

Grupos de apoyo online y soledad no deseada: condiciones de viabilidad y límites desde la perspectiva profesional

Azucena Alfonso-RecioUniversidad de Valladolid (España)  <https://dx.doi.org/10.5209/TEKN.106746>Recibido: 26 de diciembre de 2025 • Aceptado: 10 de marzo de 2026 • **REVISIONES EN ABIERTO**

ES Resumen: Este artículo presenta un estudio cualitativo exploratorio basado en entrevistas semiestructuradas a ocho profesionales del trabajo social y la psicología de distintos ámbitos sociosanitarios y comunitarios, orientado a analizar las condiciones de viabilidad, límites y potencial relacional de las intervenciones grupales online como dispositivo de apoyo emocional. El análisis del discurso identifica tres ejes principales. En primer lugar, la soledad no deseada es conceptualizada como experiencia subjetiva vinculada a la fragilidad de los vínculos y a la discontinuidad de los apoyos. En segundo lugar, el acompañamiento profesional aparece como práctica de sostén emocional atravesada por limitaciones estructurales. En tercer lugar, los grupos de apoyo online se valoran como recurso complementario que podría ampliar la continuidad del vínculo y reducir barreras de acceso —especialmente ante situaciones de enfermedad, movilidad limitada, ruralidad o sobrecarga del cuidado— siempre que se aseguren mediación profesional experta, soporte tecnológico adecuado y un diseño grupal cuidadoso. Los resultados sugieren la pertinencia de modelos híbridos que integren presencialidad y virtualidad, así como la necesidad de comprender la mediación tecnológica como dimensión central —ética, relacional y organizativa— en la intervención grupal contemporánea.

Palabras clave: apoyo; cuidados; intervención grupal online; mediación; trabajo social; soledad no deseada.

ENG Online support groups and unwanted loneliness: Conditions of feasibility and limitations from a professional perspective

Abstract: This article presents an exploratory qualitative study based on semi-structured interviews with eight social work and psychology professionals from different socio-health and community settings. The study aims to analyze the conditions of feasibility, limitations, and relational potential of online group interventions as an emotional support device. Discourse analysis identifies three main axes. First, unwanted loneliness is conceptualized as a subjective experience linked to relational fragility and discontinuity of support. Second, professional accompaniment emerges as a practice of emotional containment shaped by structural constraints. Third, online support groups are valued as a complementary resource that could enhance relational continuity and reduce access barriers —particularly in situations involving illness, limited mobility, rural contexts, or caregiving overload— provided that stable professional mediation, adequate technological support, and careful group design are ensured. The findings suggest the relevance of hybrid models integrating face-to-face and virtual modalities, as well as the need to understand technological mediation as a central ethical, relational, and organizational dimension in contemporary group intervention.

Keywords: care; mediation; online group intervention; social work; support; unwanted loneliness.

Sumario: 1. Introducción. 2. Marco teórico. 3. Metodología. 4. Resultados. 5. Discusión. 6. Conclusiones. 7. Declaración del uso de LLM. 8. Disponibilidad de datos depositados. 9. Agradecimientos. 10. Referencias.

Cómo citar: Alfonso-Recio, Azucena (2026). Grupos de apoyo online y soledad no deseada: condiciones de viabilidad y límites desde la perspectiva profesional, *Teknokultura. Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales* 23(2), 215-224. <https://dx.doi.org/10.5209/tekn.106746>

1. Introducción

Las transformaciones demográficas y sociales en España de las últimas décadas —aumento de la esperanza de vida, expansión de los hogares unipersonales, movilidad residencial, precariedad laboral

y reconfiguración del sistema de cuidados— han modificado profundamente las condiciones en las que se construyen y sostienen los vínculos cotidianos. Estos cambios han tensionado la capacidad de las redes familiares y comunitarias para ofrecer

acompañamiento relacional estable, especialmente en situaciones de enfermedad, fragilidad, dependencia o crisis vital. Paralelamente, la digitalización creciente de la vida cotidiana y de los servicios sociales ha comenzado a reconfigurar las formas en que se generan, mantienen y median los vínculos de apoyo, abriendo nuevas posibilidades y desafíos para la intervención socioemocional.

En este contexto, la soledad no deseada se ha consolidado como un fenómeno relacional de alta relevancia social. Lejos de asociarse exclusivamente a la vejez o al aislamiento físico, la literatura la define como una experiencia subjetiva derivada de la discrepancia entre las relaciones deseadas y las disponibles, así como de la ausencia de vínculos percibidos como significativos (Weiss, 1973; Perlman y Peplau, 1981). Estudios previos señalan su impacto sobre la salud emocional y física, vinculándola con sintomatología depresiva, deterioro del bienestar subjetivo y mayor vulnerabilidad en contextos de fragilidad relacional (Hawkey y Cacioppo, 2010; Holt-Lunstad et al., 2015). En España, informes recientes advierten de su carácter transversal, afectando no solo a personas mayores, sino también a jóvenes y adultos cuyas trayectorias vitales están marcadas por precariedad, cambios biográficos acelerados o debilitamiento de redes comunitarias (Observatorio Estatal de la Soledad no Deseada – SoledadES, 2023, 2024).

Los servicios sociales, sanitarios y las organizaciones del tercer sector se sitúan en primera línea de detección y acompañamiento de estas situaciones. Profesionales del trabajo social y la psicología describen la soledad no deseada como un malestar transversal que atraviesa edades y contextos institucionales, y subrayan la centralidad del acompañamiento emocional como práctica de reconocimiento, escucha y validación afectiva (Weiss, 1973; Hawkey y Cacioppo, 2010; López Peláez et al., 2020). Sin embargo, de acuerdo con la literatura previa, estos mismos agentes identifican límites recurrentes en las modalidades habituales de intervención: discontinuidad de apoyos, dificultades de movilidad, sobrecarga familiar, fragmentación institucional y escasez de recursos.

En este escenario, la incorporación de modalidades de intervención mediadas tecnológicamente no aparece únicamente como una alternativa abierta por la innovación técnica, sino como posible respuesta a dichas discontinuidades estructurales. La pandemia por la COVID-19 aceleró la adopción de formatos de intervención online en el ámbito sociosanitario, evidenciando tanto su potencial –accesibilidad, flexibilidad, continuidad relacional– como los retos éticos y metodológicos asociados a su implementación (López Peláez et al., 2020; Goldkind y Wolf, 2015; Reamer, 2019). Sin embargo, más allá del contexto de emergencia, esta experiencia abrió un debate más amplio sobre la mediación tecnológica como dimensión constitutiva de la intervención contemporánea y no únicamente como recurso extraordinario.

