En el CJAS de Barcelona estamos “en línea”: nuevo servicio WhatsApp

Raquel Gómez
Psicóloga CJAS Barcelona

“Muy buenas tardes, soy un chico de 22 años y mi problema es el siguiente… he estado manteniendo relaciones sexuales durante algunas semanas sin preservativo…”

“Buenos días soy una chica de 21 años, llevo 2 años tomando las pastillas anticonceptivas y ahora estoy teniendo perdidas entre periodos…”

“Una pregunta, perdón por la hora pero es una duda la cual no para de darme vueltas en la cabeza...”

“Buenas tardes, quería información sobre si es perjudicial el sexo oral…”

“Hola, tengo una duda a raíz de una curiosidad...”

“Tengo una amiga que os quiere preguntar una cosa pero como le da vergüenza ya os lo digo yo...”

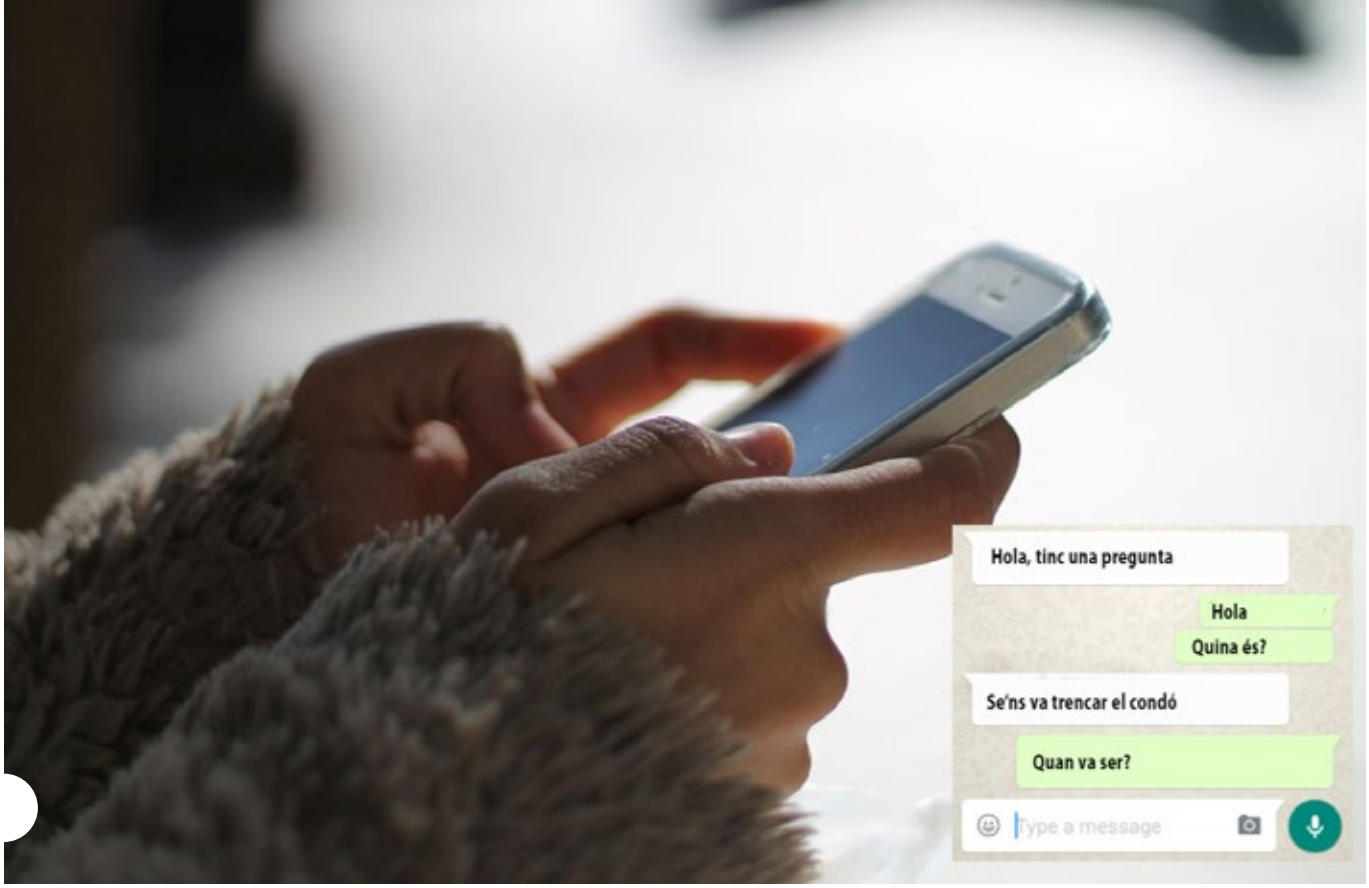
Un problema, una curiosidad, una duda que no deja dormir, una amiga que no se atreve a preguntar… estos son sólo algunos ejemplos de cómo los y las jóvenes inician las conversaciones con nosotras a través del servicio de consultas por WhatsApp.

