



VUELTA AL TRABAJO:

REGRESAR A LA NORMALIDAD DESPUÉS DE LA PANDEMIA COVID-19

Desde diciembre de 2019, países de todo el mundo han luchado contra la expansión y consecuencias del COVID-19 mediante la implementación de diversas restricciones, tales como estrictas cuarentenas y semanas de confinamiento.

Ahora que las medidas se han suavizado, es muy importante que identifiquemos, evaluemos los daños y respondamos a los efectos psicológicos y físicos que están provocando los brotes, las restricciones actuales y la relajación de las limitaciones que se impusieron durante la fase más aguda de la pandemia.

Repercusiones de la pandemia de COVID-19 sobre la salud mental

La amplia mayoría de la población está experimentando un intenso sufrimiento físico y psicológico.¹ Numerosos estudios han analizado cómo ha impactado el aislamiento, la distancia social y la cuarentena en la población, y las conclusiones indican que las secuelas psicológicas son diversas e importantes, y que sus efectos podrían prolongarse en el tiempo. Entre estas consecuencias estarían la confusión, la irritación y el estrés postraumático.²



En concreto, un estudio llevado a cabo en China a principios de 2020 concluyó que la aparición inicial de la pandemia había causado un impacto psicológico entre moderado y grave en la mitad de los encuestados. Dentro de los efectos identificados estaban la depresión, la ansiedad y el estrés.³

En el caso del estrés, las consecuencias que se pueden encontrar son problemas de sueño, cambios en los patrones de alimentación, abuso de alcohol u otras sustancias, agravamiento de enfermedades crónicas y problemas de salud mental.⁴ La ansiedad, por su parte, puede conllevar palpitaciones, dificultad para concentrarse, sudoración y temblores.⁵ Respecto al sufrimiento psicológico experimentado durante la pandemia, el impacto podría ser bastante grave sobre la salud en general.

Otros factores propios del confinamiento que también han podido influir en la salud psicológica son el temor al contagio, la frustración, la preocupación por la duración de la cuarentena, los sentimientos de aislamiento, la necesidad de más información, el aburrimiento, el miedo a una reducción de servicios médicos o a necesitar algún tipo de asistencia y no recibirla, y la culpa por no ser capaces de ayudar a los demás.^{2,4}

Efectos de la desescalada

Los países han vuelto de forma gradual a una normalidad diferente, una realidad marcada por una serie de medidas de prevención y protección a las que no estábamos acostumbrados. Los ciudadanos están retomando sus rutinas de trabajo, compras, actividades deportivas y encuentros sociales, pero llevando sobre los hombros una experiencia añadida, marcada por el impacto de los meses anteriores.

Las posibles repercusiones en la población general de la cuarentena son temor, preocupación, estrés, tristeza, culpa y enfado.⁴ Algunos de los factores causantes de estos sentimientos y trastornos postcuarentena son los temores relacionados con la salud, el miedo constante al contagio, la culpa de no ser capaces de cuidar de otros, la preocupación por temas financieros y el estigma.^{2,4}

El impacto de la pandemia en el bienestar psicosocial y mental no sólo estará influido por los problemas de salud o las tasas de mortalidad, sino también por la incesante cobertura mediática, las restricciones relacionadas con el distanciamiento social, las alteraciones en el acceso a la asistencia médica y por los efectos económicos en toda la población.⁶

Casi 67% de los encuestados experimentó mayor ansiedad a causa de la relajación de restricciones.

Ansiedad

Un análisis elaborado por Anxiety UK, organización benéfica dedicada a apoyar a personas afectadas por la ansiedad, el estrés y la depresión, mostraba que, justo antes de la relajación de medidas, casi el 67% de los encuestados estaba experimentando más ansiedad de lo normal debido a la inminente reducción de restricciones. Más de la mitad (57%) afirmaba que su mayor preocupación era contagiarse del virus, así como emplear el transporte público, salir, comprar y asistir a grandes eventos. Así mismo, casi la mitad (45,8%) citaba la vuelta a los lugares de trabajo o educación como una de sus principales fuentes de temor, y un 54,4% indicaba estar intranquilo por volver a sus rutinas anteriores.⁷