Entre las estrategias emergentes, las intervenciones grupales online se presentan como un dispositivo con capacidad para generar apoyo mutuo, sentimiento de pertenencia y espacios compartidos de elaboración emocional más allá de la presencialidad. No

obstante, su implementación plantea interrogantes relevantes: ¿Puede sostenerse el vínculo a través de la pantalla? ¿Qué condiciones profesionales y organizativas son necesarias? ¿Qué tensiones introduce la mediación tecnológica en la dinámica grupal? ¿Qué perfiles pueden beneficiarse o quedar excluidos?

Explorar cómo valoran los propios profesionales estas posibilidades resulta fundamental para comprender tanto los límites como el potencial transformador de los grupos de apoyo online en el abordaje de la soledad no deseada. Con este propósito, el objetivo del presente artículo es analizar, desde un enfoque cualitativo exploratorio, las percepciones de trabajadores sociales y psicólogos de distintos ámbitos sociosanitarios y comunitarios sobre las condiciones de viabilidad, los riesgos y las oportunidades asociados a la intervención grupal online en el acompañamiento de la soledad no deseada.

2. Marco teórico

2.1. Soledad no deseada y fragilidad relacional

La soledad no deseada se ha consolidado como objeto de análisis interdisciplinar debido a su impacto sobre el bienestar subjetivo y la integración social. A diferencia del aislamiento social, entendido como reducción objetiva de contactos, la soledad no deseada remite a una experiencia subjetiva de carencia relacional, vinculada a la discrepancia entre los vínculos deseados y los disponibles (Perlman y Peplau, 1981; Weiss, 1973).

Diversas investigaciones han señalado su asociación con sintomatología depresiva, deterioro del bienestar emocional y mayor vulnerabilidad en contextos de fragilidad relacional (Hawkey y Cacioppo, 2010; Holt-Lunstad et al., 2015). No obstante, más allá de sus efectos clínicos, la soledad no deseada puede comprenderse como indicador de transformación de las redes de apoyo tradicionales en sociedades marcadas por envejecimiento poblacional, movilidad geográfica y reconfiguración de los cuidados. Desde esta perspectiva, la soledad no deseada no constituye únicamente una experiencia individual, sino una manifestación de discontinuidades relacionales. Ello sitúa el acompañamiento y la generación de espacios de pertenencia como dimensiones centrales en su abordaje, abriendo la pregunta por los dispositivos más adecuados para sostener dichos vínculos en contextos contemporáneos.

2.2. El trabajo social grupal como dispositivo relacional

El trabajo social con grupos constituye uno de los métodos clásicos de la disciplina y se ha consolidado como espacio privilegiado de intervención relacional (Alissi, 2001; Zastrow, 2008). Desde su formalización como método en el siglo XX, el grupo ha sido concebido como dispositivo capaz de promover crecimiento individual, integración social y fortalecimiento comunitario. Gisela Konopka (1963) definió el trabajo social grupal como un proceso de ayuda que, a través de experiencias intencionadas en equipo, mejora el funcionamiento social de las personas y potencia su capacidad de afrontamiento. Autores posteriores han subrayado su potencial para generar apoyo mutuo, sentimiento de pertenencia y aprendizaje interpersonal (Gitterman y Salmon, 2009). El

grupo no opera únicamente como suma de intervenciones individuales, sino como estructura dinámica donde la interacción produce reconocimiento, validación y construcción compartida de significado (White y Epston, 1990; Seikkula y Arnkil, 2006).

Entre los objetivos del trabajo social grupal se encuentran la disminución del aislamiento, el fortalecimiento de habilidades sociales y la promoción de cambios personales y sociales (Pappell y Rothman, 1966). En este sentido, el grupo resulta especialmente pertinente en el abordaje de la soledad no deseada, entendida como experiencia de carencia relacional. Sin embargo, el funcionamiento del dispositivo grupal depende de condiciones específicas: presencia simultánea, lectura de señales verbales y no verbales, regulación de la participación y construcción progresiva de un clima de confianza (Tschorne, 1989). Estas condiciones, tradicionalmente asociadas a la presencialidad, plantean interrogantes cuando la interacción se traslada a entornos mediados tecnológicamente.

2.3. Digitalización e intervención social: la mediación tecnológica como dimensión relacional

La expansión de las tecnologías digitales ha transformado de manera estructural los modos de interacción social, comunicación y organización de los servicios. En el ámbito del trabajo social, la incorporación de herramientas digitales ha sido progresiva, aunque experimentó una aceleración significativa durante la pandemia de la COVID-19, que obligó a trasladar numerosos procesos de atención y acompañamiento a entornos virtuales (López Peláez et al., 2020). Sin embargo, la digitalización de la intervención social no puede comprenderse únicamente como adopción instrumental de plataformas tecnológicas (Goldkind, 2021). La mediación tecnológica implica una reconfiguración de las formas de presencia y comunicación en la intervención social, modificando los ritmos conversacionales, la lectura de señales no verbales, la gestión de silencios y la percepción de cercanía. La interacción mediada por pantalla introduce dinámicas específicas que afectan tanto al encuadre profesional como a la experiencia subjetiva de quienes participan. Diversos enfoques han señalado que la tecnología no es un instrumento meramente neutral, sino que actúa como mediadora activa de la experiencia social, transformando las formas de interacción, cuidado y acompañamiento profesional (Goldkind y Wolf, 2015; Reamer, 2019). De tal modo, no constituye un canal neutro, sino un entorno con lógicas propias que influyen en la visibilidad, la distribución de la palabra y las formas de reconocimiento mutuo. En este sentido, los entornos digitales configuran escenarios relacionales particulares en los que la proximidad y la distancia coexisten: la interacción puede ser sincrónica y emocionalmente significativa, pero se produce desde espacios domésticos, con posibles interrupciones y bajo condiciones técnicas que reordenan la experiencia de copresencia.

