

Plan integral de cuidado y apoyo psicosocial de la UCAB. psiCOVIDa - UCAB

Danny Socorro, Juan Carlos Romero, Liza Guilbert, Yolanda Cañoto, Adle Hernández y Janet Guerra.

Introducción:

PsiCOVIDa-UCAB tiene como propósito fortalecer el bienestar psicoemocional, social y laboral de la comunidad ucabista y de las comunidades aledañas a la UCAB ante la pandemia de COVID-19, la cuarentena y la situación que atraviesa el país. En este momento se encuentran dos condiciones especiales que afectan a la comunidad: el teletrabajo, o la necesidad de seguir con las actividades laborales desde la casa y la educación en modalidad de presencialidad remota o educación remota de emergencia (ERE), que es un cambio temporal de la entrega de instrucción a un modo de entrega alternativo debido a circunstancias de crisis. Implica el uso de soluciones de enseñanza totalmente remotas para la instrucción o la educación que de otro modo se impartirían presencialmente. En este contexto se busca específicamente el fortalecimiento de las habilidades personales, sociales y laborales, así como el bienestar psicosocial y la salud mental de estos grupos. Debido al amplio alcance y lo ambicioso de los objetivos, el plan se encuentra en ejecución de manera progresiva y sistemática en el corto, mediano y largo plazo.

El trabajo inició el 15 de abril de 2020, para dar respuesta a las múltiples solicitudes de apoyo que el Equipo Coordinador había recibido en sus dependencias. Ante la coincidencia en muchas de las solicitudes, se decidió coordinar y unir esfuerzos para lograr mayor alcance y cobertura en las acciones dirigidas a la atención de las necesidades planteadas.

En este sentido se proponen cinco líneas principales de acción:

1. Desarrollo de experiencias de formación para profesionales de la salud mental con el fin de desarrollar destrezas de orientación en el cuidado psicosocial de las personas.
2. Producción de material informativo y psicoeducativo sobre la pandemia, contextualizado y dirigido a las comunidades.
3. Atención a las solicitudes de autocuidado y promoción de la salud mental, tanto de la comunidad ucabista como de comunidades externas.
4. Recolección de información y detección de necesidades en la comunidad ucabista sobre los efectos psicosociales de la pandemia del COVID 19 y las condiciones adversas.
5. Cuidado y protección de equipos de apoyo y equipos de trabajo de planta que laboran en la UCAB.

Procedimientos y resultados:

La línea de acción uno, referida a experiencias de formación de la población en general y de profesionales para el cuidado psicosocial de las personas, se inició con la construcción junto a la Federación Venezolana de Psicólogos y las universidades UCV, URU, UAM y Universidad Metropolitana, del Plan Nacional de Formación en Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) e Intervención en Crisis. Actualmente, un grupo de 15 estudiantes de las universidades

DANNY SOCORRO, JUAN CARLOS ROMERO, LIZA GUILBERT, YOLANDA CAÑOTO, ADLE HERNÁNDEZ Y JANET GUERRA señaladas participa del curso piloto de capacitación en PAP. En el primer semestre del año 2021 se continuará la capacitación en PAP y se realizará la formación en Intervención en Crisis con el fin de comenzar a ofrecer el servicio.

En relación con las líneas de acción dos y tres, producción de material informativo y atención a solicitudes de la comunidad, el Equipo Coordinador ha elaborado un directorio de Líneas de Ayuda Psicológica disponibles en Venezuela, para que sirvan de apoyo a las personas que requieran asistencia específica. Este directorio de encuentra en el anexo A.

Se han desarrollado diversos materiales, como *podcast* referidos a técnicas para lograr un mayor equilibrio emocional, recomendaciones sobre cómo manejar la cuarentena en familia, recomendaciones acerca del cuidado a los adultos de la tercera edad y a niños y sugerencias sobre cómo trabajar y estudiar desde casa en cuarentena. El Equipo Coordinador en alianza colaborativa con algunas organizaciones externas provee apoyo psicoemocional a niños, adolescentes y adultos de las comunidades por la cuarentena y el COVID-19, además de recomendaciones sobre el cuidado psicoemocional a personas de la tercera edad.

Las organizaciones con las que se ha colaborado son:

- Red de Acción Social de la Iglesia (RASI)
- Radio Fe y Alegría.
- Federación Venezolana de Psicólogos
- Fundación Venezuela sin Límites (FVS)
- Programa de radio Univérsate de la UCAB transmitido por Unión Radio.
- Programa Noticiero Televen

Con estas organizaciones se han elaborado materiales informativos y micromensajes transmitidos por las redes de la RASI y por el espacio UNA PALABRA OPORTUNA de Radio Fe y Alegría. Estas piezas de información versan sobre recomendaciones para el manejo psicoemocional ante la cuarentena dirigidos a adultos en general y a los padres en particular para que puedan prestar apoyo a niños y adolescentes a su cargo. Por otro lado, el Psicovoluntariado ha generado semanalmente materiales informativos transmitidos por sus propias redes y las de la Federación Venezolana de Psicólogos.