Duelo

También hay que tener en cuenta que millones de personas están atravesando un periodo de duelo por la pérdida de seres queridos. Tal y como muestran algunos estudios, se cree que el duelo grave e incapacitante, prolongado en el tiempo durante seis meses o más, podría incrementarse entre aquellos que han sufrido alguna pérdida durante la pandemia. La razón es que se trata de un desastre con numerosas víctimas, con muertes inesperadas, ausencia de rituales de duelo y la falta de apoyo social.⁸

Síntomas psicológicos

Se están realizando numerosos estudios sobre este tema en relación con el COVID-19. Un informe sobre la vuelta al trabajo realizado en China, donde las restricciones empezaron a relajarse antes que en otros países, concluyó que, aunque volver a trabajar no había causado síntomas psiquiátricos importantes, en torno al 10,8% de los encuestados había experimentado trastornos de estrés postraumático (TEPT).⁹ Estos resultados coinciden con un estudio realizado en Canadá tras las epidemias de SARS 2003, en el que el 28,9% de los participantes en cuarentena presentaron síntomas de TEPT y el 31,2% de depresión postcuarentena.¹⁰ Asimismo, un estudio realizado en Hong Kong concluyó que, cuatro años más tarde, el 42,5% de los supervivientes del SARS tenían, por lo menos, un diagnóstico de carácter psiquiátrico: TEPT, depresión, pánico o trastornos obsesivo compulsivos, entre otros. La fatiga crónica también fue otra de las consecuencias detectadas entre los encuestados.¹¹

Por todo ello, es importante que no se subestime el impacto de la próxima fase dentro de la pandemia de COVID-19. Aunque a primera vista pueda parecer que es una “vuelta” a las rutinas anteriores, los últimos acontecimientos están teniendo un efecto que puede continuar durante cierto tiempo.

Enfoque desde las organizaciones

Como parte del proceso de reintegración tras la epidemia de COVID-19, muchos empleados retomarán su actividad laboral. Cada individuo habrá vivido una experiencia única durante los meses previos, y cada uno de ellos se habrá visto afectado de distinto modo. Unos habrán estado varias semanas o meses con jornadas reducidas o sin trabajar, mientras que otros habrán teletrabajado desde casa. También los habrá que hayan pasado el confinamiento solos o con familiares, hayan tenido que cuidar de personas a su cargo o hayan contraído el virus.

Cada empleado habrá tenido una experiencia única, viéndose afectados de diferente forma.

Las organizaciones jugarán un papel clave para definir la nueva normalidad. Además de la experiencia individual, las compañías deberán tener en cuenta las diferencias entre países, culturas y equipos. Se cree que la carga sobre la salud mental de la pandemia de COVID-19 es diferente a la de cualquier episodio que se haya vivido anteriormente y, por lo tanto, es vital que los equipos de gestión reconozcan el impacto potencial que los últimos acontecimientos puedan haber tenido sobre los empleados e implementen las medidas adecuadas en cada caso.⁶

Implantar un enfoque personalizado

El enfoque de la reincorporación y reintegración laboral debe plantearse en función de las situaciones vividas durante el confinamiento, así como de los temores y niveles de ansiedad individuales. Para los empleados despedidos temporalmente, la vuelta puede resultar más difícil que para los que siguieron trabajando desde casa. Tal y como se ha demostrado, los adultos que no trabajaron durante la cuarentena en China han presentado una peor salud física y mental, mayor sensación de angustia y niveles de satisfacción más bajos.¹² Además, aquellos que sufren de enfermedades mentales previas podrían experimentar recaídas, agravamiento de los síntomas y dificultades adicionales.⁶ Por tanto, entender quién está sufriendo más facilita el poder ofrecer asistencia personalizada.



Entender la ansiedad

A medida que los empleados vuelven al trabajo, es posible que sea necesario que acudan a espacios públicos, realicen traslados, vayan a establecimientos de alimentación y bebidas o tengan contacto físico con otras personas. Esto puede provocar sensaciones de ansiedad, temor e intranquilidad. Prueba de ello es que, tal y como muestra un estudio post-SARS, uno de los principales cambios de comportamiento identificados a largo plazo tras la crisis sanitaria sea el hecho de evitar lugares concurridos, que en algunos casos puede llegar a durar varios meses.² En este sentido, las organizaciones tienen la oportunidad y, por tanto, la responsabilidad de entender las preocupaciones individuales en relación con la vuelta al trabajo, y asesorar a sus empleados de manera adecuada.



