

Adaptándose al reinicio con el COVID-19

El regreso a la oficina o a los espacios públicos después del confinamiento.

Mientras la pandemia del COVID-19 continúa avanzando, las órdenes de confinamiento en casa y las restricciones se han ido flexibilizando en algunos lugares. Por consiguiente, parte del personal que ha estado trabajando de manera remota está comenzando a regresar a sus oficinas físicas y (en algunos lugares) las personas están reanudando con prudencia algunas de sus actividades y rutinas anteriores a la pandemia.

Sin embargo, en muchos lugares de todo el mundo las cosas están muy lejos de “la vuelta a la normalidad”. Desde el comienzo de la pandemia, las expectativas de cómo comportarnos en el lugar de trabajo y en público han cambiado considerablemente. Aunque usted se sienta preparado (¡más que preparado!) para salir del confinamiento o a regresar a su empleo, dejar el santuario del hogar y volver a los sitios públicos puede hacerlo sentir extraño y provocarle algo de ansiedad.

Para la mayoría de las personas, la vida fuera de casa ahora se siente diferente de una manera difícil de ignorar y nos enfrentamos a un montón de mensajes que nos dicen que el mundo no es tan seguro como quisiéramos que lo fuera justo ahora. Esta es la razón para el reinicio: muchos estamos tratando de negociar la salida de las órdenes de confinamiento y de decidir qué parte de nuestras rutinas de la vida normal podemos y queremos reanudar y volver a un entorno compartido de trabajo. Como en el caso del choque cultural que con frecuencia vivimos cuando regresamos a “casa” después de haber vivido un tiempo en el extranjero, podemos sentirnos inesperadamente estresados y confusos.

Así, puede ayudarnos a conocer un poco qué clase de sentimientos y reacciones podemos experimentar nosotros y otras personas en esta fase de “reinicio después del COVID-19” y qué podemos hacer para ayudarnos a nosotros mismos y a otros a afrontar la situación.

Reacciones comunes al “reinicio en COVID-19”

Estos son algunos de los sentimientos comunes que puede experimentar en esta temporada:

- **Exceso de cautela, en estado de alerta y ansioso:** puede sentirse más cauteloso y consciente de lo que hace para proteger su salud y seguridad, así como la de otras personas. También puede sentirse más amenazado y ansioso al pensar estar cerca de otras personas o al realmente estarlo.
- **Limitado e incómodo:** es posible que acostumbre saludar a otros con alguna forma de contacto físico: (abrazos, beso en la mejilla, palmada en el brazo o apretón de manos). Sin embargo, la lógica dicta actualmente que debemos permanecer lo suficientemente distanciados de otros y no tocarlos. Muchas otras cosas también pueden sentirse diferentes. Puede sentirse restringido y limitado por las normas sobre el distanciamiento físico, el uso de mascarillas y otras prácticas. También puede sentirse resentido y molesto por esas restricciones.
- **Abrumado, distraído y olvidadizo:** cuando nos encontramos en estado defensivo ante una amenaza, nuestra capacidad para prestar atención a las tareas normales disminuye. Mientras se adapta a la

vuelta a un entorno compartido de trabajo o a movilizarse dentro de la comunidad, puede que le parezca difícil concentrarse como normalmente lo hace. También es posible que se sienta abrumado o “sobrecargado” con más rapidez de lo normal.

- **Confundido:** por lo general nos transmitimos una gran cantidad de información de forma no verbal, especialmente a través de nuestras expresiones faciales. Puesto que la mayoría de los músculos que utilizamos para expresar esas emociones y gestos en nuestro rostro están por debajo de los ojos, el uso de mascarillas puede eliminar parcialmente una corriente importante de comunicación no verbal. Puede descubrirse a sí mismo mirando más fijamente los ojos de un compañero de trabajo para obtener una reacción no verbal, ya que esa es la única parte del rostro que puede ser interpretada. Si bien los músculos alrededor de los ojos pueden en efecto transmitir muchas emociones, normalmente nos apoyamos en esa expresión parcial en conjunto con el resto del rostro para hacer la lectura completa de un gesto facial. Al perder ese sistema no verbal o al mismo verse disminuido, puede sentirse irritado, desconcertado y confundido. Esto le dificulta “decir” lo que normalmente expresa a través de gestos faciales. Asimismo, le será difícil entender lo que otra persona exprese o quiera decir a través de esos gestos. Es probable que los malentendidos se vuelvan más habituales.
- **Excitable e irritable:** cuando nos sentimos desconcertados, estresados y ansiosos nos volvemos más temperamentales. En la práctica, esto con frecuencia nos pone más rápidamente irritables de cara a los retos, a las limitaciones y a los malentendidos.
- **Tristeza y sentimientos de pérdida:** en esta temporada se esperan sentimientos de tristeza y de pérdida. Es muy normal extrañar el contacto humano tal como lo conocemos y lamentar la pérdida de nuestras “rutinas ordinarias”. Para las personas que son afectuosas, gregarias y que están dispuestas naturalmente al contacto físico social, algunas de las nuevas restricciones y normas les serán especialmente difíciles.

