

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial 15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de noviembre de 1976.

Departamento de Psicología, Educación y Salud
Maestría en Desarrollo Humano



**El valor de la escucha ante la frustración e impotencia a
partir de la pandemia en trabajadores de cuadros medios
en el estado de Texas, USA**

**TRABAJO RECEPTACIONAL que para obtener el GRADO de
MAESTRO EN DESARROLLO HUMANO**

Presenta: Ing. Luis Carlos Gallardo Villa

Asesor: Dr. Luis Fernando Ceja Bernal

Tlaquepaque, Jalisco. 30 de junio de 2023

Dedicatoria

Dedico el presente Trabajo de Obtención de Grado a mis seres queridos: a mi madre Concepción Villa Arroyo, a mi hermano mayor el Ing. Octavio Gallardo Villa y a mi suegra María Magdalena Pérez, que partieron a la casa del Señor durante la pandemia. Gracias por su amor, apoyo y paciencia. A mi esposa Rosa Isela Gándara, por su apoyo y comprensión.

Agradecimientos

Mi más profunda gratitud a todos los maestros que compartieron sus conocimientos y enseñanzas dentro y fuera del salón de clases. Al Dr. Luis Fernando Ceja Bernal, por su guía, paciencia en las idas y vueltas, y colaboración en la elaboración de este trabajo.

Agradezco de una manera especial a todos mis compañeros de clases, por su escucha atenta, por los aprendizajes compartidos, por ser cocreadores de ese espacio para compartir haciendo comunidad. A las personas que me abrieron su corazón y brindaron su tiempo para participar en las entrevistas.

Índice

Resumen	3
Introducción	4
1.1 Implicación Personal	7
1.2 Pertinencia- justificación.....	10
Mi acercamiento al experto	13
1.3 Problematización.....	13
1.3.2 Tema-problema a trabajar	14
1.3.3 Árbol de problemas	18
1.3.4 Detección de necesidades – Categorías.....	18
1.3.4.1 Pre categoría 1. De la Reflexión a la Identidad: un camino descubierto.....	19
1.3.4.2 Pre categoría 2. Frustración, miedo, enojo, ansiedad... Las herencias de una pandemia.....	21
1.3.4.3 Pre categoría 3. La pandemia: un difícil despertar de una conciencia adormecida.	23
1.3.4.4 Precategoría 4. El salario de La seguridad y las certezas de vida: Un descubrimiento y una oportunidad para la empresa.	24
1.3.4.5 Precategoría 5. Hacerse a uno mismo en Pandemia: de la inconciencia a la operación de una tendencia actualizante.....	24
1.3.4.6 Precategoría 6. Y de pronto sucede el otro: entre notarlo y coincidir en un tema.	25
2. Marco Teórico Referencial – Fundamentación Teórica	27
2.1 De la reflexión a la identidad: un cambio descubierto para hacerse a uno mismo en Pandemia.....	27
2.2 Las herencias de una Pandemia: miedo, enojo, ansiedad y el despertar de una conciencia adormecida hacia la operación de la tendencia actualizante.	35
2.3 Y de Pronto sucede el otro: entre notarlo y coincidir.....	46
3. Diseño Metodológico	55
3.1 Metodología	55
4. Primeros Hallazgos.....	63
4.1 El encuentro en la entrevista.	63
4.2 Proceso previo a la investigación.	72

4.3 Mi experiencia como facilitador:	74
4.4 La entrevista y mi implicación personal	75
4. 5 Consideraciones al final del capítulo.	76
5. Análisis de la investigación: categorías Analíticas.	78
6. Conclusiones	104
Referencias	111
Anexos	121

Resumen

El presente trabajo aborda la problemática vivida entre los trabajadores de rangos medios de la industria manufacturera en la ciudad de Austin, Texas, USA (United States of America), a partir de la pandemia del SARS-COV2, y que visibiliza necesidades que tocan el desarrollo humano desde la posibilidad de una escucha atenta de sus emociones y de sus transformaciones, encontrándonos con el tema de las identidades como descubrimiento en la necesidad de la conciencia del sí mismo que cada uno de los actores involucrados manifestó como fruto o como búsqueda desde el obligado confinamiento. La investigación muestra cómo la reflexión personal, la conciencia del sí mismo y la búsqueda de significado fueron aspectos fundamentales en la transformación de las identidades. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos y el bienestar de los empleados, promoviendo la necesidad de brindar espacios de escucha y apoyo emocional en los entornos laborales.

Palabras clave: Escucha, emociones, identidades, desarrollo humano y trabajadores.

Introducción

Hasta antes de esta pandemia causada por el virus SARS-COV2, llamada comúnmente Covid-19, no se había vivido un impacto tan globalizado como se vivió y se sigue viviendo aún en nuestras vidas. Los impactos mundiales a consecuencia de esta pandemia son inmensurables: no discriminó posición social, estatus económico, cultural, social, creencia y praxis religiosa, por mencionar algunos. Con este trabajo se pretende dar a conocer al lector la narrativa de los efectos que viven en carne propia los empleados de niveles medios, de una empresa manufacturera en la ciudad de Austin, en el estado de Texas, USA. Las entrevistas de campo semiestructuradas que fueron realizadas a los empleados, abrieron una ventana para conocer más acerca de sus vivencias, necesidades, emociones y sentimientos. Los temas de preguntas abiertas, que más adelante se presentará, se aplicó a modo de entrevista con el fin de acercarme a sus experiencias, pero, sobre todo, para detectar las necesidades que pudieran ser objeto de investigación del Desarrollo Humano y valorar las posibles soluciones que esta disciplina puede aportar.

En las empresas, uno de los recursos de vital importancia, es el “recurso humano” o los empleados. Para que una empresa progrese, es necesario contemplar el papel de los seres humanos que la componen. En este punto, sería deseable que el Desarrollo Humano sea aplicado para ayudar a construir habilidades que los empleados puedan usar, creando así, un ambiente laboral empático, de comprensión, tolerancia y escucha, y con esto, potencializar las habilidades técnicas y humanas de los empleados. En esta sinergia creada con el apoyo del Desarrollo Humano, la empresa y los empleados se verán beneficiados, así como la sociedad en general.

La formación de empleados con habilidades en el Desarrollo Humano permitió que estos sean agentes de cambio, ya que promoverán nuevos procesos que beneficien al aumento de productividad, mejor comunicación, creatividad y seguridad de empleo, creando así un mejor rendimiento de productividad y satisfacción laboral,

no hablamos nada más de un aumento de salario económico, sino también, del salario emocional del empleado. Ellos, con su participación, serán cocreadores de un ambiente de trabajo donde se puedan desarrollar y maximizar las habilidades de cada uno de ellos, sus familias y comunidades, que a su vez serán beneficiadas al tener como miembros, a personas realizadas y comprometidas.

A continuación, el lector podrá visualizar el desarrollo de cada uno de los elementos solicitados durante el proceso de investigación y que dan forma a este trabajo. El tema, como es posible advertir, aborda la necesidad de la escucha frente a la frustración de estos trabajadores, al mismo tiempo, explora el tema de las identidades que han resultado como un hallazgo de los sujetos entrevistados y de mi observación. Compartiré mi implicación personal, puesto que yo formo parte de estas empresas, soy una persona que tiene a su cargo un grupo de trabajadores de rangos medios, siendo yo mismo uno en referencia a rangos superiores. Vivo cada día la experiencia del encuentro y ahora, desde el inicio de la pandemia, el descubrimiento de las emociones de todos los que me rodean y las propias.

El lector podrá ser testigo de cómo, desde esta implicación personal, me aproximé a un objeto de estudio concreto desde el desarrollo humano y así, comenzó la búsqueda, partiendo de la opinión de un experto, seguida de la búsqueda de los primeros referentes teóricos que me permitieron comprender el fenómeno al que me quería acercar. Después, la ruta marcada me llevó a encontrarme con datos estadísticos que contextualizan el fenómeno que, ya para ese momento era un problema, sin embargo, faltaba problematizarlo metodológicamente. Los datos obtenidos me permitieron describir el problema, pero aún no era suficiente, así que, el paso siguiente fue el encuentro cara a cara con una población de estudio que, mediante una observación discreta y 5 entrevistas, enriquecieron todo el problema que ya venía describiendo, hasta poder identificar con más claridad problemas y necesidades que, tras ser leídos con los lentes del referente teórico propio del desarrollo humano, el experto y los datos cuantitativos, se agruparon en categorías analíticas, para dar paso a las entrevistas semiestructuradas con un enfoque

fenomenológico, las cuales fueron dirigidas a la población seleccionada, dando cuenta de los resultados en dos capítulos: los primeros hallazgos que constan del trabajo realizado en el curso de supervisión de la intervención y muestran mi experiencia frente al otro por medio de la entrevista y, las categorías analíticas mostrando los resultados de la investigación. Finalmente se presentan las conclusiones y reflexiones finales.

1.Problematización

1.1 Implicación Personal

Todo esto me implica ya que, como gerente de una de las áreas de la compañía tengo que dar resultados, sobre todo porque fui contratado a dos meses de la pandemia, aunque mucha gente me conocía porque había trabajado como consultor en un proyecto, no habían tenido mucho contacto conmigo, sobre todo aquellos que ahora se deben reportar ante mí. Tenía que ganarme la confianza de las 37 personas a mi cargo y al mismo tiempo hacer los cambios para aumentar la eficiencia de cada uno de ellos.

Mi trabajo exige el contacto con el personal, lo que me permitió recibir el impacto de sus expresiones, de sus dudas, de sus miedos, de sus emociones sin rumbo. Me he visto a mí mismo frente a sus frustraciones manifestadas en enojos, lágrimas, en sus suspicacias respecto de las decisiones tomadas por el Estado y por la empresa. Las personas que soñaban con un país libre, lleno de oportunidades, se levantaban y se acostaban todos los días con la interrogante acerca de qué fue lo que nos pasó. Y ahí estuve yo... tomando decisiones con ellos y sobre ellos, preguntándome qué podíamos hacer por ellos, viéndolos ignorarse e ignorarme, a veces tras una mascarilla y con el teléfono celular en la mano, con un distanciamiento social forzado; sin embargo, el distanciamiento ya lo veníamos ejerciendo, más no lo percibíamos.

Los ojos expresaban lo que la mascarilla ocultaba, las ventanas del corazón reflejaban sus emociones y sentimientos. Cuando empecé a aceptar en mí esos sentimientos, que usualmente como jefe te enseñan a no mostrar para no mostrar debilidad, mi acercamiento fue más estrecho a ellos, no como su supervisor, sino como una persona, con sus fortalezas y debilidades y necesidades. Así cambió mi saludo de ¿Cómo estás? Por ¿Cómo te sientes hoy?

Un breve recuento...

Debido a la pandemia de COVID-19 que se presentó a inicios del año 2020, cuya llegada a América, sobre todo a Estados Unidos, parecía lejana, se generaron una serie de problemas que impactaron el ámbito de los trabajadores de la industria en distintos niveles, pero, sobre todo, hubo un desvelamiento de una crisis de lo humano que nos puso ante la pregunta: ¿Qué nos pasó?. Creímos que de un día para otro algo nos pasó y no supimos qué, pero ¿era esta la situación real? ¿nos estaba pasando en ese momento o nos había pasado desde antes y, ante la presencia del nuevo enemigo de los Estados Unidos se estaba manifestando?

Los primeros casos que se reportaron oficialmente fueron en diciembre del 2019 en Wuhan, provincia de Hubei en el centro de China, lo veíamos como un problema a miles de kilómetros y pensamos que se contendría antes de alcanzarnos. Los primeros casos de COVID-19 en USA fueron reportados en febrero de 2020, y para mediados de marzo se reportaron casos en todo el territorio nacional. El 13 de marzo, el gobernador Abbot, declaró estado de emergencia para todos los condados del estado de Texas y, en marzo 16 se reportó la primera muerte debido al virus; al día siguiente Austin impuso restricciones a bares y restaurantes, que cerraron las puertas al público y solo les era permitido vender comida para llevar o entregar a domicilio. En marzo 19, se aplicaron más restricciones que implicaron el cierre de gimnasios y bares, los eventos sociales fueron cancelados y no eran permitidas más de 10 personas en este tipo de eventos. Se cancelaron los servicios de enfermería a casa-habitación, a menos que fuera para cuidados intensivos o críticos, escuelas de todos los niveles cerraron sus puertas temporalmente.

En este escenario, la industria manufacturera, como otras, tuvo afectaciones en diversas escalas y en muy poco tiempo. La compañía en la que laboro, manufactura productos médicos (implantes ortopédicos) y está localizada en Austin, Texas. Empezó con las medidas de prevención dictadas por las autoridades como el uso de mascarilla y distancia social, implementamos cambios de mesas de trabajo para

evitar contagios teniendo como resultado la baja de la producción hasta un 70 - 80% en apenas dos semanas; además, la producción también se vio afectada debido a que las cirugías electivas se cancelaron para dar espacio a los pacientes de COVID. Esta disminución de producción causó que tuviéramos que descansar temporalmente hasta 40-50 empleados, se redujeron horas de trabajo de 40 a 32 y hubo reducción de salarios en un 20% para todo el personal de confianza. Un nuevo golpe llegó cuando en marzo 24, se presenta la indicación obligatoria de quedarse en casa y solamente podían laborar los trabajos considerados esenciales, fue nuestro caso por ser una compañía perteneciente a la industria médica.

Esta orden generó compras de pánico, no había productos de limpieza, alcohol, gel sanitizante para manos, guantes, mascarillas, papel higiénico (aún no se explica por qué el papel higiénico). El ambiente laboral se volvió sombrío. Donde antes podían estar 15 personas en una sala de juntas, ahora sólo podían estar 5, para respetar la distancia social de 3 metros. Se sentía el miedo, la incertidumbre, la conversación era angustiada y aparecían preguntas sobre qué pasaría, cómo podíamos evitar el contagio entre los empleados o si la planta tendría que cerrar. Algunos empleados según su función, fueron enviados a trabajar en casa, las oficinas vacías hacían sentir un ambiente triste y desalentador, era necesario mantener la distancia, con la presencia de ansiedad y nerviosismo ante cualquier ruptura de la norma, lo que pronto se transformó en enojo y luego, en una especie de letargo donde la presencia del otro pasó de angustiante a irrelevante.

Afuera de la fábrica, además de la gravedad de la pandemia, se llevaban a cabo protestas a nivel nacional por las muertes de minorías en manos de las fuerzas policiacas. La muerte de un hispano, Mike Ramos en Austin, Texas, y la muerte de George Floyd en Minneapolis, desencadenó una protesta afuera del departamento de policía de Austin, que terminó en balacera y algunos manifestantes con daño cerebral debido a las balas de hule. Estas protestas generaron más contagios y aún más enojo. Mis empleados eran víctimas del enojo social, de la confusión, de la incertidumbre y de la división provocada por el presidente Trump y sus discursos

contra inmigrantes. Todo esto causando frustración e impotencia en los trabajadores de los Estados Unidos frente a la pandemia y a un futuro muy incierto.

1.2 Pertinencia- justificación.

Me gustaría comenzar con la siguiente pregunta: ¿Cómo veo la pandemia de COVID-19? Como una oportunidad para aprender a ser mejor persona, para convertirse en la mejor versión de uno mismo o en caso contrario, sacar lo peor de uno mismo, en esta dicotomía que existe en el ser humano, como dice Rosa Larios y Ana Macías (2010), “Ser persona es ser fuerza, pero también debilidad” (p.19). Tal vez es un tiempo de sumergirse en lo profundo de uno mismo y hacerse las antiguas preguntas ¿Quién soy?, ¿Qué hago aquí?

Debido al virus, tanto en los lugares de trabajo, como en mi empresa, se nos indicó mantener distanciamiento, usar mascarilla y reducir la cantidad de personas en las salas de conferencia, cafetería, áreas de recreo y sanitarios; así mismo, se implementaron las medidas lo más rápido posible con la información que se tenía al inicio de la pandemia y con los materiales que se podían conseguir, como el alcohol, toallas para desinfectar, etc. Todos los equipos o partes que eran utilizados por los trabajadores se desinfectaban antes y después de usarse, se implementaron procedimientos de toma de temperatura y estaciones con gel de alcohol por todas las áreas, para los empleados que eran categorizados como de alto riesgo y a otros, se les pidió trabajar en casa, se establecieron juntas a nivel de planta y corporación para informar a los empleados de la situación. Semanas después se presentaron los primeros contagios en mi área de trabajo, a pesar de todas estas medidas.

En un mundo globalizado e interconectado, donde la información está siempre al alcance de las manos de forma inmediata por medio de los teléfonos móviles, aun cuando esta provenga de fuentes confiables o falsas, es fácil verse envuelto en un exceso de información, y así fue, se puso de moda la infodemia, este término se

refiere a la conjunción de información y epidemia, haciendo alusión a la información excesiva sobre la pandemia, llegando a ser una situación abrumadora.

Pertenezco a la llamada generación X, y sin adentrarnos en las características de esta generación, tengo la experiencia personal de cómo pasamos de una televisión o un teléfono alámbrico en casa, o escuchar música en la radio, a televisiones en cada habitación, cocina y sala, a teléfonos móviles con auriculares, cómo pasamos de las reuniones con amigos, familiares y clases presenciales a un mundo virtual, donde vemos a más gente comunicándose por medio del teléfono móvil que hablando persona a persona. Esto ocurre en los restaurantes, con las familias, donde es posible ver que cada uno de los miembros está inmerso en su propio mundo, dentro de una pantalla negra.

En el proceso de convertirse en persona, Rogers (2000) menciona que “la persona es quien sabe qué es lo que le afecta, hacia dónde dirigirse, cuáles son sus problemas fundamentales, sus experiencias olvidadas y que mejor sería confiar en la dirección que la persona misma imprime en el proceso” (p. 22) Aquí me pregunto si esto aún aplica, ¿sabremos qué es lo que nos afecta y hacia dónde dirigirnos?

Parfraseando a Rogers, no me resulta nada beneficioso comportarme como si yo fuera algo distinto de lo que soy; mostrarme contento y satisfecho, cuando en realidad estoy infeliz y frustrado, plantearme seguro, cuando en realidad siento inseguridad. Cito a Rogers, ya que, la actual manera de mostrarse en las redes sociales es aparentando una vida llena perfección: vacaciones, alegría, felicidad, mostrando que todo va de maravilla. Es entonces cuando sospecho que, estamos transitando por un momento de huida de nosotros mismos, como si no quisiéramos ver el cómo somos o quiénes somos. Nos esforzamos por hacer creer a los demás que nuestra vida es perfecta cuando tal vez no lo sea... quizá eso solo hace que no podamos cambiar para ser mejores, pues sólo “cuando me acepto como soy, puedo modificarme” (Rogers, 2000 p.27).

Es justo ese escenario en donde es posible ver a los trabajadores de la empresa en la que presto mis servicios, un escenario que lleva años construyéndose, pero que, al caer encima la pandemia, pasó que se nos cayó “el teatrillo” a algunos, visibilizando lo que en realidad ya habíamos dejado un poco de ser: seres en relación con los demás. La pandemia obligó a escucharnos y comenzar a hacerlo nos llevó a descubrir las emociones, los deseos, las cosas que antes se ocultaban tras una pantalla, y que, por un momento, en las narrativas de desesperación se revelaron a gritos para luego volverse a ocultar tras un cubrebocas.

Pudiera ser que, más allá de espacios para la escucha de las emociones de los trabajadores de la empresa, se estuvieran generando contextos de bienestar laboral, pues por un momento me pareció que, al verse escuchados, mis trabajadores experimentaban un poco de bienestar. Algo que también habíamos silenciado por razones que en este momento me parecen casi increíbles y que van desde la corrección política, hasta el miedo. De pronto, nos quedamos ante aquello que afirma Zygmunt Bauman (2005): “la identidad se nos revela sólo como algo que hay que inventar en lugar de descubrir; como el blanco de un esfuerzo, un objetivo” (p.14)

En este punto, Carl Rogers (1964/2020) afirmó que, la tendencia actualizante está indisolublemente ligada a la idea que se tiene de uno mismo y que, como consecuencia, si la idea que tenemos de nosotros mismos es inadecuada, nuestra tendencia actualizante será por lo menos errática, incorrecta y hasta inútil. Es en este punto donde me parece que la escucha como vehículo para la circulación de emociones entre mis trabajadores, puede visibilizar quiénes somos y quiénes éramos antes de todo esto, quiénes soñábamos con ser y quiénes podemos ser aún. ¿Es la identidad lo que se veía vehiculizado por la institucionalización de la escucha atenta de la vida? Y esto a su vez podría, como sugirió el experto que entrevisté, ¿mejorar el ambiente laboral?

Mi acercamiento al experto

Como he dicho anteriormente, el diálogo con los expertos abrió para mí, no tanto la posibilidad de cambiar mi ya muy estudiado objeto problema, sino de descubrir que al final, todo me iba a llevar hacia el bienestar laboral, entendiéndolo como la consecuencia lógica en el aspecto social, del desarrollo humano integral.

Paulina Novelo (2021), académica del ITESO y especialista en Desarrollo Humano, me hizo notar que por ningún motivo debo perder de vista que en este trabajo de investigación se perfilan beneficios tanto para la empresa como para los empleados. El bienestar laboral, como uno de los grandes objetos problema del desarrollo humano, fue el centro de nuestro diálogo; justo ahí entendí, que ese bienestar, vendría por añadidura, al bienestar humano, a la sensación de sentirse bien consigo mismo, a la sensación de saberse un poco felices. Aquí, ella puso el dedo en la llaga de mi inquietud por la identidad como objeto problema de TOG, al hacer una perfecta referencia, a la necesidad del autoconocimiento y cómo este, garantiza una mejor autoestima y ambos, garantizan un mejor ambiente laboral.

¿Mi Población?

- Empleados de rangos medios en empresa médica manufacturera de productos ortopédicos en el estado de Texas, USA.

1.3 Problematización

1.3.1 ¿Qué es problematizar?

De acuerdo con Allan Abarca (2012), “el problema de investigación surge cuando una persona encuentra un importante vacío en el conocimiento, una contradicción en estudios anteriores, o una dificultad sin resolver en la realidad” (p. 37). Estamos hablando de cierta necesidad de conocer una realidad a fin de poder intervenirla con ciertas certezas y con un panorama de éxito. No se debería tratar

de intervenir un problema sin conocer todo sobre él, pues podemos correr el riesgo de romper aún más el fenómeno problematizado. Desde esta perspectiva, César Bernal (2010) afirma que, problematizar es convertir algo en objeto de reflexión para conocer y estudiar, pues “plantear un problema de investigación significa enunciar y formular el problema” (p. 88).

1.3.2 Tema-problema a trabajar

El problema seleccionado está enfocado en la frustración e impotencia que ha surgido entre los trabajadores de niveles medios de la industria manufacturera de Austin, Texas en los Estados Unidos de América, tales como: supervisores, gerentes de área y posiciones que tienen personal a su cargo, debido a la enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2.

Esta situación trajo consigo un caudal de responsabilidades extras, además de la presión por el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales, pues ahora tenían a su cargo la responsabilidad multifactorial de la minimización de los contagios dentro de los espacios de trabajo, situación que desde un principio, representó un gran problema en relación a la incertidumbre y a la lentitud con la que surgió la información para poder contener los contagios de una enfermedad de la que se sabía poco y se temía mucho. Esto, sumado a otros factores y expectativas que en cada uno de los trabajadores generaron frustración, enojo, incertidumbre e impotencia, favoreció una ansiedad que terminó impactando la relación humana y con ella, toda la vida laboral.

