene al día siguiente, y que previsiblemente es el espacio formalizado (y profesionalizado) donde ella puede plantear esta misma situación. En este sentido, es interesante señalar este aspecto, dado que Xana trata esta situación con sus compañeros y compañeras del Foro, a los que posiblemente no ha visto nunca, antes que hacerlo en el marco terapéutico grupal al que acude.

Algunas preguntas que se desprenden de este mensaje se relacionan con los diferentes niveles de apertura y confianza que se pueden generar en un foro como el analizado, donde el anonimato y la invisibilidad son características fundamentales. Al parecer, a Xana le resulta más cómodo explicarlo previamente a personas del Foro que, como las que forman el grupo terapéutico, tienen también algún problema de salud mental, aunque en este caso no mantiene con ellas una interacción presencial.

Se podría pensar que la terapia grupal a la cual acude regularmente se encuentra en un espacio enmarcado en un contexto sanitario u hospitalario. En ciertos casos, el hecho que una persona afectada por un problema de salud mental deba desplazarse a un centro hospitalario para hablar de

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

sus problemas cotidianos, podría estar reforzando su rol de enfermo. En este sentido, el espacio creado en la red puede representar un marco poco o nada contaminado de antecedentes asociados al tratamiento, a los ingresos, o a cualquier otra experiencia traumática vinculada a su circunstancia. La ausencia de un profesional dentro del Foro que dirija el grupo, puede suponer para algunas personas usuarias asumir cuotas de autonomía y de independencia más elevadas. En este caso, la conducción de los diálogos es realizada por las propias personas afectadas, con la posibilidad así de generar mayores cuotas de autoayuda y de promover un sentido colectivo más significativo. Sin embargo, en algunos casos se observa el riesgo de utilización del Foro para abordar aspectos que requieren de un dominio técnico y especializado en el ámbito social o de salud.

Aunque las terapias grupales presenciales puedan estar abiertas al diálogo, puede resultar difícil que desde los espacios institucionalizados los pacientes se “lancen” a criticar aspectos del sistema y la atención que reciben. Este aspecto es quebrantado en el Foro, desde donde se ejerce la crítica, se lanzan propuestas, se realizan aportaciones y se configuran opiniones referentes a lo que significa estar diagnosticado de una enfermedad mental, con mayor soltura.

Otro elemento alterado en el Foro es el referente a la motivación. Se desprende que las personas usuarias participan en los foros de una manera voluntaria. En consecuencia, no deben adaptarse individualmente al requerimiento señalado por un familiar o profesional, sino que conforman su participación mediante una decisión basada en su criterio y voluntad.

Retomo el diálogo abierto por Xana, para señalar como efectivamente hay alguien en el “otro lado”. En concreto cuatro miembros interactúan con ella:

Another on bites the dust: *“Opino que eres tímida. Creo que debes ponerte un poco en el lugar de la monitora, a la cual una actitud encontrada con algún alumno le puede causar sensación de poca autoridad. Yo hablaría con ella en privado, y le haría entender con buenas palabras que no eres una niña para que te trate así, y menos delante de la gente. Pero sobre todo me haría valer con ella. Buenos días.”* (Disponible en: <http://radionikosia.foroactivo.com/t1532-mi-problema-del-dia>)

Pako: *“Yo más o menos pienso lo mismo. No somos niños, para que nos alcen la voz. Tendrías que comentárselo, pero en privado. Al menos es mi parecer. Saludos.”* (Disponible en: <http://radionikosia.foroactivo.com/t1532-mi-problema-del-dia>)

Ajps: *“Hola, yo lo que puedo decir por experiencia propia es que le damos más importancia a los gestos que tienen los demás con nosotros, que la que ellos le dan. Además, solemos aislarnos y nos cuesta mucho entablar relaciones. Mi consejo es que sigas como si nada, pero que si se repite pues hables con ella en privado. Un saludo.”* (Disponible en: <http://radionikosia.foroactivo.com/t1532-mi-problema-del-dia>)

