

POR PATRICIA PIZZOLANTE DE OTEYZA E ITALO PIZZOLANTE NEGRÓN



# LA OTRA PANDEMIA

EMPRESAS, GOBIERNOS Y SOCIEDAD TENDRÁN QUE PREPARARSE PARA COMBATIR LOS ESTRAGOS PSICOLÓGICOS QUE EL AISLAMIENTO SOCIAL HA PROVOCADO EN LA FUERZA LABORAL.



MARTIN DMI / GETTY IMAGES



La facilidad para percibir las implicaciones de “la nueva normalidad” que propiciará el Covid-19 y tener una noción clara de ellas no dependerá de un “protocolo de bioseguridad”, sino de herramientas oportunas de “psicoseguridad” que favorezcan al bienestar mental y psicológico de las personas, por lo que nos enfrentamos a una profunda reingeniería del pensamiento.

Esto, porque a medida que empiezan a definirse estrategias para desescalar el confinamiento enfrentamos el desafío de hacer sostenible nuestro proyecto de vida profesional, pero sobre todo el de vida personal, en una sociedad que se encuentra resentida en su salud mental debido a la inédita experiencia.

En este período necesitamos, entre otras cosas, desarrollar fortalezas esenciales para nuestra capacidad de recuperación y reinención, mientras los científicos

**¿Qué estamos haciendo desde la empresa para favorecer el bienestar mental y prevenir la aparición de estos síntomas psicológicos en nuestros colaboradores?**

trabajan en la eliminación o control del virus.

La crisis del Covid-19 cumple con elementos que pueden generar vivencias traumáticas, porque es un acontecimiento que aparece de manera abrupta e irrumpe la cotidianidad, dado que es una situación estresante que amenaza la vida y ha generado altos niveles de incertidumbre en lo personal, profesional y financiero. Además, ha traído nuevas preocupaciones, estresores y demandas que, en muchos casos, han sobrepasado los mecanismos de afrontamiento de la persona.

Y, finalmente, ha tenido un efecto masivo, pues, la afectación se produce en todas las áreas de la vida: social, familiar, laboral, económica y sanitaria, lo que genera la pérdida del sentimiento de seguridad y de confianza.

Según el TrustBarometer de Edelman, publicado en abril de 2020, 74% de la población mundial está preocupada por las noticias falsas sobre el virus, al 45% se le dificulta encontrar informaciones creíbles y el 85% necesita escuchar más a los científicos que a los políticos sobre el tema.

No podemos obviar el efecto que tiene en lo emocional cada cambio que se va dando. Hemos invertido altos niveles de energía en adaptarnos tras la aparición del virus y ahora se nos exige habituarnos a la nueva realidad, que tampoco sabemos cuánto durará.

Ya no creemos en las mismas personas que antes, de allí la importancia de que, como organizaciones o grupos, trabajemos sobre la recuperación de una confianza que se ha visto

resquebrajada y que el distanciamiento social puede entorpecer aún más.

### EL ROL DE LAS EMPRESAS

La pobreza, la pobreza extrema y la desigualdad aumentarán en todos los países de América Latina, indica el último informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), organismo de la ONU, que también proyecta una caída del 5.3% del Producto Interno Bruto (PIB) en la región y un aumento del desempleo (en 2020 habría 11.6 millones de desocupados más que en 2019).

Esto nos lleva a pensar en cómo nos encuentra el virus, como personas, pero también como instituciones o empresas. Entonces, resulta pertinente hacernos la pregunta sobre las herramientas de apoyo con las que contamos para hacer frente a la adversidad y la incertidumbre, pues se acerca una pandemia de trastornos de salud mental si no respondemos adecuadamente al sufrimiento actual.

Ahora más que nunca es necesario dotar a las personas de recursos que les permitan afrontar un mundo mucho más incierto y complejo. Las instituciones, los gobiernos, las empresas y cualquier otro grupo o comunidad son responsables de que esto se pueda llevar a cabo. De no ser así, nos expondremos al mayor riesgo posible: perder nuestro capital humano ya no por el virus, sino por el sufrimiento psíquico que su aparición ha generado.