En contextos de intervención social, esta mediación adquiere especial relevancia. Históricamente, la copresencia física ha sido considerada condición privilegiada para la construcción de confianza y

cohesión grupal. La posibilidad de captar matices gestuales, microexpresiones y cambios en la postura corporal ha sido entendida como elemento central para la contención emocional y la lectura del clima grupal. La traslación de estas dinámicas a entornos digitales obliga a revisar esta premisa sin asumir, de forma automática, la pérdida del vínculo. De hecho, el vínculo profesional no desaparece en entornos online, sino que queda redefinido. Elementos como la cámara encendida o apagada, la gestión de turnos en plataformas virtuales, el uso del chat o la posibilidad de desconexión inmediata forman parte del encuadre relacional. Estos componentes influyen en la percepción de implicación, en la regulación de la participación y en la construcción de confianza dentro del grupo. La mediación tecnológica se convierte así en componente constitutivo del dispositivo, superando su condición instrumental de soporte técnico.

Autores como Frederic G. Reamer (2019) han señalado los retos éticos asociados al ejercicio profesional en entornos digitales —confidencialidad, consentimiento informado, límites y gestión de datos—, mientras que Lauri Goldkind y Leah Wolf (2015) subrayan la necesidad de integrar competencias digitales específicas en la práctica profesional. En este sentido, la competencia tecnológica no se limita al manejo técnico de herramientas, sino que implica la capacidad de sostener procesos relacionales significativos bajo condiciones de interacción mediada. Asimismo, la brecha digital no puede reducirse a la falta de acceso a dispositivos o conexión (Sánchez-Galán y Carrasco-Campos, 2022). Como plantea Eszter Hargittai (2002), las desigualdades digitales incluyen dimensiones vinculadas a habilidades, usos y apropiación social de la tecnología. En el ámbito grupal, estas diferencias pueden incidir en la cohesión, la equidad en la participación y la experiencia subjetiva de pertenencia. La seguridad emocional en el uso de la herramienta y la familiaridad con códigos comunicativos digitales se convierten en factores relevantes para la inclusión efectiva.

Desde una perspectiva relacional, la mediación tecnológica introduce una tensión central: si el vínculo constituye el núcleo de la intervención social, ¿cómo se transforma dicho vínculo cuando la copresencia física es sustituida por presencia mediada? Esta cuestión no remite únicamente a la eficacia instrumental del recurso digital, sino a la calidad de la interacción, la construcción de confianza y la posibilidad de generar reconocimiento mutuo en entornos virtuales. Por tanto, analizar la viabilidad de intervenciones grupales online exige comprender la tecnología no como herramienta neutral, sino como elemento que configura el encuadre, las dinámicas de participación y las formas de producción de sentido compartido. Solo desde esta comprensión resulta posible evaluar de manera crítica sus potencialidades y límites en el abordaje de experiencias de soledad no deseada.

2.4. Intervenciones grupales online: potencial, límites y condiciones de viabilidad

Las intervenciones grupales online trasladan la lógica relacional del trabajo social con grupos a entornos de interacción mediada digitalmente. Si bien

comparten con los grupos presenciales objetivos como la generación de apoyo mutuo, el fortalecimiento de la pertenencia y la elaboración emocional compartida (Gitterman y Salmon, 2009; Heap, 1987), su desarrollo implica transformaciones significativas en la dinámica comunicativa y en el encuadre profesional, tal como han señalado diversos estudios sobre trabajo social digital (López Peláez et al., 2020; Goldkind y Wolf, 2015).

Entre sus potencialidades, la literatura señala la reducción de barreras geográficas y de movilidad, la flexibilidad horaria y la posibilidad de participación desde entornos domésticos que pueden resultar emocionalmente seguros para determinadas personas (Chan, 2021; O'Toole et al., 2021; Barak et al., 2008). En contextos de enfermedad, ruralidad, dependencia o sobrecarga de cuidados, estos formatos pueden facilitar la continuidad del acompañamiento cuando la presencialidad resulta inviable (López Peláez et al., 2020). Asimismo, para perfiles con ansiedad social o temor inicial a la exposición pública, la participación mediada puede funcionar como transición progresiva hacia formas más abiertas de interacción (Fernández y López, 2006).

No obstante, la mediación tecnológica introduce límites específicos. La reducción o transformación de la comunicación no verbal, la posible fragmentación de la atención, la fatiga digital o la gestión desigual de competencias tecnológicas pueden afectar la calidad de la interacción grupal. En entornos virtuales, fenómenos como cámaras apagadas, silencios prolongados o desconexiones técnicas no constituyen únicamente incidencias técnicas, sino elementos que inciden en la dinámica relacional y en la percepción de implicación grupal (Skeels y Grudin, 2009). A ello se suman riesgos vinculados a la confidencialidad, la privacidad del entorno doméstico y la delimitación de fronteras entre espacio personal y espacio profesional, aspectos especialmente subrayados en la literatura ética del trabajo social digital (Reamer, 2019).

La viabilidad de las intervenciones grupales online no depende exclusivamente de la plataforma empleada, sino de un conjunto de condiciones estructurales y profesionales. Entre ellas se encuentran la definición clara del encuadre (frecuencia, duración y tamaño del grupo), la estabilidad del equipo profesional, el establecimiento de normas explícitas de participación y confidencialidad, y la garantía de soporte técnico mínimo que evite desigualdades significativas entre participantes (López Peláez et al., 2020). Del mismo modo, la facilitación profesional requiere competencias específicas en dinamización virtual, regulación de turnos, lectura de microseñales comunicativas y contención emocional en contextos de interacción mediada (O'Toole et al., 2021).

En este sentido, los grupos online no pueden entenderse como mera adaptación digital de los grupos presenciales, sino como dispositivos con características propias que exigen reflexión ética, organizativa y metodológica (Goldkind y Wolf, 2015; Reamer, 2019). Analizar las percepciones profesionales sobre estas condiciones resulta fundamental para comprender bajo qué circunstancias estos formatos pueden constituir una respuesta pertinente al desafío relacional que plantea la soledad no deseada.

3. Metodología

3.1. Diseño de investigación, muestra y participantes

El presente estudio adopta un enfoque cualitativo de carácter exploratorio, orientado a comprender las percepciones profesionales sobre la viabilidad y las condiciones de implementación de intervenciones grupales online en el acompañamiento de la soledad no deseada. Dado que el objetivo no es medir la prevalencia del fenómeno ni evaluar la eficacia de programas específicos, sino analizar discursos y valoraciones situadas, se optó por una estrategia metodológica basada en entrevistas semiestructuradas. Este enfoque resulta adecuado para explorar significados, interpretaciones y experiencias profesionales en torno a procesos relacionales y dinámicas de intervención mediadas tecnológicamente.

