

Relato de experiencia de extensión universitaria

Acompañamiento psicoemocional a los trabajadores esenciales durante la pandemia de coronavirus

Cecilia Ferrero^{1*} y Mariana Barrera Scholtis¹

¹Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Córdoba
(UNC, Argentina)

*Correspondencia: ceciliaferrero@unc.edu.ar

Recibido: 10 jun. 2022 | 1ra decisión: 17 jun. 2023 | Aceptado: 23 jun. 2023 | Publicado: 6 dic. 2023



Resumen

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró la emergencia sanitaria mundial por el brote de coronavirus en todo el mundo. Desde entonces, comenzaron cambios repentinos en la vida de todos los individuos que impactaron de diferente manera en la esfera personal, social y laboral. A partir de las medidas de aislamiento social obligatorio decretadas en la Argentina, se implementaron diversas formas de acompañar a la comunidad desde las actividades de extensión universitaria. A partir de esta situación, se creó el Servicio de trabajo esencial (2020) para brindar soporte a los trabajadores que enfrentaban la exigencia de continuar desempeñando sus tareas de manera presencial, en un contexto de riesgos de contagio, alta incertidumbre y tensión.

Palabras clave: pandemia, aspectos psicoemocionales, trabajadores esenciales.

Apoio psicoemocional para trabalhadores essenciais durante a pandemia de coronavírus

Resumo: Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde declarou uma emergência sanitária mundial devido ao surto mundial de coronavírus. Desde então, começaram mudanças súbitas na vida de todos os indivíduos, que tiveram um impacto diferente nas esferas pessoal, social e laboral. Como resultado das medidas obrigatórias de isolamento sociais decretadas na Argentina, várias formas de acompanhar a comunidade foram implementadas através de atividades de extensão universitária. Nessa situação, o Serviço de trabalho essencial ([Serviço de Trabalho Essencial], 2020) foi criado para prestar apoio aos trabalhadores que enfrentavam a necessidade de continuar a desempenhar as suas tarefas pessoalmente, num contexto de riscos de contágio, elevada incerteza e stress.

Palavras-chave: pandemia, aspectos psicoemocionais, trabalhadores essenciais.

Psycho-emotional support for essential workers during the coronavirus pandemic

Abstract: On March 11, 2020, the World Health Organization declared a global health emergency due to the worldwide outbreak of coronavirus. Since then, several changes began in the lives of all individuals, changes that impacted in their personal, social and labor spheres. As a result of the compulsory social isolation measures decreed in Argentina, several ways of accompanying the community were implemented through university extension activities. In this situation, the Servicio de trabajo esencial ([Essential Work Service], 2020) was created to provide support for workers who faced the need to continue performing their tasks in person, in a context of risks of contagion, high uncertainty and stress.

Keywords: pandemic, psychoemotional aspects, essential workers.

Aspectos destacados del trabajo

- Se trata de un trabajo interdisciplinario y colaborativo durante la pandemia.
- La propuesta extensionista ofreció un servicio a la comunidad desde la Facultad de Psicología, UNC.
- Se brindó asesoramiento y orientación psicolaboral a través de nuevas tecnologías.
- La experiencia obedeció a demandas psicoemocionales provocadas por ansiedad e incertidumbre que requirieron atención.

El presente trabajo refleja cómo la situación de pandemia por COVID-19 ha generado fuertes cambios en la vida personal, familiar y laboral de toda la población. Cada persona ha sido atravesada e impactada por esta compleja y desafiante red cambios que suscitó la enfermedad (Ramírez-Ortiz et al., 2020). Se modificaron las formas de trabajar, de convivir, de festejar, de comunicarse y de transitar las crisis. Esta situación sin precedentes implicó que las personas tuvieran que enfrentar desafíos psicoemocionales ocasionados por el aislamiento, la situación económica, los contagios, entre muchas otras situaciones (Fernandes y de Alencar Ribeiro, 2020).

El bienestar psicoemocional es un elemento que permite prevenir la enfermedad mental. Se ha demostrado que las personas que se encuentran expuestas a grandes niveles de estrés se convierten en vulnerables, no solo a padecer problemas de salud mental, sino también, trastornos mentales, alimenticios, de personalidad o depresivos (Tarapúes Román, 2018).