¿Qué puede ayudarlo a sobreponerse?

Tener una perspectiva realista y saludable (de las situaciones y de nosotros mismos) es esencial para sobreponernos positivamente. Estos son algunos aspectos que podemos **esperar** y también **recordar** y que nos pueden ayudar a fomentar este tipo de perspectiva provechosa:

- **Espere que las cosas se vean y se sientan diferentes.** Esto suena obvio pero es importante que recordemos que las cosas *van a* verse y sentirse diferentes. La brecha entre cómo *esperamos* que sean las cosas y cómo *realmente son* puede generar mucha frustración y ansiedad. Nunca podremos eliminar por completo esa brecha cuando nos aproximamos a lo desconocido (como cuando salgamos del confinamiento en nuestros hogares durante una pandemia global en curso). No obstante, esa brecha se reducirá cuando recordemos que las cosas van a verse y sentirse diferentes.
- **Espere que tanto usted como los demás estén ansiosos en el trabajo.** En esta misma dirección, espere sentirse inquieto y ansioso, y espere que eso se exprese en el comportamiento (en el suyo y el de los demás). Si *esperamos* ver un aumento en las distracciones, irritabilidad, impaciencia y excitabilidad, no nos sorprenderá cuando notemos que nuestros colegas (o nosotros mismos) reaccionen de una manera desproporcionada ante cierta situación o que parezcan más irritables y menos amigables. Si predecimos y asumimos que estamos junto a colegas que se sienten estresados

y vulnerables (en vez de pensar que están eludiendo su trabajo o tratando de hacernos la vida difícil), seremos más comprensivos, empáticos, compasivos y pacientes en esos momentos difíciles.

- **Recuerde que algunas de las restricciones actuales son temporales.** En tiempos como este, es más fácil enfocarse solo en las molestias e incomodidades de un estilo de vida más controlado. Sin embargo, recuerde que este período de hipervigilancia y restricciones es necesario pero *temporal*. Los esfuerzos diligentes que hacemos ahora para mantenernos distanciados, usando mascarillas y con horarios escalonados nos ayudarán a pasar la pandemia tan seguros como sea posible. Al tomar ese tipo de medidas, estamos ayudando a mantener más controlada la carga de pacientes de los hospitales locales, a mantener nuestros médicos y enfermeras más sanos y nuestra comunidad más segura.
- **Recuerde que nos adaptaremos.** Nos adaptaremos bastante pronto a la nueva normalidad pública. Por ejemplo, durante los primeros días de nuestra vuelta a la oficina, puede ser irritante ver a tantas personas con la mitad del rostro cubierto con mascarillas. Sin embargo, probablemente se acostumbrará a ello, así como muchos nos hemos acostumbrado a ver personas con mascarillas dentro de la comunidad.
- **Recuerde que los malentendidos serán más comunes:** especialmente en este tiempo en que muchos ya estamos estresados y muchas personas están usando mascarillas, los malentendidos serán más comunes. Para poder abordar esto, esfuércese para comunicarse claramente, y haga preguntas y repítalas las cosas a los demás para ser lo bastante claro y asegurarse de que entiende lo que le quieren decir.
- **Recuerde que la ansiedad disminuirá.** Recuerde que la ansiedad que siente acerca de estar en público, volver a la oficina, etc., con seguridad disminuirá con el tiempo (y, si no disminuye, hay ayuda disponible).

Lo que puede hacer

Hay otras muchas cosas que puede hacer para sobrellevar esta temporada:

- **Canalice la ansiedad en acción y concéntrese en lo que puede controlar.** Esto lo ayudará a enfocarse en lo que es capaz de controlar. Tomar medidas como la identificación de las precauciones razonables para la gestión de riesgos y la atención de su salud mental lo ayudarán mucho a sentirse más seguro, más en control y más feliz.
- **Cambie su “dieta informativa” para reducir su consumo de COVID-19.** Pasar el tiempo leyendo “historias de interés humano” de los horrores y angustias del COVID-19 seguramente aumentará su ansiedad, no la disminuirá. Al leer ese tipo de historias es poco probable que aprenda cosas que verdaderamente lo ayuden, así que limite su consumo de esa clase de información y concéntrese más bien en otras cosas que aparten su mente del miedo.
- **Abrace un enfoque de paso a paso.** Si puede, vuelva a realizar las cosas que solía hacer. Utilice un enfoque paso a paso, haciendo una actividad a la vez, para que se sienta seguro mientras retoma su confianza.