La muestra estuvo compuesta por ocho profesionales: tres psicólogos y cinco trabajadores sociales que desarrollan su labor en ámbitos sociosanitarios y comunitarios vinculados al acompañamiento de personas en situación de soledad no deseada. La selección fue intencional, estableciéndose como criterio de inclusión contar con experiencia directa en intervención relacional y conocimiento de dinámicas grupales, incluyendo experiencia o valoración profesional de formatos de intervención online. Se buscó incorporar perfiles con trayectorias diversas, tanto en contextos sanitarios como en organizaciones del tercer sector, con el fin de recoger perspectivas heterogéneas. Dada la naturaleza exploratoria del diseño y el tamaño relativamente reducido de la muestra, los hallazgos constituyen una aproximación cualitativa a discursos profesionales especializados en torno a la intervención grupal online.

3.2. Recogida de información y estrategia de análisis

La recogida de información se realizó mediante entrevistas semiestructuradas llevadas a cabo entre los meses de marzo y mayo de 2024. Las entrevistas se realizaron de forma presencial o mediante llamada telefónica, en función de la disponibilidad y preferencias de los profesionales participantes. En ellas se abordaron los siguientes ejes temáticos:

- Conceptualización de la soledad no deseada
- Valoración del acompañamiento profesional
- Experiencia en dinámicas grupales
- Percepción sobre la viabilidad, riesgos y condiciones de las intervenciones grupales online

La modalidad semiestructurada facilitó la adaptación de las preguntas a la trayectoria específica de cada profesional, manteniendo al mismo tiempo un marco común que garantizara coherencia y comparabilidad analítica (el guion completo de la entrevista puede consultarse en Alfonso-Recio, 2026; disponible en repositorio abierto).

Para el tratamiento de la información se adoptó una estrategia de análisis temático de orientación interpretativa, centrada en la identificación de categorías emergentes relacionadas con la mediación tecnológica y la intervención grupal online. El proceso incluyó la lectura reiterada de las transcripciones, codificación inicial de unidades significativas y

posterior agrupación en ejes analíticos coherentes con los objetivos del estudio. La interpretación se mantuvo dentro de los límites propios del diseño exploratorio, poniendo el foco en las condiciones de viabilidad, ambivalencias y límites señalados por los profesionales.

3.3. Alcance y limitaciones

Dada la naturaleza exploratoria del diseño y el tamaño reducido de la muestra, los resultados deben interpretarse como una aproximación cualitativa situada, sin pretensión de generalización. Las conclusiones se circunscriben a las percepciones de los participantes entrevistados. Asimismo, el estudio se centra exclusivamente en la perspectiva profesional, sin incorporar la experiencia directa de personas que participan en grupos de apoyo online. Esta delimitación responde al objetivo específico de analizar condiciones de viabilidad desde el ámbito técnico-profesional, pero señala una línea relevante de ampliación para futuras investigaciones.

4. Resultados

4.1. Soledad no deseada y discontinuidades relacionales

El análisis de los discursos profesionales analizados permitió identificar una comprensión compartida de la soledad no deseada como experiencia afectiva y relacional, más que como mera ausencia física de compañía. En todos los contextos profesionales, la soledad aparece definida como percepción de carencia de vínculos significativos, incluso cuando existen contactos frecuentes o presencia institucional. Como señala una trabajadora social de Cruz Roja: «Hay personas que atiendo todas las semanas, que tienen familia, vecinas, incluso profesionales entrando y saliendo... y aun así sienten que no hay nadie para ellas. La soledad que describen es una soledad emocional, no física» (TS-CR2). Desde el ámbito hospitalario se formula una idea similar, cuando una de las informantes afirma que: «En el hospital hay un tránsito continuo de personas, pero eso no disminuye la sensación de soledad. A veces es todo lo contrario: la persona siente que nadie está con ella de verdad» (PAL1). Estos discursos refuerzan esta lectura de la soledad como desconexión afectiva y simbólica, no necesariamente ligada al aislamiento objetivo.

Los profesionales entrevistados describen, además, una experiencia intergeneracional. Aunque frecuentemente asociada a la vejez, la soledad atraviesa trayectorias vitales diversas. En el ámbito comunitario se observa un aumento de jóvenes que experimentan desconexión emocional vinculada a precariedad, rupturas o ansiedad social: «Cada vez tenemos más jóvenes que viven solos o con sus padres, pero emocionalmente están desconectados. Viven con miedo a compartir lo que sienten porque creen que no van a ser comprendidos» (TS-CR1).

En atención domiciliaria, los informantes sostienen que la pérdida de autonomía y movilidad restringe las oportunidades relacionales: «La persona depende de otros para todo, también para relacionarse. Cuando falla la movilidad, se encoge el mundo» (AGM1). Por su parte, en contextos de enfermedad grave, los testimonios de las entrevistas indican que

la soledad adquiere una dimensión existencial: «Cuando llega un diagnóstico que amenaza la continuidad de la vida, la soledad adquiere un tono existencial. La pregunta no es solo 'quién me acompaña', sino quién soy yo ahora» (PAL1). Las manifestaciones emocionales descritas incluyen tristeza persistente, miedo, vergüenza de pedir ayuda y angustia corporalizada. En palabras de una profesional: «Hay personas que describen la noche como un abismo emocional. Les falta el ruido de la vida» (AECC1).

En conjunto, los discursos profesionales analizados sitúan la soledad no deseada como una experiencia sostenida en el tiempo, atravesada por rupturas relacionales, fragilidad de apoyos y transiciones vitales críticas. No se trata únicamente de episodios puntuales de aislamiento, sino de procesos prolongados en los que la persona percibe una pérdida progresiva de reconocimiento, pertenencia y continuidad vincular. Estas discontinuidades no responden exclusivamente a circunstancias individuales, sino que se inscriben en trayectorias marcadas por enfermedad, dependencia, precariedad o cambios biográficos que reconfiguran las redes de apoyo disponibles. De este modo, la soledad aparece asociada a dinámicas estructurales que debilitan la estabilidad relacional y dificultan la reconstrucción del vínculo en el tiempo.