A nivel mundial la pandemia del COVID-19 ha generado un impacto negativo en la salud mental de la población debido a que sufrimos cambios abruptos que provocaron modificaciones en las rutinas que afectaron el bienestar personal, provocando la necesidad de establecer nuevas formas de realizar actividades en medio de una nueva normalidad atravesada por la virtualidad (Bericat y Acosta, 2020).

En Argentina, el 20 de marzo de 2020, se declaró el aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) a través del Decreto de Necesidad y Urgencia 297/2020, que implicaba la interrupción de la concurrencia a los lugares de trabajo, al tiempo que establecía la continuidad laboral de aquellos individuos considerados personal esencial. Para ello, se gestionaba la reorganización de la jornada de trabajo a los efectos de garantizar la continuidad de la producción. Además, estipulaba que dicha jornada debería desarrollarse en condiciones adecuadas de salubridad, en consonancia con los protocolos establecidos por las autoridades sanitarias.

Teniendo en cuenta esta situación, desde las Facultades de Psicología y de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba y en conjunto con los Ministerios de Salud y de Trabajo de la misma provincia, se conformó un equipo interdisciplinario de profesionales que trabajó para atender la problemática del trabajador que se encontraba exceptuado de la cuarentena y tenía que asistir a su

puesto de trabajo. Desde este servicio se buscó acompañar y orientar al trabajador para que pudiera tener condiciones salutogénicas a la hora de llevar a cabo una tarea laboral en particular.

Las principales características y alcances fueron los siguientes: promover condiciones de salud para quienes trabajaron exceptuados de la cuarentena, a través de herramientas individuales/grupales para abordar los desafíos del trabajo. También se brindó un canal directo de asesoramiento profesional, con información actualizada sobre las condiciones laborales referidas a esta población, lo que permitió a los colaboradores y a las organizaciones conocer responsabilidades, obligaciones y cambio en las disposiciones. Por otra parte, se ofreció asesoramiento profesional para los trabajadores esenciales y todos aquellos que debieron prestar servicios durante la pandemia. Las temáticas de asesoramiento fueron sobre condiciones laborales en el contexto de la emergencia sanitaria (jornada de trabajo, horas extras, medidas sanitarias para la protección personal, higiene y seguridad en el lugar de trabajo y demás derechos y obligaciones laborales). Además, el asesoramiento se refirió a particularidades psicoemocionales del trabajo durante el brote pandémico (manejo de estrés y emociones, herramientas para trabajar en equipo y liderar a las personas durante la crisis sanitaria, etc.).

Descripción del servicio de trabajo esencial

En abril de 2020, se inició un trabajo interdisciplinario entre la Facultad de Psicología y la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba (UNC), el Ministerio de Salud y el Ministerio de Trabajo del Gobierno de la Provincia de Córdoba que permitió concretar y poner en marcha el servicio de manera 100% virtual. También se contó con el auspicio de las siguientes instituciones: Colegio de Psicólogos, Colegio Profesional de Ciencias Económicas, Empresa Provincial de Energía de Córdoba (EPEC), Policía de la Provincia de Córdoba y Federación de Profesionales Universitarios de Córdoba (FEPUC). En función de la extensión de rubros habilitados para el desarrollo de tareas laborales/profesionales, a fines del mes de mayo 2020 se sumó al proyecto la Secretaría de Comercio del Ministerio de Industria, Comercio y Minería del Gobierno de la Provincia de Córdoba a fin de incorporar al servicio a los nuevos sectores que retomaban la actividad laboral.

El Servicio de Trabajo Esencial (2020) se caracterizó por un equipo interdisciplinario, ya que, desde el trabajo de ambas facultades, se conformó un equipo de profesionales integrado por psicólogos, licenciados en administración, contadores públicos, abogados y especialistas en higiene y seguridad del trabajo.