La problemática de la pandemia se vio reflejada de diferentes maneras en el personal, ya que, los que pudieron trabajar desde casa o de forma remota, lo hicieron inmediatamente, otros en cambio, lo manifestaron con frustración o enojo. Otros aspectos donde pudo verse el impacto de la situación, fueron la comunicación, el progreso de los proyectos y actividades, el interés de asistir a reuniones de trabajo y la participación en las mismas, como consecuencia de esto fue mermando la

identidad personal. El desmembramiento de equipos de trabajo fue sufriendo cambios, ya que, ante la problemática se estaba lidiando con los efectos en el área material y humana: reducción de personal, despidos temporales, reducción de horas de trabajo y salario, pérdidas de seres queridos; todo esto trajo consigo una revaloración personal y/o reconstrucción del yo. En los siguientes párrafos, con el propósito de tener una mejor comprensión de esta problemática, se abordan las posibles causas que pudieran generar este problema:

Problemas personales y aumento de estrés: Aun cuando los niveles medios cuentan con varios años de experiencia en la gestión de personal, todos tuvieron afectación directamente en el área económica, pues la percepción salarial fue reducida un 20%. Otra vertiente que tiene este rubro es la salud personal, incluyendo la enfermedad de seres queridos, trayendo consigo un incremento de estrés. De acuerdo con una encuesta realizada por la American Psychological Association (APA) titulada, “Stress in América” (2020), el nivel de estrés de adultos con hijos menores de 18 años, es 6.7, en comparación con adultos, que no tienen hijos, que es de 5.5. en una escala de 10 puntos, donde 1 es “poco o ningún estrés” y 10 es “mucho estrés”. Así, la educación y las necesidades básicas son factores estresantes relacionados con la pandemia para la mayoría de los padres. No deja de ser interesante, que quienes son papás (el 46% de los encuestados), se confiesan muy estresados por la pandemia, mientras que quienes no lo son (el 28% de la muestra) manejan mejor el estrés. En este punto, vale la pena reflexionar, acerca de que los trabajadores participantes en este estudio son en su mayoría padres de familia.

La educación y las necesidades básicas son factores estresantes relacionados con las interrupciones en la vida de niños y adolescentes menores de 18 años causadas por COVID-19 pueden tener un efecto profundo en el nivel de estrés de los padres estadounidenses. Más de 7 de cada 10 (71%) dicen que, acompañar a sus hijos en el proceso de aprendizaje a distancia es una fuente importante de estrés, 7 de cada 10 adultos empleados (70%) afirman que, el trabajo es una fuente significativa de estrés en sus vidas, este porcentaje es más alto que la proporción de adultos que mencionaron esto como un factor de estrés en la encuesta de 2019 (64%) (pp. 1-2).

Problemas de Identidad social y cultural: La falta de espacios de escucha en los cuales el personal pueda expresar y discutir por lo que está atravesando, dándose la posibilidad de sentir y aceptar su vulnerabilidad, redescubriendo su misma identidad personal, desenmascarando la multiplicidad del yo y máscaras utilizadas para encontrar el verdadero “yo”, se evidencia como un gran hueco en la vida personal y laboral. Estoy hablando de un espacio para fortalecerse y mejorar el entorno laboral. De acuerdo con Clark et al (2020):

Los inmigrantes, la raza de color y las personas vulnerables han sido las más afectadas durante esta pandemia, (pues) muchos inmigrantes no recibirán ningún alivio económico relacionado con COVID-19 por parte del gobierno de los Estados Unidos. Por lo tanto, existe una gran preocupación de que la pandemia de COVID-19 resulte en tasas particularmente altas de desempleo y tensión financiera dentro de las comunidades de inmigrantes (p. 3).

Lo anterior muestra datos alarmantes acerca de la tasa de desempleo de hombres y mujeres inmigrantes que aumentó cerca de 12 puntos porcentuales durante el primer trimestre de 2020. A esta problemática, se agrega que los inmigrantes indocumentados no son elegibles para recibir los beneficios del Estado, con lo que, de acuerdo con los autores, esto alcanzaría a vulnerar aún más las reservas de estas personas. Este no es el caso de mi población específica, pero de alguna manera se ve impactada por este dato, pues familiares, amigos y personas al servicio (generalmente doméstico) de estos empleados de mandos medios, sí son parte de esa población más vulnerable, lo que impacta en el estrés con el que viven y llegan a laborar.

Problemas relacionados a la falta de atención del factor humano y de sus emociones: El ambiente de trabajo, aún con los departamentos de relaciones laborales y de recursos humanos, favorece poco la interacción social, la formación para la gestión de las emociones y las relaciones sociales. De acuerdo con Isabel Lopera y Jonathan Echeverri “las capacidades para la vida común y para la ciudadanía también pueden fortalecerse en el entorno laboral, siendo las organizaciones espacios de interacción social” (2018, p. 395).

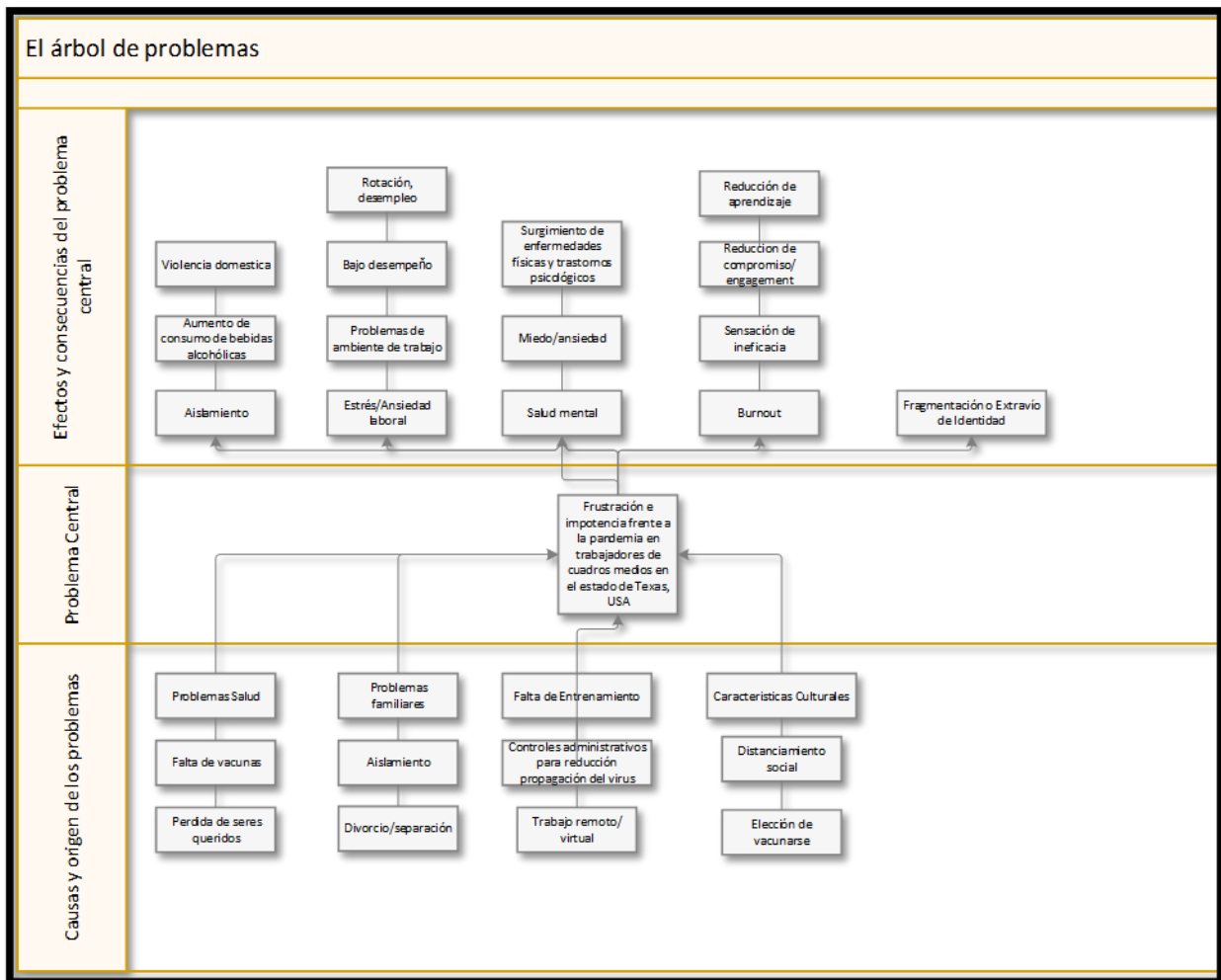
Durante este periodo de contingencia, lo más difícil para los empleados que forman parte de esta población, ha sido lidiar con las propias emociones atoradas siempre por la incertidumbre, la desconfianza, el miedo, y los pendientes personales. Llegar a la empresa a trabajar con las emociones condicionadas, suscita en la práctica discusiones, silencios (cada vez más incómodos), enojos y frustración. No hay un espacio para decir cómo se sienten y no esperan que lo haya.

Problemas en el aumento del consumo de alcohol: debido a las órdenes de quedarse en casa y a la transferencia de miles de empleos a la modalidad remota, aumentó el consumo del alcohol. De acuerdo con un estudio realizado por Grossman, Benjamin Neelon y Sonnenschein (2020), donde se encuestó a 832 personas:

Los participantes informaron haber consumido 26.8 bebidas alcohólicas en 12.2 de los últimos 30 días. Un tercio de los participantes (34.1%) informó haber bebido en exceso y el 7.0% informó haber bebido excesivamente. Los participantes que experimentaron estrés relacionado con COVID-19 (versus no) informaron consumir más bebidas y una mayor cantidad de días bebiendo. Además, el 60% informó un aumento en el consumo de alcohol, pero el 13% informó una disminución del consumo, en comparación con antes de COVID-19. Las razones del aumento del consumo de alcohol incluyeron un mayor estrés (45.7%), una mayor disponibilidad de alcohol (34.4%) y el aburrimiento (30.1%)” (Párr. 1).

Cabe mencionar que en el estado de Texas las licorerías, expendios o lugares que venden alcohol, no cerraron nunca sus puertas pues se le consideró “empleo esencial”, con ello la disponibilidad de compra de alcohol era inminente. Los participantes que informaron estar estresados por la pandemia consumieron más bebidas durante una mayor cantidad de días, lo que genera preocupaciones tanto desde una perspectiva individual como de salud pública.

1.3.3 Árbol de problemas



Elaboración personal.

1.3.4 Detección de necesidades – pre Categorías

Con el propósito de conocer más detalles acerca de las necesidades de las personas que laboran en la compañía médica, se realizó una entrevista de carácter presencial a 5 empleados, con las siguientes características: empleados de nivel medio de cualquier área, que tuvieran como mínimo un año laborando en la empresa (que hubiesen sido contratados antes y/durante 2020), sexo indistinto y que tengan bajo su cargo por lo menos a una persona.

A continuación, se presentan las características de la evidencia empírica obtenida por dichas entrevistas: esta información es referente a las emociones y necesidades que se han manifestado durante la pandemia. Con el propósito de resguardar la identidad de los entrevistados, no se mencionan sus nombres y serán identificados con la E (entrevistado), número de entrevista (1-5) y H o M para definición de sexo, por ejemplo: E1H (primer entrevistado sexo masculino). Las entrevistas se llevaron a cabo durante los meses de octubre y noviembre de 2021, en un ambiente privado que permitiera crear un espacio de confianza donde los participantes pudieran compartir sus experiencias, sin interrupciones que pudieran alterar la escucha. A partir de las entrevistas se encontraron seis pre-categorías, las cuales se mencionan a continuación:

Pre Categoría	Tema
Pre Categoría 1	De la Reflexión a la identidad: un camino descubierto.
Pre Categoría 2	Frustración, miedo, enojo, ansiedad... Las herencias de una pandemia.
Pre Categoría 3	La pandemia: un difícil despertar de una conciencia adormecida.
Pre Categoría 4	El salario de la seguridad y las certezas de vida: Un descubrimiento y una oportunidad para la empresa.
Pre Categoría 5	Hacerse a uno mismo en pandemia: de la inconciencia a la operación de una tendencia actualizante
Pre Categoría 6	Y de pronto sucede el otro: entre notarlo y coincidir en un tema.

1.3.4.1 Pre categoría 1. De la reflexión a la identidad: un camino descubierto

Problemática: la pandemia puso en evidencia una falta de reflexión y un habernos acostumbrado a ello. Esta situación nos invitó de alguna manera, a tener más tiempo con nosotros mismos, a estar más informados de eventos y a tener espacios para adentrarse y ver lo que no se quería ver, he aquí la importancia de la reflexión para acercarse a la conciencia.

Necesidad: Generar espacios que permitan la reflexión para acercarse a la conciencia.

La mayoría de los empleados entrevistados mencionaron que, de alguna manera la pandemia les proporcionó forzosamente una oportunidad para reevaluar la perspectiva de la vida, interesándose por una variedad de temas de carácter político, social o espiritual. Desde conocerse un poco mejor como resultado de reflexionar hasta acercarse incluso a la fe.

Mi manera de ver las cosas me involucré (leer, ver noticias) en la política nacional e internacional para saber/entender lo que estaba pasando a mi alrededor. Aprendí a hacerme más independiente, mi confianza en Dios más sólida (E2M, 27oct2021)

La pandemia trajo consigo un sin número de consecuencias, muchas con un impacto perjudicial; sin embargo, otros fueron con efectos de crecimiento, como lo menciona el siguiente entrevistado: “más independiente, reflexivo, más interesado en política y eventos mundiales y en los demás” (E1H, 15oct2021). Según Rogers (1964/2000):

La tarea de uno es descubrirlo; en el transcurso de ese descubrimiento uno se encuentra a sí mismo y encuentra el lugar que le corresponde. Hay que dejar que la propia experiencia le dicte a uno su significado; en el momento en que uno le dice lo que significa, entabla una lucha contra uno mismo (p.108).

Partiendo de esta afirmación de Rogers, los entrevistados se permitieron encontrar significados en su experiencia, pues como mencionaron algunos de ellos, la pandemia les dio un espacio para estar consigo mismos, llegando con esto al descubrimiento del otro y a un replanteamiento de su identidad, como lo mencionan Hall y du Gay (2003).

Las identidades se construyen a través de la diferencia, no al margen de ella. Esto implica la admisión radicalmente perturbadora de que el significado «positivo» de cualquier término —y con ello su «identidad»— sólo puede construirse a través de la relación con el Otro, la relación con lo que él no es, con lo que justamente le falta, con lo que se ha denominado su afuera constitutivo (p.19).

En este punto, la reflexión los llevó a encontrarse consigo mismos y a notar la diferencia entre ellos y el otro. La diferencia respecto del otro comenzó a doler una vez que fueron conscientes de ella, al otro lo supieron siempre ahí, incluso sabían uno que otro chisme sobre él, sin embargo, el confinamiento con sus muchos tiempos muertos trajo la reflexión acerca del otro y acerca del sí mismo. Poco a poco, algunos se dieron cuenta de que no podían sólo conversar sobre lo que había pasado en el trabajo con los compañeros, sino que comenzaba una necesidad de conversar sobre ellos mismos, con ellos mismos y con lo más profundo de su ser. El Desarrollo Humano desde el enfoque centrado en la persona, puede ayudar a recuperar esa conciencia y con ella, ese modo de encontrarse con el sí mismo antes que con los otros, para poder enriquecer el encuentro con el otro a partir del diálogo con uno mismo.

1.3.4.2 Pre categoría 2. Frustración, miedo, enojo, ansiedad... Las herencias de una pandemia.

Problemática: Durante la pandemia los empleados han experimentado una gama de emociones y niveles de intensidad variantes de las mismas, tales emociones como: la frustración, miedo, enojo y ansiedad. Estas fueron una herencia de la pandemia, pero experimentarlas, no ha significado saber qué hacer con ellas.

Necesidad: de dicha problemática, nace la necesidad de la congruencia y del manejo asertivo de emociones y empatía. Aprender a gestionar las emociones desde la auto comprensión, puede ayudar a comprender a los demás.

La evidencia de las entrevistas realizadas nos da una ventana a las emociones experimentadas durante la pandemia, es posible observar que los empleados se familiarizaron con ellas, la magnitud de estas alternaba según iba pasando el tiempo y los posibles eventos que pudiera aumentar o reducir dichas emociones. Además de la pandemia, hubo acontecimientos que magnificaron la problemática, como el

ambiente político y social que se vivió durante el año 2020. A continuación, lo expresa uno de los entrevistados:

Muchas emociones...Confusión, miedo, ansiedad, coraje – lo menciono, porque tenía, más bien dicho aún, pero en menos magnitud, hacia las personas que no se querían/quieren vacunar. También por la violencia que, por la violencia hacia otros grupos, asiáticos, ilegales, etc. Cómo es posible que como sociedad nos comportemos así, y fatiga por tanto estrés. (E3H,01nov2021).

Respecto al reconocimiento de las emociones que este participante mencionó, Rosa Larios Novela (2010) afirma, que:

Es tarea de cada ser humano ponerle nombre a sus emociones para ser dueño de ellas, nombrarlas es requisito indispensable para tener poderío sobre las emociones. Si no le ponemos nombre, somos víctimas de ellas y vivimos algo así como una tormenta emocional. Pero una vez que sabemos lo que sentimos, estamos listos para buscarle un significado (p.19).

Una emoción que se hizo presente es el estrés, pasando de ser una emoción a volverse crónico, según un estudio realizado por la APA en 2020 acerca del estrés en tiempos de COVID, afirma que, las personas con hijos menores de dieciocho años sufren mayores niveles de estrés que quienes tienen hijos mayores de esta edad, puesto que garantizar las necesidades básicas, junto al proceso educativo con los cambios suscitados por la modalidad virtual para evitar los contagios, representa para los padres un favor que aumenta los niveles de estrés. Otro factor detonante de estrés es el trabajo, que sí ya formaba parte de esto, ahora no sólo son las exigencias laborales, sino estar en constante riesgo dentro del mismo (recorte de salario, trabajo en casa, despido). Lo anterior, son aspectos a tomar en cuenta para esta investigación pues, está dirigida a trabajadores de una empresa y la mayoría de los participantes son padres.

1.3.4.3 Pre categoría 3. La pandemia: un difícil despertar de una conciencia adormecida.

Problemática: Las personas buscan de alguna manera desahogar el estrés debido a situaciones o problemas fuertes, que derivan en el consumo de alcohol.

Necesidad: Hay una necesidad de hacer conciencia del yo ideal, en referencia a la idea de uno mismo. Encontrarse con uno mismo para ser flexible ante las situaciones difíciles.

El consumo de alcohol varió en los entrevistados. Algunos mencionaron que eran consumidores sociales y que el consumo aumentó un poco. Uno de los entrevistados sí menciona un aumento en su consumo diario y en casa: “Si aumentó, sobre todo cuando me ponía a cocinar, pues era fácil abrir una botella de vino, cerveza u otra cosa y tomar, no tenía distracciones o apuro de ir a un lado. Pienso que el consumo de bebidas alcohólicas era a diario” (E1H, 15oct2021).

Según Rogers (1964/2000), cuando una persona descubre una nueva cara de ella misma “la rechaza inmediatamente. Solo cuando ese descubrimiento se lleva a cabo en un clima de aceptación, el individuo puede admitir provisionalmente, como una parte de sí mismo, los elementos hasta entonces negados” (p.157). Por otro lado, Larios Novela (2010) afirma cómo “al momento que me veo como una persona valiosa, me respeto, me cuido, me doy cuenta de que soy única, en ese instante, puedo estar conmigo con una auténtica aceptación incondicional y, puedo salir de mí para estar con el otro.” (p.27). En este sentido, se vislumbra la necesidad del despertar de la conciencia para poner en perspectiva la realidad del yo postpandemia y la persona que se quiere llegar a ser, al descubrir y aceptar esa realidad de manera empática, es posible encaminarse al yo ideal, empleando la fuerza interna que habita en cada uno y busca el crecimiento personal, es decir, la tendencia actualizante.

1.3.4.4 Pre categoría 4. El salario de la seguridad y las certezas de vida: un descubrimiento y una oportunidad para la empresa.

Problemática: Miedo a perder el trabajo.

Necesidad: seguridad laboral, salario emocional y económico.

Los empleados manifestaron que la seguridad laboral es primordial, ya que tienen compromisos y obligaciones que cumplir, como el pago de una casa. Uno de los entrevistados menciona que los problemas experimentados “más que nada fueron económicos, tuve una reducción de salario y había cosas por pagar”. (E1H, 15oct2021).

La desencarnación del trabajo augura ingravidez del capital [...] el capital puede viajar rápido y liviano, y su liviandad y motilidad se han convertido en la mayor fuente de incertidumbre de todos los demás. En esta característica descansa la dominación de hoy y en ella se basa el principal factor de división social (Bauman, 2003 p.130).

Los niveles de desempleo aumentaron en el primer trimestre de 2020, además los migrantes indocumentados no tienen acceso a los servicios de salud y beneficios que el gobierno brinda a los ciudadanos americanos (Clark et al, 2020). En el caso de los participantes de la investigación no es un tema que tenga impacto directo, sin embargo, personas de su círculo cercano se ven afectadas, lo que genera preocupación aumentando sus niveles de estrés y angustia por el bienestar de las personas a su alrededor.

1.3.4.5 Pre categoría 5. Hacerse a uno mismo en pandemia: de la inconciencia a la operación de una tendencia actualizante.

Problemática: La importancia que haya una integración de comunicación que permita la apertura de los empleados para compartir sus experiencias y mejorar así sus relaciones personales, laborales, y sociales.

Necesidad: Necesidad de conocerme, aceptarme, y reconocer mis capacidades y potencialidades.

Los entrevistados compartieron que en esta pandemia hubo necesidad de aprender, hacer alguna actividad que les hiciera pasar el tiempo y ayudarse a sí mismos, desde actividades físicas, tocar instrumentos musicales, lectura y acercarse más a su fe por medio de la oración. Tal como es posible observar:

Realicé ejercicio y/o actividades físicas (correr, levantar pesas) en la casa o al aire libre porque los gimnasios y parques los cerraron por algún tiempo. Aprendí a cocinar ya que no salía de la casa. Meditar, rezar y reflexionar.” (E1H,15oct2021).

“Hacer más ejercicio físico en la casa, salir a correr o caminar, rezar, meditar y escribir.” (E5H, 05nov2021).

Rogers (1964/2000) comenta: “Se trata de que el individuo parece más satisfecho de convertirse en un proceso que en un producto [...] acepta con más satisfacción el hecho de no ser una entidad estática, si no un proceso de transformación” (p.115).

Al respecto, Larios Novela (2010), menciona que:

El autoconocimiento me permite darme cuenta cuando me estoy exigiendo demás. La autoaceptación no es la resignación pasiva, sino una búsqueda de significados nuevos en lo que la vida me presenta hoy; aquí y ahora, en todo momento de mi vida. (p.23).

1.3.4.6 Pre categoría 6. Y de pronto sucede el otro: entre notarlo y coincidir en un tema.

Problemática: Pérdidas no superadas.

Necesidad: De aceptar pérdidas de seres queridos, mascotas y de la misma libertad, de encontrarme con el otro.

Estos tiempos de pandemia, han traído pérdidas de seres queridos, de mascotas, de tiempo para convivir. Las pérdidas que tuvieron los entrevistados fueron variadas y tuvieron un impacto significativo en su estado emocional.