También en esta línea, la Dirección Proyección y Relaciones Comunitaria continúa realizando el monitoreo comunitario y atención a las solicitudes de las comunidades externas. Se han llevado a cabo una serie de forochats para promover el cuidado de las personas y la promoción de las redes de apoyo comunitario como factor de protección. Actualmente se desarrollan dos voluntariados:

- Años Dorados, junto al Psicovoluntariado, con mujeres de tercera edad.
- Prevención en violencia con un grupo de estudiantes de bachillerato de una institución educativa ubicada en La Vega (Caracas), conducido por voluntarios de Derecho (VODE) y Psicología (Psicovoluntariado).

Se implementaron dos fases para el desarrollo de los objetivos de las líneas tres, cuatro y cinco, que consisten en atención a las solicitudes, tanto de la comunidad ucabista como de comunidades externas, recolección de información y detección de necesidades sobre los efectos psicosociales de la pandemia del COVID 19 y las condiciones adversas y cuidado y protección de equipos de apoyo y cuidado y protección de equipos de apoyo. En la

DANNY SOCORRO, JUAN CARLOS ROMERO, LIZA GUILBERT, YOLANDA CAÑOTO, ADLE HERNÁNDEZ Y JANET GUERRA primera fase se llevó a cabo un estudio piloto que tuvo como objetivo recoger información sobre los efectos psicosociales y espirituales de la pandemia del COVID 19 y de la cuarentena, en el contexto interno y externo de la UCAB. Esta información permitirá focalizar las acciones en algunas de las necesidades más sentidas y relevantes, así como definir los componentes del plan a mediano y largo plazo. Por otro lado, se busca promover espacios de encuentro personal y acompañamiento a los equipos de trabajo, en torno a la necesidad del cuidado de sí mismo y de los otros, que permita continuar la vida personal y profesional con un grado más satisfactorio de bienestar, dentro de las condiciones que hoy día exhibe el país.

En la realización de este plan, PsiCOVIDa unió sus esfuerzos con otras dependencias de la universidad como la Dirección General de Desarrollo Estudiantil (DIDES) y la Dirección de Identidad y Misión (DIM) en un abordaje interdisciplinario, cada uno con su especialidad y experiencias para hacer frente a la situación y potenciar el bienestar psicosocial y espiritual.

En el estudio piloto dirigido a ese levantamiento de información y que está en ejecución, se plantearon las siguientes estrategias:

- La realización de grupos de discusión en el Plan Integral Piloto con distintos equipos de trabajo, con el objetivo de obtener información sobre los efectos psicosociales y espirituales de la situación actual. Para este fin se desarrolló un guion de preguntas a realizar en las reuniones, con el fin de garantizar la unificación del desarrollo de estas reuniones, así como los contenidos a tratarse y la información recogida. Adicionalmente para cada reunión de fase piloto se realizaba una pre-reunión, monitoreo y post reunión con facilitadores y relatores de forma de garantizar su desarrollo exitoso. Para esta actividad, que ya concluyó, se entrenaron un total de 46 facilitadores y 32 relatores.
- La realización de entrevistas a profundidad con miembros de la comunidad ucabista, algunos de ellos identificados como especialmente vulnerables. Para el diseño de esta entrevista los representantes de la Unidad de Psicología Padre Luis Azagra, el Centro de Asesoramiento y Desarrollo Humano, la Dirección de Post Grado de Psicología, el Centro de Investigación y Evaluación Institucional y la Dirección de Proyección y Relaciones Comunitarias se reunieron en diversas oportunidades para diseñar la entrevista dirigida a recoger esta información específica. El Equipo Coordinador acordó iniciar la recolección de información en una primera fase con la identificación de actores claves, con la ayuda de la Dirección de Recursos Humanos. Se empezó con los empleados de la UCAB, tanto obreros, profesores como profesionales, incluyendo personal directivo. Posteriormente se llevarán a cabo en los grupos de estudiantes y comunidades. Esta actividad se encuentra en desarrollo.

Fase 1:

Los grupos de discusión del estudio piloto estuvieron conformados por:

- Las escuelas pertenecientes a la Facultad de Humanidades y Educación, tanto de UCAB-Montalbán como de UCAB-Guayana.
- Las escuelas pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la sede UCAB-Guayana.
- Diversas direcciones de Secretaría General de las sedes de Caracas y Guayana.
- Representantes estudiantiles, Estudiantes de agrupaciones y estudiantes claves de las escuelas implicadas.

DANNY SOCORRO, JUAN CARLOS ROMERO, LIZA GUILBERT, YOLANDA CAÑOTO, ADLE HERNÁNDEZ Y JANET GUERRA

Se realizaron un total de 25 grupos de discusión, que se llevaron a cabo entre el 07 de julio y el 06 de agosto de 2020. Seguidamente se realizó el proceso de identificación de las categorías de análisis de las relatorías.

A continuación se presentarán los resultados por grupo:

1. Estudiantes:

Se realizaron nueve grupos de discusión con estudiantes, con un total de 66 participantes (44 de Caracas y 22 de Guayana). De estos estudiantes 15 eran Representantes Estudiantiles (Caracas 8, Guayana 7), 25 pertenecían a distintas agrupaciones estudiantiles (Caracas 18, Guayana 7), 10 a modelos y competencias de Caracas y 16 estudiantes sin actividad extra académica (Caracas 8, Guayana 8).