Se buscó que pudieran abordar de manera integral las diferentes problemáticas que debían afrontar los trabajadores esenciales y sus organizaciones. Por otra parte, se integraron al servicio estudiantes y graduados, que participaron de las distintas actividades bajo la supervisión de los docentes de cada unidad académica. Teniendo en cuenta el contexto de aislamiento, se diseñó una plataforma de consultas y gestión de respuestas virtuales, con herramientas que permitieran el trabajo virtual de los equipos y facilitaran a los trabajadores esenciales contar con espacios sencillos y de rápida respuesta para realizar las consultas y recibir asesoramiento. En este sentido, se implementó un formulario virtual de consulta, un sistema de

derivación y seguimiento de las mismas, y una encuesta de calidad del servicio, que permitieran detectar áreas de mejora. Se creó un sitio web propio para el servicio, en el cual se disponía de información y acceso al formulario de consulta en línea. Si bien la página ya no se encuentra disponible, fue creada el 20 de abril de 2020 y recibió consultas hasta julio de 2021.

Se puso especial foco en brindar respuestas a las consultas en un lapso que no superara las 48 horas, entendiendo que los trabajadores necesitaban un acompañamiento rápido y oportuno ante un escenario que cambiaba constantemente. Este objetivo pudo ser cumplido en todos los casos. Luego de cada consulta, se les envió a aquellas personas que solicitaron consultas una breve encuesta que le permitió al equipo realizar una evaluación de las acciones realizadas y trabajar en mejorar aquellas cuestiones que eran requeridas por la comunidad.

Para la difusión, se trabajó en alianza con los ministerios, secretarías y otras instituciones que participaron del servicio. Con el objetivo de lograr una llegada más masiva, se realizaron campañas de comunicación a través de diversos canales y redes sociales, incluyendo comunicaciones propias de cada facultad y de la Secretaría de Extensión General de la Universidad Nacional de Córdoba.

El equipo entendía la situación particular por la que atravesaban los trabajadores esenciales, que tenían una gran sobrecarga laboral y saturación de información propia de la realidad de la pandemia. Por este motivo, se tenía conciencia del desafío comunicacional requerido para impactar en esta población, a fin de que pudieran tomar conocimiento del servicio y de las herramientas que estaba brindando para mejorar las condiciones de salud mental durante el transcurso de esta época crítica.

Observaciones y herramientas psicoemocionales en los trabajadores esenciales

Nos detenemos a abordar las particularidades de las intervenciones realizadas por el equipo de psicólogos y los desafíos afrontados en este campo. Como primera observación, podemos señalar un alto porcentaje de demandas referidas a las situaciones psicoemocionales en que los trabajadores presentaron dificultades para resolver las nuevas exigencias que impuso la pandemia en el ámbito laboral, personal y familiar.

Los procesos de acompañamiento en estas temáticas se realizaron de manera telefónica o mediante videoconferencia. Al receptar la consulta, los coordinadores del servicio realizaron la derivación en función de los perfiles profesionales para brindar un acompañamiento acorde a las particularidades de la demanda.

Entendiendo la sobrexigencia y la poca disponibilidad horaria de los trabajadores esenciales, se puso especial foco en la flexibilidad de los profesionales para adecuar la agenda en función de la disponibilidad de los primeros. Se brindó un espacio de escucha y contención de las vivencias transitadas por el trabajador esencial y, en función de la situación, se realizó un proceso de orientación que incluyó recomendaciones psicoemocionales para el ámbito laboral y familiar, y, en aquellos casos en que la persona requiriese de acompañamiento profesional más profundo,

se proporcionó información sobre los diversos espacios terapéuticos gratuitos disponibles.

Se observó que los trabajadores esenciales no contaban con el tiempo material y la disponibilidad para cargar las consultas y coordinar agendas para las entrevistas. Por este motivo, se sumó una nueva estrategia que permitió llevar información de valor a esta población mediante un formato simple y corto. A partir de esto, se hicieron una serie de recomendaciones, que fueron elaboradas a la luz de las realidades observadas por el equipo de profesionales y en el marco de los desafíos psicoemocionales que abordaban los trabajadores a medida que la situación de pandemia se extendía y complejizaba.