Falleció una tía en el 2020, pero no debido a la pandemia, pero fue difícil porque no pude ir por miedo a contagiarme y sobre todo contagiar a alguien más. Algo que me pegó muy fuerte fue la pérdida de mi perro, una pérdida muy significativa (EH3, 01nov2021).

Sin embargo, la pandemia también trajo otros aspectos como acercarse al otro para compartir y escucharlo: “Siento que nos dio algo en común de que hablar o establecer una conversación” (EH3, 01nov2021) ¿Será acaso que ya habíamos perdido esa oportunidad de acercarnos al otro? O no, pues Buber menciona que: “toda vida verdadera es encuentro” (1982, p.11). Este encuentro, es una oportunidad para conocernos y construirnos unos a otros, valuados en las diferencias de cada uno y como mencionan Hall y du Gay (2003), las identidades se construyen en las diferencias y no de manera independiente de ellas, pues esto sucede en relación con el otro.

2. Marco Teórico Referencial – Fundamentación Teórica

En el avance de la investigación de los efectos que trajo consigo la pandemia generada por el virus del SARS-COV2 (Covid-19) especialmente en el contexto laboral, se presenta este marco teórico abriendo la exploración y estudio de los siguientes constructos: a) De la reflexión a la identidad: un cambio descubierto para hacerse a uno mismo en pandemia; b) Las herencias de una pandemia: miedo enojo, ansiedad y el despertar de una conciencia adormecida hacia la operación de la tendencia actualizante; c) Y de pronto sucede el otro: entre notarlo y coincidir. Es importante señalar que estos tres constructos surgieron de la síntesis reflexionada acerca de las seis precategorias que se presentaron en el apartado de la problematización.

2.1 De la reflexión a la identidad: un cambio descubierto para hacerse a uno mismo en Pandemia.

Hablar de identidad, es hablar de la relación que se tiene con uno mismo, con los demás, con el ambiente social, cultural, económico y también de la influencia de personajes importantes que contribuyen a la construcción de la idea de la identidad. Este primer constructo integra diversas disciplinas, como la psicología, la antropología, la psiquiatría, el propio desarrollo humano y las ramas afines para describir e interpretar la complejidad del concepto de la identidad y de las identidades sociales.

Es importante definir lo que es la identidad, no se trata de un concepto simple, sino más bien de un axioma o un estudio de esta. Para Alain de Benoist (2015), la identidad es algo que se da por hecho; es algo natural y que es una cuestión típicamente de lo moderno, donde la persona se hace la pregunta ¿quién soy yo?, para el mismo autor, esto no sucede en las sociedades tradicionales, ya que no se cuestionan su identidad, sino que se asume como algo evidente. Por otro lado, para el sociólogo y filósofo polaco Zygmunt Bauman (2005), la identidad es la necesidad

del ser humano de buscar sus raíces, de identificarse con un vínculo familiar, de sintonizar con lazos de amistad con el otro, de no sentirse como un bien material o un producto.

La identidad no está grabada o tatuada, es fluida y cambiante, se trata de aquello que, según Gilberto Giménez (2009), responde al actuar de los individuos como seres pensantes y sociales, de modo que les ayuda a dar un sentido a la vida, generando formas de vida únicas, producción de saberes, de emociones, de rituales, de cosmovisiones y aspiraciones. La crisis generada por la pandemia y sus efectos, trajo consigo un cambio en las identidades individuales, sociales, y culturales del ser humano, no porque se tratara de algo tan nuevo, sino por el impacto mundial de un enemigo que no se podía combatir con armas, un enemigo de proporciones minúsculas que obligó a todos en el mundo a estar encerrados en casa, a esconder el rostro con el uso de la mascarilla, al aislamiento unos de otros, a una nueva búsqueda de identidad, ya que como menciona Bauman:

La búsqueda de identidad es la lucha constante por detener el flujo, por solidificar lo fluido, por dar forma a lo informe. Nos debatimos tratando de negar o al menos de encubrir la pavorosa fluidez que reina debajo del envoltorio de la forma; tratamos de apartar los ojos de visiones que esos ojos no pueden penetrar ni absorber (2003, p. 83).

En el escenario donde se suscitó esta búsqueda de identidad, las personas se vieron obligados a vivir en aislamiento por la nueva normalidad donde la casa era el único lugar seguro, tanto que, la escuela, el trabajo, y la vida social se trasladaron al interior de los hogares. El virus no discriminó, lo contrajeron líderes de naciones, organizaciones, ricos y pobres, esta situación alcanzó a toda persona, a todo rincón del mundo, nadie se vio intacto, el nuevo habitante de la casa común, se convirtió en enemigo de todos los que en ella habitaban, sin embargo, aunque pasó por todos los hogares la huella que dejó en cada uno fue distinta, como expresa Judith Butler (2020):

La desigualdad social y económica asegurará que el virus discrimine. El virus por sí solo no discrimina, pero los humanos seguramente lo hacemos, modelados como estamos por los poderes entrelazados del nacionalismo, el racismo, la xenofobia y el capitalismo. Es probable que en el próximo año seamos testigos de un escenario doloroso en el que algunas criaturas humanas afirmarán su derecho a vivir a expensas de otros, volviendo a inscribir la distinción espuria entre vidas dolorosas e ingratas, es decir, aquellos quienes a toda costa serán protegidos de la muerte y esas vidas que se considera que no vale la pena que sean protegidas de la enfermedad y la muerte. (p. 62)

Las desigualdades sociales y económicas son aún más contrastantes en las grandes ciudades (Zepeda y Olvera, 2021), estas fueron visibilizadas por la experiencia de la pandemia, ya que los sectores más vulnerables son los que se vieron más afectados por consecuencias como: la pérdida de la vida, el cierre de fuentes de trabajo, el recorte de salarios y de beneficios.

Las grandes ciudades modernas son producto de la modernidad y ésta fractura el marco protector de la pequeña comunidad existente con sus tradiciones, ocasionando la pérdida de la identidad. El individuo se desconoce, pierde el sentido de control que pensaba tener sobre la vida, éste se va diluyendo, y con él, el ambiente de comunidad que antes experimentaba. Para Anthony Giddens (1995), el individuo se siente despojado de los apoyos psicológicos y sentimientos de seguridad que le proporcionaba ese ambiente de comunidad, y que ahora, ese mismo ambiente se ve sustituido por grandes organizaciones impersonales. La identidad del yo se verá alterada por el cambio de un ambiente personal a uno impersonal: el tránsito desde lo que se conoce, con lo que está familiarizado, hacia algo que es nuevo y diferente, como lo fue la pandemia. Para Stewart Hall y Paul du Gay (2003), las identidades se construyen a través de la diferencia, no al margen de misma, y solo se construyen con la relación con el otro.

Es cierto, que a través de la historia se habían presentado otras pandemias, la última pandemia que declaró la OMS (Organización Mundial de la Salud) fue la gripe AH1N1 (llamada gripe porcina), en junio de 2009 y para el 10 de agosto de 2010 se anunció el fin de esta pandemia, con una cifra oficial de alrededor de 18,500

muerter, de acuerdo con el anuncio publicado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2010).

La pandemia por el virus del Covid-19 es la que ha tenido un impacto más globalizado en la sociedad actual. El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud, por sus siglas en inglés (WHO, 2020), categoriza para esa fecha, al coronavirus como una pandemia de consecuencias importantes, ya que, según el Johns Hopkins University (s.f.) había una cifra de muertes a nivel mundial de alrededor de seis millones ciento cincuenta y dos mil ciento ochenta y dos personas. A esta crisis mundial, se unen otros eventos de carácter político y social, como las elecciones para presidente en Estados Unidos (USA), y las protestas sociales, como Black Life Matters (amnesty international, s.f.), que trajeron consigo un impacto en las identidades de las personas y en otros rubros de tipo político, cultural, etc., ya que las reglas exteriores y normas fueron alteradas. Para Francis Fukuyama “la identidad crece, en primer lugar, a partir de una distinción entre el verdadero yo interno y el mundo exterior de reglas y normas sociales que no reconoce adecuadamente el valor o la dignidad de ese yo interno” (2019, p.20).

Para Stewart Hall (2010/2013), es en la historia donde cambia el concepto de sí mismo y la identidad se construye en la relación con el otro. Y si hay otro, es posible saber quién es el sí mismo; además, se necesita del otro para saber quién es el yo, pues “la identidad es una narrativa del sí mismo, es la historia que nos contamos de nosotros mismos para saber quiénes somos” (Hall, 2010/2013, p. 353).

Acerca de esa historia que la persona se cuenta a sí misma para saber quién es, Carl Rogers (1964/2020), reflexiona y la llama “el sereno placer de ser uno mismo” donde encuentra la libertad de ser lo que es y a donde se aproxima con cautela, pues esa libertad de elegir, no la exime de la responsabilidad que tiene con el trabajo de descubrir su identidad y reconocer que es un proceso, en constante cambio, no algo estático.

El deseo de ser un proceso - quisiera señalar una última característica de esas personas que luchan por descubrirse y llegar a ser ellas mismas. Se trata de que el individuo parece más satisfecho de convertirse en un proceso que en un producto [...]. La captación de uno mismo como flujo de llegar a ser y no como un producto acabado. Ello significa que una persona es un proceso de transformación, no una entidad fija y estática; un río que fluye, no un bloque de materia sólida, una constelación de potencialidades en permanente cambio, no un conjunto definido de rasgos o características. (p. 109)

Carl Rogers y Zygmunt Bauman, coinciden en que es en esa apertura donde el individuo se va descubriendo, pero afirman también, que ello no ocurre con facilidad y al inicio, esa faceta es rechazada. Para Zygmunt Bauman “el anhelo de identidad procede del deseo de seguridad que, en sí mismo, es un sentimiento ambiguo” (2005, p.23). No basta con estar abierto y dispuesto para iniciar el proceso de redescubrirse, sino que también se deben dar las condiciones adecuadas para que suceda. Al respecto, Carl Rogers (1964/200) dice:

Comienza a abrirse a la experiencia <<ser la persona que uno realmente es>> implica también otras características. Una de ellas, que quizá haya sido señalada de manera implícita, es que el individuo comienza a vivir en una relación franca, amistosa e íntima con su propia experiencia. Esto no ocurre con facilidad. A menudo, en cuanto el cliente descubre una nueva faceta de sí mismo, la rechaza inmediatamente. Sólo cuando ese descubrimiento se lleva a cabo en un clima de aceptación, el individuo puede admitir provisionalmente, como una parte de sí mismo, los elementos hasta entonces negados. (p.157).

La apertura para esa experiencia, según Rogers (1964/2000), se da en un ambiente de aceptación para el individuo, en el cual se puedan expresar los elementos que habían estado reprimidos y la persona comienza a vivir una relación franca, amistosa e íntima con su propia experiencia. En el proceso de ir descubriendo el “sí mismo”, la persona se va encontrando a sí misma, va encontrando su identidad, que no es inamovible, sino que es un proceso que también es alterado en las crisis. Este deseo de seguridad, de estar en armonía, es distorsionado por los continuos cambios y alteridades de la modernidad. Al respecto Zygmunt Bauman afirma que, la postmodernidad trae consigo una búsqueda de identidad, y es constante:

La búsqueda de identidad es la lucha constante por detener el flujo, por solidificar lo fluido, por dar forma a lo informe. Nos debatimos tratando de negar o al menos de

encubrir la pavorosa fluidez que reina debajo del envoltorio de la forma; tratamos de apartar los ojos de visiones que esos ojos no pueden penetrar ni absorber (2003, p.98).

Es en esta búsqueda donde el sujeto transita por su historia, por lo que fue, lo que es y por lo que quiera llegar a ser (Ceja, 2014). La pandemia colocó a las personas frente a una realidad que no habían vivido de forma global, que los obligó a esa búsqueda de reidentificarse, con ellos mismos y con el otro, en lo que Zygmunt Bauman (2007) llama modernidad líquida y en la cual la lucha contra los temores será una tarea de toda la vida.

Esta vida nuestra no está bajo ningún concepto libre de peligros y amenazas. La de toda una vida es, hoy por hoy, una batalla prolongada e imposible de ganar contra el efecto potencialmente incapacitante de los temores y contra los peligros genuinos o putativos que nos hacen tener miedo. La forma idónea de verla es como una búsqueda continua. (y una probatura perpetua) de estrategias y recursos que nos permitan ahuyentar, aunque sea temporalmente, la inminencia de los peligros; o, mejor aún, que nos faciliten desplazar a un rincón de nuestra conciencia la preocupación que despiertan en nosotros para que en él se vaya ésta apagando o permanezca olvidada el resto del tiempo. (Bauman, 2007, p. 18).

En un mundo globalizando e interconectado, gracias a los avances tecnológicos, es necesario mirar en todas direcciones e iniciar la búsqueda de la propia identidad, una elección y responsabilidad de carácter individual. En palabras de Anthony Giddens:

La confianza personal ha de ser establecida a través de un proceso de auto-indagación: el descubrimiento de uno mismo se convierte en un proyecto directamente relacionado con la reflexividad de la modernidad. Las interpretaciones sobre la búsqueda de la propia identidad tienden a dividirse en forma parecida a las opiniones sobre la decadencia de la comunidad, con las que frecuentemente van lijadas (1993, p.118).

En la actual modernidad con crisis de diferente tipo, magnitud e impacto, debido a la globalización, la seguridad de la identidad se va desvaneciendo, pues la mayoría de los seres humanos depositan la confianza en la continuidad de la autoidentidad y en la permanencia de los entornos culturales y sociales (Giddens, 1993). Al depositar la confianza de la autoidentidad en el ambiente cultural de procedencia,

hacer un éxodo por cuenta propia o verse forzado a cambiar como sucedió con la pandemia, reporta una problemática de cambio a corto y largo plazo. En este proceso de cambio es necesario precisar la representatividad y la amplitud del estado inicial, y la longitud de tiempo, ver qué es lo que cambia, si cambia la configuración de lo cultural del grupo y saber si el cambio es a corto, mediano o largo plazo (Giménez, 2007).

Las narrativas fueron cambiando con el tiempo, se escuchaba por diferentes medios y redes sociales como las noticias iban progresando e intensificando la criticidad de la mortalidad y propagación del virus, creando nuevas historias. Las identidades se hicieron fluidas, todo aquello que daba seguridad ya no servía para lo mismo. Zygmunt Bauman (2005), habla del mundo líquido, de las identidades fluidas. No es distinto a lo que afirma Gilberto Giménez:

Siempre se ha dicho que, como cualquier hecho social contextualizado en el tiempo y en el espacio, las identidades también cambian adaptándose al entorno y recomponiéndose incesantemente. Todo el problema radica en cómo se define o se concibe ese cambio (2007, p. 88).

Richard Jenkins, así como fue citado por Giménez (2007), expresa que “las identidades siguen firmemente fincadas en la experiencia social y en la pertenencia a diferentes grupos, y no constituyen algo que se pueda cambiar a voluntad” (p. 89). En estos tiempos de modernidad globalizada o modernidad líquida como la llama Zygmunt Bauman (2003), hay una asociación de posibilidades indefinidas e infinitas, lo cual la torna vacilante y frágil. En esta modernidad que se torna débil, existe una cultura de riesgo, según Anthony Giddens:

El concepto de riesgo es más bien fundamental para la manera como organizan el mundo social tanto los actores profanos como los especialistas técnicos. Bajo las condiciones de la modernidad, el futuro es traído continuamente al presente mediante la organización refleja de las circunstancias que rodean al conocimiento. Se trata de un proceso parecido al de configurar y colonizar un territorio (1995, p.9)

Las diferencias entre ricos y pobres, los que tienen y los que no, fueron más evidentes con la llegada de la modernidad, que dio lugar a una inequidad

económica, donde los ricos se hicieron más ricos y los pobres más pobres; así mismo, en la era del COVID, los países del primer mundo con más poder económico y tecnológico fueron los que tuvieron primero el acceso a las vacunas contra el virus. Esta desigualdad fue aún más visibilizada con la pandemia, donde las clases marginadas más afectadas por esta crisis fueron: mujeres jóvenes, migrantes, con bajos estudios y pertenecientes a un colectivo racial. Así como se afirma en Oxfam Intermón:

En todo el mundo, la pandemia está afectando más a las personas en mayor situación de pobreza, especialmente a las mujeres y los grupos étnicos y racializados en situación de exclusión. Es más probable que estas personas trabajen en sectores que han sufrido una pérdida masiva de empleos a causa de la pandemia (como la venta al por menor y el turismo) (s.f., p.1)

Es decir, que estas personas tienen menos posibilidad a tener acceso a servicios médicos y medicinas, vivir en condiciones menos salubres y trabajar en sectores con menos tipo de protección para evitar el contagio, exponiéndolos a un riesgo mayor de infectarse y morir a causa del virus.

Lo antes mencionado, se relaciona con lo que afirma Anthony Giddens cuando dice que: “Los pobres quedarán más o menos excluidos de la posibilidad de realizar elecciones de estilo de vida” (1995, p. 10). En esta disparidad de ricos y pobres, con un impacto mayor a las clases marginadas, pudiéramos no cumplir con lo que dijera Diógenes (s.f.) “soy un ciudadano del mundo”: una idea de ciudadanía mundial, en la que todos comparten la misma casa, llamada “tierra”. Como señala Martha C. Nussbaum “El afirmar que la lealtad fundamental del individuo es la que debe a toda la humanidad hace que todas las personas pasen a ser de nuestra incumbencia, sin excluir por ello a nadie” (1999, p.90) Se trata pues, de una ciudadanía mundial participativa en la que se respeten y abracen las diferencias culturales, tradiciones y religiones, sin descuidar o desconocer la identidad individual, pues “todos tenemos una secuencia de identidades, pero, por encima de todas, está «la identidad mayor, la de la humanidad como conjunto»” (Nussbaum, 1999, p.89).

En la apertura que el ser humano tenga para reidentificarse consigo mismo y con los demás surgirá la transformación del individuo, y de las comunidades, aceptando y afrontando el miedo al reencuentro con el prójimo, y que en palabras de Carl Rogers (1964/2000) se expresa así:

La expresión de este miedo forma parte del proceso de su transformación en lo que realmente es. En lugar de ser sólo una máscara, se está acercando a la posibilidad de ser él mismo, es decir, una persona atemorizada que se oculta tras una fachada, porque se considera demasiado espantosa como para mostrarse tal cual es. (p.153).

2.2 Las herencias de una pandemia: miedo, enojo, ansiedad y el despertar de una conciencia adormecida hacia la tendencia actualizante.

Los estragos causados por el virus en los individuos, familias y comunidades se mantuvieron durante toda la pandemia; es decir, la etapa más crítica en la cual las autoridades sanitarias de todos los niveles implementaron medidas, como quedarse en casa, la cancelación de eventos populares, el distanciamiento social, el uso de cubrebocas y el cierre de centros de atracción turística, de trabajo y escolares, con el propósito de reducir el número de contagios y muertes, trajeron efectos secundarios. De acuerdo con un estudio publicado por la National Library of Medicine (2020), hubo un aumento del 54% en la venta de alcohol a nivel nacional para la semana que terminó el 21 de marzo de 2020, en comparación con el año anterior; además, las ventas en línea de productos aumentaron un 262% desde el 2019. Este estudio proporciona datos que evidencian los cambios en el consumo de alcohol y las consecuencias asociadas durante la pandemia por el virus de COVID-19. El 14 de abril de 2020, la Organización Mundial de la Salud (WHO, por sus siglas en inglés) publica¹:

¹ Alcohol is known to be harmful to health in general, and is well understood to increase the risk of injury and violence, including intimate partner violence, and can cause alcohol poisoning. At times of lockdown during the COVID-19 pandemic, alcohol consumption can exacerbate health vulnerability, risk-taking behaviors, mental health issues and violence. WHO/Europe reminds people that drinking alcohol does not protect them from COVID-19, and encourages governments to enforce measures which limit alcohol consumption.

<https://www.euro.who.int/en/health-topics/disease-prevention/alcohol-use/news/news/2020/04/alcohol-does-not-protect-against-covid-19-access-should-be-restricted-during-lockdown>

(Consultado el 22 de abril 2022)

Se sabe que el alcohol es nocivo para la salud en general, y se sabe que aumenta el riesgo de lesiones y violencia, incluida la violencia de la pareja íntima, y puede causar intoxicación por alcohol. En momentos de confinamiento durante la pandemia de COVID-19, el consumo de alcohol puede exacerbar la vulnerabilidad de la salud, los comportamientos de riesgo, los problemas de salud mental y la violencia. La OMS/Europa recuerda a las personas que beber alcohol no las protege de la COVID-19 y alienta a los gobiernos a aplicar medidas que limiten el consumo de alcohol. (párr. 1)

De acuerdo con lo anterior y otros estudios, se pudiera decir que el consumo excesivo de alcohol puede provocar o empeorar problemas de salud mental como la ansiedad o la depresión y crear otros efectos, por ejemplo, de tipo legal como arrestos por conducir bajo los efectos del alcohol. De acuerdo, a la American Psychological Association (2010):

De hecho, 100.000 personas en los Estados Unidos mueren por causas relacionadas con el alcohol cada año. Los efectos a corto plazo incluyen pérdida de memoria, resaca y amnesia alcohólica. Los problemas a largo plazo asociados con el consumo excesivo de alcohol incluyen trastornos estomacales, problemas cardíacos, cáncer, daños cerebrales, pérdida de memoria grave y cirrosis hepática. Los bebedores empedernidos también aumentan de forma notoria sus posibilidades de morir debido a accidentes automovilísticos, homicidios y suicidios (párr. 4).

Ante las medidas preventivas, como la distancia social, uso de guantes, mascarillas, productos de limpieza, etcétera, tomando en cuenta las reacciones ante tales medidas, es posible decir que la emoción superó la razón, generando compras de pánico, debido tal vez al miedo. Esta reacción concuerda con Lesli Greenberg y Sandra Paivio cuando afirman que “las emociones responden rápidamente ante aquellas cosas que tienen que ver realmente con la supervivencia” (2000, p. 33). El miedo funcionó como alarma y advirtió ante el peligro de contagiarse, enfermarse y tal vez como muchos, morir.

La Cruz Roja Americana (2020), publicó indicaciones que se convirtieron en una historia de horror para muchas personas:

Si debe ir a lugares públicos para cosas esenciales, practique el distanciamiento social, es decir, mantener un espacio físico a su alrededor, de la siguiente forma:

mantenga al menos 6 pies de distancia de las demás personas. Evite reuniones en grupos, incluso en casas de amigos, parques, restaurantes, tiendas u otros lugares. Esto se aplica a las personas de todas las edades; los niños tampoco deben tener reuniones para jugar en persona. No esté en lugares con multitudes (p.1)

Esto significó que las relaciones frente a frente con amigos, familiares y seres queridos no fueran posibles. Fue necesario crear relaciones por medios virtuales, aplicaciones para mensajes de texto, redes sociales, y videoconferencias. La pandemia puso a prueba los lazos afectivos, trajo consigo una nueva manera de mantener los vínculos y también magnificó las disparidades existentes de las personas de bajos recursos, que carecen de los medios para afrontar tal crisis.