Las descripciones de los estudiantes acerca del impacto de la situación actual suelen integrar referencias al desenvolvimiento de la vida universitaria junto con las penurias extremas que afectan nuestro país. Se considera natural y relevante que los estudiantes transmitan una vinculación estrecha entre el malestar que proviene de ingentes limitaciones económicas, servicios públicos inoperantes y manifestaciones diversas de violencia, con las adaptaciones muy exigentes que acompañan la inserción en una modalidad a distancia del proceso de enseñanza, hasta ahora inédita.

Los grupos de discusión permitieron delinear las formas que adquiere el malestar así como sus fuentes principales. No hay duda de que la población estudiantil añora las actividades presenciales. Muchos se permiten cuestionar el nivel de aprendizaje que obtienen bajo el marco de la *presencialidad remota* y, a la vez, son capaces de reconocer el esfuerzo de la universidad y de los docentes para enfrentar la contingencia, así como algunas vicisitudes que consideran inevitables. Además extrañan el contacto directo con los compañeros y el entorno físico así como su participación en actividades culturales y deportivas que fomentan la recreación, los vínculos, la pertenencia y la relajación. Es claro que para la mayoría de los participantes la vida universitaria se gesta sobre la base del roce humano cotidiano y directo, y no sólo de la participación en las clases.

Algunos transmitieron su sensación de que las condiciones precarias del país (por ejemplo, las fallas en la conectividad) resultan, incluso, más agobiantes que la adaptación específica que exige el proceso de formación a distancia.

Dentro de la actividad universitaria, el acento se coloca en diversas limitaciones en la comunicación; la principal es aquella que se constata con algunos de los docentes, pero también con las instancias administrativas. Algunos profesores pretendieron trasladar el estilo de dictar clases presenciales a la forma de dirigir el trabajo a distancia. Cuando hablan de instancias administrativas hacen hincapié en dilaciones injustificadas o falta de respuesta.

Luego resulta difícil llegar a enfatizar de manera suficiente la diversidad de formas como se recogen problemas en la distribución del tiempo. Muchos estudiantes reconocen que, de entrada, asumieron que contarían con mucho más tiempo para aprovechar el estudio. Esto condujo a inscribir mayor cantidad de asignaturas que lo habitual. Pronto constataron que la vivencia apuntó a sobrecarga, no sólo atribuible a la decisión inicial, sino por la necesidad de adaptarse, de forma precipitada, a la nueva modalidad para conducir las clases. También se reconoce con facilidad que existe un grupo de docentes que no ajustaron con buen tino el monto de material que exigían procesar o la magnitud y frecuencia de evaluaciones.

DANNY SOCORRO, JUAN CARLOS ROMERO, LIZA GUILBERT, YOLANDA CAÑOTO, ADLE HERNÁNDEZ Y JANET GUERRA

En este punto es importante resaltar que la vía para canalizar las actividades académicas en este momento es la misma que la que muchos jóvenes utiliza como plataforma para sus actividades placenteras y para satisfacer su necesidad de contacto con grupos sociales y con el contexto más amplio. Cuando a los usos habituales se agrega su aplicación para las labores académicas, es factible prever saturación e incluso frustración en el uso de los dispositivos electrónicos y las redes sociales.

Finalmente, y como punto de particular interés, es menester recordar que en todo el mundo se viene reportando el impacto de la cuarentena en la percepción y manejo de la temporalidad. Horas que parecen ententecerse o comprimirse; días de la semana entre los que se diluyen las diferencias; modificación en los ritmos circadianos, etc. Esa variedad de fenómenos conducen a extrañamiento y conflictos alrededor de la vivencia del tiempo; desde allí es factible aproximarse a la comprensión de un marco general en el cual se inscriben los muy frecuentes y enfáticos reportes que los estudiantes realizan sobre este tema.

Aunado a las *fuentes* de malestar, los intercambios grupales sirvieron de marco para definir cómo se expresa el sufrimiento. A pesar de que las manifestaciones son diversas, es posible hallar patrones relevantes. Al lado del uso muy común de términos como hallarse abrumados, saturados, obstinados, desesperanzados o aburridos, de manera paulatina los estudiantes se permitieron compartir diversos signos que parecen ordenar la cualidad del sufrimiento que traslucen. Resaltaron manifestaciones de ansiedad, irritabilidad, frustración, las dificultades alrededor del sueño, a veces rabia y muchas quejas que indican problemas psicosomáticos. Además se muestran muy extendidas manifestaciones de tinte depresivo que se asocian con pérdidas recurrentes (por ejemplo, de planes o metas que fue necesario desechar).

Debemos dejar constancia de que, en una proporción importante de grupos, hubo casos en los cuales las manifestaciones descritas adquirieron la gravedad de trastornos diagnosticables según los criterios de uso común (por ejemplo, trastorno depresivo mayor o ataques de pánico). Entre quienes mostraron tal grado de dificultad, incluso hubo personas que ya han sido atendidas clínicamente.