Desde que el pasado 1 de marzo se puso en marcha el servicio de consultas y asesoramiento a través del WhatsApp en temas relacionados con la sexualidad y la afectividad hemos recibido unas cuatro consultas de media al día. El servicio CJAS-WhatsApp funciona de lunes a viernes, durante una hora al día en una franja horaria determinada y está dirigido a gente joven hasta 30 años.

El Centre Jove d’Anticoncepció i Sexualitat (CJAS) se ha ido adaptando a los cambios y necesidades de la población joven. Los diferentes programas que se llevan a cabo o que se crean de nuevo contemplan en sus objetivos esta mirada al mundo de los/las adolescentes y jóvenes, que nos ayuda a ir adaptando de manera continuada a sus gustos y necesidades todas las actividades que se realizan.

De este modo, a la atención presencial y telefónica iniciales se han ido añadiendo en primer lugar el asesoramiento a través del correo electrónico y del Facebook, y ahora este nuevo servicio de consultas por WhatsApp. Con él complementamos la labor que ya se está llevando a cabo desde las otras vías de atención del CJAS.

Desde este nuevo servicio de CJAS-WhatsApp ofrecemos a los y las jóvenes la posibilidad de



hacer consultas y resolver dudas o dificultades relacionadas con cualquier aspecto de la sexualidad. Se trata dar la oportunidad a los y las jóvenes de que puedan consultar por los mismos medios de comunicación que ya utilizan, dando respuesta a sus necesidades e inquietudes, que habitualmente tienen ese componente de impulsividad e inmediatez.

Hasta ahora conocíamos experiencias similares a través del WhatsApp pero que funcionaban sólo en días puntuales, por ejemplo días festivos o fines de semana en horario nocturno, como son los casos de Cataluña (Alt Urgell) o de Asturias. De hecho fue el equipo del proyecto "aSEXsora WhatsApp" de Asturias el que nos ha asesorado al comienzo de esta experiencia del servicio de consultas WhatsApp en el CJAS de Barcelona. ¡Gracias!

¿Y por qué el WhatsApp?

No es por casualidad que tratándose de adolescentes y jóvenes hayamos elegido el WhatsApp como la herramienta para asesorar y hacer prevención en salud sexual y reproductiva. Cuando los jóvenes tienen una necesidad, una duda, una inquietud, etc… la tienen ahora, en este mismo momento. No quieren saber nada de "en estos momentos nuestras líneas están ocupadas" o "tendrás que esperar 20 minutos para que te atiendan". El poder disponer de un servicio de WhatsApp en el que en cualquier momento puedan expresar aquello que les está preocupando, sabiendo que en unas horas tendrán respuesta y podrán conversar con algún/a profesional, es una gran oportunidad para la población joven y una experiencia muy gratificante para los/las profesionales.

Además, el WhatsApp nos proporciona muchísimas más ventajas como medio de comunicación, información, asesoramiento y prevención en temas de sexualidad y de relaciones afectivas con adolescentes y jóvenes por diferentes motivos:

• Por la aceptación

Si no todos/as, la gran inmensa mayoría de adolescentes y jóvenes utilizan el WhatsApp como el principal medio para comunicarse entre ellos/as y con los adultos de su entorno… entonces, ¿por qué no con profesionales?