Sin el propósito de hacer una diferenciación entre las clases sociales, enfocándonos hacia las emociones y sentimientos placenteros o no, que experimentamos durante la pandemia, sin darle una connotación de bueno, positivo, malo o negativo, este constructo parte de la pregunta: ¿Qué son las emociones? ¿Cuál es su función?, la American Psychological Association (APA., s.f.) define la emoción² como:

Un patrón de reacción complejo, que involucra elementos experienciales, conductuales y fisiológicos, mediante el cual un individuo intenta lidiar con un asunto o evento personalmente significativo. La cualidad específica de la emoción (por ejemplo, miedo, vergüenza) está determinada por el significado específico del evento. Por ejemplo, si el significado implica amenaza, es probable que se genere miedo; si el significado implica la desaprobación de otro, es probable que se genere vergüenza. La emoción normalmente implica sentimiento, pero se diferencia del sentimiento en que tiene un compromiso abierto o implícito con el mundo. (p.1)

En su obra de “el rostro de las emociones” Paul Ekman, menciona que las emociones pueden determinar la calidad de la existencia, aparecen en todas las relaciones y áreas de la vida, las emociones pueden desencadenarse con gran

² Emotion, n. a complex reaction pattern, involving experiential, behavioral, and physiological elements, by which an individual attempts to deal with a personally significant matter or event. The specific quality of the emotion (e.g., fear, shame) is determined by the specific significance of the event. For example, if the significance involves threat, fear is likely to be generated; if the significance involves disapproval from another, shame is likely to be generated. Emotion typically involves feeling but differs from feeling in having an overt or implicit engagement with the world. <https://dictionary.apa.org/emotion>. (Consultado el 22 de abril 2022)

velocidad, ocasionando una reacción inmediata, dándose como resultado el ponerse a salvo en una situación de peligro o incluso destrozarse la vida, si se reacciona de forma exagerada, pues “pueden salvarnos la vida, pero también pueden hacernos mucho daño. Pueden llevarnos a actuar de una forma que nos parece realista y apropiada, pero también pueden conducirnos a actuaciones de las que luego nos arrepentiremos de todo corazón” (Ekman, 2017, p. 7).

Las emociones son parte de la naturaleza humana, se trata de algo que la persona siente y le prepara para manejar o reaccionar ante situaciones importantes, sin pensar a detalle en lo que hay que hacer (Ekman, 2017). Ante esto, es posible inferir que la generación de emociones ante la pandemia era inminente, especialmente al inicio de esta, ya que no se sabía mucho de cómo se contraía y mucho menos como remediar su impacto.

Las emociones pueden impedirnos el acceso a una información que, si no estuviéramos inmersos en la emoción, tendríamos al alcance de la mano. Cuando somos presa de una emoción inadecuada, interpretamos lo que sucede de forma que encaje en lo que sentimos y hacemos caso omiso de lo que sí sabemos, pero no encaja. (p. 49)

Partiendo del siguiente punto práctico, la emoción es algo que se siente, este sentir se verá expresado en una acción en el cuerpo, sobre todo facial, según Ekman (2017), las expresiones faciales no están determinadas por la cultura, sino que son universales.

La emoción es un proceso, un tipo particular de valoración automática influida por nuestro pasado evolutivo y personal, en el que sentimos que está ocurriendo algo importante para nuestro bienestar, con lo que un conjunto de cambios fisiológicos y comportamientos emocionales comienza a encargarse de la situación. (p.24).

A partir de sus observaciones, mientras llevaba a cabo sus estudios en Papúa Nueva Guinea, Ekman (2017), establece que “en los momentos de angustia hay una queja, en la tristeza hay más resignación y desesperanza” (p.95). Así mismo, afirma que la tristeza es una de las emociones de larga duración, con esto, es importante reconocer que la pandemia influyó a prolongar la tristeza. Ekman define

como comportamiento emocional constructivo el poder “aprender a escoger lo que sentimos y la forma de expresar nuestras emociones para poder manifestarlas constructivamente” (2017, p.65)

La pandemia fue un detonante para estar a la defensiva ante el virus y ante los demás, con el uso de mascarilla, el distanciamiento social, el dejar de ver el rostro del otro, ocultar las expresiones detrás de la mascarilla. Estaba de por medio la salud y tal vez la vida. Ante esto “es difícil no comportarse emocionalmente cuando es mucho lo que está en juego, que es cuando es probable que sintamos emociones intensas” (Ekman, 2017, p.64). Miriam Muñoz Polit (2019) llama a las emociones intensas como emociones primarias o innatas: miedo, afecto, tristeza, enojo y alegría, las cuales tienen la función de satisfacer una necesidad supervivencia.

Para Leslie Greenberg (2014), “las emociones son procesos organizadores a los que es necesario prestar atención” (p.38). De pronto la pandemia impactó con indicaciones, noticias, confusiones. Lo que un día era un sí, al otro día era un tal vez y al tercer día era un no, de ese modo, la certidumbre se diluía en una marejada de noticias que movió todas las emociones. Otros efectos no se hicieron esperar, se perdieron empleos, salarios, vidas de personas amadas, todo ello trajo consigo una alerta sin sosiego, sin organización, sin certezas. Identificando las emociones siempre con angustia, con miedo, con enojo, con confusión. El mundo se desorganizó y con él, las emociones, pues la prioridad era sobrevivir. Miriam Muñoz Polit afirma que:

El proceso emocional orgánico tiene una función esencial tanto para el crecimiento personal como para la supervivencia del ser humano, ya que tiene como finalidad el revelar la necesidad por la que emergen, para guiarnos hacia lo que nos hace falta. (2019, p. 13)

Muchos sufrieron la pérdida de seres queridos que entraban al hospital para ser atendidos y ya nunca los volvieron a ver. Algunos se pudieron despedir por medio de video llamadas, otros no, esperando apenas que les fuera entregado un féretro marcado por razones de seguridad. Organizaciones sin fines de lucro, como la

Compassion & Choices mencionaron la problemática del aislamiento: “por desgracia, muchos pacientes que contraen el coronavirus mueren en un hospital, aislados de sus seres queridos” (s.f., par. 1).

Con los eventos mencionados, el ser humano sintió que no había armonía, la humanidad comenzó a referirse a una nueva normalidad donde las noticias del día a día dijeron una y otra vez que no había mejoría. Con la añoranza por un pasado “mejor” y un presente vivido con miedo, el futuro solo podía percibirse como incierto, alimentando con ello la desesperanza, la tristeza, la angustia y la incertidumbre. Greenberg, lo expresa palabra por palabra: “Las emociones se basan en el presente, pero están influenciadas por el pasado y ejercen influencia sobre el futuro” (2014, p. 40).

Lo anterior muestra que la necesidad más fuerte para el ser humano durante este tiempo de pandemia no fue la salud, sino tener armonía en su vida, que le permitiera una toma de decisiones menos errática sin estar contaminada por el miedo. Para Rosa Larios (2010), lograr la armonía es un componente para el crecimiento individual, pues:

Los seres humanos somos seres sociales y trascendentes y, en la medida en que logramos la armonía y la integración en nuestra vida, vamos creciendo. Crecer es ser la persona que soy e irlo siendo cada vez, de la manera más completa, de una manera total (p. 21).

La pandemia generó preguntas legítimas, pues no es fácil convivir como personas ante situaciones tan hostiles y adversas que parecieran sin terminación, que los sentimientos generados por el incesante pensamiento en tales problemas no tuvieran fin. Para Isabelle Filliozat “Los sentimientos son elaboraciones llamadas secundarias porque se las somete a un proceso de mentalización” (2010, p. 32).

A lo largo de la historia el ser humano se ha adaptado y ha aprendido que posee herramientas genéticas y cognitivas que le han ayudado a sobrevivir en situaciones difíciles. No es casualidad, que la inteligencia se defina como la capacidad de

adaptación al medio, esto requiere una articulación completa de todas aquellas cosas de las que un ser humano ha sido provisto; sin embargo, a pesar de las capacidades humanas, existen eventos que están fuera del control de las personas; aún en esas situaciones los seres humanos han sido capaces de buscar las mejores posibilidades, si no se pierde la calma y no se da oportunidad de que el pensamiento constante acerca de la fatalidad, recree los sentimientos negativos.

La persona atraviesa distintas etapas a lo largo de la vida, en ellas vive, goza, sufre, aprende. Ante las situaciones difíciles, no basta sobrevivir, sino vivir mejor, darse cuenta de que como persona ha sido dotada de herramientas que le permiten transitar situaciones difíciles, aun cuando sea deseable no pasar situaciones que provoquen sufrimiento. Parafraseando a Rosa Larios (2010), las piedras en el camino ahí estarán, se trata entonces de ponerse las sandalias para caminar sobre ellas. El virus no desapareció, continua y ponerse las sandalias, es en lenguaje en primera persona: cuidarse a sí mismo, para poder cuidar al otro, a la comunidad, a la humanidad que junta habita la casa común.

Para Miriam Muñoz (2012), los sentimientos son elaboraciones y representaciones cognitivas de las experiencias, pues “sentimos al relacionarnos con el entorno” (p. 11). Imaginar que una persona no tenga sentimientos negativos en medio de la pandemia, es difícil, sobre todo, imaginar que sus pensamientos en medio de la pandemia, serían positivos; sin embargo, la capacidad para reflexionar, analizar el fenómeno, valorar posibilidades y encontrar una ruta, sí puede generar sentimientos de fortaleza, no de falsa positividad o de falsa alegría. Se trata de abrirse y reconocer la propia historia para encontrar ahí los recursos necesarios para gestionar la nueva información y encontrar el modo de adaptarnos al medio; es decir: de ser inteligentes, congruentes.

Es oportuno decir que, si las personas se enfrentan a un fenómeno adverso como la pandemia, con heridas no sanadas y necesidades no resueltas, el problema será

aún mayor. De acuerdo con Zohn y Moreno (2008), las heridas no sanadas y las necesidades no resueltas:

Pueden ser estorbos para ayudar a otros, en tanto cabe la posibilidad de “utilizarlos” para resolver eso nuestro que nos falta sanar y resolver. Al mismo tiempo, reconocemos que experiencias de situaciones difíciles superadas, pueden ser un recurso importante en nuestra labor de ayudar a otros a que resuelvan y salgan adelante de sus propias situaciones dolorosas y problemáticas (p. 6).

En este punto, conviene reflexionar acerca de la importancia de entender la relación entre el yo-racional y el yo-emocional, para así, sanar la disonancia existente, este es un conflicto que cada uno necesita resolver, pues en palabras de Leslie S. Greenberg:

Resulta importante mejorar la relación con nosotros mismos, desarrollando una armonía interna entre las dos corrientes de conciencia, que conduce a una armonía con nosotros mismos y con los demás. La rueda continúa girando. Nos tratamos de la forma en que hemos sido tratados, tratamos a otras personas de la manera. La empatía con los sentimientos de los demás facilita también la auto-empatía (2014, p.25).

Cada ser humano es un todo, no se trata sólo de cuerpo, mente, espíritu o relaciones por separado, sino de la unidad formada por todo ello, la sumatoria es más grande que cualquiera de sus partes por si solas, por tanto, sanar la relación entre cerebro y corazón genera equilibrio, esto se traduce en un bienestar individual y colectivo. Al ser más empático consigo mismo, se es más empático con el otro, la identidad sufre una transformación. La sanación de la relación cerebro – corazón que menciona Leslie S. Greenberg (2014), tiene lugar en la terapia centrada en la persona de Carl Rogers (1964/2020), “ya que el individuo adquiere un gusto positivo, una apreciación genuina de sí mismo” (P.89)

Si una persona vive una relación donde se la acepta plenamente, y si en esta aceptación no hay juicio, sino sólo compasión y simpatía, el individuo podrá entablar una lucha consigo mismo, desarrollar el coraje suficiente como para abandonar sus defensas y enfrentarse con su verdadero sí mismo. (p.284)

Ante las herencias que ha dejado la pandemia como el miedo, el enojo y la ansiedad, ante los temores generados por la crisis, es necesario preguntarse: ¿qué hacer para sanar a las personas?

Esta vida nuestra no está bajo ningún concepto libre de peligros y amenazas. La de toda una vida es, hoy por hoy, una batalla prolongada e imposible de ganar contra el efecto potencialmente incapacitante de los temores y contra los peligros genuinos o putativos que nos hacen tener miedo. La forma idónea de verla es como una búsqueda continua. (Bauman, 2017, p.17)

Ante esta situación es importante recordar que el ser humano es de acuerdo con Rosa Larios (2010) un ser bio-pisco-socio-espiritual, así mismo “necesitamos incrementar nuestro autoconocimiento a través de una reflexión fundamentada en nuestra propia experiencia” (Muñoz, 2019, p.18). Este autoconocimiento no se trata de eliminar las emociones desagradables, ya que estas ofrecen una valoración de las situaciones que la persona puede estar experimentando, sino que son una alerta ante el peligro. Cabe mencionar que, según Miriam Muñoz (2019), las cinco emociones primarias son: miedo, afecto, tristeza, enojo y alegría y estas buscan satisfacer alguna necesidad de supervivencia.

La emoción del miedo fue sin duda una de las que prevaleció durante la pandemia y ésta misma se iba fortaleciendo a pasos acelerados, los medios de comunicación, unidos a las redes sociales, vertían a cada hora información sobre el aumento de contagios y muertes debido al virus. Los espacios sociales donde el trabajo era de manera presencial, se convirtieron en los escenarios donde las personas vertieron sus miedos a través de actitudes y conversaciones. Para Zygmunt Bauman (2005) “La mayoría de las veces, la dicha de elegir una identidad estimulante es adulterada por el miedo.” (p.29).

Lo anterior, describe lo que millones de seres humanos vivieron fuera y dentro del área laboral a causa del virus, las personas se vieron afectadas, incapacitadas y dominadas por una emoción en particular: el miedo. Dejando a un lado la oportunidad de experimentar otras emociones y era entendible, pues se trataba de

una amenaza contra la vida propia y de los seres queridos. Para Miriam Muñoz Polit, el miedo “es una reacción de la persona ante la percepción en el ambiente de una amenaza hacia la propia vida, que nos hace ir hacia la búsqueda de protección, expresada normalmente en forma de huida” (2019, p. 79). El programa de acción emocional llamado miedo, como lo llama Antonio Damasio (2011/2018), ayuda a la mayoría de los seres humanos a mantenerse fuera de un evento de peligro, a salvo, con poca o nada de ayuda de la razón, es una reacción automática, relacionado con la supervivencia. De acuerdo con Lesli S. Greenberg:

Con la ayuda de tus emociones reaccionas automáticamente a la comprensión que tienes de patrones de sonido, visión, olor y otras señales que informan sobre las intenciones de las personas, de una forma que nos ha sido útil como especie durante siglos, y como individuo durante años. La huida inducida por el miedo produce seguridad, el asco hace que se expulse una intrusión nociva. (2014, p. 45)

Las personas se preguntaron constantemente acerca de lo que pasaría si se enfermaban o si enfermaban los seres amados; estas interrogantes causaron miedo, no se veía una opción racional, ante esto ocurrieron las compras de pánico de productos de limpieza, y desinfectantes para reducir la propagación del COVID-19, generando que el poder adquisitivo de algunos dejara en condiciones de vulnerabilidad a muchos.

En México, de acuerdo con la revista Expansión (2010), la compra de toallas húmedas incrementó 243%, mientras que otros productos como las sardinas lo hicieron 155%, el atún enlatado 151%, los hot cakes, waffles y panes congelados 133%. Los artículos de limpieza como guantes domésticos, aromatizantes y limpiadores líquidos (en los últimos dos casos, aquellos que ofrecen desinfección) crecieron a mayor ritmo. La demanda generada por las compras de pánico, sobrepasó la capacidad de producción para proveer dichos artículos que, pasaron de ser una conveniencia a una necesidad, a dar cierta seguridad. En algunos países como en Estados Unidos, se tomaron medidas temporales para reducir el desabasto y asegurar la disponibilidad de los desinfectantes, la Agencia de Protección Ambiental (EPA, s.f.)

En respuesta a informes sobre la escasez de ingredientes activos utilizados en los desinfectantes de superficies que son eficaces contra el SARS-CoV-2, el virus causante del COVID-19, la EPA está permitiendo provisoriamente a los solicitantes de registros notificar a la EPA de ciertos cambios de formulación y fabricación e inmediatamente poner el producto a la venta sin esperar la aprobación de la EPA. (párr. 2)

Debido al desabasto se encontraron otros medios para protegerse y se tuvieron que fabricar mascarillas de uso personal. Leslie Greenberg afirma que, las personas son seres altamente emocionales (2014) y esta misma emotividad se vio alterada de manera súbita debido a una situación no antes vista, al miedo siguió el alejamiento de los otros, el cambio de los saludos de mano, beso en la mejillas y abrazos, por un saludo a distancia o virtual. Con el miedo, vino el aislamiento y un pensamiento constante y asaltante, de necesidad de protección ante el virus y ante todos. Esto concuerda con lo que menciona Miriam Muñoz Polit:

La persona que tenga el miedo como sentimiento de fondo va a buscar protección permanentemente, sea en el contexto que sea; la persona que tenga un sentimiento de fondo de afecto va a buscar la permanencia del vínculo, cueste lo que cueste va a buscar que la relación perdure; quien tenga un sentimiento de fondo de tristeza puede ser aislado, tener baja energía y desilusionarse de la vida con facilidad; en el caso de que alguien tenga un sentimiento de fondo de enojo buscará permanentemente poner límites y defenderse de todo (2019, p.85).

Con el uso de la mascarilla, los rostros se ocultaron y al mismo tiempo, se redujo el tono e intensidad de la voz, se bloqueó la comunicación no verbal, la cual de acuerdo con Greenberg (2014) transmite más información que el contenido verbal del mensaje, pues el rostro y la voz, forman parte de lo que la persona quiere decir. Con el distanciamiento social se vio afectada la convivencia, también las rutinas, los ritos familiares y sociales, como los festejos de cumpleaños, religiosos, etc., modificando hábitos y costumbres. Las noticias de la crisis se transmitían las 24 horas sin descanso. Algunas fuentes fueron serias y otras falsas (fake news). La magnitud del problema se distorsionó, creando un miedo generalizado. Esta experiencia, parece adelantada por Zygmunt Bauman cuando afirma que: “como constancia de que tales miedos no son en absoluto imaginarios podemos aceptar la destacada

autoridad de los medios de comunicación actuales, representantes visibles y tangibles de una realidad imposible de ver o tocar sin su ayuda” (2007, p.31).

De lo anterior, es necesario preguntar y reflexionar, si como seres humanos: ¿habremos actuado con uso de razón o dejamos al corazón, tomar esas medidas?, ¿habremos sido capaces de actuar emocionalmente razonables, conectando el pensamiento con la emoción?, de acuerdo con Greenberg “la inteligencia emocional implica utilizar tus emociones, sentimientos y estados de ánimo con habilidad, para ayudarte a enfrentar la vida” (2014, p.39)

Con esta crisis, algunos pudieron ver la oportunidad de hermanarse y proteger a los más vulnerables, otros en cambio, como luchadores solitarios, a la manera de Zygmunt Bauman (2007), han tenido que supervivir debido a las condiciones de un individualismo que también con la pandemia, vino a revelarse como un problema.

La lucha conjunta arroja beneficios para todos los que luchan, sigue sin responderse a la pregunta de cómo reunir y mantener unidos a esos luchadores solitarios. Las condiciones de la sociedad individualizada son hostiles a la acción solidaria; inciden negativamente en la posibilidad de ver el bosque que se oculta tras los árboles (p.35).

2.3 Y de pronto sucede el otro: entre notar lo y coincidir.

El virus del que se ha hablado forzó a las personas a refugiarse en los hogares, a cubrirse el rostro con una mascarilla y con esto, a alejarse del otro. La experiencia de conocer a otras personas fue postergada, así mismo la de escucharlas y conocer sus necesidades, miedos, y de comprenderles desde su experiencia orgánica. Para Carl Rogers (1964/2000), el acercamiento humano es una experiencia renovadora, actualizante, ya que “si me permito comprender realmente a otra persona, tal comprensión podría modificarme, y todos experimentamos temor ante el cambio” (p.28).

El crecimiento personal es posible cuando el ser humano se permite con conciencia, avanzar hacia el otro, crear una relación, escucharlo y en este compartir, la experiencia se vuelve satisfactoria, ayudando al crecimiento. Al respecto Rogers (1964/2000), menciona: “cuanto más me abro hacia las realidades mías y de la otra persona, menos deseo arreglar las cosas” (p.29).

Muy pronto, salir del confinamiento personal se convirtió en un reto. A lo que Jean Baudrillard (1988) menciona: “no cabe duda de que el universo privado era alienante, en cuanto nos separaba de los demás, del mundo, en cuanto estaba investido de un muro protector, de un imaginario protector” (p.18).

Durante la crisis global de la emergencia sanitaria, el impacto vivido en los individuos fue diferente. Cuando fue posible compartir esas vivencias, las personas se permitieron reconocerse a sí mismos y al otro, se dieron cuenta que esa experiencia no era sólo individual, sino que el otro también podía compartirla, porque también lo había vivido. Para Carl Rogers, “aquello que es más personal es lo que resulta más general.” (Rogers, 1964/2000, p. 34). Y de pronto las personas se dieron cuenta que el otro sucedía en su entorno, con experiencia similares, con necesidad de compartirlas, con hambre de saciar su necesidad de palear un poco el miedo. Para Zygmunt Bauman “la principal angustia relacionada con la identidad de los tiempos modernos era la preocupación por la perdurabilidad; hoy es el interés en evitar el compromiso” (1996, p.41).

Para Stewart Hall, las identidades se construyen dentro del discurso y no fuera de él, el otro, es parte del discurso, de diferencia e inclusión:

Las identidades se construyen a través de la diferencia, no al margen de ella. Esto implica la admisión radicalmente perturbadora de que el significado «positivo» de cualquier término —y con ello su «identidad»— sólo puede construirse a través de la relación con el otro, la relación con lo que él no es, con lo que justamente le falta, con lo que se ha denominado su afuera constitutivo (1996, p.18)

Relacionarse es reidentificarse, comprender al otro y mirar que esto es mutuo. La relacionalidad, abre a la experiencia del otro y al otro a la nuestra: “la comprensión es doblemente enriquecedora” (Rogers, 1964/2000, p. 28). Para que se de esta experiencia, es necesario un compromiso, que es una actitud activa, no pasiva. Las identidades no son estáticas, son fluidas. Desde el punto de vista de Lawrence Grossberg “las identidades son siempre de relaciones e incompletas, siempre están en proceso” (1996, p.152).

El fenómeno del autocuidado debido al miedo, poco a poco dio paso a convertirse también en un compromiso de cuidado del otro. Para Emmanuel Lévinas esta obligación tiene un sentido ético: “mi ser duplica en un deber: estoy a cargo de mí mismo” (1993, p. 64). Esto implica corresponsabilidad, al cuidar de sí mismo, se cuida al próximo, en una actitud cuidadosa y amorosa del Yo hacia el Tú, es esta expresión básica *Yo-Tú* lo que “funda el mundo de la relación” (Buber, 2017, p.7)

Para Martin Buber (1993), son tres las esferas que construyen el mundo de la relación *Yo-Tú*: la vida con la naturaleza, la vida con los seres humanos y la vida con los seres espirituales. De esta manera, para que se den las relaciones, el Yo, debe ser real, comprometido con el otro y con lo otro, incluso con lo totalmente Otro:

El amor es responsabilidad de un Yo por un Tú: en esto consiste la igualdad —y no en ningún tipo de sentimiento— de todos los que se aman, desde el más pequeño hasta el más grande, y desde el anímicamente guarecido, aquel cuya vida se halla incluida en la de un ser amado, hasta el de por vida escarnecido en la cruz del mundo, aquel que pide y aventura lo tremendo: amar a los seres humanos (Buber, 2017. p.13).