Para RepTrak Company, referente mundial en la medición de expectativas sociales (antes Reputation Institute) y aliado de Pizzolante Estrategia y Comunicación, el



**Nos expondremos al mayor riesgo posible: perder nuestro capital humano ya no por el virus, sino por el sufrimiento psíquico que su aparición ha generado**

colaborador y sus familias deben estar al centro de las decisiones gerenciales. Es momento entonces de tejer redes y construir verdaderos equipos de trabajo entre la empresa y sus colaboradores.

El modelo de medición de la reputación y confianza en la empresa cuenta con siete dimensiones y si sólo sumamos tres de ellas: ambiente laboral, compromiso de la empresa frente a la sociedad, e integridad y transparencia, se sabe que impactan en más del 40% sobre las actitudes y los comportamientos del consumidor frente a la empresa en Centroamérica y el Caribe.

Por su parte, para la Asociación Española de Fabricantes y Distribuidores (AECOC), el consumidor será 48% más crítico con las acciones de las empresas, un 38% se fijará más en las marcas comprometidas con la sociedad y 61 % afirma que será más solidario.

Ahora, más que nunca nos vemos requeridos a ser flexibles, a estar abiertos al cambio y a buscar alternativas y soluciones novedosas. El mes pasado, la consultora española en mercadeo The Cocktail publicó bajo el título “Estado emocional Covid”, que estamos viviendo tres etapas:

La primera de “alta emotividad” durante el confinamiento y sus consecuentes

### TRIADA PSICOLÓGICA

EN DESASTRES O CATÁSTROFES TÍPICAS, LOS SOBREVIVIENTES SUELEN ATRAVESAR VARIAS FASES:

- **ALERTA:** momento en el que nos preparamos para evitar la amenaza
- **IMPACTO:** el foco es la sobrevivencia
- **POST IMPACTO:**
  - > Luna de miel: nos sentimos agradecidos
  - > Desilusión: se reconecta con el alcance de las pérdidas y las dificultades generadas
  - > Reconstrucción: la persona de manera individual o colectiva vuelve a retomar el control sobre su propia recuperación

(Fuente: Institute for Disaster Mental Health - State University of New York at New Paltz)

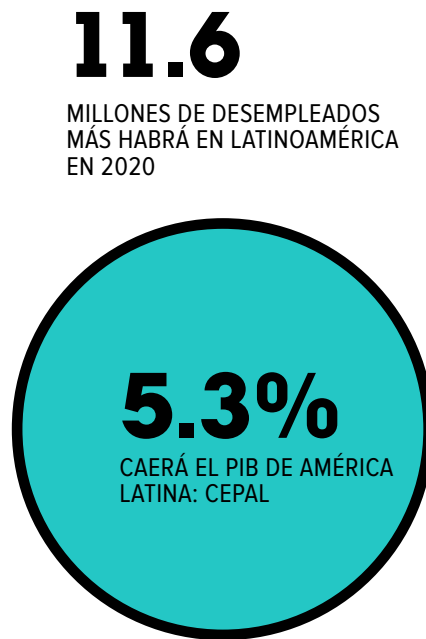
hábitos truncados, una vida social inexistente y fatiga general. La segunda de “celebración y catarsis colectiva”, donde se percibe, por la desescalada, un final del confinamiento, caracterizado por un consumo de desquite, de vida “activa”, recuperación de identidad y un consumo social compensatorio. La tercera y última etapa es de “alta racionalidad”, que da paso muy rápidamente, por la crisis económica con foco en el desempleo, el control de gastos en economía de guerra y el regreso a cubrir necesidades básicas.

El Institute for Disaster Mental Health describe un patrón típico en las reacciones de sobrevivientes a situaciones traumáticas, que, aunque no todos siguen, es muy usual encontrarlo en situaciones de desastre. Esto puede ser útil para comprender el momento actual, aun cuando la particularidad de esta situación que vivimos no nos permite tener claro si nos encontramos en una fase post pandemia o continuamos en el momento crítico, por ejemplo. Sabemos que el virus aún estará entre nosotros, con lo que la vivencia de alerta, y en consecuencia, el estrés que esto genera continúa y se extiende en el tiempo, lo que trae como resultado el agotamiento psicológico. Las investigaciones de mercado y las indicaciones de los científicos de salud mental coinciden en que los sobrevivientes a situaciones traumáticas viven diferentes fases:

**El periodo de alerta.-** Momento en el que nos preparamos para evitar la amenaza y en el que es frecuente un sentimiento de ansiedad; no obstante, hay quienes toman seriamente las indicaciones, mientras otros se mantienen en una fase de negación y no creen que hay que prepararse, o en este caso, seguir cuidándose.