Un área adicional donde es claro el impacto se refiere a la que atañe a la vida familiar. El contacto más frecuente e intenso de los estudiantes con los miembros de su familia multiplica las posibilidades para que se agraven problemas previos. En el otro extremo del espectro se encuentran quienes han vivido el aislamiento en soledad pues atraviesan la cuarentena alejados de su familia. En este mismo terreno de las relaciones familiares, es destacable el caso de los jóvenes que identifican problemas de salud en sus allegados (algunos de naturaleza crónica), circunstancia que se traduce en sobrecarga y preocupación intensa. Sin embargo, no sólo manifiestan reacciones negativas. Los estudiantes describieron que se han producido claras posibilidades para renovar, potenciar y reorganizar las relaciones afectivas con la familia y expresaron con satisfacción la posibilidad con la que contaron para jerarquizar el valor de estos vínculos íntimos.

Además resaltaron la creación de redes de apoyo como medida fundamental para encarar el malestar actual. Los ejemplos habituales que se identifican son aquellos que involucran a los compañeros de agrupaciones estudiantiles y de quienes coinciden como representantes estudiantiles; también las que se han reforzado dentro de la familia y de las amistades. En este marco cabe enfatizar que los estudiantes que no pertenecen a agrupaciones estudiantiles refirieron pérdidas de redes de apoyo de compañeros y dificultades para establecer nuevas por la virtualidad.

Un modelo muy destacable de grupos de apoyo es aquel que surgió entre personal de las escuelas y los estudiantes con el fin de facilitar el intercambio de información, pero que en muchos casos se modificó para incorporar

DANNY SOCORRO, JUAN CARLOS ROMERO, LIZA GUILBERT, YOLANDA CAÑOTO, ADLE HERNÁNDEZ Y JANET GUERRA contenidos *extraacadémicos* (por ejemplo, compartir lecturas o hacer poesía como vía de catarsis y de acercamiento entre ellos.).

Los estudiantes compartieron formas sencillas, pero que parecen estar bien instaladas, de paliar la desazón: reforzar el ejercicio, acudir a las redes sociales, escuchar música, ver películas, series y videos, y establecer rutinas claras. Los estudiantes pudieron transmitir la satisfacción que hallaron en colaborar con otras personas a lo largo de meses cargados de penurias. Cuando esto ocurrió, pareciera haberse convertido en fuente principal para recobrar fuerzas y esperanza. En ese caso, el establecimiento de lazos de compañerismo y solidaridad aparece como una modalidad potente de *autocuidado*.

Entre los dirigentes estudiantiles hubo innegable consenso acerca de una intensificación de la carga, desde el momento en que operan como bisagra entre la población estudiantil y los docentes y autoridades, apoyando a otros estudiantes en lo académico, personal y administrativo, perciben el nivel de actividad que despliegan como agobiante. Con respecto a ello identifican dos aspectos entrelazados. Un incremento de las exigencias y demandas –a veces desconsideradas– de sus compañeros y, de forma paralela, limitaciones para responder a distancia. Por otro lado, los estudiantes pertenecientes a agrupaciones culturales y deportivas expresaron la dificultad de poder llevar a cabo sus actividades ya que exigen presencialidad física y es más complejo transformarlo a la *presencialidad remota* ya que requiere mayor dedicación y tiempo para ser creativos, reestructurar el trabajo en equipo y coordinarlo.

2. Directores de Escuela y de Unidades Administrativas.

Participaron 11 directores en los grupos de discusión, 5 directores de escuela y 6 directores de unidades administrativas.

Durante el período de cuarentena y confinamiento (desde mediados de marzo), en especial los directores de escuelas han tenido mucha responsabilidad en sacar adelante sus labores administrativas y de supervisión, así como de asesoramiento a los estudiantes. Han llegado a sentir pérdida de control, miedo a lo desconocido, mucho cansancio, incertidumbre ante lo que va a pasar y sensación de colapso. Se constatan diversos duelos ante las pérdidas de la cotidianidad y el cambio de rutinas. Se recogieron signos y síntomas de *burn out* y de muy fuerte ansiedad; en algunos casos de depresión. Se hizo mención frecuente de somatizaciones por exceso de trabajo; abundaron reportes de dolores corporales asociados con jornadas laborales de muchas horas sin descanso, aumento de peso y falta de ejercicio, así como gastritis. Los síntomas numerosos contribuyen a la sensación de vulnerabilidad, en concordancia con lo que ha tendido a ocurrir en Venezuela y el mundo ante esta pandemia.

Preocupa a los directores cómo acompañar a estudiantes y profesores de la mejor manera posible y, en particular, a quienes dirigen unidades administrativas, cómo sostener sus procesos a distancia para brindar la atención que se requiere desde su dirección.

Se apreció una dificultad importante al trabajar con la familia en el hogar y administrar el tiempo con las otras obligaciones y responsabilidades. El compartir internet, equipos y espacios con hijos escolares y adolescentes fue todo un reto, aunado a los problemas de conectividad de internet y fallas de electricidad (problemas que son más agudos en Guayana). Esto pudo generar tensión en el clima familiar que hacía más cuesta arriba el cumplimiento de todos los roles que les corresponde desempeñar.