El reto humano en la emergencia sanitaria, fue responder al llamado de la otredad. La pandemia por el Covid-19 evidenció la falta de acuerdos que favorecieran la protección de los más necesitados. En la carta encíclica *Fratelli Tutti*, del Papa Francisco (2020), señala que:

Más allá de las diversas respuestas que dieron los distintos países, se evidenció la incapacidad de actuar conjuntamente. A pesar de estar hiperconectados, existía una

fragmentación que volvía más difícil resolver los problemas que nos afectan a todos. Si alguien cree que sólo se trataba de hacer funcionar mejor lo que ya hacíamos, o que el único mensaje es que debemos mejorar los sistemas y las reglas ya existentes, está negando la realidad (p.4).

En la hiperconectividad hay una dicotomía: por un lado, el acceso instantáneo a un mundo de información y por otro, la veracidad de esta. Sin tener ningún grado académico en biología, epidemiología o ciencias similares, ocurrió el fenómeno de estar muy informados en temas referente a la pandemia, sin que ello significara conocimiento. Para el Papa Francisco:

La verdadera sabiduría supone el encuentro con la realidad. Pero hoy todo se puede producir, disimular, alterar. Esto hace que el encuentro directo con los límites de la realidad se vuelva intolerable. Como consecuencia, se opera un mecanismo de “selección” y se crea el hábito de separar inmediatamente lo que me gusta de lo que no me gusta, lo atractivo de lo feo. Con la misma lógica se eligen las personas con las que uno decide compartir el mundo. (2020, p.21)

Para el filósofo surcoreano – alemán, Byung-Chul Han. la hiperconectividad implica un obstáculo para el encuentro con el otro:

La interconexión digital total y la comunicación total no facilitan el encuentro con otros. Más bien sirven para encontrar personas iguales y que piensan igual, haciéndonos pasar de largo ante los desconocidos y quienes son distintos, y se encargan de que nuestro horizonte de experiencias se vuelva cada vez más estrecho (2016, p.7).

Según lo anterior la persona no da cabida a pensamientos que vayan en contra de lo que cree, no reevalúa las ideas contrarias a las suyas, la oportunidad de crear un nuevo despertar, como lo expresa Erich Fromm:

Nuestro problema consiste en descubrir un principio de diferenciación y una relación lo bastante lúcida para justificar y purificar el conocimiento científico, filosófico y cualquier otro conocimiento, tanto racional como intuitivo, y aceptar su interdependencia. Esta crisis de la conciencia se expresa en la crisis de la ciencia. Es un nuevo despertar (1978, p.9).

Cuando en este trabajo menciono al otro, hablo también de los menos afortunados, de los marginados, de los discriminados, de los pobres, ellos también son el otro.

Como se había mencionado, los pobres han sido el grupo más impactado por la pandemia, son el próximo más vulnerable. Si la época industrial no pudo cumplir su promesa, que se puede esperar de estos tiempos donde “el abismo entre los países ricos y los pobres se agranda” (Fromm, 1978, p.22).

Pareciera que el presente proporciona un alivio temporal y el futuro es incierto, aún más para el inmigrante en Estados Unidos. Los noticieros reportaron cómo el presidente Donald Trump propuso deportar a inmigrantes mexicanos y construir un muro con México. Pero el problema no es que el inmigrante sea extranjero o su raza, sino que molesta por la razón de que pueda ser una carga económica para el país receptor, en palabras de Adela Cortina:

Lo que produce rechazo y aversión no es que vengan de fuera, que sean de otra raza o etnia, no molesta el extranjero por el hecho de serlo. Molesta, eso sí, que sean pobres, que vengan a complicar la vida a los que, mal que bien, nos vamos defendiendo, que no traigan al parecer recursos, sino problemas (2017, p. 6).

El pobre, el marginado, es el vulnerable ante las crisis, ya sea creada por el hombre o por los desastres naturales, como menciona Zygmunt Bauman (2007), “siempre pasa lo mismo: los pobres están en peligro. Eso es lo que significa ser pobre. Ser pobre es peligroso. Ser negro es peligroso. Ser latino es peligroso” (p.105).

Es posible acercarse para dialogar, conocer y reconocer en el otro a una persona, una identidad que se diferencia de otras y que en estos tiempos de globalización y comunicación masiva presenta una oportunidad, ya que “cada uno de nosotros depende del otro y sólo podemos elegir entre garantizarnos mutuamente nuestra vulnerabilidad o garantizarnos mutuamente nuestra seguridad compartida. Dicho abruptamente: entre nadar juntos o hundirnos juntos” (Bauman, 2005, p. 62).

Y con la pandemia, de pronto sucedió el otro: porque ninguno quedó excluido de ser el otro y de ser de alguna manera “pobre”, incluso la persona más próspera del mundo se tuvo que confesar pobre frente a lo desconocido, ante el peligro

acechante, a la contingencia, a la enfermedad y a la muerte. En ese escenario casi caótico, el otro, notó al otro, apareció una oportunidad de coincidir, una necesidad de identificación entre personas, su ser y quehacer, nuevos códigos de identificación para reconstruir la otredad olvidada, ignorada, incluso borrada. Para Stewart Hall (1996) la identificación sucede:

En el lenguaje del sentido común, la identificación se construye sobre la base del reconocimiento de algún origen común o unas características compartidas con otra persona o grupo o con un ideal, y con el vallado natural de la solidaridad y la lealtad establecidas sobre este fundamento. (p. 15)

Desde el punto de vista psicoanalítico, Freud, así como fue citado por Hall (1996), llama el concepto de identificación como; “la primera expresión de un lazo emocional con otra persona” (p.16), mientras que, para Zygmunt Bauman (2005), la identificación es una manera de división de clases y una manera de negar el derecho que tienen la personas de elegir la identidad de su elección.

La identificación es también un poderoso factor de la estratificación: una de sus dimensiones más divisorias y virulentamente diferenciadoras. En un extremo de la jerarquía global emergente están los que pueden componer y descomponer sus identidades más o menos a voluntad [...]cargan con el lastre de identidades que otros les imponen [...] identidades que estereotipan, que humillan, que deshumanizan, que estigmatizan (Bauman, 2005, p. 29)

Para Stewart Hall, las identidades se establecen desde la diferencia, con la relación que se tiene con el Otro:

Esto implica la admisión radicalmente perturbadora de que el significado «positivo» de cualquier término —y con ello su «identidad»— sólo puede construirse a través de la relación con el otro, la relación con lo que él no es, con lo que justamente le falta, con lo que se ha denominado su afuera constitutivo (1996, p.18)

En la libertad del encuentro con el otro, ya no es opcional, sino una corresponsabilidad Yo-Tú, entrar en diálogo, para entender y aceptar las diferencias pues, es en ellas donde se establecen las identidades. Al ignorar al otro, se niega el nosotros, generando una ruptura como seres humanos, pues “no existe el

individuo aislado, sino las personas humanas en vínculo, en relación” (Cortina, 2017, p. 68), de tal manera que sería antihumano imponer la invisibilidad del otro:

El peor castigo que puede infligirse es la condena a la invisibilidad, a ignorar la existencia del otro, el rechazo y el desprecio. Es el reconocimiento recíproco el que nos constituye básicamente como seres humanos, el que hace que podamos llevar nuestra vida adelante desde el reconocimiento compasivo que pone los cimientos de una sociedad inclusiva (Cortina, 2017, p.69).

Reconocer al otro, es aceptar la semejanza con diferentes identidades, con deberes y responsabilidades como parte de las relaciones humanas. La responsabilidad de uno en referencia al otro, se trata de un compromiso. En palabras de Zygmunt Bauman es “seguir el impulso moral (que) significa asumir la responsabilidad por el otro, lo cual lleva a su vez a participar en su destino y a comprometerse con su bienestar” (1996, p. 65).

Asumir esta responsabilidad acerca del otro es aceptarlo sin condiciones y esa apertura, implica aun con la incomunicabilidad de la persona, la dilución de la alteridad y la construcción de la trascendencia mutua. Emmanuel Lévinas (2000) revela esto con los conceptos de “vaciamiento del yo” y de ser o estar en el otro.

La relación con el otro [Autrui] me pone en cuestión, me vacía de mí mismo y no deja de vaciarme, descubriéndome en tal como recursos siempre nuevos. No me sabía tan rico, pero no tengo más el derecho de conservar nada. (p. 58).

Frente a las diferencias de los individuos de la sociedad, existe una necesidad de hacer espacios de encuentro con el otro, en especial con el vulnerable, que den como resultado acciones de provecho para el bienestar común.

En esta sinergia creada con la relación que surge del encuentro, las alteridades se conservan. Sobre ello, Emmanuel Lévinas reitera que “la relación no neutraliza ipso facto la alteridad, sino que la conserva” (1993, p. 88). Lo significativo, es la interpretación que se le dé a la alteridad, ya que para Jean Baudrillard “el otro existe y la alteridad puede interpretarse para bien y para mal” (1988, p.18). Se puede dialogar con el otro, sin embargo, surge la pregunta ¿de dónde es?, ¿dónde nace?,

al hacer los cambios necesarios para aceptar la identidad, aceptarlo con su cultura, costumbres, bagaje y promover su crecimiento, etc., nacerá del mandamiento “ama a tu prójimo como a ti mismo”. Para Zygmunt Bauman (2003):

Uno está tentado de concluir, contrariamente al sentido común, que «ama a tu prójimo» es «un mandamiento que en realidad está justificado por el hecho de que no hay nada más que contrarreste tan intensamente la naturaleza humana original». Y cuanto menos se obedezca una norma, tanto más obstinadamente se la enunciará. Y el mandato de amar al prójimo es, tal vez, el que probablemente menos se obedecerá. (p. 67)

¿Qué fuerzas se contraponen ante este programa de vida que para unos es evangelio, para otros es ética y para otros es deber ser? En palabras de Adela Cortina Orts:

El miedo a los extranjeros es algo completamente natural. La gente prefiere a los que tienen su mismo aspecto y hablan como ellos. Desde el punto de vista de nuestra cultura, de nuestras declaraciones, esta aversión es inadmisibile, pero desde un punto de vista biológico, el trato con lo familiar da seguridad biológica y lo extraño produce inseguridad e incomodidad (2017, p. 48).

A pesar de estas fuerzas que tienen un efecto de no-encuentro y discriminación hacia con el otro, hay oportunidades que para algunos actores puedan crear vínculos de solidaridad, justicia y aceptación para con el prójimo.

Como miembro de la comunidad universal de creyentes estoy unido solidariamente a los demás como hermano, como «uno de los nuestros»; como individuo insustituible debo a los demás respeto simétrico, como «una de todas» las personas que como individuos no intercambiables esperan un tratamiento justo (Habermas, 1999, p.36).

Se trata de legitimar los cambios por medio de instituciones que protejan y culturalicen para la aceptación de la identidad del otro con su propia alteridad, costumbres, y cultura, en un ambiente que pueda desarrollarse, creando un beneficio propio, a los suyos y a la comunidad. Para que ese cambio llegue, como menciona Adela Cortina:

Es necesario contar con la educación en la familia, en la escuela, a través de los medios de comunicación y en el conjunto de la vida pública. Pero también construir el tipo de instituciones y organizaciones que caminen en esa dirección, porque no

sólo serán justas, que es lo que les corresponde, sino que ayudarán a configurar caracteres justos. Las instituciones y las organizaciones llevan a cabo tareas más o menos acertadas, pero a la vez educan con su sola existencia y actuación, influyen en la conformación del cerebro y del carácter personal y social (2017, p.87).

3. Diseño Metodológico

3.1 Metodología

A través de la historia el hombre ha buscado la sobrevivencia y la búsqueda de respuestas a lo desconocido, ampliando el conocimiento y transmitiendo aprendizajes a las siguientes generaciones. La educación de carácter formal o informal ya sea en establecimientos privados y/o públicos, ha sido a través de diferentes prácticas a manera de instrucción y enseñanza para los integrantes de las comunidades.

La educación ayuda al impulso de las personas y su desarrollo integral. Una forma de acercarse al conocimiento y a encontrar respuestas ante las interrogantes o problemáticas de la vida, es por medio de la investigación. En el caso de este trabajo, al tratarse de la experiencia de los sujetos participantes, se trata de una investigación cualitativa con enfoque fenomenológico. En este apartado se aborda en qué consiste realizar una investigación de esta naturaleza y sobre el valor que adquiere en este proyecto.

3.2 Pregunta de Investigación:

¿Cómo ha sido impactada la identidad de los trabajadores de mandos medios de la industria manufacturera de los Estados Unidos de América a partir de la pandemia por Sars-Cov-2?

3.3 Propósito General de la Investigación

Conocer el impacto que el fenómeno de la Pandemia Sars-Cov-2 ha tenido en la vida humana de los trabajadores de mandos medios de la industria manufacturera de los Estados Unidos de América.

3.4 Fundamentación metodológica

La fundamentación metodológica de las investigaciones funciona como un criterio de vigilancia epistemológica en el acto de investigar. Permite situarse en el tipo de investigación que se pretende realizar, así como asumir el método adecuado, fundamentado y justificado a la propia investigación. Esto a su vez, favorece elecciones menos erráticas de las técnicas y, por lo tanto, del diseño de los instrumentos de trabajo. La fundamentación metodológica, es una articulación entre instrumento, técnica, método y enfoque que, en coherencia uno con el otro, conforman una ruta metódica para la consecución de un determinado objetivo para encontrar respuestas a las problemáticas originalmente planteadas. No es una ruta infalible, por ello es importante pilotear los instrumentos, esto será de gran utilidad para valorar la eficiencia de toda la fundamentación metodológica, en referencia a las problematizaciones y a las preguntas de investigación.

3.5 Los diseños cualitativos: el enfoque.

Los estudios cualitativos son estudios que muestran una exhaustiva descripción y al mismo tiempo, una cantidad de información susceptible de interpretación. Para Leslie Resse, Kendall Kroesen y Ronald Gallimore, “el término cualitativo, sugiere una búsqueda del entendimiento de una realidad mediante un proceso interpretativo” (2009, p. 41). Y para Allan Abarca et al, “la investigación cualitativa se ocupa principalmente de las relaciones entre las personas en la sociedad: lo que producen, piensan, dicen, y lo que hacen frente y con los demás” (2013, p. 11).

Desde esta perspectiva, el enfoque cualitativo es adecuado para esta investigación, pues los impactos del fenómeno de la emergencia sanitaria en los seres humanos y en su desarrollo personal, están apenas contenidos en estadísticas o en noticias del día a día. El propósito de este trabajo, es recuperar la experiencia de las personas, la cual es rica en datos, en anécdotas, en narraciones, en emociones y

todo ello, es susceptible de interpretación, pero de una interpretación científica que, si bien no está totalmente libre de la subjetividad, poseerá elementos bien fundamentados para conocer el verdadero impacto del fenómeno en la población destinataria de esta investigación. Por otro lado, si como afirma Allan Abarca (2013), los estudios cualitativos se ocupan de las relaciones entre las personas, entonces el enfoque es aún más oportuno en este trabajo, pues todo él habla de las personas y el descubrimiento de lo que les pasó, una vez que, en su vida “de pronto sucede el otro”.

Lo que les pasa a las personas, no es únicamente medible, cuantitativamente hablando. Como afirma José Ignacio Ruiz (2012), la utilidad y la extensión de los estudios cuantitativos no está a discusión; sin embargo, mediante ellos no se puede saber lo que pasa en los seres humanos. Y no se trata de averiguar si les pasaron muchas o pocas cosas, sino de averiguar qué significó lo que les pasó. Eso no es campo de lo cuantitativo.

3.6 La Fenomenología como opción metodológica en el Desarrollo Humano.

El acercamiento a la fenomenología no es posible sin hacer referencia a Husserl o a Heidegger, quienes como existencialistas describían el mundo como un cúmulo de fenómenos. Narciso Castillo (2020), reflexionando sobre la fenomenología como método desde su lectura de estos filósofos contemporáneos, afirma que este método atiende el cómo de todas las cosas y no tanto el qué o por qué y hasta el para qué. Con la idea de “noción clave”, Castillo afirma que la comprensión de la fenomenología tiene que ver con la noción clave de la experiencia que se ha vivido de manera existencial, encarnada, se trata de una narrativa que no cuenta lo que pasó en tercera persona, sino que es profundamente experienciada, desbordante de emociones ancladas en recuerdos que se llevan en la mente, como un tatuaje en la piel.

Desde el punto de vista cualitativo y recuperando las consideraciones de Resse, Kendal, Abarca y Ruiz, la fenomenología se inscribe entre los métodos que, por un lado, requiere interpretación y descripción, y por otro, al tratarse de un fenómeno humano que en este momento es rico en experiencias positivas o negativas, pero ninguna indiferente, es rico pues, en esa “noción clave” de la que habla Castillo.

3.7 La técnica de la fenomenología: la entrevista fenomenológica.

La coherencia metodológica implica articular la técnica con el método elegido y que ambos estén en relación con el enfoque. En este caso, a razón de un enfoque cualitativo que se justifica y la fenomenología como método pertinente para esta investigación, ya que el tema de este trabajo está relacionado con lo que les pasó a las personas en su día a día. Los trabajadores mandos medios norteamericanos, son una población particular, pero su experiencia podría ser referente para muchos otros. Para recuperar esa experiencia, conocer e interpretar la pandemia experienciada por ellos, la técnica elegida es: la entrevista fenomenológica. Esta técnica es coherente con el método fenomenológico asumido. De acuerdo con Salvador Moreno:

La investigación fenomenológica en psicología, psicoterapia y desarrollo humano (...) tiene como propósito central comprender la experiencia vivida de las personas en relación con situaciones de vida. Se interesa por captar y comprender los significados vividos que surgen en diferentes momentos y situaciones de la vida para cada persona. Es decir, busca comprender los fenómenos sociales y psicológicos desde la perspectiva de las personas involucradas a partir de sus vivencias (2014, p. 71)

Así, en relación con lo anterior, el mismo autor define la entrevista fenomenológica:

Podemos llamar entrevista fenomenológica a un proceso de interacción y diálogo entre dos personas, cuyo propósito es propiciar que la colaboradora reconozca, describa y exprese su experiencia vivida y los significados sentidos en relación a situaciones vividas referidas al tema de la investigación, ya sea que las viva actualmente o las recuerde, y se exprese desde su experienciar (Moreno, et al. p. 72).

El propósito de la entrevista fenomenológica en el caso de este TOG, es recuperar la pandemia experienciada; es decir, recuperar cada recuerdo, sensación, reflexión, emoción y necesidad que estén en relación con la pandemia. Esto me permitirá conocer y valorar el impacto en la vida de los participantes de la investigación.

3.8 Referente Empírico

Trabajadores de mandos medios de la industria manufacturera de la ciudad de Austin, Texas en los Estados Unidos que fueron impactados por la Pandemia del Sar-Cov-2.

3.9 Diseño preliminar de entrevista.

Categoría I: Conociendo las Identidades	
1.	Would you please tell me about yourself...single, married, kids, pets? ¿Podrías por favor hablarme de ti...soltero(a), casado(a), hijos, mascotas?
2.	How do you see yourself? ¿Cómo te ves a ti mismo?
3.	Who do you live live with? ¿Con quién vives?
4.	Race (White, Black, Asian, Hispanic, other) Raza (caucásico, negro, asiático, hispano, otra)
5.	Gender (male, female, LGBTQ) Género (masculino, femenino, LGTBQ)
6.	How was (name) before the pandemic? ¿Cómo era (nombre) antes de la pandemia?
7.	How is (name) now? ¿Cómo es (nombre) ahora?
8.	Have you stopped being what you were before?

¿Has dejado de ser lo que eras antes?
9. Do you feel that you are now a different person? ¿Sientes que ahora eres una persona diferente?
10. Were you surprised by your reaction to the pandemic? What makes you think that? ¿Te sorprendió tu reacción ante la pandemia? ¿Qué te hace pensar eso?
11. Now that time has passed and we have learned new things, what would you say you have learned? Ahora que ha pasado el tiempo y hemos aprendido algunas cosas nuevas, ¿qué dirías que has aprendido?

Elaboración personal

Categoría II: Reconociendo las pérdidas
1. How would you describe your experiences during the pandemic? ¿Cómo describirías tus experiencias durante la pandemia?
2. Would you tell me about the losses (loved ones, pets, monetary, health, etc.) you experienced during pandemic Covid-19? ¿Me pudieras contar sobre las pérdidas de (seres queridos, mascotas, monetarias, salud, ¿etc.) que experimentaste durante la pandemia?
3. How would you describe these losses? ¿Cómo describirías estas pérdidas?
4. How did you cope/handle the losses? ¿Cómo sobrellevaste/manejaste esas pérdidas?
5. How would you describe your relationship with yourself and significant others during this period? ¿Cómo describirías tu relación contigo mismo y con los demás durante este período?
6. What about with co-workers? How would you describe your relationship with your co-workers during this period? ¿Qué tal con los compañeros de trabajo? ¿Cómo describirías tu relación con tus compañeros de trabajo durante este período?

7. Would you tell me what is happening in your body right now after remembering and sharing all this?

¿Podrías decirme lo que está sucediendo en tu cuerpo en este momento después de recordar y compartir todo esto?

Elaboración personal

Categoría III: Reconociendo los sentimientos

1. If vaccinated – Would you tell me what behaviors/habits did you have prior to being vaccinated?

Si estás vacunado – ¿Podieras decirme qué comportamientos/hábitos tenías antes de ser vacunado?

2. Would you tell me what behaviors/habits did you changed?

¿Podieras decirme qué comportamientos/hábitos cambiaste?

3. If not vaccinated – would you tell me about your feelings towards the vaccine?

Si no estás vacunado – ¿Podieras decirme de tus sentimientos hacia la vacuna?

4. Would you tell me about negative experiences that were significant to you during this pandemic?

¿Podieras contarme sobre las experiencias negativas que fueron significativas para ti durante esta pandemia?

5. Would you tell me about positive experiences that were significant to you during this pandemic?

¿Podieras contarme sobre las experiencias positivas que fueron significativas para ti durante esta pandemia?

6. Would you describe to me your feelings after the vaccine? Did you feel safer, same or worse?

¿Podieras describirme tus sentimientos después de la vacuna? ¿Te sentiste más seguro, igual o peor?

7. Would you tell me how did you cope/manage your feelings?

¿Me pudieras decir como sobrellevaste/manejaste tus sentimientos?

Elaboración personal

Categoría IV: Encuentro con el otro

1. Would you tell me how it made you feel to watch/read/listen to the news about people dying due to the virus?
¿Me pudieras decir cómo te sentías al ver/leer/escuchar las noticias sobre personas que estaban muriendo debido al virus?
2. How would you describe your participation to reduce/minimize the virus transmission?
¿Cómo describirías tu participación para reducir/minimizar la transmisión del virus?
3. Could you describe your feelings after the vaccine?
¿Podrías describir tus sentimientos después de la vacuna?
4. Would you tell me how did you protect others?
¿Me pudieras decir cómo protegiste a los demás?
5. Would you tell me how did make you feel watching other people NOT following the recommendations (use of face mask, social distancing, etc.)?
¿Me dirías cómo te hizo sentir observar a otras personas que NO cumplían/seguían las recomendaciones (uso de mascarilla, distanciamiento social, etc.)?
6. Would you tell me how did make you feel watching other people following the recommendations (use of face mask, social distancing, etc.)?
¿Me dirías cómo te hizo sentir observar a otras personas cumplir con las recomendaciones (uso de mascarilla, distanciamiento social, etc.)?
7. Do you believe others changed in any way with you?
¿Crees que los demás cambiaron contigo en algo?