**Luego pasamos al impacto.-** Aquí el foco es la sobrevivencia; la preocupación principal es la salud y la seguridad de sí mismo y de las personas más cercanas. Esto es lo que hemos vivido durante el confinamiento y lo que algunos han considerado como la primera parte de esta crisis o la desescalada.

**Después viene el post impacto.-** Desde el Institute of Disaster Mental Health se han identificado tres momentos a valorar ya que, aunque no estamos exactamente en



esta periodo, muchas reacciones, actitudes y comportamientos que han aparecido durante la desescalada pueden leerse desde lo que ocurre en esa fase:

**Luna de miel:** suele ser un momento muy breve en el que nos sentimos agradecidos de haber sobrevivido a la crisis e incluso podemos sentir el deseo de celebrarlo; se respira un espíritu de comunidad y solidaridad. Algunos incluso describen cierta euforia.

A ese momento de mayor positivismo le sigue la **Desilusión**, que es la reconexión con el alcance de las pérdidas y las dificultades generadas. Las personas sienten con frecuencia que el gobierno, los medios, la empresa para la que trabajan o su comunidad, las han abandonado. Puede ser muy duro porque se afronta el impacto permanente del acontecimiento.

El último momento es la **Reconstrucción**, en el que la persona de manera individual o colectiva vuelve a retomar el control sobre su propia recuperación y trabaja en el intento de crear esa nueva cotidianidad, a la vez que acepta que las cosas han cambiado y no volverán a ser exactamente como eran antes.

Comprender cómo estamos procesando y elaborando este acontecimiento que ha irrumpido nuestras vidas es esencial para que quienes están en posiciones de liderazgo puedan tomar decisiones informadas, alineadas y direccionadas a responder a las necesidades y expectativas de las personas, especialmente en el ámbito de la salud mental.

La mayoría de las empresas están focalizadas en procurar la seguridad física de sus trabajadores, empleando las llamadas ‘medidas de bioseguridad’, rediseñando espacios de trabajo y evaluando la posibilidad y la pertinencia de buscar equilibrios entre lo virtual y lo presencial. Sin embargo, nos surge la inquietud sobre las medidas de cuidado de la salud mental, la psicoseguridad, que podríamos tomar desde el frente laboral. Tal y como esperamos el rebrote del virus al cabo de unos meses, se espera también en breve un aumento de trastornos mentales.

Tomamos entonces las medidas para prevenir y reducir la posibilidad de contagio de la enfermedad, pero ¿qué estamos haciendo desde la empresa para favorecer el bienestar mental y prevenir la aparición de estos síntomas psicológicos en nuestros colaboradores?, ¿cuáles son los protocolos de psicoseguridad?

Sin duda, resulta fundamental abrir espacios de formación o psicoeducación que promuevan el autocuidado de nuestra salud mental; fomentar la construcción de redes interpersonales dentro de la empresa, con el objetivo de brindar apoyo entre los colaboradores; invitarlos a ser partícipes, en la medida de lo posible, de decisiones que signifiquen cambios importantes para sus vidas: posibilidad de teletrabajar o trabajar en oficina, flexibilidad horaria y medidas de conciliación familiar, entre otras, y sobre todo, evitar la patologización del sufrimiento generado por la pandemia, igual que la estigmatización.

Estas son algunas de las herramientas que requiere un oportuno kit de sobrevivencia en tiempos de Covid-19. **1**

**ARTÍCULO ESCRITO POR PATRICIA PIZZOLANTE DE OTEYZA,**  
PSICÓLOGA CLÍNICA Y PSICOTERAPEUTA, E  
**ITALO PIZZOLANTE NEGRÓN,** SOCIO FUNDADOR DE  
PIZZOLANTE ESTRATEGIA&COMUNICACIÓN