Nacho: *“Yo ayer no pude responderte pues se me olvidó el ordenador donde mi madre (...) Yo creo que hay que ser humilde para reconocer que tenemos un problema, y que tirar a dar al otro para que*

se lo coma, no es de muy valientes ni listos. Es mejor, yo creo, que pienses más en positivo, que pongas otras caras cuando te dicen eso, al menos de querer estar y de simpatía (...) Ya sabes que los datos me los saco de la chistera, y son aproximaciones a una probabilidad que sí creo estar en lo cierto (...) Te mando un abrazo (...).” (Disponible en: <http://radionikosia.foroactivo.com/t1532-mi-problema-del-dia>)

De las respuestas, es interesante señalar como los usuarios y usuarias enfatizan que están dando su opinión o que utilizan su propia experiencia para responder: “es mi parecer”, “opino que”, “yo creo que”, “ya sabes que los datos me los saco de la chistera”, “yo lo puedo decir por experiencia propia”. Estas intervenciones pueden ser percibidas por la persona que las recibe de gran valor. En este sentido, Xana continúa la conversación agradeciendo la calidad de las aportaciones.

Aunque estas opiniones se encuentran fuera de un marco profesional, pueden también ser de utilidad para las personas receptoras, en tanto que se construyen sobre unos componentes de proximidad y empatía generadores de un clima de comodidad en la comunicación para las personas afectadas. En este sentido, el apoyo *online* recibido por los usuarios y usuarias por parte de sus iguales, va más allá de la información y el consejo, proporcionando también apoyo emocional.

3.3. Amenazas y oportunidades de los foros virtuales desde el ámbito del Trabajo Social en salud mental.

De las amenazas a listar, se distinguen las directamente vinculadas al Foro observado, y aquellas inferidas. Entre las primeras podemos destacar las que tienen que ver con la falta de respeto, y que tienen su concreción en la difamación de personas y profesionales, las falsedades, la violencia verbal y la banalización de la palabra.

En diversas ocasiones se han podido detectar fragmentos caracterizados por estos elementos. En este sentido, el anonimato y la invisibilidad, pueden estimular y/o facilitar estas posiciones. Se podría suponer que en un contexto *offline* las actitudes serían mucho más moderadas. El hecho que en ciertos momentos, algunas de las personas participantes puedan verse afectadas por episodios agudos debidos al trastorno, podría explicar algunas de las situaciones.

Estas primeras amenazas presentadas son muy importantes, dado que en términos generales, un foro se traduce en una plataforma donde la palabra y la escritura son los elementos básicos. Estas pueden tomar un poder cercano a lo terapéutico para muchos de sus participantes, y es la base sobre la cual se construye la estructura de relaciones.

De las amenazas inferidas se podría destacar, en primer lugar, la brecha digital. Esta amenaza conllevaría tener en cuenta la imposibilidad que se puede presentar para un grupo importante de personas afectadas el acceso a Internet, y en consecuencia, su la participación en los foros virtuales. Las razones pueden ser diversas. Desde el analfabetismo digital, hasta problemas económicos que impidan la obtención de los equipos informáticos, o el acceso a una línea de Internet.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

También el abuso tecnológico y sus derivadas en ciberadiciones podría ser otra amenaza a tener en cuenta. En este sentido, no se han encontrado investigaciones que señalen a las personas afectadas por una enfermedad mental como un colectivo de especial riesgo en sufrir esta patología. Sin embargo, el hecho que no se presenten evidencias no debería pasar por alto que los profesionales tengamos en cuenta este elemento, o posibles situaciones que, aunque no se consideren patológicas, poco podrían contribuir a la recuperación. Así, el estancamiento *online*, es decir aquellos procesos de socialización nutridos mayoritariamente por la interacción en las redes y comunidades virtuales, y con escasa conexión con entornos presenciales, podría ser un ejemplo.