Reconocer los cambios que han supuesto mejoras

Aunque la pandemia y la situación que ha desembocado no ha sido fácil para nadie, si ha traído consigo ciertos efectos positivos. El estudio 'COVID-19 Global Impact' de Cigna, publicado en mayo de 2020, reflejó que los encuestados valoraban muy positivamente poder trabajar desde casa. Los índices de bienestar en el trabajo permanecieron constantes y, a pesar de las numerosas dificultades, el equilibrio entre trabajo y vida personal no se vio especialmente afectado. Es más, aumentó un 1% a nivel global, y muchos participantes indicaron haber ganado en flexibilidad, especialmente en Tailandia, donde el 90% reconoció haber disfrutado de esta ventaja.¹³

En el caso de España, a día de hoy la mitad de los españoles (49%) tiene posibilidad de teletrabajar y, de ellos, el 73% lo hace de forma habitual.¹³

Priorizar el equilibrio entre trabajo y vida familiar

De la misma manera que los trabajadores tuvieron que adaptarse a la cuarentena y al confinamiento, ahora se les exige que se readapten a la vuelta al trabajo. El miedo a pasar menos tiempo con la familia, la ansiedad social, las nuevas prioridades y el

equilibrio entre trabajo y vida familiar se sitúan en primera línea y no deberían ser ignorados.

La necesidad de conciliación es única para cada persona. La falta de ella puede llevar a sufrir estrés, ansiedad y depresión y, en los casos más extremos, un riesgo más alto de diabetes tipo 2, problemas cardíacos y presión arterial alta.¹⁴

El estudio 'COVID-19 Global Impact' de Cigna registró unos niveles de bienestar familiar normales, mostrando ciertas mejoras por la posibilidad de pasar más tiempo con la familia. En concreto, países como España, Singapur y Emiratos Árabes Unidos mejoraron sus niveles de bienestar familiar en 2, 2,6, y 2,9 puntos, respectivamente.¹³ En este sentido, las organizaciones pueden jugar un papel preeminente a la hora de mantener la satisfacción de los empleados a través de procesos y políticas que faciliten el equilibrio entre trabajo y vida personal.

Comunicar con claridad

La sobrecarga de información, las fuentes poco fiables y el constante cambio de las recomendaciones procedentes de las autoridades sanitarias pueden dificultar estar al día de los últimos avances respecto a la COVID-19, y provocar confusión y frustración. Así, los comunicados informativos claros y regulares dirigidos a los empleados podrían ayudar no sólo a explicar las medidas de protección y los procedimientos implementados en el lugar de trabajo, sino también a constituir una fuente fiable de información. Así, dejar claro cómo está adaptando la compañía a las orientaciones nacionales y locales, y detallar las formas en las que se ha preparado el entorno para la vuelta puede contribuir a aliviar la preocupación de los empleados. De igual modo, una comunicación honesta y a tiempo, que incluya los plazos establecidos para el regreso a la oficina o los procedimientos en caso de enfermedad, puede ayudar a que los empleados se preparen mentalmente para los próximos meses.

La comunicación oportuna y honesta sobre los plazos para el regreso a la oficina, los procedimientos en caso de enfermedad y otros hitos puede ayudar a los empleados a prepararse mentalmente para los próximos meses.

Algunas compañías están permitiendo a su plantilla trabajar desde casa hasta finales de 2020 o durante el tiempo que los empleados consideren.¹⁵ En algunos países se están contemplando, incluso, semanas de cuatro días laborales y fines de semana de 2,5 días para impulsar la economía.^{16,17} Cuando sea preciso, las organizaciones pueden considerar compartir su postura con los empleados, o pedir su opinión sobre estas iniciativas.

Otro de los principales factores que contribuyen a aumentar los niveles de estrés en relación al COVID-19 que también debe tenerse en cuenta es la repercusión financiera de la pandemia.² Los temores a una posible recesión global y los efectos que esto pudiese tener sobre el empleo pueden afrontarse con información transparente y tranquilizadora cuando sea posible.