Algunos cuidaron a familiares enfermos y hospitalizados (cirugías de emergencia) y adultos mayores con condiciones críticas de salud, circunstancias que agravaron la presión.

DANNY SOCORRO, JUAN CARLOS ROMERO, LIZA GUILBERT, YOLANDA CAÑOTO, ADLE HERNÁNDEZ Y JANET GUERRA

En las dinámicas de las escuelas y direcciones se refleja una relación estrecha con el equipo de trabajo, afecto entre sus miembros, trabajo coordinado y cohesionado, comunicación constante, compenetración y apoyo mutuo. Se observa acompañamiento a los profesores y reconocimiento de su trabajo por parte de las escuelas. Los directores reportan que sus equipos han asumido una postura muy profesional; destacan que persiguen el bien común y es notable su preocupación por el ser humano. Algunos utilizan la expresión de que se trata de un *equipo familiar* en el cual hallan la necesaria confianza y de quien sienten apoyo laboral y personal.

Ante las condiciones tan adversas, los directores identificaron los siguientes factores protectores y estrategias de afrontamiento:

- Trabajar en la UCAB y compartir sus valores ayuda y protege; se vincula con sentirse parte de una institución que ofrece seguridad y estabilidad. También las relaciones familiares brindan protección y apoyo. En general se hace hincapié en el fortalecimiento de las redes de apoyo social como bien básico para afrontar estas situaciones de crisis.
- Ampararse en la espiritualidad y orar los fortalece y ayuda a mantener la calma.
- La práctica de la meditación y el yoga y ser compasivos consigo mismos, constituyen recursos frecuentes que se ubican en un lugar fundamental para manejarse en estos meses. También mencionaron actividades recreativas como bailar y cantar, así como hacer ejercicio físico de algún tipo. Perciben el alimentarse de forma sana y disfrutar la comida como hábitos positivos que en la situación actual se conciben como medida elemental de autoprotección.

3. Docentes y personal administrativo.

Se llevaron a cabo 14 grupos de discusión, 11 con profesores y personal administrativo de las escuelas, para un total de 68 participantes, 38 pertenecientes a equipos de planta (profesores Guayana 17, profesores Caracas 14, secretarías y asistentes administrativos Caracas 7) y 30 profesores a tiempo convencional (Guayana 15, Caracas 15). Esto da un total de 32 participantes de la sede de Guayana y 36 de Caracas. En cuanto al personal profesional se realizaron tres grupos, con un total de 34 participantes (11 de Guayana y 23 de Caracas).

Los docentes declararon con insistencia que tendieron a vivir el contexto como muy exigente y lleno de presión. En numerosas oportunidades, aunque no de forma exclusiva, pusieron hincapié en las demandas económicas que parecen desbordar la capacidad de respuesta. Como sucedió con los estudiantes, también en el caso los docentes la presión múltiple llegó a favorecer, en ocasiones, niveles muy importantes de ansiedad, acompañados de perturbaciones en hábitos básicos (el sueño y la alimentación, principalmente).

El énfasis inicial se ubicó en la visión de un futuro cargado de incertidumbre y sobre la cualidad particular del trabajo docente bajo el contexto actual. Además del reconocimiento de algunas limitaciones en el manejo de herramientas tecnológicas y de las fallas notorias en la conectividad, muchos transmitieron su impresión de que lo nuclear acerca de su rol parece haber cambiado bajo las condiciones actuales. Especialmente las modificaciones en el tipo de relación establecida con los alumnos. Con respecto a ello hubo cinco observaciones recurrentes. La primera se asocia con dificultades en los límites que deben plantearse durante la comunicación con los estudiantes. Ejemplifican con sus relatos las sobredemandas de los estudiantes y mensajes en horarios inadecuados, de ambas partes. Les resulta bastante obvio que los alumnos llegaron a exigir más atención en muchos momentos. La segunda se asocia con la preocupación por identificar actos deshonestos durante las actividades académicas. La tercera es la necesidad de luchar frente a un desánimo bastante extendido en el alumnado. La cuarta se mostró como la tendencia de ciertos

DANNY SOCORRO, JUAN CARLOS ROMERO, LIZA GUILBERT, YOLANDA CAÑOTO, ADLE HERNÁNDEZ Y JANET GUERRA estudiantes a no valorar el esfuerzo que el docente efectúa para sostener las actividades del semestre. La quinta gira en torno a los problemas personales que captan o reciben de los alumnos, ya que a lo largo del período académico fueron testigos de situaciones íntimas complejas de la vida familiar o emocional de los estudiantes. Se trata de un tipo de contacto inédito para los usos del pasado.

Miembros del equipo administrativo evidenciaron tener serios problemas de acceso a los servicios básicos: agua, electricidad, gas, dinero para comprar comida, medicinas, efectivo para pagar transporte público. En general no tienen acceso a internet. Expresaban extrañar el trabajo presencial de sus oficinas y sentirse comprometidos e identificados con la universidad. Hace pocas semanas comenzaron a asistir a la Universidad.