Otro elemento a tener en cuenta, sería el riesgo de entender los foros como un espacio sustitutorio, y no complementario, a las intervenciones profesionales que se realizan desde el ámbito social y de salud. Dicho de otra manera, la búsqueda de informaciones de carácter profesional en los foros, puede acarrear confusiones y consecuencias no intencionadas, debido a la abundancia de fuentes y de información, y a la propia dificultad para establecer criterios de idoneidad en un espacio no destinado para tal finalidad.

Por último, una amenaza que se puede vislumbrar, en este caso para el Trabajo Social, es la pérdida de centralidad profesional que podría sucederse como consecuencia de un posicionamiento débil o inexistente dentro de los espacios donde se suceden estas nuevas dinámicas de interacción en constante crecimiento.

En relación a las oportunidades, parece bastante evidente que los foros virtuales pueden ser, en muchos sentidos, un terreno propicio para las personas afectadas por algún problema de salud mental, dado que es un espacio que permite la creación de nuevas posibilidades socializadoras.

Hay que tener en cuenta, como explican las personas afectadas, que gran parte de su sufrimiento no está relacionado directamente con la enfermedad (en términos de dolor físico), sino que tiene que ver con un imaginario social negativo que tiene consecuencias prácticas en sus vidas cotidianas. El rol de enfermo es, en muchas ocasiones, lo que domina su identidad.

Así, la posibilidad de incorporarse a una nueva comunidad, en la que la persona pueda tomar parte activa de un proceso que le permita compartir su experiencia con otros iguales y, de manera colectiva, poder reformular positivamente aspectos asociados a su rol, es una circunstancia extremadamente valiosa en términos de adquisición de un mayor control para generar sentido a las propias condiciones.

El contenido apuntado en las categorías presentadas en el apartado anterior, como son el acceso e intercambio de información, la ayuda mutua, el apoyo emocional, el incremento de la participación social, la posibilidad de realizar denuncias o reivindicaciones públicas, y la mayor facilidad para la organización colectiva, pueden ser fundamentos básicos sobre los cuales construir estas nuevas posibilidades.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

Tabla 1. Amenazas y oportunidades de los foros virtuales desde el ámbito del Trabajo Social en salud mental.

			Foros virtuales	
			Amenazas	Oportunidades
Trabajo Social en salud mental		Anonimato / Invisibilidad. Violencia verbal. Difamación de personas y profesionales. Presencia de informaciones no contrastadas. Sustitución del criterio y la intervención profesional. Ciberadicciones. Estancamiento <i>online</i> . Brecha digital. Pérdida de centralidad profesional.	Acceso e intercambio de información. Ayuda mutua. Apoyo emocional. Participación social. Reivindicaciones públicas. Facilidades para la interacción, la organización y la acción colectiva. Anonimato /Invisibilidad. Comunicación asincrónica. Complementariedad <i>online/offline</i> .	

Fuente: Elaboración propia.

También los elementos asociados al anonimato y la invisibilidad, presentados anteriormente como amenazas, pueden estar vinculados a su vez a las oportunidades. Así, la presencia en un foro virtual como agente pasivo e invisible en un inicio, permite una incorporación progresiva y adaptada a las necesidades de cada persona.

Incluso en el caso que una persona usuaria no quiera participar de la dinámica comunicativa, puede alimentarse de una cantidad de información muy significativa, que en el caso presencial no podría hacer. El ejemplo propuesto en el diálogo de *Xana* es muy indicativo. El impacto, en términos de personas que lo han seguido, es mucho más amplio del que pueda darse en un contexto *offline* (como las terapias de grupo que se realizan desde los servicios de salud mental). La comunicación asincrónica que se da en el contexto digital, permite que la información quede presente y posibilita que los mensajes se editen y se lean en diferentes momentos. La flexibilidad comunicativa se convierte en un eje central dentro de este marco.

Finalmente, un aspecto a tener en cuenta es la complementariedad y la sinergia que se puede generar entre la interacción *online* y *offline*. En este sentido, el foro analizado es un ejemplo de cómo a través de la vía digital se puede favorecer el encuentro presencial. De hecho, desde la perspectiva del Trabajo Social, este puede ser un eje sobre el cual trabajar. Poder dar continuidad y fortalecer las acciones presenciales a través de las comunidades virtuales, y estimular el encuentro y el desarrollo de proyectos significativos que tengan lugar en contextos físicos, gracias al nexo de unión virtual.