Programar check-ins

Una forma de asegurar un flujo comunicativo continuo es que la dirección establezca un calendario de check-ins regulares con los empleados, a fin de informar y hablar con cada trabajador de forma individual, o bien fomentar el contacto constante entre compañeros. Ofrecer la oportunidad de que cada uno de ellos comparta sus preocupaciones, estrés y miedos puede ayudar a disminuir el sufrimiento, fomentando la motivación, el orgullo y la confianza.¹⁸ En este contexto, el estudio 'COVID-19 Global Impact' de Cigna mostró que el 84% de los trabajadores estaban estresados, y que el 9% sufría un estrés inmanejable.¹³ Cuando los empleados se sienten incapaces de compartir su vivencia alrededor del estrés laboral con sus supervisores, pueden llegar a presentar una dificultad importante para dormir, así como experimentar niveles de motivación y confianza más bajos.¹⁸ Además de hablar con ellos sobre este tema, también puede resultar beneficioso preguntarles por su carrera y aspiraciones, dado que durante el aislamiento los empleados han reflexionado sobre sus vidas y sus opciones.

Una forma de asegurar un flujo comunicativo continuo con los empleados es que la dirección establezca un calendario de check-ins regulares, a fin de informar y hablar con cada trabajador de forma individual y fomentar el contacto constante entre compañeros.



Hablar abiertamente sobre salud mental

Las organizaciones que reconocen que las cosas van a ser diferentes a partir de ahora pueden hacer mucho para tranquilizar a sus empleados. Intentar eliminar el tabú que rodea las conversaciones sobre la salud mental podría ayudar a los empleados a sentirse apoyados y a compartir sus miedos con otros compañeros.

Se espera que la pandemia del COVID-19 tenga un efecto muy perjudicial sobre la salud mental de la población en todo el mundo.² Ofrecer apoyo clínico psicológico y servicios de asesoramiento a los trabajadores cuando empiezan a volver al trabajo y a adaptarse a la "nueva normalidad" es otra forma de apoyarles a lo largo de este proceso.

La epidemia nos ha dado la oportunidad de hablar sobre salud mental no sólo en el trabajo, sino también en otros ámbitos. Es un aspecto que durante los últimos meses ha adquirido una gran importancia en cuanto a salud y bienestar, y ahora existe la oportunidad de continuar esta conversación, hablando abiertamente, sin estigma ni vergüenza, de temas como el estrés, la ansiedad, la soledad y el miedo. Esto, unido a la creciente aceptación de las soluciones de telemedicina – el 60% de los encuestados en el estudio 'COVID-19 Global Impact' de Cigna están interesados en emplear los servicios de salud virtual¹³ –, ofrece una gran oportunidad para que el tratamiento de los problemas de salud mental y física se aborden de manera conjunta, a través de sesiones de asesoramiento, grupos de apoyo y otras iniciativas similares.

Salud y bienestar integrales

Se espera que los efectos psicológicos del confinamiento impuesto para prevenir la expansión del coronavirus vayan aflorando durante los próximos meses, lo que provocará que la salud y bienestar de los trabajadores de todo el mundo se convierta en una prioridad inmediata e importante.² Y es que, según los datos extraídos a partir del estudio 'COVID-19 Global Impact' de Cigna, la pandemia ha cambiado muchas cosas. Tal y como muestra el análisis, el 13% de los encuestados cree que la vida nunca volverá a ser la misma. Estas cifras se elevan al 23% en España y caen al 3% en China y al 6% en Tailandia. Asimismo, en todo el mundo, el 46% dice que la pandemia cambiará su situación financiera, y el 40% que deberán cambiar permanentemente la forma en que gestionan su salud y bienestar físicos.¹³

Muchos empleadores están en posición de fomentar la salud y el bienestar integrales, animando a priorizar el descanso, el ejercicio, la dieta saludable, la relajación y el equilibrio entre trabajo y vida familiar. Además de las medidas destinadas a promover la salud física, es necesario conversar abiertamente, dedicar recursos y priorizar el cuidado de la salud mental inmediatamente después de la pandemia y durante los próximos meses. A medida que avanzamos hacia el futuro después del COVID-19, las empresas tienen la oportunidad de centrarse en la salud y el bienestar físico y mental de sus empleados. Es una oportunidad que no debemos desperdiciar.