Los equipos de unidades administrativas, al igual que los profesores, expresaron altos niveles de estrés, ansiedad, incertidumbre, miedo a enfermarse, preocupación por las dificultades y costo del transporte, así como muy frecuentes signos de somatizaciones (dificultades para respirar, dolores de cabeza, ahogos). En un inicio describen que fue abrumador, desesperante, fuente de mucha ansiedad y cambios de humor. Resaltaron el impacto que tuvo la cuarentena en la disminución significativa de las horas de sueño, una vez que el trabajo se llevó a casa. Mostraban dificultades para separar lo laboral del hogar, angustia por la cantidad de correos que recibían a cualquier hora del día y noche, preocupación por su estabilidad laboral y por poder mostrar que estaban trabajando desde casa. Señalan que más adelante se lograron acoplar, especialmente al volver a la universidad, trabajar desde su oficina y contactar con los compañeros; lo que refieren les ha ayudado a sobrellevar la situación, aunque manifiestan preocupación por las medidas de bioseguridad dentro del campus. Resaltan el valor de la confianza, apoyo de compañeros y la camaradería en el contexto del trabajo. Reportan como un factor protector el uso del humor como una forma de lidiar con los momentos de rabia o estrés.

Algunos de los profesores y del personal administrativo presentan condiciones adicionales que constituyen fuentes de presión significativa. Algunos ejemplos resaltantes son el tener niños en edad preescolar o escolar, ser la figura principal de familias monoparentales o los responsables del cuidado de familiares en edad avanzada, con enfermedades crónicas, problemas de salud agudos o distintos tipos de discapacidad.

Los participantes delinearon de manera bastante precisa el conjunto de recursos que lograron poner en marcha para afrontar las exigencias. Identificaron hábitos de los cuales echaron mano ante la situación compleja que se vive, o actividades novedosas que incorporaron a partir de la cuarentena: la lectura, la música, la meditación, el yoga o el ejercicio. En algunas oportunidades también hicieron mención de la atención psicológica especializada.

Sin embargo, es digno de resaltar que hubo tres maneras principales de afrontar la situación a las que se refirieron en todas las reuniones:

- Consolidación de las redes de apoyo social;
- Conexión con diferentes recursos espirituales,
- El trabajo y el logro como *elementos de cualidad terapéutica* ya que muchos profesores identificaron la satisfacción de realizar un trabajo de calidad como una vía efectiva de moderar las reacciones dolorosas que su vivencia de la pandemia, y de los factores estresantes propios de la situación del país, pusieron de manifiesto.

DANNY SOCORRO, JUAN CARLOS ROMERO, LIZA GUILBERT, YOLANDA CAÑOTO, ADLE HERNÁNDEZ Y JANET GUERRA

Conclusiones de la fase 1:

- No es posible ni conveniente deslindar en los participantes las consecuencias de la pandemia de aquellas que se asocian con las condiciones extremas que atraviesa Venezuela. La precariedad en los servicios públicos, las limitaciones económicas y la violencia endémica sirven de marco para agravar las consecuencias de la COVID-19 en nuestro territorio.
- Es natural en una muestra diversa que se aprecien niveles muy distintos de impacto, pero no es posible soslayar que en todos los grupos se constató la presencia de malestar, de cualidad múltiple, y de participantes que han padecido síntomas psicológicos severos. Es clara la presencia de ansiedad, manifestaciones depresivas y psicósomáticas, así como de desajustes del sueño y de signos que señalan *burn out*, sobre todo en docentes y directores.
- Las fuentes principales de malestar giraron en torno a dificultades en el manejo del tiempo, significativas limitaciones económicas, el aislamiento social del que se resienten muchos, las severas restricciones en los servicios públicos y, en especial, en cuanto a la conectividad de internet, la electricidad, el servicio de agua, la distribución de gasolina y el transporte público. Fue común la queja acerca de que las actividades cotidianas se desenvuelvan en el marco de espacios reducidos, donde resultaba obligante compartir unos pocos dispositivos electrónicos que en este momento son el asiento y la vía de canalización de muchos ámbitos de vida: trabajo, educación, diversión y fuentes de información. Un grupo de docentes resaltó algunas dificultades en el manejo de la tecnología necesaria para conducir clases a distancia. En términos generales, la mayoría de los participantes, ya se trate de estudiantes o docentes, anhela el regreso a las actividades académicas que se efectúan de manera presencial.
- Se considera que debe darse un lugar relevante dentro de las fuentes de malestar a elementos que se muestran en la relación estudiantes-docentes. Hubo reconocimiento y empatía de ambas partes sobre el esfuerzo que deviene de la necesidad de adaptarse a la naturaleza peculiar de un trabajo que por meses mutó hacia lo que se denominó como *presencialidad remota*. Sin embargo, también se escucharon quejas válidas sobre obstáculos en la comunicación, pobre manejo de los límites, inercia para ajustarse a una modalidad distinta de conducción de las clases y desánimo de los alumnos.
- Resultó factible identificar situaciones agravantes del malestar que se aprecia. Es obligante destacar con respecto a ello la presencia de discapacidad o de enfermedades en algún miembro de la familia; el hecho de vivir sólo, la necesidad de cuidar ancianos bajo las limitaciones que impone la cuarentena y la complejidad del acompañamiento académico de niños en edad escolar.
- También se apreciaron consecuencias positivas de la pandemia y el confinamiento. Destacan al respecto dos grandes terrenos donde resultan visibles: la revalorización de los vínculos con los allegados y, en especial, con la familia y la reorganización de principios, actitudes y formas de entender lo prioritario en la vida.
- Los diálogos que se propiciaron entre miembros de la comunidad universitaria pusieron a la luz los principales recursos de afrontamiento. Se hizo hincapié en el fortalecimiento de diferentes redes de apoyo social (equipos de trabajo, entre alumnos y docentes, con amigos y familiares). También se reveló con frecuencia el apelar a la espiritualidad como vía para reestructurar creencias, jerarquizar aquello que debería apreciarse, y modificar la visión que se sostiene sobre sí mismo, las relaciones y el mundo. Así mismo fue notable la manera como muchos transmitieron que el ejercicio de las responsabilidades