4.2. Acompañamiento profesional y límites del sistema de cuidados

En los discursos profesionales recogidos, el acompañamiento aparece como eje central en la mitigación de la soledad no deseada. Más allá de la provisión de recursos materiales o de la resolución de gestiones administrativas, el acompañamiento se describe como creación de un espacio de escucha profunda, reconocimiento emocional y validación afectiva. En palabras de una profesional entrevistada: «Nuestro acompañamiento no es rellenar un vacío: es sostener, reconocer, legitimar lo que la persona siente. Ahí está la dimensión afectiva real» (TS-FD1).

De forma consistente en los distintos ámbitos analizados, se destaca que el valor del acompañamiento reside en la posibilidad de ofrecer presencia continuada y clima de confianza, especialmente cuando las redes familiares o comunitarias resultan frágiles o insuficientes. La escucha sin juicio, el tiempo compartido y la continuidad del vínculo se presentan como factores protectores frente al malestar emocional asociado a la soledad. Sin embargo, los profesionales identifican límites estructurales que tensionan esta función relacional. Uno de los aspectos más señalados es la discontinuidad del acompañamiento, vinculada a escasez de recursos, alta demanda asistencial o rotación institucional. La interrupción de la relación profesional puede vivirse como pérdida o abandono simbólico: «La gente necesita previsibilidad. Si hoy estás y mañana no, la soledad vuelve a abrirse» (TS-CR2).

Otro elemento relevante es la llamada 'soledad del cuidado'. Los familiares cuidadores aparecen en los discursos como figuras invisibilizadas, sometidas a sobrecarga física y emocional, y con escasos espacios para expresar su propio malestar: «A veces el cuidador está más solo que el propio paciente. Nadie

pregunta cómo está él» (PAL2). En este sentido, la atención domiciliaria se describe un 'encierro emocional' asociado a la dedicación continua al cuidado, que limita la participación social y la posibilidad de descanso: «Viven agotados. Y lo más doloroso es que sienten que no tienen derecho a cansarse» (AGM1).

Estos elementos configuran un escenario caracterizado por fragmentación institucional, precariedad temporal y tensiones organizativas que dificultan la continuidad relacional. La imposibilidad de sostener presencias estables y vínculos prolongados no solo limita la eficacia del acompañamiento, sino que puede intensificar la experiencia de soledad al introducir nuevas rupturas en trayectorias ya marcadas por la fragilidad. Es en este contexto donde emerge la reflexión sobre formatos alternativos de intervención que puedan sostener el vínculo cuando la presencialidad resulta insuficiente o intermitente, no como sustitución del contacto directo, sino como estrategia para amortiguar dichas discontinuidades.

4.3. Viabilidad de intervenciones grupales online: potencialidades, tensiones y condiciones

La posibilidad de implementar intervenciones grupales online genera entre los profesionales una respuesta compleja y matizada. Lejos de una oposición simple entre presencialidad y virtualidad, los discursos muestran una lectura híbrida en la que lo digital aparece como posible continuidad del acompañamiento emocional en un sistema de cuidados caracterizado por fragmentación y limitaciones estructurales. Aunque ninguno de los participantes en las entrevistas afirma desarrollar actualmente grupos online consolidados, todos identifican situaciones en las que un espacio grupal mediado tecnológicamente podría resultar pertinente. Por tanto, las valoraciones se formulan en clave prospectiva y reflexiva, no evaluativa. En este sentido, su reflexión no se construye desde la evaluación de programas específicos, sino desde la experiencia acumulada en intervención relacional.

4.3.1. Potencialidades: continuidad y acceso

El primer eje identificado remite a la posibilidad de que los grupos online funcionen como dispositivos de continuidad emocional cuando la presencialidad se interrumpe por enfermedad, movilidad reducida, sobrecarga del cuidado o limitaciones territoriales. A este respecto, una de las personas informantes destaca que: «La presencia física es insustituible, claro, pero hay momentos en los que simplemente no se puede estar. Lo online daría una continuidad que ahora no existe» (TS-FD1). En atención domiciliaria y en contextos hospitalarios se señala que existen etapas en las que la persona no puede desplazarse, precisamente cuando el apoyo emocional resulta más necesario. Del mismo modo, en ámbitos comunitarios se identifican perfiles que quedan fuera de los recursos presenciales por ansiedad social, precariedad laboral o dificultades logísticas.

En los discursos analizados se destaca el potencial del grupo online para generar comunidad entre personas que comparten experiencias similares

—dependencia, enfermedad, duelo o sobrecarga del cuidado—, favoreciendo el reconocimiento mutuo y la normalización emocional. La posibilidad de participar desde el propio hogar es percibida como una ventaja especialmente relevante para quienes presentan movilidad reducida, atraviesan tratamientos médicos, residen en zonas rurales o experimentan inseguridad en entornos presenciales. De este modo, la virtualidad no se concibe como sustitución de la presencialidad, sino como ampliación del acceso y del sostén relacional, al permitir mantener la pertenencia grupal en situaciones donde el desplazamiento físico o la exposición social resultan difíciles.

4.3.2. Tensiones y ambivalencias de la mediación digital

Junto a estas valoraciones positivas, emergen ambivalencias relevantes. La pantalla es descrita simultáneamente como facilitadora y como posible barrera. Para algunas personas, la mediación digital puede reducir exposición y facilitar apertura emocional: «Hay gente que se abre más desde casa. La pantalla les da un pequeño refugio» (TS-FD1). Sin embargo, en contextos de sufrimiento intenso, varios profesionales subrayan la dificultad de captar matices emocionales a través de la interacción virtual: «Hay silencios que en persona son muy claros. En pantalla, a veces se vuelven más opacos, más difíciles de sostener» (PAL2).

La comunicación no verbal transformada, la posible fragmentación de la atención o la fatiga digital son mencionadas como elementos que pueden incidir en la calidad de la dinámica grupal. Ninguno de los participantes considera que lo digital sea inherentemente impersonal; más bien, señalan que requiere mayor intencionalidad y competencia profesional para sostener el clima emocional. En este sentido, la mediación tecnológica no eliminaría el vínculo, pero lo reconfiguraría, introduciendo exigencias adicionales en términos de encuadre y facilitación.