Referencias:

1. ECLB-COVID19 Consortium. Emotional consequences of COVID-19 home confinement: The ECLB-COVID19 multicenter study. doi: 10.1101/2020.05.05.20091058.
2. Brooks et al. The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. Rapid Review. Volume 395. Issue 10227. February 26, 2020. doi: 10.1016/S0140-6736(20)30460-8.
3. Wang et al. Immediate Psychological Responses and Associated Factors during the Initial Stage of the 2019 Coronavirus Disease (COVID-19) Epidemic among the General Population in China. Int. J. Environ. Res. Public Health 2020, 17(5), 1729. doi:10.3390/ijerph17051729.
4. Coping with Stress. Centers for Disease Control and Prevention. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/managing-stress-anxiety.html>. Reviewed April 30, 2020. Accessed June 11, 2020.
5. 9 ways to tame anxiety during the COVID-19 pandemic. Mayo Clinic. <https://www.mayoclinichealthsystem.org/hometown-health/speaking-of-health/9-ways-to-tame-anxiety-during-the-covid-19-pandemic>. Accessed June 11, 2020.
6. O'Connor K, Wrigley M, Jennings R, Hill M, Niazi A. Mental Health Impacts of COVID-19 in Ireland and the Need for a Secondary Care, Mental Health Service Response. Irish Journal of Psychological Medicine. doi: 10.1017/ipm.2020.64.
7. Anxiety UK survey indicates a further rise in anxiety levels can be expected with easing of lockdown restrictions. Anxiety UK. <https://www.anxietyuk.org.uk/blog/anxiety-uk-survey-indicates-a-further-rise-in-anxiety-levels-can-be-expected-with-easing-of-lockdown-restrictions/>. Accessed June 11, 2020.
8. Eisma MC, Boelen PA, Lenferink LIM. Prolonged grief disorder following the Coronavirus (COVID-19) pandemic. Psychiatry Res. 2020;288:113031. doi:10.1016/j.psychres.2020.113031.
9. Tan et al. Is returning to work during the COVID-19 pandemic stressful? A study on immediate mental health status and psychoneuroimmunity prevention measures of Chinese workforce. Brain, Behavior, and Immunity. doi: 10.1016/j.bbi.2020.04.055.
10. Hawryluck et al. SARS Control and Psychological Effects of Quarantine, Toronto, Canada. Emerg Infect Dis. 2004 Jul;10(7):1206-12. doi:10.3201/eid1007.030703.
11. Lam MH et al. Mental Morbidities and Chronic Fatigue in Severe Acute Respiratory Syndrome Survivors: Long-term Follow-up. Arch Intern Med. 2009;169(22):2142-2147. doi:10.1001/archinternmed.2009.384
12. Zhang S, Wang Y, Rauch A, Wei F. Unprecedented disruption of lives and work: Health, distress and life satisfaction of working adults in China one month into the COVID-19 outbreak. Psychiatry Research. Volume 288. June 2020. doi:10.1016/j.psychres.2020.112958
13. Cigna COVID-19 Global Impact Study. June 2020. <https://www.cignaglobal.com/static/pdf/global%20version%20-%20cigna%20covid-19%20global%20impact%20study%20-%20report.pdf>. Accessed June 11, 2020.
14. Job burnout: How to spot it and take action. Mayo Clinic. <https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art-20046642>. Accessed June 11, 2020.
15. Keeping our employees and partners safe during #coronavirus. Twitter. https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2020/keeping-our-employees-and-partners-safe-during-coronavirus.html. Accessed June 11, 2020.
16. New Zealand Prime Minister opens door to 4-day working week. World Economic Forum. May 20, 2020. <https://www.weforum.org/agenda/2020/05/new-zealand-jacinda-ardern-4-day-week-pandemic-productivity/>. Accessed June 11, 2020.
17. Life after lockdown: How China went back to work. BBC. <https://www.bbc.com/worklife/article/20200430-is-china-going-back-to-normal-coronavirus-covid-19>. Accessed June 11, 2020.
18. Workplace Mental Health. Mental Health America. <https://mhanational.org/workplace-mental-health>. Accessed June 11, 2020.

Together, all the way.®



Todos los productos y servicios de Cigna se proporcionan a través de filiales de Cigna Corporation, entre ellas Cigna Global Wellbeing Solutions Limited y otras compañías subcontratadas. El nombre, los logos y otras marcas de Cigna son propiedad de Cigna Intellectual Property, Inc. Es posible que los productos y servicios no estén disponibles en todas las jurisdicciones y estén expresamente excluidos donde la ley aplicable lo prohíba. Este material está destinado a fines informativos exclusivamente. Se considera que la fecha de publicación es exacta y está sujeta a sufrir cambios. Este material no debe tomarse como un consejo legal, médico ni fiscal. Como siempre, recomendamos que consulte con sus asesores especializados legales, médicos y/o fiscales. © 2020 Cigna. Es posible que ciertos contenidos se ofrezcan bajo licencia.