4. Discusión.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

En este último apartado se realiza una propuesta de idoneidad de los foros virtuales (de naturaleza similar a la analizada), como herramientas de trabajo en nuestra disciplina, teniendo en cuenta los modelos teóricos de referencia. Así, la propuesta pasa por indicar su posible ubicación en los modelos de corte fenomenológico e interpretativista, como el construccionista y en menor medida el humanista, donde la experiencia subjetiva de los implicados, la acción discursiva y las estructuras lingüísticas son elementos básicos.

Desde estos modelos, las lógicas de intervención se centran en señalar a la persona afectada como una figura experta de su situación, apelando a la potencialidad de esta para su desarrollo y tratando de facilitarle espacios de relación y comunicación. Así, el posicionamiento teórico se podría acercar a lo que Howe (1999) llamó el buscador de sentido, y Payne (2005) llama el profesional reflexivo-terapéutico.

El modelo construccionista parte de la idea que las interpretaciones y construcciones subjetivas que se fabrican del mundo social, crean realidades particulares que tienen incidencia (positiva o negativa) en la vida de las personas. Las estructuras de poder juegan un papel central en la configuración y legitimación de ciertos relatos sobre la realidad. En muchas ocasiones, las personas y grupos con los que interviene el Trabajo Social no pasan de ser actores pasivos e impotentes en la configuración narrativa de lo que les sucede. Su situación es definida por otros actores.

En ambos modelos, el uso de foros virtuales podría ir en la línea de, en primer lugar, conectar a personas con problemáticas comunes, generando las condiciones estructurales necesarias para su interacción. En segundo lugar, facilitar a las personas con las que trabajamos, elementos para construir alternativas discursivas plausibles y más favorables a su situación, promoviendo relatos con mayor dotación de sentido propio. En tercer lugar, tratar de reducir los sentimientos de soledad e impotencia mediante el acompañamiento de iguales con los que establecer relaciones de ayuda mutua y apoyo emocional.

Bibliografía.

Bateman, R, & Lyon, L. (2002). Are virtual communities true communities? Examining the environments and elements of community. *City & Community*, Vol 1 (4), pp. 373-390. doi: 10.1111/1540-6040.00031

Baym, N. (1998). La emergencia de comunidad on-line. En Jones, S.G. (edt.), *Cibersociedad 2.0*. (pp. 55-84). Barcelona: Editorial UOC.

Bauman, Z. (2002). *Modernidad líquida*. Madrid: Fondo de Cultura Económica

Beck, U. (2002). *La sociedad del riesgo global*. Madrid: Siglo veintiuno editores.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

- Bell, D. (1973). *The coming of the post-industrial society*. New York: Basic Books.
- Castells, M. (1997). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 1: La sociedad red*. Madrid: Alianza Editorial.
- Castells, M. (1998). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 2: El poder de la identidad*. Madrid: Alianza Editorial.
- Castells, M. (1998). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 3: Fin de milenio*. Madrid: Alianza Editorial.
- Castells, M. (ed.) (2006). *La sociedad Red: una visión global*. Madrid: Alianza Editorial.
- Hine, C. (2004). *Etnografía virtual*. Barcelona: Editorial UOC.
- Howe, D. (1999). *Dando sentido a la práctica. Una introducción a la teoría del trabajo social*. Granada: Maristán.
- Payne, M. (2005). *Modern social work theory (3ª ed.)*. London, Palgrave Macmillan.
- Ruiz, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa (5ª ed.)*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Tönnies, F. (1979). *Comunidad y asociación: El comunismo y el socialismo como formas de vida social*. Barcelona: Península
- Tubella, I. (2004). *La construcció de la identitat a la societat xarxa. El cas de Catalunya*. *Coneixement i Societat*, (4), pp. 44-63. Disponible en:
<http://www.raco.cat/index.php/Coneixement/article/view/18342>