• Por la accesibilidad

El WhatsApp facilita que los y las jóvenes puedan consultar a profesionales sin tener que desplazarse físicamente a los servicios y sin la necesidad de estar delante del ordenador. Desde el móvil -que siempre llevan encima- desde cualquier lugar, a cualquier hora y de manera gratuita.

>>

• Por la inmediatez

El retorno de la respuesta es inmediato. Esto, junto con la posibilidad de que haya un diálogo entre el/la profesional y la persona que consulta, facilita que en una sola conversación se pueda resolver la duda o dar respuesta a la preocupación.

• Por el anonimato

La persona no tiene por qué revelar su identidad ni otra información que no quiera compartir.

• Por la “proximidad”

Posibilita una relación más “cercana y directa”, de tú a tú, y menos jerárquica que en una consulta presencial.

Somos conscientes que el WhatsApp tiene todas estas virtudes pero también tiene sus inconvenientes. Por las propias características de la herramienta, entre otras cosas no se puede dar un tratamiento, no se pueden hacer diagnósticos ni médicos ni psicológicos, ni hacer una terapia, etc. En nuestro caso, para las consultas que requieren un trabajo más en profundidad o una atención presencial, se acaba ofreciendo a las y los usuarios la atención en el CJAS.

¿Quién hay al otro lado?

Una de las ventajas principales de la atención de consultas a través del WhatsApp es poder conversar con la otra persona y obtener así ese *feedback* constante, pero no siempre es así. Cuando la persona lanza una pregunta fuera del horario de atención y luego ya no vuelve a conectarse nos obliga a contestar haciendo un esfuerzo explicativo más grande y a construir la respuesta intentando cubrir todas las posibles dudas con la información que la persona ha compartido con nosotros de entrada, más al estilo del correo electrónico.

Dicho esto, tanto si la persona está en línea como si no, son muchas las variables que hay que tener en cuenta. No siempre es fácil porque no todas las personas hacen una consulta diciendo “hola soy tal y tengo tantos años”. Las y los usuarios consultan por el servicio de CJAS-WhatsApp de una manera muy natural, muy familiar y muy directa, como lo utilizarían con un/a amigo/a. Sería algo así como “te voy a explicar algo que me está preocupando…” sin nombres, sin edad, sin género. Es muy importante tener en cuenta que hay que responder sin caer en estereotipos, sin dar cosas por supuesto o por entendidas, y hay que ponerse en el lugar de la otra persona, intuir el estado de ánimo y cuánto hay de duda, de curiosidad o de angustia en su consulta… aquí no hay tono de voz, ni lenguaje no verbal, menos mal que tenemos los emoticonos ;-). Esta primera respuesta es fundamental para que cuando lea el mensaje la persona que consulta se sienta comprendida y satisfecha con la respuesta o bien que lo que le hemos contestado le invite y le dé pie (por lo que decimos y por cómo lo decimos) a seguir preguntándonos sus dudas.

Hablando de datos (01)

Hace relativamente poco que empezó a funcionar el servicio y en absoluto pretendemos hablar de un perfil en concreto de las personas que nos consultan, así que sólo a modo de información (y sólo eso) hasta la fecha podemos comentar lo siguiente.

Nos consultan más mujeres (70%) que hombres (30%), con una edad media de 19 años, siendo la más joven de 14 y la mayor de 36 años. Las dudas y preguntas más frecuentes son sobre el embarazo (retraso de regla, prueba de embarazo, información ley IVE), los métodos anticonceptivos y las relaciones sexuales (dudas y mitos sobre las primeras relaciones compartidas, placer, dificultades en las relaciones sexuales), en este orden y siendo más del 60% de las consultas totales.

Y en cuanto a la satisfacción sobre el servicio podemos decir dos cosas: que en poco más de dos meses de funcionamiento el 20% de jóvenes ha consultado más de una vez y que el 90% de las encuestas recibidas califica el servicio de excelente o muy bueno.

“Uau! Está genial, muchas gracias”

“Me has ayudado mucho de verdad”

“Muchas gracias por la información”

“Mil gracias de nuevo”

“Vuestro trabajo es muy necesario. Un abrazo”■

01 () sobre los datos registrados hasta el 9 de mayo de 2016