4.3.3. Condiciones de implementación y modelo híbrido

En los discursos analizados, la viabilidad de los grupos online aparece condicionada por factores técnicos, organizativos y formativos. Un elemento recurrente es la preocupación por la brecha digital, entendida no solo como disponibilidad de dispositivos o conexión, sino como seguridad emocional y competencia para utilizar la herramienta. Algunos profesionales señalaron que la puesta en marcha de grupos online exige un acompañamiento previo para enseñar el uso básico de la plataforma, lo que requiere tiempo y dedicación adicional. En territorios rurales o entre personas mayores, el miedo a equivocarse o la inseguridad tecnológica pueden convertirse en barrera adicional si no existe soporte previo.

De forma reiterada, los profesionales insisten en que la implementación de grupos online requiere mediación sólida. No basta con habilitar una plataforma; es necesario establecer normas claras, cuidar la confidencialidad, regular la participación y sostener emocionalmente posibles crisis o silencios. Varios profesionales señalaron que la intervención

online no constituye una modalidad más sencilla que la presencial, sino que implica complejidades específicas y exige formas diferenciadas de observación y facilitación. Asimismo, se plantea la conveniencia de modelos híbridos en los que lo presencial y lo virtual se articulen según necesidades individuales y contextuales, evitando planteamientos excluyentes: «No todo tiene que ser presencial ni todo online. Sería ideal poder combinar ambos mundos según el momento vital de cada persona» (AECC1).

En conjunto, las percepciones profesionales recogidas sugieren que las intervenciones grupales online podrían constituir una respuesta pertinente en determinados contextos de discontinuidad relacional, siempre que se integren en estrategias más amplias de acompañamiento y se garanticen condiciones técnicas, éticas y profesionales adecuadas.

5. Discusión

Desde la exploración de perspectiva profesional analizada, los resultados permiten situar la soledad no deseada como experiencia de discontinuidad relacional más que como mera ausencia objetiva de compañía. Esta lectura coincide con los enfoques teóricos que distinguen entre aislamiento social y soledad afectiva o emocional, subrayando que no es la mera ausencia objetiva de contactos la que define la experiencia, sino la discrepancia subjetiva entre vínculos deseados y vínculos percibidos como disponibles (Weiss, 1973; Perlman y Peplau, 1981). En este sentido, los discursos recogidos apuntan a que la fragilidad relacional se intensifica en contextos de enfermedad, dependencia, precariedad o transición vital, donde la red de apoyo se debilita o se vuelve intermitente. La identificación de la discontinuidad como elemento crítico conecta con la literatura sobre transformación de los cuidados en sociedades contemporáneas, caracterizadas por fragmentación institucional y limitaciones estructurales.

El acompañamiento profesional emerge, en coherencia con la tradición del trabajo social grupal, como dispositivo relacional que busca restaurar reconocimiento, pertenencia y continuidad. Sin embargo, los propios discursos muestran los límites de este dispositivo cuando la presencialidad se interrumpe o cuando las condiciones organizativas impiden sostener vínculos estables en el tiempo. Esta tensión abre el espacio para pensar en formatos complementarios que puedan amortiguar dichas discontinuidades.

Es en este marco donde se sitúa la reflexión sobre las intervenciones grupales online. A diferencia de aproximaciones tecnocéntricas que presentan la digitalización como solución automática, las percepciones analizadas muestran una posición matizada. La mediación tecnológica no es concebida como sustitución del vínculo presencial, sino como posible ampliación del dispositivo grupal bajo determinadas condiciones. Este hallazgo dialoga con los debates sobre mediación tecnológica en la intervención social, que subrayan que la tecnología no es neutra, sino que reconfigura ritmos comunicativos, formas de presencia y dinámicas de participación.

Desde esta perspectiva, y a partir de los resultados analizados, la intervención grupal online no puede entenderse como mera traslación técnica del

grupo presencial a una plataforma digital. Se trataría, más bien, de una reconfiguración del dispositivo grupal, donde la presencia se redefine, la interacción se mediatiza y las dinámicas de reconocimiento se producen bajo nuevas condiciones de visibilidad y temporalidad. Ello obliga a repensar categorías clásicas del trabajo social con grupos —copresencia, cohesión, clima grupal— a la luz de entornos comunicativos híbridos, en los que el vínculo no desaparece, pero sí se transforma. Las ambivalencias identificadas en los discursos profesionales refuerzan esta idea de reconfiguración más que de reemplazo. Si el grupo presencial se sostiene en copresencia física y lectura compleja de señales no verbales, el grupo online exige competencias específicas de facilitación, encuadre y regulación emocional. La viabilidad, por tanto, no depende exclusivamente del acceso técnico a los dispositivos y recursos, sino de la capacidad profesional para sostener procesos relacionales en entornos mediados. Asimismo, la preocupación por la brecha digital amplía la discusión más allá de este nivel de acceso, incorporando dimensiones de apropiación social, seguridad emocional y acompañamiento previo. Desde esta perspectiva, la implementación de grupos online no puede desligarse de estrategias institucionales que reduzcan desigualdades y garanticen condiciones de participación equitativas.

Dado el carácter exploratorio del estudio y la ausencia de evaluación directa de programas online consolidados, los resultados deben interpretarse como aproximación inicial a percepciones profesionales sobre su viabilidad. El estudio, por tanto, no trata de evaluar su eficacia, sino de identificar las condiciones, tensiones y posibilidades percibidas en la práctica cotidiana. No obstante, en su conjunto, la discusión sugiere que las intervenciones grupales online podrían desempeñar un papel complementario en contextos de discontinuidad relacional, especialmente cuando la presencialidad resulta limitada por factores de movilidad, salud o territorio. La clave no residiría en optar entre presencialidad y virtualidad, sino en articular modelos híbridos que integren ambos formatos según necesidades específicas, manteniendo el vínculo humano como eje central del dispositivo.

5.1. Implicaciones para la práctica profesional

Los hallazgos obtenidos sugieren que la incorporación de intervenciones grupales online no puede abordarse como una simple decisión técnica, sino como transformación organizativa y profesional que exige planificación específica. En primer lugar, la mediación tecnológica demanda el desarrollo de competencias diferenciadas en dinamización virtual, regulación de la participación y contención emocional en entornos mediados. La gestión de silencios, la lectura de microseñales visuales y la construcción de cohesión requieren estrategias adaptadas a la lógica digital, que no pueden asumirse como extensiones automáticas del grupo presencial. En segundo lugar, la implementación de grupos online exige la definición clara de encuadres éticos y organizativos. La confidencialidad en entornos domésticos, la delimitación de fronteras entre espacio personal y espacio profesional y la protección de datos adquieren

complejidad específica en contextos virtuales. Ello implica no solo protocolos institucionales, sino procesos explícitos de negociación grupal sobre normas de participación, uso de cámaras, grabaciones y gestión de incidencias técnicas.