Se desarrollaron comunicaciones sencillas con ejemplos cotidianos en los cuales los trabajadores esenciales pudieran verse identificados para así poder usar las herramientas proporcionadas. Las piezas fueron difundidas en los espacios comunicacionales de la Universidad Nacional de Córdoba, de ambas facultades y a través de los ministerios y secretarías, el contenido del mencionado trabajo fue elaborado desde una perspectiva cognitivo conductual.

Se trabajó en relación con cómo afrontar la ansiedad y los temores que causaba el trabajo durante la pandemia, y las recomendaciones que se hicieron fueron relativas a: enfocarse en el presente, fortalecer los vínculos, regular las conductas y trabajar con las emociones (Salazar et al., 2007).

Para comenzar se mencionará que, en relación con el punto sobre la importancia de vivir en el presente, se hizo foco en ser consciente de la experiencia presente sin juzgarla y aceptándola. Es decir, en focalizar la atención en lo que estábamos haciendo o sintiendo, para ser conscientes del devenir de las conductas y de las emociones. Se puso énfasis en que, ya que no se podía cambiar la situación de pandemia, sí era posible modificar la forma en que se afrontaba esa situación. Establecer metas a corto plazo, es decir ponernos pequeñas tareas que permitieran ayudar a ser consciente de lo que estábamos haciendo en el presente y a no actuar en piloto automático, fueron algunas de las herramientas propuestas para este punto (Mañas Mañas, 2009).

Debido a que las relaciones humanas se habían complejizado por el COVID-19, y no podíamos estar cerca de los seres queridos, se trabajó en cómo fortalecer las relaciones, las recomendaciones se centraron en que era preciso reforzar los vínculos sanos, afectivos y empáticos, encontrando la forma de expresar los afectos, sostener la confianza y fomentar la escucha a través del uso de la tecnología, que era la única vía de contacto disponible.

En relación con el ámbito laboral, la situación de tensión que estábamos viviendo ocasionaba ciertas dificultades de concentración, memoria y capacidad de análisis, que podrían haber afectado el rendimiento laboral, por lo cual fue esperable que se incrementaran los errores en dicho ámbito. Con respecto a la gestión del error, el foco no se debía estar puesto en buscar culpables; sino en crear grupos capaces de alertar sobre los errores para resolverlos colectivamente; para ello se sugería trabajar en los vínculos de confianza grupal.

Por esto, se fomentó fortalecer la comunicación en el trabajo, es decir trabajar sobre los canales interpersonales de comunicación que se pudiesen haber afectado, con

las restricciones para reuniones y encuentros. La comunicación debía ser clara, oportuna, evitando la sobreinformación; en este escenario de crisis era esencial una comunicación de calidad en el equipo (Fernández Beltrán, 2020). Un componente esencial fue que el equipo tuviera tiempos para ser escuchado y expresar lo que sentía; en esto los líderes de grupo tuvieron un rol importante referido a conocer y contener las emociones.

Fue importante que cada miembro del equipo estuviera preparado para trabajar constructivamente en los conflictos. Para esto fue esencial, fomentar la empatía, la capacidad de escucha, el control de las emociones y la capacidad de reconocer los errores o desbordes emocionales como parte de una coyuntura altamente estresante en la cual podíamos equivocarnos, pero debíamos ocuparnos de la reparación y cuidado de vínculos saludables en los grupos del trabajo (Charry Condor, 2018).

Se puede mencionar, además, el aumento de discusiones y tensiones entre los compañeros de trabajo, incrementando las respuestas impulsivas y dificultando el poder pensar antes de actuar.

En la época tan particular que transitamos durante la pandemia algunas conductas o formas de actuar no eran las habituales y generaban angustia, preocupación y enojo; se aclaraba entonces que los contextos de incertidumbre traen la aparición de nuevas conductas, que expresan la manera en que cada uno intenta enfrentar la situación. Para esto, se describieron una serie de comportamientos que permitieron psicoeducar acerca de ellos y posteriormente ofrecer una serie de herramientas para trabajarlos (Bezanilla et al., 2021).

Las conductas que se mencionaron fueron: despreocupación y frialdad, haciendo referencia a minimizar los riesgos e incluso descalificar la preocupación/ocupación de los demás. Dicha conducta podía observarse en personas que actuaban de manera omnipotente, negando los riesgos y creyendo que nada podía pasarles.