Elaboración personal

Implicaciones éticas

Es importante mencionar que los participantes de las entrevistas dieron su consentimiento para propósitos del trabajo y/o estudio y para mantener la confidencialidad y protección de la privacidad de los mismos se hizo uso de seudónimos. Ellos y ellas firmaron el consentimiento informado y tanto la profesora

de Supervisión de la intervención, como el profesor del proyecto de investigación, estuvieron al pendiente del cuidado ético de la confidencialidad. Los videos tomados durante las entrevistas, así como las transcripciones de los mismos, fueron destruidos después de recabar la información necesaria para este trabajo y de sistematizarla para su análisis. La información obtenida es de uso académico y sin fines de lucro.

4. Primeros Hallazgos

4.1 El encuentro en la entrevista.

En esta etapa de la investigación, se realizaron las entrevistas fenomenológicas, poniendo en práctica las habilidades personales de intervención aprendidas y desarrolladas en el transcurso de la maestría en desarrollo humano, siendo apoyadas por dos asignaturas que se llevaron en forma paralela durante el semestre escolar agosto-diciembre del 2022. En el eje que corresponde a Investigación, Desarrollo e Innovación III, se realizó el diseño de la investigación, tomando en cuenta población objeto, tamaño de muestra (número de entrevistas), diseño de la entrevista fenomenológica con las categorías y preguntas a realizar. En la materia de supervisión de la intervención, se compartían los audios de cada una de las entrevistas para la evaluación y retroalimentación por parte del experto en desarrollo humano, en las que enfatizaba las áreas de mejoras en las intervenciones realizadas, los aciertos y cualidades vinculadas al estilo propio como investigador. A continuación, se presenta el listado con los seudónimos y características de los sujetos que participaron en las entrevistas fenomenológicas.

- Participante 1:

- **Seudónimo:** Martin
- **Sexo biológico / identidad de género:** Masculino / hombre/ el
- **Edad:** 54 años
- **País de origen / Nacionalidad:** México / mexicana

- **Estado civil:** casado con hijos
- **Ocupación:** Profesionista, ingeniero
- **Proceso de la relación:**

Esta fue la primera entrevista fenomenológica, se llevó a cabo una vez aprobado el diseño de investigación, se realizó en español y consistió en un cuestionario dividido en cuatro categorías con 7-11 preguntas para cada una.

Como componente y parte esencial de la entrevista, realicé el encuadre mencionando, el objetivo de la entrevista y los puntos importantes de esta, como la escucha, confidencialidad, duración, etc., aclarando que, si por algún motivo tenía que salir, me lo hiciera saber para pausar la grabación. El encuadre ayudó a Martín a tener una mejor idea de la información que se deseaba obtener, él se mostró atento, dispuesto a compartir sus experiencias, responder a las preguntas y las intervenciones que se dieron durante toda la duración de la entrevista. La serie de preguntas de la primera categoría sirvió como un rompe hielo, invitar al entrevistado a compartir algo de él; ayudó a que se abriera y permitió generar confianza.

Martín es un hombre sencillo con quien no fue difícil entablar el diálogo, se mostró abierto, en ningún momento pareció cerrarse o no querer responder alguna pregunta, daba la impresión de querer ser entrevistado. Con un estilo algo serio, pero cuando hablaba parecía que necesitaba hacerlo. En algún momento, mientras más empatizaba con él, tuve la impresión de que estaba cómodo, pero que podría vomitar de un momento a otro, me pareció que se sintió tocado emocionalmente, pero no lo detuve. No pasó nada de eso, quizá el mayor de los aportes sea la convicción de que quería ser entrevistado, hablar, recordar y reflexionar.

- **Participante 2:**

- **Seudónimo:** Estefanía
- **Sexo biológico / identidad de género:** Femenino/ mujer/ ella
- **Edad:** 26 años

- **País de origen / Nacionalidad:** venezolana / doble nacionalidad (americana/venezolana)
- **Estado civil:** soltera, no hijos
- **Ocupación:** Profesionista, ingeniero. Actualmente estudiando una maestría de ingeniería mecánica.
- **Proceso de la relación:**

Después de la primera entrevista, se observó que, no fue necesario hacer cambios al diseño de entrevista y se procedió a realizar la segunda a Estefanía. Esta fue la segunda ocasión que la entrevisté, siendo de menor duración que la anterior, pero con bastante información, Estefanía es una persona inteligente, madura y reservada, no habla mucho, pero expresa bastante información. La entrevistada fue adentrándose poco a poco en la experiencia, su lenguaje corporal lo iba diciendo. Al inicio de la entrevista su lenguaje corporal no era tan fluido como en el pico de la entrevista. Cuando no tenía claridad a lo que iba a responder volteaba hacia arriba como tratando de traer esa experiencia al presente, de hecho, ella lo menciona “recordar todas esas experiencias me hacen tener esas mismas emociones y sentimientos”.

- **Participante 3:**

- **Seudónimo:** Diana
- **Sexo biológico / identidad de género:** Femenino/ mujer/ ella
- **Edad:** 60 años
- **País de origen / Nacionalidad:** Estados Unidos / americana
- **Estado civil:** viuda, no hijos
- **Ocupación:** experta en requerimientos de etiquetas en productos médicos
- **Proceso de la relación:**

Esta tercera entrevista, fue la primera en inglés, la cual causó un poco de nerviosismo en mí, ya que, el inglés es mi segundo idioma y no lo domino como mi

lengua materna, que es el español. La apertura y la disponibilidad de Diana ayudó a que la entrevista fuera fluida y con gran contenido, tuve una implicación más cercana con ella, pues fue quien me apoyó cuando entré a trabajar a la empresa. Esta entrevista fue desde el comienzo, profunda y compartió situaciones personales, como su punto de vista de la inmigración ilegal.

- **Participante 4:**

- **Seudónimo:** Tarik
- **Sexo biológico / identidad de género:** masculino/hombre/el
- **Edad:** 52 años
- **País de origen / Nacionalidad:** Jordania / americana
- **Estado civil:** casado, hijos
- **Ocupación:** ingeniero, manufactura de producto médico.
- **Proceso de la relación:**

Esta cuarta entrevista fue la segunda en inglés, en la cual me sentí más seguro, por el resultado positivo de la anterior. Tarik es nacido y criado en Jordania, medio oriente, donde la mayoría de la población es musulmana y su familia es católica, a los 17 años emigró a los Estados Unidos, él se ve a sí mismo como ciudadano americano, y ya no como una persona de Jordania. Estos dos mundos forman su perspectiva de la vida, la cual le permite aportar a la entrevista con apertura y honestidad al compartir sus experiencias, se mostró congruente con su lenguaje corporal.

- **Participante 5:**

- **Seudónimo:** Daniel
- **Sexo biológico / identidad de género:** masculino/Queer/el
- **Edad:** 32 años
- **País de origen / Nacionalidad:** Estados Unidos / americana
- **Estado civil:** casado, hijos
- **Ocupación:** ingeniero, con maestría

- **Proceso de la relación:**

Quinta entrevista y tercera en inglés. Fue la segunda ocasión que entrevistaba a Daniel (participó en las entrevistas preliminares que permitieron detectar problemas y necesidades de este TOG), así que estaba familiarizado con el tipo de entrevista, por este mismo motivo compartió cosas más personales, habló de manera abierta de su identidad como hombre gay y su experiencia de casado con su esposo unos pocos meses antes de que se declara la pandemia. Daniel, se tomó su tiempo, hizo una pausa antes de contestar a las preguntas e intervenciones, se dio cuenta que él salió de la pandemia como una mejor versión de sí mismo, reconoció que se hizo más paciente y consiente del otro, ya que, como él, millones estaban sintiendo los efectos de la pandemia. Expresó su agradecimiento por los adelantos médicos al tener una vacuna, instalaciones y servicio médico, cosa que antes no apreciaba y a lo que millones de personas no tienen acceso.

- **Participante 6:**

- **Seudónimo:** Raúl
- **Sexo biológico / identidad de género:** masculino/hombre/el
- **Edad:** 32 años
- **País de origen / Nacionalidad:** México / doble nacionalidad (mexicana/americana)
- **Estado civil:** casado, no hijos
- **Ocupación:** ingeniero,
- **Proceso de la relación:**

Raúl es bilingüe, domina el español y el inglés, así que la entrevista se llevó a cabo en español. Él realizó sus estudios de preparatoria y de licenciatura en ingeniería en Estados Unidos, mencionó que se considera a sí mismo como una persona tranquila, que no le gustan los conflictos, que no habla de sus sentimientos, sobre todo, de aquello que no le gusta o no le parece, dijo que está aprendiendo a expresar sus sentimientos.

De todos los entrevistados, Raúl es el único que no se vacunó contra el virus, su temor no era enfermarse, sino perder el trabajo ante la posibilidad de que la vacuna se convirtiera en un requisito obligatorio para continuar siendo empleado, situación que no ocurrió. Siguió todas las reglas de sanidad por respeto al otro; sin embargo, estaba conflictuado por los efectos secundarios a largo plazo si se hubiera aplicado la vacuna, además de la información contradictoria de expertos y el hecho de ver que personas que habían sido vacunados fallecían. Es consciente de que lo único que puede hacer es cuidar su persona, por medio de una dieta balanceada, hacer ejercicio, dormir bien.

Es importante mencionar que todos los entrevistados llegaron de 10 a 15 minutos antes de la hora programada de la entrevista, se mostraron dispuestos a participar y compartir sus experiencias vividas durante la pandemia. Las conversaciones fueron de lo superficial a lo más personal. Cada uno de los entrevistados iba adentrándose más y más en cómo vivieron esos momentos significativos, hubo momentos de silencio, pero las expresiones faciales, las miradas, la totalidad del lenguaje corporal era congruente.

Frases como “interesante pregunta”, “nunca me había puesto a pensar en eso”, “se lo voy a compartir a mi esposa”, precedidas o seguidas por una respiración profunda o una expresión de sorpresa, fueron indicativo de que valoraban esta oportunidad de compartir sus vivencias y sobre todo de reflexionar, hacerse conscientes de lo que les había pasado y cómo lo vivieron. Todos los entrevistados compartieron que, a pesar de todo, no todo fue negativo, a pesar de las pérdidas que vivieron como: pérdida de libertad, de tiempo, de dinero, de momentos significativos con los seres queridos, sentido de comunidad, etc., también vivieron momentos agradables, como alguno mencionó “bendiciones”, sentido de gratitud por haber pasado, sobrevivido y que no hubiesen perdido seres queridos debido al virus.

Es pertinente señalar que ninguno de los entrevistados tuvo pérdidas de seres queridos durante la emergencia sanitaria, pero tenían seres queridos que pertenecían a los grupos vulnerables, ya fuera por edad, enfermedad y/o falta de vacunas o de acceso al sistema de salud. Traté de crear el ambiente adecuado para que cada uno de los entrevistados se sintiera en confianza para compartir sus experiencias, las habilidades como facilitador del desarrollo humano y para entrevistar fueron mejorando conforme iba teniendo cada entrevista. La retroalimentación por parte de la profesora de supervisión de habilidades me daba la pauta para mejorar en ellas y continuar usando las fortalezas, en este caso, la transparencia y genuinidad.

La lógica de las categorías de la serie de preguntas se diseñó con el propósito de ir de menos a más. El encuadre funcionó como rompe hielo y dio la pauta para iniciar con la entrevista. En el momento de cierre fue importante preguntar “cómo te vas, qué te llevas de este rato que compartimos”, las respuestas fueron desde: “me había puesto a reflexionar”, “muy interesante, lo voy a compartir con mi esposa”, “relajado, nunca lo había visto esa manera”, “platicar todo eso me hace revivir todo de nuevo, me siento agradecida”, finalmente mencionaba mi agradecimiento por el tiempo y la oportunidad de conocer sus vivencias

Propósitos de las entrevistas y lo que se logró:

Pseudónimo de entrevistado	No de Entrevista	Propósito	Lo que sucedió
Martin	1	Recuperación de las experiencias de vida durante la problemática generada por la pandemia causada por el virus SARS-COV-2 (Covid-19) y el impacto que esto tuvo en	Se cumplió con lo programado y el objetivo de la entrevista
Estefanía	2		
Diana	3		
Tarik	4		

Daniel	5	las identidades de las personas.	
Raúl	6		

Principales Dificultades y Errores, Aciertos y Sugerencias (D.E.A.S):

Principales			
Dificultades	Errores	Aciertos	Sugerencias
Encontrar el lugar adecuado con la privacidad y acústica para llevar a cabo las entrevistas. Para la primera entrevista se escogió la sala de conferencias, la puerta tiene pequeña ventana de vidrio y como esta se localiza por el pasillo de salida, causó una distracción.		Se colocó en la puerta un anuncio de “no molestar sesión en progreso” Posición/lugar adecuado de las personas entrevistador/entrevistado para favorecer que nada interfiriera, cortara el flujo de información (mesa, computadora, etc), estábamos sentados en una posición diagonal.	Selección más adecuada de lugar, disponibilidad y ubicación del lugar con la suficiente privacidad para llevar a cabo las entrevistas.
Selección de equipo adecuado y familiarización con el uso de los equipos a utilizar.	El equipo primario tuvo una falla de grabación debido a una pérdida de conexión de internet, esta falla estaba fuera de mi control.	Usé un equipo alternativo para la grabación de la entrevista, en previsión de que el equipo primario fallara. Se hicieron pruebas antes de las entrevistas.	En todas las entrevistas tener un equipo alternativo para la grabación. Realizar pruebas del equipo antes de cada entrevista. Verificar el nivel de carga de baterías si el

			<p>equipo usa batería interna recargable (equipo móvil, computadora portátil, Ipad, etc.)</p> <p>Tener baterías extras disponibles del tipo (AA, AAA, etc.) adecuado para el/los equipo(s).</p>
<p>Seleccionar el formato adecuado para la grabación de la entrevista.</p>	<p>No preguntar a la persona que nos recomendaron qué tipo de formato era de su preferencia para la transcripción de las entrevistas.</p>	<p>Uso alternativo de formato de grabación.</p>	<p>Selección del adecuado para el formato de grabación (MP3, AAC, WAV/AIFF, etc) que facilite la distribución, asegurando que la calidad del sonido sea la más adecuada para la transcripción.</p>
<p>Disponibilidad de la persona que se recomendó para hacer las transcripciones.</p>	<p>No preguntar por otra persona para hacer las transcripciones, ya que la persona que se nos recomendó se saturó de trabajo.</p>	<p>Hice la mitad de la transcripción de las entrevistas apoyándome en Microsoft 365 (Word) para transcripción, no tiene un alto grado de confiabilidad en la transcripción, pero ayuda.</p>	<p>ITESO compre o tenga licencias para usar de programas para transcripción.</p>
<p>Encontrar y corroborar disponibilidad de las personas que</p>	<p>La mitad de la entrevista fue en idioma inglés,</p>	<p>Buscar personas bilingües para la entrevista.</p>	<p>Que el centro de lenguas del ITESO colabore en traducciones</p>

fueran bilingües (ingles/español), para la entrevista	presentado más trabajo a transcripción y luego traducción.		si las entrevistas son en otro idioma.
Retraso debido a cancelación de entrevistas por situaciones laborales, personales, etc.	Limitar el número de personas a entrevistar, sin tener otros candidatos.	hablar personalmente con otros candidatos. Ajustarme a su horario. Calendarizar entrevistas con tiempo (hora y día)	Búsqueda inmediata de candidatos y tener opciones de candidatos, si alguien cancela. Calendarizar las entrevistas una vez que se haya hablado con las personas. Flexibilidad de horario y calendarización
Identificar antes de la entrevista mis juicios preconcebidos o ruidos internos hacia lo que compartieran las personas...sobre todo en contra de mis experiencias.	Tratar de no tener prejuicios o ideas contrarias...no era congruente, al no aceptar esas ideas, con lo que me decía mi cuerpo estaba siendo congruente.	Reconocí y acepté esas ideas o juicios preconcebidos, fui congruente. No tenía o debía estar de acuerdo con la persona, no estaba ahí para eso, estaba para escucharlo.	Reconocer y aceptar esos prejuicios, al escuchar al otro, cambia la perspectiva.

4.2 Proceso previo a la investigación.

El contacto que se tuvo con los participantes de la investigación fue de manera personal, todas las entrevistas fueron presenciales, teniendo dos conversaciones con cada uno de los candidatos, la primera para solicitar su participación en la entrevista, donde se presentó a grandes rasgos el propósito,

objetivo, posible duración y confidencialidad de la entrevista. Una vez terminado y aprobado el cuestionario con la serie de preguntas a realizar, se conversó de nuevo con cada uno de los voluntarios y se les mencionaron algunas preguntas como ejemplo. Fue importante hacer énfasis en que sus respuestas y nombre serían confidenciales, que los audios serían escuchados por los profesores para dar retroalimentación respecto a mis habilidades, fortalezas y áreas de oportunidad como facilitador, se aclararon dudas cuando fue necesario, una vez aceptada la participación se procedió a firmar el documento de protección de confidencialidad. La presencialidad permitió ajustarse al horario y vida personal de cada uno de los entrevistados, así como asegurar la confidencialidad para que los participantes se sintieran más cómodos de compartir sus vivencias personales, es importante destacar que, el diseño de la entrevista permitía que se realizara a distancia en caso de ser necesario.

Lo más complicado de abordar fueron las expectativas respecto a la entrevista, acerca de: hacer lo mejor, estar presente, recabar la información, qué habilidades usar. Toda esta marejada de expectativas y pensamientos, causaron en mí ansiedad, nerviosismo, cansancio mental y emocional; sin embargo, me di cuenta que una vez iniciada la entrevista, al escuchar las experiencias de cada uno, todas mis expectativas se desvanecían. De alguna manera al escuchar sus experiencias vividas yo quedaba en segundo o tercer plano, estaba ahí con esas personas, en sus altas y bajas, sentía lo que estaban viviendo, en ese momento de compartir me sentía energizado, no hubo entrevista en la que al final yo no terminara agradecido, revitalizado, los problemas o pensamientos que llegué a tener, de alguna manera u otra se esfumaban.

En los momentos de reflexión de los entrevistados, cuando hacían una pausa, ese silencio me agradaba, me hacía sentir bien, era cuando observaba a la persona, ya que después del silencio venía su respuesta, había congruencia de lo que decían con lo que expresaba su cuerpo.

4.3 Mi experiencia como facilitador:

Cabe mencionar que tengo una relación laboral y de compañerismo con cada uno de los entrevistados, con algunos la relación es estrecha por motivo de responsabilidades y de proyectos que hemos trabajado en el mismo equipo. Durante la pandemia, la compañía aplicó medidas preventivas para reducir el impacto debido a contagios y al mismo tiempo medidas de reducción de salario, en este rubro todos fuimos afectados, aunque de manera diferente debido a la percepción y situación económica y otros factores.

Lo antes mencionado, me ayuda para promover un clima de colaboración para que las personas participaran en las entrevistas, la transparencia y genuinidad con que me dirijo a ellos, facilitó la conversación, la escucha atenta fue parte de cada una de las conversaciones, hice lo mejor que pude, con lo que tenía. Otro factor que ayudó a promover el clima de confianza fue el compartirles de mí, algo personal que resonara con lo que cada uno compartía.

Me parece importante mencionar, que con el avance que iba teniendo con las entrevistas en cada una de ellas mis habilidades iban mejorando, es decir, al inicio y por la naturaleza de la entrevista basada en una serie de preguntas, la clarificación, confrontación y la paráfrasis fueron mis áreas de fortaleza, así como observar el lenguaje corporal de las personas. Cito los siguientes ejemplos:

“Ahorita mencionaste algo que me llamó la atención; dijiste, bueno, "como buen latino", ¿a qué te refieres?, ¿me pudieras dar un poquito más de información?”

“A la familia, ¿verdad? O sea, tenías una responsabilidad contigo mismo, pero a la vez también con las otras personas, en este caso, tus seres queridos, tu esposa, tu hija; porque tú eras el que ibas, salías a trabajar, regresabas y.... ellos estaban ahí.”

“no... no, ¿te sorprendió tu reacción ante la pandemia?, porque ahorita dijiste "bueno, me cambiaba de ropa", "a lo mejor era exagerado, pero porque, pues para hacerla sentir que estuviera a gusto y contenta, segura de decir el, por ejemplo, ese tipo de reacción, ¿te sorprendió que reaccionaste así?”

El área que observé para mejorar y utilizar más como facilitador, y que fue evidente en las primeras tres entrevistas, fue el uso mínimo de la habilidad del reflejo de sentimientos.

4.4 La entrevista y mi implicación personal

Pienso que en esta ocasión puedo decir con seguridad, que mi implicación personal facilitó el proceso de las entrevistas, ya que por el tiempo trabajando juntos y lo que habíamos compartido, cada uno de los entrevistados tiene una imagen e idea acerca de mi persona, de cómo me conduzco. Esta imagen que tienen de mí, sirvió para facilitar el proceso de las entrevistas y las cosas tan personales que compartieron. Es pertinente mencionar que ninguno de los entrevistados reporta directa o indirectamente a un servidor y eso facilitó el proceso de la entrevista.

Durante el proceso de las entrevistas, hubo cuestiones laborales y personales como enfermedades, el fallecimiento de seres queridos y otras pérdidas, que causaron un gran estrés en mi persona, cansancio emocional, físico y mental, ya que a pesar de todo esto, era necesario cumplir con proyectos y metas del trabajo, no había otra alternativa. El fallecimiento de mi madre y otras pérdidas por el lado de mi esposa, sin poder estar ahí para apoyarnos unos a otros, fue y ha sido muy difícil de sortear. Todo esto, sumado al proceso de estudios de la maestría y cumplimiento de las responsabilidades, resultando en más estrés, frustración, enojo, falta de sueño y de tiempo para descomprimirme y recargarme. Esto causó un impacto que llegó sobre todo a las últimas tres entrevistas, pues me encontraba cansado y vulnerable, dudando de todo, preguntándome: ¿qué estaba haciendo aquí? ¿que estoy haciendo aquí?, no sólo acompañaba la experiencia de mis entrevistados, la vivencia de sus emociones, sino también estaba enfrentando mis propias dificultades.

4. 5 Consideraciones al final del capítulo.

Según César Bernal (2010), problematizar es convertir algo en objeto de reflexión para conocer y estudiar. En el caso de esta investigación en Desarrollo Humano fue definir el problema enfocado en la frustración e impotencia que ha surgido entre los trabajadores de niveles medios de la industria manufacturera de Austin, Texas en los Estados Unidos de América, tales como: supervisores, gerentes de área y posiciones que tienen personal a su cargo, debido a la enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2 o comúnmente llamado Covid-19. Ante una pandemia de magnitudes globales que no nos había tocado vivir, que nos tomó de sorpresa y no supimos cómo manejarla, había información que, hasta la fecha de este escrito, es contradictoria; sin embargo, quedan las experiencias vividas por cada uno, y la evidencia de que había una carencia de espacio de escucha para reflexionar acerca de lo que se estaba viviendo.

De acuerdo con Carl Rogers (1965/2000), “la persona es quien sabe qué es lo que le afecta, hacia dónde dirigirse, cuáles son sus problemas fundamentales, sus experiencias olvidadas y qué mejor sería confiar en la dirección que la persona misma imprime en el proceso” (p. 22). Aquí surge la pregunta ¿realmente sabíamos qué era lo que nos afectaba?, se desconocía la dirección a tomar, como lo mencionaron los entrevistados: “me cuidaba para cuidar a mis seres queridos, sobre todo a los más vulnerables”.