- **Sea paciente y cortés (con usted y con los demás).** Sea paciente cuando las cosas se pongan incómodas o las personas se le acerquen demasiado. En esta temporada en la que las normas sobre cómo comportarse e interactuar han cambiado repentinamente, habrá momentos en que las olvidaremos. Por ejemplo, los hábitos para saludarse son difíciles de romper y puede haber momentos en que automáticamente nos aproximamos físicamente a alguien, solo para recordar que por seguridad ya no lo podemos hacer. Si eso sucede, simplemente deténgase apenas lo recuerde y pida disculpas. Y trate en la medida de lo posible no sentirse avergonzado si olvida mantener la distancia y de no tomárselo personalmente si alguien se aleja de usted. Recuerde que todos cometemos errores. Ser innecesariamente duro con usted mismo o con otros solo añadirá más estrés.
- **Compense las señales verbales que no puede expresar.** En esta temporada que debemos usar mascarillas, puede querer compensar algunas de las señales no verbales agregando más palabras para asegurarse de que las personas entienden sus pensamientos e intenciones. Por ejemplo, tendremos que acudir a nuestra creatividad y encontrar formas diferentes y no físicas para decir hola y adiós. Tendremos que confiar en nuestras palabras más de lo normal para expresar cómo nos sentimos al ver a una persona.
- **Divida el trabajo en porciones más pequeñas:** en especial si se siente distraído o abrumado e inseguro sobre por dónde empezar. Haga una lista del trabajo que tiene que realizar y divídalo en tareas más pequeñas y manejables. Haga listas claras de tareas y use otras estrategias para ayudarlo a concentrarse y planifique un itinerario para abordar sus responsabilidades.
- **Practique un manejo adecuado del estrés personal.** En cualquier temporada en que nos encontremos bajo mucho estrés, se vuelve más importante que estemos pendientes de hacer cosas en pro de nuestro bienestar.
- **Hable con un profesional.** Si siente que su ansiedad es extrema o que no desaparece, pruebe un programa en línea basado en investigaciones y evidencias para aliviar la ansiedad, busque el consejo de su médico o de un psicólogo que se especialice en trastornos de ansiedad.

Consejos para gerentes

Las investigaciones muestran que la incertidumbre ocasiona estrés y ansiedad. Si es un gerente, es el momento para ser tan transparente como sea posible y proporcionar información muy clara sobre lo que irá sucediendo. He aquí unas cuantas ideas para tener muy en cuenta cuando deba brindarle ayuda a su personal:

- **Informe las medidas que se están tomando para proteger la salud y la seguridad.** Conozca qué medidas se están aplicando para la protección de la salud y la seguridad, y qué nuevas regulaciones están vigentes (como la limpieza del entorno, el distanciamiento físico, el uso de mascarillas, el volumen de tráfico en el espacio de la oficina). Infórme las clara y tranquilamente al personal.
- **Proporcione una visión y orientación claras (e informe qué HA cambiado y qué NO HA cambiado).** Ayude a los empleados a entender cómo serán las condiciones de trabajo (al menos en el corto a mediano plazo). Dígasles que se anticipan algunos cambios y sea muy claro sobre lo que usted sabe que HA cambiado y lo que sabe que NO HA cambiado. Tranquilice al personal tanto como sea posible sobre su seguridad laboral y su capacidad de cumplir con las demandas laborales futuras y de ajustarse

a los cambios. Asimismo, explíqueles cómo planea continuar comunicándose con ellos y consultándoles sobre cualquier cambio futuro.

- **Invite al personal a aportar ideas sobre cómo hacer funcionar este plan.** El personal tendrá diferentes necesidades y deseos con respecto a las nuevas ubicaciones y horarios de empleo. Consúlteles acerca de las decisiones que los afectarán en la medida de lo posible. Algunas organizaciones realizan encuestas de percepciones y preferencias tan frecuentemente como una vez a la semana para supervisar cómo se siente el personal y obtener sus comentarios.
- **Dé el ejemplo de un comportamiento responsable y respetuoso.** Los gerentes son fundamentales al marcar la pauta en tiempos de cambio y alteraciones. Para los gerentes será muy útil seguir las normativas de la organización y erigirse como el modelo de un comportamiento responsable y respetuoso en el lugar de trabajo. Si el gerente no promueve el comportamiento para la conservación de la salud, el personal estará menos motivado (y se sentirá menos capaz) de imitarlo.
- **Indague de manera proactiva lo que el personal está experimentando y programe un tiempo para hablar sobre la adaptación a la “nueva normalidad” (de manera individual y en las reuniones).** Los gerentes pueden dedicar un tiempo en las reuniones para hablar sobre esta “nueva normalidad” en el empleo e invitar al personal a compartir ideas sobre una transición que fluya sin problemas. Por ejemplo, así como el paso al aislamiento significó un ajuste importante, la vuelta a un ambiente de trabajo compartido también lo será. Para el personal será beneficioso conversar entre sí sobre esos cambios. El personal se sentirá apoyado y vinculado si los gerentes supervisan su adaptación a estos tiempos poco comunes. Estas son algunas preguntas que los gerentes pueden hacer:
 - ¿Cómo le va hoy?
 - ¿Cómo ha sido la vuelta al trabajo para usted? ¿Qué le ha parecido fácil? ¿Qué le ha parecido difícil?
 - ¿Cómo le ha ido usando la mascarilla?
 - ¿Hay algo en que lo pueda ayudar?

Continúe hablando sobre este tema...

¿Por qué no hablar más sobre el tema con sus colegas y amigos? Comparta este recurso con ellos y utilice nuestro recurso complementario *Discussion Guide On COVID-19 Re-entry* (Guía de debate para el reinicio con el COVID-19) para hablar sobre sus experiencias.