Otra conducta que se mencionó fue el sobreinvolucramiento con las tareas, o dicho de otra manera la hiperactividad, es decir personas que no podían parar de hacer cosas, llegando a descuidar sus propias necesidades, los cuidados personales y los de sus afectos. Esto también, podía analizarse como un mecanismo de defensa para evitar parar y ver lo que estaba sucediendo en la realidad. Además, se observaron situaciones de evitación de momentos que generaban ansiedad o temor, dicha conducta podía encontrarse en personas que usaban distintos tipos de excusas, que en realidad escondían su fuerte temor a enfrentar situaciones que le producían mucha ansiedad.

Otras conductas opuestas que podían aparecer eran la desorganización y la organización excesiva. Por un lado, el desorden en un momento donde la virtualidad emergió repentinamente, la falta de espacios con las condiciones adecuadas, podía provocar desorden ya que espacios de vida se convirtieron en espacios de trabajo, y la falta de organización podía causar dificultad para mantener el foco de atención,

Por otra parte, la excesiva rigidez en normas y rutinas que se repiten estrictamente podía generar ansiedad ante cualquier cambio en el orden o en el desarrollo de las rutinas.

Además de las conductas mencionadas, muchas personas durante la pandemia sufrieron dificultades para dormir, es decir, problemas para conciliar el sueño o pensamientos angustiantes durante la noche, lo que provocaba no poder alcanzar un sueño reparador. Por otra parte, se incrementó el consumo de alimentos, tabaco, alcohol y medicamentos u otras sustancias. Por lo tanto, las herramientas o recomendaciones se orientaron, por ejemplo, a realizar ejercicio físico, ya que las emociones no sólo invaden nuestros sentimientos, sino también nuestro cuerpo. De este modo, realizar ejercicio y técnicas de respiración ayudó a canalizar y descargar estas tensiones somáticas.

Para los momentos de mayor angustia, se recomendó usar técnicas sencillas de respiración, para regular emociones, incluso mientras se trabajaba. Estas prácticas, permitían descargar tensiones y disfrutar.

Por último, en las recomendaciones que venimos describiendo, que se realizaron como parte del Servicio de Trabajo Esencial (2020), se abordó el tema de las emociones. Frente al contexto de incertidumbre que estábamos atravesando, podíamos sentir emociones tales como: enojo y frustración, ansiedad, angustia y miedo al contagio o a la situación económico-social, que provocaba la dificultad de trabajar en algunos rubros. Estas emociones cumplían una importante función para defendernos de posibles amenazas, por lo cual se recomendó que los trabajadores reconocieran las emociones que estaban sintiendo y trabajaran con ellas. Esconderlas o negarlas no ayudaba a resolver lo que se sentía, pero tampoco era saludable estar pensando todo el día en ello, ya que cuando sobredimensionamos un peligro o situación, las emociones se intensifican excesivamente, y, en lugar de ayudar a enfrentar el riesgo, pueden bloquearnos o hacernos sentir indefensos ante la situación (García Echeverri et al., 2018).

Las herramientas que se brindaron para regular las emociones y sentimientos fueron: trabajar reconociendo lo que sentían y la intensidad con la cual se estaba viviendo dicha emoción, y prestar atención a los momentos o situaciones que aumentan las emociones negativas y trabajar con ellas. Se reforzó la importancia de hablar de lo que uno sentía con personas de confianza. Se comunicó que, si las emociones negativas se volvían demasiado intensas, bloqueando la capacidad para actuar e invadiendo la totalidad del día de la persona afectada, se podía pedir ayuda a un profesional para transitar esos momentos. Nuevamente, se recomendaba en este punto realizar actividades que estimularan emociones placenteras y permitieran sentir gratificación, alegría y satisfacción, disfrutar los momentos de bienestar, para gestionar de un modo más sereno y constructivo los momentos de roces y conflictos, que son propios de esta situación.

Reflexiones finales

Para concluir, puede afirmarse que este proyecto dio como resultado muchos aprendizajes, tales como, trabajar con equipos interdisciplinarios y generar una sinergia a través de herramientas diferentes a las que se venían utilizando, como lo fue la atención de manera virtual. Cabe resaltar que, mediante este dispositivo, se pudieron resolver problemas complejos y construir un dispositivo con la capacidad de atender a quien pudiera encontrarse en situación de vulnerabilidad y con necesidades psicoemocionales.