Asimismo, los discursos profesionales analizados ponen de relieve que la viabilidad del formato online depende de la existencia de soporte previo para reducir desigualdades digitales. La capacitación básica en el uso de plataformas, el acompañamiento inicial y la garantía de condiciones técnicas mínimas forman parte del dispositivo relacional. Sin estas condiciones, la intervención puede reproducir exclusiones preexistentes en lugar de mitigarlas. Desde esta perspectiva, la incorporación de grupos online no debe entenderse como sustitución de la presencialidad, sino como ampliación estratégica del repertorio profesional. La complementariedad entre formatos permite adaptar la intervención a momentos vitales, condiciones de salud y contextos territoriales específicos, configurando modelos flexibles centrados en la continuidad del vínculo.

5.2. Implicaciones para las políticas de cuidados y la organización institucional

Más allá del nivel micro de la práctica profesional, los resultados dialogan con debates estructurales sobre la organización contemporánea de los cuidados, marcados por el envejecimiento poblacional, la transformación de las redes familiares y la creciente externalización de tareas de atención (Fine y Glendinning, 2005; Daly y Lewis, 2000). Desde estas perspectivas, el cuidado se entiende no solo como práctica individual, sino como cuestión social y política vinculada a la distribución de responsabilidades entre Estado, mercado, comunidad y familia. La identificación recurrente de la discontinuidad como factor central de malestar sugiere que la soledad no deseada no puede abordarse exclusivamente como problema individual, sino como síntoma de fragmentación institucional y precariedad relacional.

En este marco, las intervenciones grupales online podrían desempeñar un papel complementario en estrategias públicas orientadas a reforzar redes de apoyo y continuidad asistencial. Su potencial para reducir barreras geográficas y de movilidad resulta particularmente relevante en contextos rurales o en situaciones de dependencia física. No obstante, su implementación requiere inversión en infraestructura tecnológica, formación profesional y políticas activas de reducción de brecha digital. La digitalización de los cuidados, por tanto, no puede concebirse únicamente como optimización de recursos, sino como transformación que debe situar el vínculo humano en el centro. Sin una perspectiva relacional explícita, el riesgo es que la virtualización de servicios derive en mayor distanciamiento simbólico. Por el contrario, cuando se integra de forma reflexiva y ética, la mediación tecnológica puede contribuir a sostener procesos de pertenencia y reconocimiento en escenarios de vulnerabilidad.

En conjunto, los resultados, aunque de alcance exploratorio y limitado, apuntan hacia la necesidad de marcos institucionales que favorezcan modelos híbridos de intervención, en los que presencialidad y virtualidad se articulen según criterios de adecuación

contextual y no como opciones excluyentes. Esta articulación exige superar visiones dicotómicas y asumir la mediación tecnológica como dimensión constitutiva de los dispositivos contemporáneos de cuidado.

6. Conclusiones

El presente estudio ha analizado, desde una aproximación cualitativa exploratoria, las percepciones profesionales sobre la viabilidad de intervenciones grupales online en el acompañamiento de la soledad no deseada. Los hallazgos sugieren que, en los discursos analizados, la soledad no aparece como mera ausencia objetiva de compañía, sino como experiencia de discontinuidad relacional vinculada a fragilidad de vínculos, interrupción de apoyos y transformaciones estructurales en la organización contemporánea de los cuidados. El acompañamiento profesional emerge como dispositivo central de sostén emocional y reconocimiento, orientado a reconstruir continuidad simbólica y pertenencia. Sin embargo, los límites estructurales identificados —rotación institucional, sobrecarga asistencial, precariedad temporal y fragmentación organizativa— tensionan la posibilidad de mantener vínculos estables en el tiempo. Es en este escenario donde la reflexión sobre intervenciones grupales online adquiere sentido no como innovación tecnológica aislada, sino como respuesta potencial a discontinuidades relacionales.

Desde la perspectiva profesional recogida, los grupos online podrían constituir un recurso complementario capaz de ampliar la accesibilidad y continuidad del acompañamiento en contextos de enfermedad, movilidad reducida, ruralidad o sobrecarga del cuidado. No obstante, su viabilidad no dependería únicamente de la disponibilidad tecnológica. Requiere encuadres éticos claros, competencias específicas de dinamización virtual, estrategias activas de reducción de brecha digital y marcos institucionales que integren la mediación tecnológica como dimensión relacional y no meramente instrumental.

Dado el carácter exploratorio del diseño y el enfoque centrado en las percepciones profesionales, los resultados no permiten establecer afirmaciones sobre la eficacia de este tipo de intervenciones mediadas tecnológicamente. Sin embargo, sí permiten identificar condiciones, tensiones y posibilidades que orientan futuras líneas de desarrollo. Incorporar la experiencia directa de participantes en grupos online, así como estudios comparativos entre modalidades presenciales y virtuales, constituirá un paso necesario para profundizar en esta agenda de investigación. En conjunto, la discusión desarrollada apunta hacia la necesidad de modelos híbridos de intervención que articulen presencialidad y virtualidad como formatos complementarios. Más que optar entre dispositivos, el desafío contemporáneo consistiría en sostener el vínculo humano en entornos comunicativos diversos, reconociendo que la mediación tecnológica no elimina la dimensión relacional de la intervención social, pero sí la transforma.

Comprender y gobernar esa transformación constituye uno de los retos centrales del trabajo social en la cultura digital. En última instancia, el debate sobre intervenciones grupales online no se reduce a

la elección entre formatos técnicos, sino que remite a una cuestión más amplia sobre cómo se configuran hoy los vínculos en sociedades digitalizadas. La cultura digital no sustituye las relaciones presenciales, pero sí transforma sus condiciones de posibilidad, sus ritmos y sus marcos de visibilidad. En este contexto, el trabajo social se enfrenta al desafío de habitar críticamente estos entornos, evitando tanto el rechazo nostálgico de lo tecnológico como su adopción acrítica. La mediación digital no elimina la dimensión humana del cuidado, pero obliga a repensar sus encuadres, competencias y responsabilidades. Asumir esta transformación como parte constitutiva del ejercicio profesional contemporáneo constituye uno de los retos centrales para la intervención grupal en la era digital.