DANNY SOCORRO, JUAN CARLOS ROMERO, LIZA GUILBERT, YOLANDA CAÑOTO, ADLE HERNÁNDEZ Y JANET GUERRA laborales puede convertirse en fuente de sostén íntimo y afectivo, así como también parece serlo el hecho de adscribir una identidad ucabista que facilita el sentido de pertenencia y un sentimiento de orgullo. Algunos expresaron que brindar ayuda y colaboración al prójimo representa un camino privilegiado para reforzar el bienestar en esta época de exigente crisis. Otros delinearon que el empeño por sostener un trabajo de calidad y la prosecución de la excelencia les brinda impulso para encarar la situación.

- Luego hubo insistencia en compartir maneras más sencillas, pero muy útiles, de afrontar las condiciones difíciles de vida; con frecuencia se hizo mención del ejercicio, escuchar música, ver series, videos y TV; también se aludió a la lectura, la meditación y a la práctica del yoga.
- La mirada global que permitió organizar los grupos señala dos sectores que, por su posición en la universidad, deberían atenderse con particular énfasis. En primerísimo lugar los directores de escuela y de otras dependencias administrativas. Luego, los representantes estudiantiles.

Fase 2:

Esta segunda fase tiene como meta:

1. Creación de espacios de encuentro personal para la construcción de bienestar psicosocial y espiritual de la comunidad universitaria ante la situación de pandemia y adversidad político social en Venezuela.
2. Acompañamiento del personal y los equipos de trabajo dirigidos al desarrollo de herramientas para el cuidado y manejo de relaciones interpersonales y situaciones laborales.

Periodos de Ejecución:

1. Octubre - Diciembre 2020 (ejecutado)
2. Enero - Julio 2021

Periodo 1. Octubre - Diciembre 2020

Como continuación del PLAN INTEGRAL DE CUIDADO Y APOYO PSICOSOCIAL DE LA UCAB, y para dar respuesta a las necesidades detectadas en la Fase 1, se implementaron diversas acciones. A continuación se enumerarán las que ya se llevaron a cabo:

1. Talleres:
 - Manejo de la ansiedad. Se llevaron a cabo dos charlas sobre el manejo de la ansiedad a la comunidad ucabista, con 36 participantes.
 - Manejo del tiempo. Se realizaron tres talleres de organización y planificación del tiempo, dirigidos a estudiantes y empleados de las sedes de Caracas y Guayana, con 4 participantes.
2. Grupos de apoyo. Están en desarrollo tres grupos de apoyo:
 - Un grupo de apoyo académico a estudiantes, con 15 participantes.
 - Un grupo de apoyo a empleados, con 6 participantes.

DANNY SOCORRO, JUAN CARLOS ROMERO, LIZA GUILBERT, YOLANDA CAÑOTO, ADLE HERNÁNDEZ Y JANET GUERRA

- Un grupo de apoyo en el manejo de emociones y fortalecimiento de redes de apoyo para estudiantes, con 12 participantes.

Periodo 2. Enero – Julio 2021

Se encuentran en fase de planificación las siguientes actividades de intervención:

1. Talleres:

- 1.1. **Manejo del tiempo.** Propiciar la organización y planificación del tiempo tomando en cuenta los ritmos, necesidades, prioridades y demandas y así aprender a invertir mejor el tiempo
 - 1.2. **Manejo de la ansiedad.** Propiciar el manejo y afrontamiento de la ansiedad y el estrés.
 - 1.3. **Higiene del sueño:** Propiciar los hábitos y condiciones del contexto que faciliten un sueño completo y reparador.
 - 1.4. **Integración del cuerpo y las emociones en situaciones de crisis:** reconocimiento de la aparición de síntomas corporales que comunican malestar emocional; identificar elementos emocionales y de *burn out* asociados con el impacto personal característico de miembros de equipos que trabajan en contextos de crisis.
2. **Grupos de apoyo.** Dirigidos a promover el bienestar psicológico, desarrollar herramientas para el manejo psicoemocional, fortalecer los procesos metacognitivos del aprendizaje académico y redes de apoyo social de los estudiantes.
 3. **Grupos de asesoría y consultoría**
 - 3.1. Grupos de acompañamiento psicoeducativo para padres de cara a la *escuela en casa*.
 - 3.2. Consultoría en bienestar psicológico con docentes
 - 3.3. Consultoría en promover bienestar psicológico en equipos de trabajo con Directivos.
 4. Grupos de apoyo psicológico y guía espiritual.
 5. Actividades grupales físicas y lúdicas.