El trabajo en conjunto entre profesionales de diversas áreas facilitó promover el cuidado hacia la comunidad, sumando experiencias y habilidades interpersonales en favor del cumplimiento del objetivo del servicio.

Por último, el Servicio de Trabajo Esencial (2020) también está diseñando posibles intervenciones para abordar los desafíos del período pospandémico, que afectarán en forma particular a este grupo de trabajadores que han sostenido por un extenso período de tiempo una situación laboral de alta tensión que requiere de estrategias particulares.

Referencias

- Bericat, E. y Acosta, M. J. (2020, 8 de abril). *El impacto del COVID-19 en el bienestar emocional de los trabajadores en Uruguay*. Equipos Consultores.
- Bezanilla, J. M., Álvarez-Martínez, J., Esquivel-Guillen, H. E. y Miranda-Salazar, M. A. (2021). Diseño de una Brigada de Atención Psicoemocional a distancia durante la pandemia por COVID-19. En J. M. Bezanilla, J. Álvarez-Martínez y M. A. Miranda-Salazar (Eds.), *Los que-haceres de la pandemia: miradas, perspectivas y alternativas* (pp. 15-39). Generis.
- Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34.
- Decreto de Necesidad y Urgencia 297 de 2020 [Presidencia de la Nación]. *Aislamiento social preventivo y obligatorio*. 19 de marzo de 2020. [HTTPS://WWW.Boletinoficial.gob.ar/detalleaviso/primera/227042/20200320](https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleaviso/primera/227042/20200320)
- Fernandes, M. A. y De Alencar Ribeiro, A. A. (2020). Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19. *Revista Cuidarte*, 11(2), e1222. [HTTPS://DOI.ORG/10.15649/CUIDARTE.1222](https://doi.org/10.15649/cuidarte.1222)
- Fernández Beltrán, F. (2020). La pandemia acelera y transforma los procesos de cambio comunicativos. *AdComunica*, 20, 381-383. [HTTPS://DOI.ORG/10.6035/2174-0992.2020.20.16](https://doi.org/10.6035/2174-0992.2020.20.16)
- García Echeverri, M., Hurtado Olaya, P. A., Quintero Patiño, D. M., Rivera Porras, D. A. y Ureña Villamizar, Y. C. (2018). La gestión de las emociones, una necesidad en el contexto educativo y en la formación profesional. *Revista Espacios*, 39(49).
- Mañas Mañas, I. (2009). Mindfulness (atención plena): la meditación en psicología clínica. *Gaceta de Psicología*, 50, 13-29.
- Ramírez-Ortiz, J., Castro-Quintero, D., Lerma-Córdoba, C., Yela-Ceballos, F. y Escobar-Córdoba, F. (2020). Consecuencias de la pandemia de la COVID-19 en la salud mental asociadas al aislamiento social. *Colombian Journal of Anesthesiology*, 48(4), e930. [HTTPS://DOI.ORG/10.5554/22562087.E930](https://doi.org/10.5554/22562087.E930)
- Salazar, I., Caballo, V. y González, D. (2007). La intervención psicológica cognitivo-conductual en las crisis asociadas a desastres: una revisión teórica. *Psicología Conductual*, 15(3), 389-405.
- Servicio de Trabajo Esencial (2020). *Trabajo esencial, acompañamos a quienes trabajan durante la pandemia*. Facultad de Psicología y Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba, Ministerio de Salud y Ministerio de Trabajo de la Provincia de Córdoba. [HTTPS://TRABAJOESENCIAL.ECO.UNC.EDU.AR/](https://trabajoesencial.eco.unc.edu.ar/).
- Tarapué Román, D. E. (2018). *Programa de Bienestar Psicoemocional en Personas con Discapacidad*. Trabajo final de maestría. Departamento de Ciencias de la Salud, Universidad Pública de Navarra. [HTTPS://HDL.HANDLE.NET/2454/29630](https://hdl.handle.net/2454/29630)