La entrevista fenomenológica sirvió para recabar información a través de una serie de preguntas que nos pudieran dar una mejor idea del impacto del fenómeno de la pandemia, para ello fue necesario crear el ambiente adecuado, y tener y/o desarrollar las tres actitudes rogerianas básicas para la entrevista que menciona Tomeou Barceló (2011) la empatía, la aceptación incondicional y la autenticidad. En este caso, la entrevista es una acción que promueve que la persona, exprese su experiencia vivencial y se encuentre con ella. Lafarga (2010) considera al desarrollo humano “cualquier acción que promueva al hombre” (p.10). De acuerdo con Rogers

(1982) son seis condiciones del enfoque centrado en la persona, las cuales permiten que por medio de la relación facilitadora la persona crezca, dichas condiciones son:

1. Que dos personas estén en contacto.
2. Que una de ellas se encuentre en estado de vulnerabilidad o incongruencia.
3. Que la otra persona sea congruente con la primera que muestra incongruencia.
4. Que además de ser congruente, viva la consideración positiva incondicional hacia el otro,
5. Que también pueda experimentar comprensión empática hacia el marco interno del otro.
6. Que la persona que está vulnerable o con angustia perciba por lo menos en un grado mínimo, las condiciones 4 y 5.

La supervisión permitió observar las habilidades de intervención con la intención de afinarlas. Hay una frase en inglés que se le atribuye a Abraham Maslow (1966) “If the only tool you have is a hammer, you tend to see every problem as a nail” que traducida al español es: “si la única herramienta que tienes es un martillo, tiendes a ver cada problema como un clavo”. El motivo del porqué mencioné esta frase, fue porque en el proceso de supervisión se hizo notar que durante las entrevistas fui auténtico; sin embargo, ser auténtico, no significa que el entrevistador exprese todo, es decir, en esto debo ser cuidadoso, sobre todo cuando se está en estado de vulnerabilidad, ya que uno es el entrevistador, no el entrevistado. Para Carl Roger “ser auténtico implica la difícil tarea de familiarizarse con el propio flujo interior de la vivencia que se caracteriza especialmente por su complejidad y continua variación” (1980, p.93).

5. Análisis de la investigación: categorías analíticas.

En el proceso de investigación fenomenológica es necesario mostrar los hallazgos como resultado de la investigación, esto se hace una vez que se tiene la información recabada de las narrativas de los participantes en las entrevistas fenomenológicas y son interpretadas por el investigador con el soporte de las teorías que sirven como marco de la investigación. De ese modo, las experiencias se clasifican en categorías que permitan describir lo encontrado, tal como sucede en este capítulo.

Cabe mencionar que cada una de las entrevistas fue audio grabada, con previo consentimiento de los participantes y que fueron transcritas durante la semana que se llevó a cabo la entrevista, así como también, se documentó el lenguaje corporal de los mismos; además se llevó a cabo una ficha de campo en la cual se analizó el proceso de cada entrevista y los hallazgos en referencia a la investigación, los cuales se agruparon en categorías de análisis que se mencionan a continuación, las cuales abarcan tres temas centrales y cada una consta de 2 a 3 subcategorías, con el propósito de estructurar los conocimientos y experiencias adquiridos que se obtuvieron.

Es pertinente señalar que ninguno de los entrevistados tuvo pérdidas de seres amados cercanos a ellos debido al virus COVID-19, es este el periodo que la investigación documenta; sin embargo, sí tuvieron pérdidas de personas que conocían o pérdidas de personas amadas de conocidos como consecuencia de contagio del virus. Otro punto a resaltar con el propósito de homogenizar los términos usados en este escrito: experiencia, vivencias, experiencias vividas, tienen el mismo significado, de la misma manera, los términos: participante, entrevistado, colaborador, se refieren a las personas que participaron en las entrevistas.

5.1- De la reflexión a la identidad: un cambio descubierto para hacerse a uno mismo en pandemia.

En esta categoría se trata de explorar y conocer las experiencias de los cambios que las entrevistados tuvieron que realizar a sus vidas, de qué manera les impactó en rutinas que tenían establecidas antes de la llegada del virus, ya fuera antes y/o después de la vacuna, la magnitud e impacto de la pandemia en los diferentes roles de los trabajadores, su relación con otros y consigo mismos. Se adentra en las experiencias vivenciales de cada uno de las entrevistados, los cambios que tuvieron que hacer ante tal situación y el efecto en sus vidas e impresión en sus identidades. Los participantes comparten esos cambios, que realizaron y que de alguna manera no se percataron, hasta que reflexionan las preguntas realizadas, como en los siguientes casos:

Martin:

Es una excelente pregunta, pensando si me cambio la pandemia...(silencio).

Estefanía:

Me hace reflexionar, acerca de cómo cambie...

Diana:

(silencio)...no sé hasta que tanto cambié; más bien fueron pequeños ajustes...(silencio).

Parfraseando a Miriam Muñoz Polit (2009) tomamos distancia respecto a los demás para evaluar, reflexionar y buscar satisfacción a las necesidades. Se hace evidente que darse el tiempo y espacio para reflexionar, ayuda a los entrevistados a reevaluar los cambios que en tiempos de pandemia fueron pertinentes; sin embargo, no se habían percatado de lo que había cambiado en su identidad.

5.1.1.- Comunidad, espacio sagrado para convivir y desarrollarnos.

En esta primera subcategoría, se da cuenta de una narrativa que vehiculiza la experiencia de los trabajadores de mandos medios, al vivir los cambios que se suscitaron a su alrededor, ya fuera por voluntad propia o por imposición en el área

laboral y otros lugares, su reacción ante estos cambios y las consecuencias que tuvieron en su vida profesional, personal y en la relación con los demás.

Cuando se realizaron estas entrevistas ya habían pasado más de dos años desde que la Organización Mundial de la Salud (OMS) declarara al COVID-19 como pandemia. Para la mayoría, las experiencias vividas durante este periodo son tema que se quiere dejar en el pasado, pero que, de alguna manera, no se tuvo el tiempo para reflexionar el impacto en nuestras vidas o si ahora somos más humanos y fraternos ante la desdicha del otro.

Al realizar las preguntas referentes a los cambios y ajustes que tuvieron que hacer en sus vidas y roles, se percibió que esto trajo consigo reacciones en los participantes: respiración profunda y movimiento de los ojos hacia abajo, un silencio para la reflexión en cada uno de ellos, se advirtió que no se habían dado la oportunidad para interiorizar y reflexionar los cambios en sus vidas, había congruencia entre lo que expresaban de manera verbal y su lenguaje corporal, Daniel y Estefanía mencionan respectivamente lo siguiente:

Interesantes preguntas... (silencio y mirada al infinito)

Interesante (suspiro)... que las preguntas me hicieron regresar y ver como cambió todo.

De los comentarios realizados por Daniel y Estefanía, se puede percibir lo que se había mencionado con anterioridad, de la omisión de permitirse el tiempo para absorber de manera consciente e interiorizar las vivencias, reconocer los cambios suscitados y cómo se perciben después de estos cambios. Al respecto, Carl Rogers menciona que “cuando la opinión de una persona acerca de si misma cambia, también cambia su conducta” (1985, p.13). En la oportunidad de reflexionar y discernir acerca de esa realidad vivida, los entrevistados pudieron ver su vulnerabilidad e identificar un cambio en sus identidades, para Carlos Cabarrús es “el interactuar de la parte vulnerada y el potencial de las posibilidades, lo que va dando la identidad a la persona” (2003, p.11).

Con la pandemia se vivieron muchas pérdidas, una de ellas, fue la convivencia, ese sentido de comunidad que se encuentra al interactuar con el otro, con el próximo, desde el ambiente laboral, hasta el familiar, así lo menciona a continuación Martin:

Dejamos de tener esa convivencia de comer juntos, era un grupo que comíamos juntos y contábamos chistes ... convivíamos.

En este espacio de comunidad de encuentro con el otro donde es posible el intercambio de ideas, discusiones, etc., las identidades se van modificando, alterando. Para Stewart Hall y Paul du Gay (2003) "las identidades se construyen a través de la diferencia, no al margen de la misma, y solo se construyen con la relación con el otro." (p.19), pues "El yo no es una identidad pasiva" (Giddens, 1995 p.10) sino que, se forja en el convivir con los demás, no en el encuentro con el otro que la persona desee que sea, sino, con ese otro que realmente es, el Yo con el Yo del otro. Esta relación con el otro se ve reflejada con el siguiente comentario de Daniel, donde descubre un cambio en él, de la pasividad de antes a la acción de saber cómo estaba el otro.

Me encontré tratando de checar como estaban otros, mientras que antes, no sé, podían pasar meses sin saber de ellos.

Una pandemia que vino a alterar el diario convivir, a galvanizar la identidad de la comunidad, todas las personas se vieron afectadas por una u otra situación derivada de esto. No se buscaba esa comunidad donde aumenta el acervo cultural, sino que se reclamaba la calidez de una comunidad que acoge a las personas como personas, donde puedan sentirse valoradas, amadas, acompañadas, como lo dice Estefanía:

Una falta de sentido de comunidad, para pasar estos momentos tan difíciles, el espacio que me sintiera comprendida, acogida, de ayuda para poder seguir.

Un sentido de comunidad de protección que se desvaneció. Anthony Giddens (1995), dice que "la modernidad quiebra el marco protector de la pequeña

comunidad y de la tradición” (p. 50). De esta manera podemos apreciar cómo, el otro se convirtió en experiencia, en memoria, en anhelo. El ser humano anhela de alguna manera el encuentro con el otro, pero en la vivencia diaria de una cultura que subraya la individualidad, la pandemia vino a golpear la memoria humana para afirmarse e identificarse, de saber quién se es mediante el contacto con los otros. Para Estefanía, fue un despertar sobre el verdadero valor de estar cerca de su familia, en sus propias palabras.

Me vi en la situación en la que no podía viajar para reunirme con mi familia debido a las restricciones de viaje, lo cual me generaba una profunda incomodidad. Anhelaba estar con ellos, sobre todo cuando mi abuelita falleció, lo cual fue un golpe duro para todos nosotros. Lamentablemente, no pudimos reunirnos en ese momento.

En palabras de Diana:

Tenía que cuidarme meticulosamente para evitar enfermarme y contagiar a mi mamá, quien es una persona de edad avanzada. Aunque seguía visitándola y llevándole alimentos y lo que necesitara, no podía acercarme a ella, especialmente si tenía fiebre u otros posibles síntomas. La veía, pero no podía compartir momentos con ella... Fue una carga emocional muy difícil de sobrellevar.

El ser humano herido de pronto se dio cuenta que había otros seres, también humanos y también heridos a los cuales abrazar en la misma identidad, en la misma especie. Parafraseando a Martín Buber, incluso tras un cubrebocas, el reflejo en los ojos del otro, nos gritaba quiénes somos realmente. ¿Tuvo que ocurrir una desgracia de estas magnitudes para colocarse frente al otro o volverlo a ver cara a cara, luego de acostumbrarse a verlo tras un filtro y en una pantalla? Al dejar de convivir y escuchar al otro el sentido de vivir en comunidad se fue alterando. Para Diana, el uso de una mascarilla implicaba mantenerse alejada de los demás, incapaz de compartir momentos con ellos, sin embargo, buscó la manera de hacerlo posible:

Creamos un grupo en una aplicación para mantenernos al tanto de aquellos que vivían cerca de nosotros, así como otro para mi familia. Esto me ayudó a estar en constante comunicación con mis seres queridos, a ver sus rostros a través de la

cámara, conversar y reír juntos... todo esto sin necesidad de una mascarilla, y sin miedo a contagiarse.

Esta alteración del sentido de comunidad se pudo observar ante las pérdidas y que se guardaba en el corazón, tras una mascarilla, renunciando al abrazo y al consuelo del otro. Lo que permitió valorar las cosas simples que se tenían antes de la pandemia, deseando la vida que se tenía antes, negando el presente, como si la vida se detuviera. Para Carl Rogers (1964/2000) “La vida, en su óptima expresión, es un proceso dinámico y cambiante, en el que nada está congelado” (p.35). Sin embargo, la vida no se detuvo, sólo cambió pasando a una “nueva normalidad”, donde las personas de manera consciente o no, se fueron adaptando a la situación con la búsqueda de soluciones, desplegando así la tendencia actualizante, de la que habla Carl Rogers, y que es parte del potencializar las habilidades del ser humano para vivir, crecer y superarse.

5.1. 2. Responsabilidad: ocuparme de mí, como muestra de amor hacia el próximo

Lo anterior trajo para la persona cambios en la manera de vivir y convivir, con el otro y consigo misma. Este apartado menciona los cambios que se dieron a raíz de las medidas preventivas en todo nivel: global, nacional, estatal y empresarial, para la reducción de contagios dentro y fuera del ambiente laboral, así como de manera personal, ante las medidas tomadas para protegerse y para proteger a los seres queridos, sobre todo a los de grupos vulnerables, los enfermos de cáncer, de edad avanzada y otras deficiencias inmunológicas que podían complicarse por el contagio. Daniel menciona este cambio:

Hubo unos meses donde te decían, hey... no vayas a ninguna parte. No veas a nadie que no sea explícitamente parte de tu cápsula de COVID.

Para Tarik:

Sabes que durante la pandemia tuvimos que hacer y soportar bastantes cambios, socialmente, profesionalmente ... (silencio)... mentalmente.

El cambio para muchos fue repentino, para otros fue gradual, pero los cambios se dieron y ante ellos hubo reacciones y temores. Así como dice Carl Rogers (1964/2000), que el cambio nos genera temor. Hubo un parteaguas en referencia a lo que era antes y lo que se estaba viviendo ahora, se extrañaba lo que podía considerarse sólido y seguro, pues ante tantos cambios, no había certezas. Lo anterior provocó la lejanía del otro, aumentando la individualización para protegerse y cuidar de los demás, al mismo tiempo esto obligó a las personas a verse a sí mismas permitiendo que reevaluaran individualmente la vida e hicieran los ajustes necesarios. En palabras de Zygmunt Bauman (2003) “la individualización es un destino, no una elección.” (p.39)

Con esta separación la convivencia cara a cara pasó a llamadas por teléfono, video llamadas para escuchar, ver y al mismo tiempo cuidar a los seres queridos, mientras que, de manera simultánea se movía la vida y la memoria con el deseo de sentirse en paz junto a los demás. A lo largo de las entrevistas las personas mencionaron que tuvieron que hacer ajustes en su cotidianidad, por culpa de algo que no se había visto y que era de una magnitud global. Dichos cambios trajeron modificaciones en modelos preestablecidos de vivir y convivir, unos ajustándose con prontitud, otros renuentes, y otros en negación. Martin menciona:

Encontramos la manera de tener proyectos para trabajar a distancia, ¿no?, pero te digo que fue un periodo de transición. Antes de la pandemia, por ejemplo, nadie usaba Microsoft Teams, absolutamente nadie; empezamos a usar Zoom, empezamos a usar, otro sistema, Skype, alguna vez usamos Skype, y cuando empezamos a usar Teams, pues fue una curva de aprendizaje, porque nadie sabía usar Teams.

En todo cambio hay una reacción ante dicha novedad, un esfuerzo para ajustarse o no, como Martin menciona en su testimonio, fue un periodo de transición, que fue doloroso y que después vino el aprendizaje, fue la oportunidad de reinventarse, era necesario hacer el esfuerzo de desnudarse frente al espejo de la vida e ir acomodando las piezas que habían sido revolcadas, para ordenarse a sí mismos, una tarea que le tocaba a cada uno descubrir, es en este descubrimiento que se da el reencuentro consigo mismo y con el otro. Para Carl Rogers (1964/2000) “uno

descubre que las piezas se acomodan por si solas en sus lugares correspondientes [...] en el transcurso de este descubrimiento uno se encuentra a sí mismo y encuentra el lugar que le corresponde” (p.109).

La experiencia de los sujetos entrevistados muestra la disposición incluso, a nuevos aprendizajes con tal de intentar seguir siendo quienes pensaban que eran, pero tras las pantallas y los dispositivos móviles de comunicación, el deseo era seguir manteniendo la experiencia conocida, aunque fuera mediante esta realidad a la que llamamos virtual. La tendencia actualizante se movió rápidamente hacia allá, no sólo con la intención de no enfermarse, sino, sobre todo, con la intención de conservar lo que antes eran. En palabras de Daniel,

 Tuve que ajustarme a la nueva modalidad virtual, ya que mientras algunas personas trabajaban desde casa, yo debía estar en la fábrica debido a mis responsabilidades. Asistir a conferencias y reuniones de trabajo era parte de mis funciones, pero estábamos limitados en cuanto al número de personas presentes físicamente, mientras que los demás participaban virtualmente. De alguna manera, perdimos esa conexión que solíamos tener anteriormente.

No deja de ser conmovedor, visualizar estas conductas en escenarios donde la cotidianidad de la superficialidad en las redes sociales se había comido la relevancia de la realidad de las personas. Ahora, usar los mismos dispositivos que sirvieron para relativizar la realidad, para realizar una búsqueda desesperada de la propia realidad y de la de los demás, de esos otros cuya vida confronta y recuerda que siguen siendo parte de un todo, en una misma barca, la casa de todos. Para Diana fue darse cuenta de lo importante de dar al otro lo aprendido, en sus palabras:

 porque he aprendido qué tan importante es el sistema de apoyo cuando pierdes a un ser querido.

Para Daniel:

 Más confianza en expresar que me gusta estar solo y necesito... y antes de la pandemia, no lo expresaba...me lo quedaba.

Parafraseando a Myriam Muñoz Polit (2009), los cambios en el entorno, sorpresivo, amenazante o violento, son causal de ansiedad pura; sin embargo, la misma autora, menciona que el organismo tiene la capacidad de desplegar la autosanación. Ante un evento de tal magnitud, que no se había experimentado, era normal que se reaccionara con ansiedad, miedo, duda, era incierto el tiempo que llevaría salir de ella, pero a pesar de esa incertidumbre, se realizaron ajustes para dar protección y cuidado a uno mismo y a los demás. En el caso de Tarik, se percató de que no supo manejar adecuadamente todas esas emociones. En sus palabras:

Durante esos periodos de aislamiento, distanciamiento social y otras medidas, experimenté frustración y estrés, ya que me resultó difícil manejar adecuadamente todas esas emociones, especialmente durante algunas discusiones con mi esposa.

Ante los cambios suscitados por consecuencia de la pandemia fue necesaria la adaptación, se crearon nuevos hábitos, otros se tuvieron que romper, la identidad se alteró. Un cambio radical en todos los aspectos, un despertar de algo que estaba adormecido en la persona, la responsabilidad individual de saber más, para cuidar de sí mismos y de los demás. Para Raúl la pandemia fue un catalizador del cual menciona lo siguiente:

considero que estaba teniendo un despertar, social, político...una transición de conocerme.

Para Estefanía, su manera de hacerse responsable fue de ayudar al prójimo, ella comparte:

Sí, diría que durante ese tiempo fue más pensar en, Ok, qué puedo hacer, hay tantos recursos acá, cómo podemos hacer que lleguen a Venezuela. Anette, Anette es mi tía, necesita guantes, compré siete cajas de guantes en Amazon y se los mandé.

La responsabilidad de ocuparse sí mismo para aportar lo mejor de sí en beneficio de los demás, de la comunidad, fue un hallazgo. Parafraseando a Zygmunt Bauman, se trata de la responsabilidad de estar al servicio, estar dispuesto para con el otro. Ante la nueva normalidad se presentó la necesidad de hacer ajustes, reacomodando

los distintos aspectos de la vida como si fueran piezas de un rompecabezas. Fue necesario soltar el bagaje que impedía avanzar, aceptar, agradecer y amar lo que se tenía, esto era una responsabilidad personal que, aunque era necesario hacerlo, cada persona tenía en sí misma la decisión de tomar esta responsabilidad como un acto de amor para consigo mismo, fue tomar la responsabilidad de la propia vida, los recursos internos y externos, para usarlos de manera que permitieran afrontar esta situación de la mejor manera posible, sólo al aceptar esta responsabilidad era posible ayudar al otro.

Hacerse consientes ante dicha situación no fue fácil, ya que vendría la responsabilidad del uno con el otro, una corresponsabilidad para salir adelante. Fue necesario tomar consciencia ante dicha situación y para elegir actuar con responsabilidad. Esto es lo que Joan Solé (2015), señala al decir que “como el ser humano está dotado de libertad, puede elegir sus opciones vitales y con ello elegirse a sí mismo en un modo de existencia concreto; es, pues, responsable de sus actos y de sí mismo” (Solé, 2015, p 63).

Se encontraron ante un camino que se partía en dos: por un lado, la responsabilidad, que se traducía en un esfuerzo por querer ayudar, una tarea de cada uno para restablecer y ayudar, fortaleciendo así los lazos sociales y fraternos con los demás, por el otro, el dejarse llevar por las decisiones de los demás, escapando de la responsabilidad personal. Para Zygmunt Bauman (2005) “la preparación del terreno de una sociedad autónoma es asumir la responsabilidad o buscar refugio donde la responsabilidad por las propias acciones no sea propia.” (p.223). Para Martin, su responsabilidad era cuidar de sus seres queridos, por ello buscaba que sus decisiones fueran conscientes para que tuvieran un impacto positivo en los demás:

Platicaba con mi esposa...y durante nuestras conversaciones, le expresé la importancia de tomar decisiones maduras y, al mismo tiempo, inteligentes. Reconocimos la necesidad de investigar la información proveniente de fuentes confiables y serias.

Respecto a esta responsabilidad se tomaron decisiones ejerciendo la libertad con acciones encaminadas al aporte de lo mejor que se tenía en ese momento para contribuir y ayudar en la situación que se estaba viviendo, había un deseo orgánico de querer salir adelante, no sólo en lo individual, sino como comunidad, de aquí, nace la necesidad ayudar a los demás, no sólo con lo material, sino también con el corazón con la escucha, el poder acompañarse, abrazarse en esos momentos que las fuerzas se desvanecían. Los participantes comparten lo que ellos aportaron en medio de ese escenario difícil y convocante de responsabilidad. Estefanía menciona su acción, desde su decisión de cuidar al otro:

Sí, ya el mundo estaba en una posición, o sea creo que esos dos años ya las energías bien desgastadas, o sea de todo lo que estaba pasando con la política y todo lo que estaba pasando con la pandemia, traté de no agregar más.

En palabras de Martin:

El hecho de que hables con ellos de manera frecuente de que estés al pendiente, que les preguntes cómo están y si necesitan algo, pues, y si está dentro de tu alcance ayudarlos pues lo vas a hacer, ¿no?

Para Diana, era no hacer sentir incómodos, inseguros a los demás:

Si alguien quiere que use una máscara, y eso lo hace sentir más seguro, usaré una máscara. Porque no quiero que se sientan incómodos, ¿sabes? Y limpio las cosas antes y después de usarlas, todavía lo hago, especialmente en el trabajo. Ya sabes, así que todavía llevo máscaras faciales y toallitas con alcohol en mi camioneta, por si acaso, por si acaso.