Consideraciones Finales:

- Comunicación efectiva entre unidades:

En una institución que posee una estructura organizativa tan compleja (vicerrectorados, decanatos, direcciones generales, direcciones de escuelas y de unidades de apoyo), es muy importante que los procesos comunicacionales sean efectivos, especialmente en cuanto a la transmisión de información entre instancias administrativas y las escuelas y a su vez entre las escuelas y los estudiantes, para que los procedimientos sean más eficientes.

- Formación del talento humano:

Es un reto para los directores de escuelas y de unidades administrativas, de apoyo o soporte a la gestión docente coordinar, delegar, comunicar, supervisar en *presencialidad remota*, así como de forma creativa diseñar procedimientos y protocolos para continuar prestando el servicio, al mismo tiempo que rediseñan las funciones y actividades del personal que tienen a su cargo. Sería beneficioso formación para el desarrollo de estas habilidades gerenciales.

DANNY SOCORRO, JUAN CARLOS ROMERO, LIZA GUILBERT, YOLANDA CAÑOTO, ADLE HERNÁNDEZ Y JANET GUERRA

Así mismo, es también necesario mejorar las herramientas pedagógicas y los procesos de evaluación, con la digitalización de toda la bibliografía y el uso de plataformas diversas de acuerdo con la materia (videoconferencias: Zoom, BBB, Google Meet. Mensajería: Telegram, WhatsApp; podcast, infografías, etc.). Esto requiere entrenamiento tanto de estudiantes como de profesores.

- **Protocolos de bioseguridad:**

Es necesario supervisar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad dentro de las distintas sedes de la universidad, así como la divulgación de los mismos por las redes sociales y en cada una de las sedes.

- **Equipos de trabajo:**

Considerar la posibilidad de proveer de equipos de trabajo necesarios (laptops, micrófonos, cámaras) para desarrollar la labor de los profesores, profesionales y empleados que lo requieran. Esto es esencial con el fin de llevar a cabo sus funciones y prestar el servicio con calidad en *presencialidad* remota.

- **Orientaciones a los estudiantes:**

Dentro de la formación integral, el acompañamiento y apoyo en la adaptación de los estudiantes a la vida universitaria es imprescindible dar a conocer a los alumnos de los primeros semestres los servicios y las unidades de apoyo con las que cuentan en esta nueva situación, desde la inducción hasta el egreso de la institución. Es necesario hacer especial énfasis en los alumnos de nuevo ingreso, que no están familiarizados con la vida universitaria y tienen poca identificación con la institución, así como los alumnos que no pertenecen a ninguna agrupación o representación estudiantil. El pertenecer y sentirse identificado con la institución es un factor protector en época de crisis.

ANEXO A: Directorio de Líneas de Ayuda Psicológica disponibles en Venezuela

Organización	Profesional	Público	Contacto
CECODAP	Psicólogos	Familias, niños y adolescentes	0424-180-4002
			0424-284-2359
Federación de Psicólogos Venezolanos	Psicólogos	Todo público	0212-416-3116
			0212-416-3118
Médicos Sin Frontera	Psicólogos	Casos de violencia sexual o urbana	0414-017-9925
Psicólogos Sin Frontera y Grupo CESAP	Psicólogos	Afectados por crisis y duelo	0212-860-3885
			0424-292-5604
			Cita: atencionemergenciaspad@gmail.com
PLAFAM	Psicólogos	Todo público	0424-142-1112
			Cita: coordinacionuap.plafam@gmail.com
Hospital Vargas: Servicio de Psiquiatría (Atención solo presencial por orden de llegada)	Psiquiatras	Adultos	0412-577-9788
Hospital Vargas: Servicio de Psicología Clínica y de la Salud "Dra. Ana Molina Peralta"	Psicólogos	Todo público	0412-295-3589
			0414-051-2869
			0416-061-8135
			0412-364-1369
			0414-204-3285
			0416-426-2495
			0412-717-5871
			0414-322-2682
Fundación Humana	Psiquiatras	Todo público	0416-918-2457
			0412-925-0173 somoshumana@gmail.com
Psicodíaspora (Venezolanos en el exterior)		Venezolanos mayores de 18 años que vivan en el exterior	psicodiaspora@gmail.com
Asociación Venezolana de Psicoanálisis (ASOVEP) Servicio Psicoanalítico de Extensión Comunitaria (Sepec)	Psicólogos y Psiquiatras	Todo público	0212-519-7914
			asovep.venezuela@gmail.com
Rehabilitarte	Psicólogos y psiquiatras	Todo público	0424-627-0439
			0414-965-9445