7. Declaración del uso de LLM

10. Referencias

- Alfonso-Recio, Azucena (2026). Guion de entrevistas para el estudio 'Grupos de apoyo online y soledad no deseada'. *Zenodo*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.18865191>
- Alissi, Albert S. (2001). *Perspectives on social group work practice*. Simon y Schuster.
- Barak, Azy, Hen, Liat, Boniel-Nissim, Meyran y Shapira, Naama A. (2008). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of Internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2-4), 109-160. <https://doi.org/10.1080/15228830802094429>
- Chan, Cheryl (2021). Social work in the digital age: Online group interventions during COVID-19. *International Social Work*, 64(5), 676-690.
- Daly, Mary y Lewis, Jane (2000). The concept of social care and the analysis of contemporary welfare states. *British Journal of Sociology*, 51(2), 281-298. <https://doi.org/10.1111/j.1468-4446.2000.00281.x>
- Fernández García, Tomás y López Peláez, Antonio (2006). *Trabajo social con grupos*. Alianza Editorial.
- Fine, Michael y Glendinning, Caroline (2005). Dependence, independence or inter-dependence? Revisiting the concepts of "care" and "dependency". *Ageing y Society*, 25(4), 601-621. <https://doi.org/10.1017/S0144686X05003600>
- Gitterman, Alex y Salmon, Robert (2009). *Encyclopedia of social work with groups*. Routledge.
- Goldkind, Lauri A. (2021). *Social work and artificial intelligence: Into the matrix*. *Social Work*, 66(4), 372-374. <https://doi.org/10.1093/sw/swab028>
- Goldkind, Lauri A. y Wolf, Leah (2015). A digital environment approach: Four technologies that will disrupt social work practice. *Social Work*, 60(1), 85-87. <https://doi.org/10.1093/sw/swu045>
- Hargittai, Eszter (2002). Second-level digital divide. *First Monday*, 7(4). <https://doi.org/10.5210/fm.v7i4.942>
- Hawkey, Louise C. y Cacioppo, John T. (2010). Loneliness matters: A theoretical and empirical review of consequences and mechanisms. *Annals of Behavioral Medicine*, 40(2), 218-227. <https://doi.org/10.1007/s12160-010-9210-8>
- Heap, Ken (1987). *Group work in human service practice*. Butterworth-Heinemann.
- Holt-Lunstad, Julianne, Smith, Timothy B., Baker, Mark, Harris, Tyler y Stephenson, David (2015). Loneliness and social isolation as risk factors for mortality: A meta-analytic review. *Perspectives on Psychological Science*, 10(2), 227-237. <https://doi.org/10.1177/1745691614568352>
- Konopka, Gisela (1963). *Social group work: A helping process*. Prentice-Hall.
- López Peláez, Antonio, Marcuello-Servós, Chaime y Gómez-Ciriano, Emilio J. (2020). Digital social work: COVID-19asurningpoint. *International Social Work*, 63(6), 771-776. <https://doi.org/10.1177/0020872820959365>
- Observatorio Estatal de la Soledad no Deseada - SoledadES (2023). *El coste de la soledad no deseada en España*. Fundación ONCE.
- Observatorio Estatal de la Soledad no Deseada - SoledadES. (2024). *Barómetro de la soledad no deseada en España 2024*. Fundación ONCE y Fundación AXA.
- O'Toole, Laura J., Aarons, Gregory A., Anglin, Michelle D. et al. (2021). *Digital delivery of social work services: Opportunities and challenges in online interventions*. *Journal of Social Work*, 21(6), 1350-1368. <https://doi.org/10.1177/14680173211030120>
- Pappell, Catherine P. y Rothman, Beulah (1966). Social groupwork models: Possession and heritage. *Journal of Education for Social Work*, 2(2), 66-77. <https://doi.org/10.1080/00220612.1966.10778680>
- Perlman, Daniel y Peplau, Letitia Anne (1981). Toward a social psychology of loneliness. En Steve Duck y Robin Gilmour (Eds.), *Personal relationships in disorder* (pp. 31-56). Academic Press.
- Reamer, Frederic G. (2019). Social work education in a digital world: Technology standards for education and practice. *Journal of Social Work Education*, 55(3), 420-432. <https://doi.org/10.1080/10437797.2019.1567412>
- Sánchez-Galán, Francisco Javier y Carrasco-Campos, Ángel (2022). La brecha digital en los hogares españoles: Factores sociodemográficos en el acceso a las TIC en tiempos de la pandemia de la COVID-19. *Sistema*, 263, 29-48. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/72980>

8. Disponibilidad de datos depositados

Los datos que respaldan los hallazgos de este estudio (transcripciones de entrevistas) están disponibles previa solicitud razonada a la autora, Azucena Alfonso-Recio, debido a su carácter cualitativo y a las garantías de confidencialidad ofrecidas a las personas participantes. El instrumento de recogida de información (guion de entrevistas utilizado en el estudio) se encuentra disponible en acceso abierto en Zenodo. Alfonso Recio, A. (2026). Guion de entrevistas. *Zenodo*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.18865191>

9. Agradecimientos

Este artículo está dedicado a las y los profesionales que compartieron su tiempo y experiencia para hacerlo posible. Su compromiso cotidiano con el acompañamiento y el cuidado, a menudo invisibilizado, inspira y sostiene esta investigación.

- Seikkula, Jaakko y Arnkil, Tom Erik (2006). *Dialogical meetings in social networks*. Karnac.
- Skeels, Meredith M. y Grudin, Jonathan (2009). When social networks cross boundaries: A case study of workplace use of Facebook and LinkedIn. En *Proceedings of the ACM 2009 International Conference on Supporting Group Work* (pp. 95-104). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/1531674.1531689>
- Tschorne, Pedro (1989). *Dinámica de grupo: En trabajo social, atención primaria y salud comunitaria*. Amarú Ediciones.
- Weiss, Robert S. (1973). *Loneliness: The experience of emotional and social isolation*. MIT Press.
- White, Michael y Epston, David (1990). *Narrative means to therapeutic ends*. Norton.
- Zastrow, Charles (2008). *Trabajo social con grupos*. Paraninfo.