Tomaron las riendas de su actuar y se hicieron responsables de sus propias decisiones sin vivir en el pasado, en ese “hubiera” que no cambia nada, pero sí lastima, que deja a la persona en el fantasma del pasado. En su testimonio, hicieron la tarea de colocarse como adultos en control de su actuar y congruentes ante las situaciones que se iban desarrollando con el paso de la pandemia, fueron tiempos de aceptar esos sentimientos y afrontarlos, tomar acciones para el bien común, a pesar de los posibles errores y la disyuntiva de lo que se quería lograr y lo alcanzado. Para Zygmunt Bauman “La distancia entre el verdadero mundo y este

mundo del aquí y ahora está constituida por la discordancia entre lo que se debe alcanzar y lo que se ha logrado” (2003, p.43). Para Tarik había momentos en que tenía que ser él, el que tomara la responsabilidad de la acción. Así en sus palabras:

lidiando con la otra persona, sabes, simplemente siendo receptivo... receptivo y comprender de lo que estaba sucediendo, como cuando mi esposa estaba pasando por un mal momento, me tocaba ser a mi más paciente, tolerante.

Esa acción proactiva que nace del amor, de la libertad y responsabilidad que nos acerca al otro, y forma la comunidad, donde todos son parte de ella, donde se produce un sentido de pertenencia e identidad, y se percibe un grado de protección, de seguridad ante los embates de la vida, una comunidad que acepte e incluya, y en la cual, cada uno, tiene la responsabilidad de aportar lo mejor de cada uno, para formar lo que Zygmunt Bauman llama, la comunidad humana.

Para Carl Roger (1964/2000). “en primer término, el cliente comienza a avanzar hacia la autonomía; esto significa que elige paulatinamente las metas que él desea alcanzar. Se vuelve responsable de sí mismo” (p.155). Al tomar conciencia de que se es parte de una comunidad, los individuos se van haciendo responsables de sí mismos, de lo que le toca a cada uno de hacer, proveer y aportar, así los miembros se van aglutinando y la comunidad se integra, en la cual, se va formando la identidad como ser vivo. La comunidad es identitaria, una identidad colectiva, que se construye para cada uno, sin discriminación e igualdad para todos. En este sentido, parece iluminadora la expresión de Jürgen Habermas cuando afirma que “el igual respeto a cada cual no comprende al similar, sino que abarca a la persona del otro o de los otros en su alteridad.” (1999, p. 23).

Al inicio de la pandemia, no había confusión; sin embargo, cuando esta fue aumentando y dispersándose, el desconcierto crecía. Conforme avanzaba surgió una melancolía acerca de la normalidad del pasado, se hablaba de una nueva normalidad, y lo que se podía aportar ante esa situación, la participación era contribuir con lo que cada uno quería y podía hacer, una responsabilidad que nace

desde esa libertad de querer vencer esos miedos que sujetan al ser, para poder trascender y usar esa capacidad de poder ser mejor individuo, en favor del bien de la comunidad. Se trata para Carl Rogers (1964/2000), de la tendencia al crecimiento, el impulso hacia la autorrealización.

5.2.- Las herencias de una pandemia: miedo, enojo, ansiedad, y el despertar de una conciencia adormecida hacia la tendencia actualizante.

En este apartado se recuperan algunas de las vivencias de los entrevistados, las emociones y sentimientos que estas les causaron, así como sus efectos. Con el paso de los días y el aumento de contagios, la magnitud de la pandemia iba creciendo y con eso el bombardeo diario de noticias no tan esperanzadoras, las medidas que se implementaron a nivel nacional, otros niveles y lo empresarial, trajeron consigo que los hospitales cancelaran, las cirugías electivas, es decir, toda aquella cirugía y/o procedimientos que no fuera de emergencia y no pusiera en peligro la vida del paciente, ya que los servicios se dedicaron a atender a los enfermos de Covid-19.

Debido a estas restricciones, uno de los efectos para muchas empresas médicas, como el caso de la empresa donde laboran los participantes de las entrevistas, fue que bajaran las ventas hasta un 80% comparadas con el año anterior (2019) y con esto comenzaran los despidos temporales de algunos empleados y reducción la de salarios a todos los niveles. Otros factores fueron el cambio del ambiente político, de elecciones, marchas de protestas debido al abuso policiaco, aumento de contagios, muertes, etc. Era un panorama poco esperanzador y con esto las emociones estaban a flor de piel, mientras que, con la mascarilla y la distancia social, iba surgiendo un desapego uno del otro, un distanciamiento social, para evitar el contagio.

5.2.1.- Ante lo desconocido, una elección...preparación o ansiedad.

Los participantes, revivieron las emociones y sentimientos por medio de las preguntas, con las cuales se dio el proceso de reflexionar, de darse cuenta de todo lo vivido durante la pandemia, y de que al igual que ellos, los demás estaban pasando por la misma situación, pero con impactos diferentes, ya que había otros que habían perdido a alguien cercano a ellos y con esas pérdidas todo cambió. Todos ellos mencionaron que nadie de su núcleo cercano falleció debido a COVID-19, pero sí entre sus conocidos, vecinos o parentela política, y que eso les traía tristeza y ansiedad, ya que no tenían certeza, lo que quedaba era hundirse en la desesperación ante la situación o reflexionar acerca de lo que estaba aconteciendo y tomar las riendas del actuar personal. A continuación, Daniel expresa lo que reflexionó ante esta situación:

Creo que es interesante que todos hayamos experimentado esto juntos como todo el mundo y esta cosa colectiva que todos recordaremos, y lo diferente que era la vida y cómo han cambiado las cosas.

Percatarse de lo que estaba pasando en sus vidas, cómo se estaba viviendo la experiencia de la pandemia, adentrarse en sí mismos para escuchar lo que el cuerpo trata de comunicar, puede ser interpretado desde la perspectiva de Myriam Muñoz Polit, quien afirma que: “necesitamos incrementar nuestro autoconocimiento a través de una reflexión fundamentada en nuestra propia experiencia” (2019, p.18).

Las noticias eran recibidas de manera instantánea y constante. En el área laboral se monitoreaban los números de casos en la ciudad y los empleados que estaban fuera debido al Coronavirus. Era una situación sin estabilidad, sobre todo antes de que las vacunas estuvieran disponibles. Esto obligó a las personas a comunicarse de manera más continua con los seres queridos para saber cómo se encontraban, estando cerca y a la vez lejanos, ante el temor a contagiarlos y contagiarse, al mismo tiempo frente a la posibilidad de que alguien amado o conocido hubiera dado positivo. Las conductas cambiaban al percatarse de que alguien presentaba algún

síntoma, si alguien que estaba cerca del espacio de distancia social tocía, la reacción era de voltear y observar si esa persona traía mascarilla, si la portaba de manera apropiada generaba un poco de alivio, si no, alejarse de esa persona era una medida, la sociedad se encontraba en constante estado de alerta. Comparte Tarik, que para él fue estresante, ya que cuando alguien presentaba algún síntoma, sus trabajadores querían saber detalles que por leyes de privacidad no se podían compartir, en sus palabras:

Si alguien tosía, era imperativo que no se bajara la mascarilla, ni siquiera por un breve momento. Incluso llegaba gente a quejarse cuando alguien no cumplía con las medidas establecidas. Estábamos constantemente en un estado de alerta, y sentíamos un alivio cuando las medidas eran seguidas correctamente. Sin embargo, todo esto resultaba agotador... suspiro.

El estar consciente de lo que estaba aconteciendo y su magnitud, no era sencillo, ya que, era un bombardeo de manera continua de noticias de los acontecimientos a todos los niveles, el evento era global. En palabras de Estefanía:

No sé si son negativas, pero cosas que me vienen a la mente, estar manejando por Austin y viendo lo solo que estaba todo, y te ponía como en esa mentalidad de que realmente está pasando algo, realmente hay un problema ahorita.

Para Martin, el darse cuenta de lo que estaba pasando le hizo a tomar una decisión, para realizar cambios, porque la situación lo ameritaba, por el bienestar suyo, el de su familia y los demás, él lo cuenta así:

Entonces eso a mí me decía "Ok, tengo que estar más alerta". Si tengo que usar mi cubre bocas todo el día incluso en la casa lo voy a hacer. No me puedo arriesgar a que mi familia se contagie y eso puede generar mayor problema. Entonces eso sí me cambió mucho, ser muy precavido y confiar más en lo que dice la ciencia.

Fue necesario salir de sí mismo, tomar una decisión, hacer algo o no hacer nada, esta libertad de decidir que para Hannah Arendt sería "la pura capacidad de comenzar, que anima e inspira todas las actividades humanas y constituye la fuente oculta de la producción de todas las cosas grandes y bellas" (1981, p.2). Es una libertad que acerca al otro, que lleva a tratar de unir a la comunidad, de fortalecer

los lazos de hermandad con el prójimo, sin importar, color de piel, credo, edad, idioma, preferencia de partido político. Se buscaba tomar las medidas necesarias en el trabajo para cumplir con las responsabilidades, cuidar su salud y al mismo tiempo, cuidar a quienes se encontraban en casa. Como compañeros de trabajo se encontraban bajo el mismo techo, el cual se consideró “trabajo esencial” por la manufactura de implantes ortopédicos, por lo que tenían la obligación de producir y maximizar el rendimiento. Como dice Byung-Chul Han (2017): “el sujeto de rendimiento se abandona a la libertad obligada o la libre obligación de maximizar el rendimiento” (p.18). Diana comparte lo siguiente:

A pesar de la disminución en las ventas, todos teníamos una carga de trabajo considerable. Tenía que hacer malabares con múltiples tareas, ya que las horas laborales se redujeron, pero las responsabilidades no. Fue necesario encontrar formas de ser más eficiente en mi desempeño. Me esforzaba por hacer lo mejor que podía dentro del tiempo disponible.

Ante tal situación de pandemia, contagios, muertes y que al mismo tiempo se escuchaban opiniones de expertos, muchas de ellas contradictorias, las personas se convirtieron en buscadores eficaces de información acerca del virus y cómo evitar contagiarse, ¿qué se podía hacer?, no había suficiente material desinfectante, había escasez de mascarillas adecuadas, etc. Daniel comparte su testimonio:

Durante gran parte de ese tiempo, parecía que no había mucho que pudiera hacer, más que las medidas recomendadas, en mi caso, no tanta limpieza, más sobre distanciarme...mantener la distancia social.

La preparación de Diana fue:

Desinfectar todo antes de yo tocarle, y si había estado cerca de algún contagiado, no visitaba a mi mamá, para evitarla contagiarla, ella es grande.

Se puede observar que ante las situaciones que presenta la vida, surge la responsabilidad de elegir; sin embargo, eso no significa que se tome a la ligera o sea una decisión como producto del miedo o que el destino haya escogido, sino que sea una elección de libertad, de confianza y amor hacia con el otro y para con uno

mismo. Frente a la situación de pandemia, fue necesario elegir cómo estar preparados, tomar medidas preventivas para reducir los contagios, pero había algo que daba esperanza. Para Diana ese algo, era confiar en las experiencias pasadas y en sus palabras:

Así que yo pensaba: cómo no voy a ser esa persona de carga, porque sé que todos tienen los mismos problemas por pandemia y ... ya sabes, y yo lo sé porque yo pasé por otras experiencias y también esto iba a mejorar.

Hacer lo que tocaba hacer: esa fue una opción de libertad para estar preparado ante la situación. Para Martin, su elección fue conversar con su esposa en previsión:

Entonces ya lo había hablado con mi esposa. ¿Sabes qué?, hay que estar preparados, porque si se va a cerrar, va a cerrar la planta, se va a colapsar la economía; entonces tenemos que hacer un plan, ¿no? Y afortunadamente siempre planeamos para lo peor mi esposa y yo.

La preparación, modificando los hábitos que se tenían antes de la pandemia y otros cambios que hicieron los participantes les empoderó para volver a tomar las riendas de sus vidas ante las situaciones que se desencadenaron, una transición que experimentaron y que los condujo a tomar acciones para prepararse ante los posibles cambios que se pudieran presentar en el futuro. Las decisiones tomadas ayudaron a combatir la ansiedad que se vivía en esos momentos, en ellas es posible ver el despliegue de las potencialidades, la tendencia actualizante en acción, no sólo de manera individual, sino en favor del otro, de modo que, esta tendencia al desarrollo se hacía presente cuando ellos ponían en pausa su necesidad o tomaban decisiones para ayudar al otro, abrazando así el sentido de comunidad. Es decir, realizándose como personas en la relación con el otro, en la construcción de una sociedad fraterna.

5.2.2- Las dos caras de la pandemia, miedo y gratitud.

La misma pandemia trajo consigo una nueva perspectiva, pues a pesar de la incertidumbre por la que se estaba pasando, había dos caras: una donde las

emociones y sentimientos eran de duda, miedo, indecisión, la otra, de gratitud ante lo que se tenía y no se había perdido. Diana, comparte lo siguiente:

Sé que no podíamos dictar lo que la compañía iba a hacer, ya sabes, yo era sólo alguien en el trabajo. Y algunas personas lo perdieron, mucha gente. Así que estaba feliz, incluso si estaba trabajando, aún si eran pocas horas, estaba agradecida por el trabajo.

Sin embargo, en ocasiones la gratitud pasaba desapercibida porque se había alimentado la desesperanza, ese lado que causa miedo, temor y paraliza tomar una acción. La pandemia entrelazó estos dos, y es en la reflexión de las vivencias resurge la gratitud. Daniel comenta:

No sé si me cambió tanto, supongo que me siento más agradecido. Gratitud por saber de los avances de la ciencia. Qué cosas maravillosas hemos hecho con las vacunas y conseguirlo... gratitud por todo lo que tenemos acceso y que probablemente no me di cuenta antes de la pandemia.

Estefanía comparte:

Ahorita que te estoy compartiendo, Algunos de los sentimientos de tristeza, dolor, duda regresan un poco, pero a la misma vez, tengo como mucho agradecimiento en términos de que sé que voy a poder reunirme con mi familia a hacer eso, o sea, a celebrar lo de mi abuelita.

El virus tambaleó la cotidianidad, esa normalidad en la cual no se apreciaba lo que se tenía; sin embargo, con la reflexión se renueva la conciencia, el darse cuenta de todo lo que se tenía y que se dejó de apreciar, de agradecer, porque estaba ahí. Así como cuando se deja de apreciar la luz del día y se desea ver cuando cae la noche. Inmersos en el propio mundo, dando las cosas por sentado. Para Erich Fromm “La necesidad más profunda del hombre es, entonces, la necesidad de superar su separatividad, de abandonar la prisión de su soledad.” (p.12). El virus impulsó a las personas a salir de esa prisión del yo. Para Martin, se trató de hacerse consciente de que no todo fueron pérdidas y que fueron muchas las ganancias debido a la pandemia, de sus palabras se rescata:

Ahorita que empezamos a hablar y que empecé a recordar dije: no estuvo tan mal, no todo fue mal, hubo muchas cosas que, que mejoraron en mi vida, en mi relación como padre de familia, como pues como hermano, incluso como hijo, como profesionista. O sea, hubo muchas mejoras, hubo mucho crecimiento en ese sentido y regresando a esa época yo creo que me hizo ser mejor persona.

Se observó que las preguntas realizadas, invitaron a los participantes a que reflexionaran acerca de sus vivencias, hicieran una introspección para regresar a esos tiempos confusos y espinosos de pandemia, y reevaluar lo vivido, pudieron darse cuenta, esa capacidad que para Rosa Larios Novela y Amelia Macias Timotino (2010), se trata de abrir los ojos para realmente ver: “Darse cuenta es una capacidad única del ser humano. Cuando no desarrollo la posibilidad de darse cuenta, limita su proceso de ser persona” (p. 23). De ese modo reconocieron ambas caras de la pandemia, rescatando las ganancias.

5.2.3.- Permitirme sentir, parte de mi conciencia.

Reflexionar acerca de lo que estaba aconteciendo no era suficiente, no todo era caos; sin embargo, había ansiedad de tener un acercamiento con los demás, ya que existía la posibilidad de ser contagiado y con esto esparcir el contagio en el trabajo o en la familia, con este pensamiento surgían sentimientos de enojo hacia las personas que no seguían las medidas, la tarea era, darse cuenta de esos sentimientos y qué hacer con ellos, para Diana fue:

Hacerme consciente del entorno a donde iba o estaba, y hacerme consciente de lo que estaba haciendo... o iba a hacer.

En palabras de Rosa Larios y Amelia Macias “al momento de darse cuenta, la conciencia se refleja en todos los pensamientos, en las acciones y en las palabras que le sirven para relacionarse con los demás” (2010, p. 23). Estefanía, se daba cuenta que se sentía incomoda:

creo que para mí yo no lo registré como "ah, no me quiero enfermar", sino como por alguna razón me siento muy incómoda en estos lugares y creo que porque pasamos los últimos ocho meses con este miedo de poder infectarnos.

Este darse cuenta está en cada uno. Para Stewart Hall (2010/2013) “aquí adentro, en mi interior profundo, está mi mismidad en la que me puedo reconocer. Es un elemento de continuidad” (p.348). Esta mismidad estaba siendo bombardeada sin tregua, los sentimientos y emociones estaban a flor de piel, la respuesta organísmica ante las mismas era desconocida, desgastante y en el momento menos adecuado, a la menor provocación, se podía desatar toda esa carga emocional. En palabras de Martin:

Redes sociales, todo era la pandemia y los que sí creen, y los que no creen, llegó un momento, le digo a mi esposa "¿sabes qué?, ya apaga la tele, ya, ya no quiero escuchar de eso, quiero hablar de otra cosa, vamos al cine, ya no quiero escuchar de la pandemia, ya esto hartó", ¿no?, pero no tanto por... para mí era muy desgastante estar siempre escuchando esas dos versiones, de los que sí creen y los que no creen.

El bombardeo continuo de información al respecto impactó en las personas, dejando uno de los efectos colaterales de la pandemia: que la capacidad de manejar las emociones se vio saturada, con un estrés continuo. Mantener el control emocional se fue haciendo más y más difícil con el paso del tiempo, cada día era una ruleta rusa ante el virus. Todo esto lastimaba la emocionalidad. La carga emocional era inmensa y se debía aligerar.

Para Isabelle Filliozat (1998) “Las emociones necesitan ser liberadas. Si las guardamos dentro de nosotros, nos oprimen” (p. 37). Y curiosamente, las emociones se vieron reservadas para otro momento, porque la emergencia y el miedo hicieron olvidar la necesidad de cuidado emocional. Al dejarlo de lado todo colapsó ante el cansancio, el problema no fue sentir, sino el cómo manejar de manera consciente todas esas emociones en cada uno, la vivencia de la pandemia fue muy difícil y los entrevistados tuvieron la oportunidad de escucharse a sí mismos, de revivir esas experiencias, pudiendo percibir sus sentimientos y acogerlos de una manera más consciente y segura, eso les permitió resignificar la experiencia, parafraseando a Carl Rogers, se abrieron a esa experiencia de manera plena y sin defensa.

5.3.- Y de pronto sucede el otro: entre notarlo y coincidir.

La necesidad de confinamiento provocó que las personas se vieran encerradas aún más en sí mismas, pero al mismo tiempo les llevó a darse cuenta de que necesitaban del otro. Como la convivencia cara a cara fue afectada, las redes sociales fueron el recurso para hacer todo desde casa: trabajar, estudiar, socializar, la diversión, hasta la práctica de religión y fe. Estos espacios comunes, se llevaron al lugar que parecía más seguro, este lugar de cuatro paredes: el hogar; sin embargo, a la vez, se convirtió en una especie de prisión.

Quienes tenían los medios económicos, resolvían sus necesidades a través de la internet, sin salir de casa, pero había molestia porque era incierta la posibilidad de un viaje. Había un sentimiento de estar aprisionados en el propio lugar de confort, surgieron varias maneras de actuar. Parafraseando a Ryszard Kapuściński (2006), al hombre se le abren tres posibilidades ante el encuentro con el otro: elegir la guerra, aislarse tras murallas y paredes o establecer un diálogo. Afrontar cada una de estas posibilidades, no fue una opción, era una imposición debido a la problemática, así, de quedarse en casa se pasó a amurallarse frente al otro. Fue una guerra con el otro yo, con la otredad. Una lucha en el diálogo interno que permite tomar la postura ante el otro, concordar o discrepar, pero que, a pesar de ello, se puede convivir. Desde la perspectiva y palabras de Diana:

...todavía puedes estar en desacuerdo con usar una máscara o distanciamiento social, pero, ya sabes, en este caso, ya sabes, si quieren que use una máscara, la usaré y aún podemos ser civiles y sociales... Todavía hablamos y reímos... Estando cerca el uno del otro, ya que se sienten cómodos conmigo usando una máscara.

No sólo era notar al otro, era también hacer algo en su beneficio, había una corresponsabilidad, me cuido - te cuidas y así nos cuidamos, al vivir en comunidad, a cada uno le tocaba hacer su parte para cuidar y ver por los más desprotegidos. Para Emmanuel Lévinas, mencionado por Ryszard Kapuściński (2006), "no solo tienes la obligación de ir al encuentro del Otro, acogerlo y mantener con él una

conversación, sino que también debes responsabilizarte de él” (p.32). No era estar de acuerdo en todo y con todos, eran tiempos de aportar y contribuir para con el otro, de abrir el corazón y la razón, para aceptar. Para Tarik, no era de eliminar o no sentir enojo hacia los que no usaban mascarilla, fue de aceptar. En sus palabras:

A veces enojado, pero dije, no estoy de acuerdo, que no usaran la mascarilla, pero entendí completamente que era su elección personal, así que no fui confrontante en ese aspecto.

Para Estefanía, era darse cuenta de que seguía con los hábitos de limpieza, uso de mascarilla:

Usar la máscara por todos lados, aunque yo creo que, aunque ya estaba vacunada, por algún momento me seguí poniendo máscara, seguía con ese hábito por respeto a los demás. Lo que, si no deje, fue ordenar en línea y recoger las cosas necesarias para la casa, creo que como fue demasiado estresante o demasiadas personas en las tiendas, que aún continúo realizando las compras así.

La pandemia obligó a las personas a recluirse en su propio espacio, en su yo; sin embargo, en este encierro que inicialmente fue por instrucciones de los gobernantes y que después fue por decisión propia, se tuvo que navegar en el mar de los propios miedos, introyectos y ver cara a cara a la otredad, lo que llevó a reconocer que el otro también estaba pasando por situaciones similares.

5.3.1.- Ante el caos, la congruencia.

Los ciudadanos pudieron ver cómo un país poderoso como los Estados Unidos de América, se estaba arrodillando ante un enemigo de dimensiones microscópicas. El COVID-19 le doblegó, con miles de muertes y contagiados, algo que no se había nunca visto y ante este hecho surgía el caos. Estando a la deriva frente a la situación también surgiría la tendencia actualizante de la que habla Carl Rogers (1964/2000) “la captación de uno mismo como flujo de llegar a ser” (p.109) y no como un producto terminado, una congruencia, que está en cada ser humano,

se encuentra en el interior, tal vez dormitando, y ante esta situación, la congruencia se hacía presente. Para Estefanía:

Porque sentía que, o sea, estaba haciendo algo que no debía de estar haciendo, o sea porque me iba a ir a un viaje internacional en el medio de todo esto.

Para Tarik esa congruencia se basaba en lo que investigaba y leía respecto a la vacuna, confiaba en esa información:

Soy un tipo científico. Creo en la ciencia. Creo en lo que las sociedades médicas han hecho...sabes, mira los datos y yo voy con eso. Bien, así que cuando se presentó la primera oportunidad de tomar la vacuna, definitivamente fui tras ella y supe que era 100%. Definitivamente está un paso más cerca de estar seguro. Entonces, así que aprovechamos eso.

Tarik estaba siendo congruente consigo mismo, ya que tomó la decisión de vacunarse respaldado por su educación, experiencia y en lo que investigaba. Para Carl Rogers (1964/2000), "La incongruencia entre la experiencia y la percepción se experimenta vívidamente a medida que se transforma en congruencia" (p. 137). La congruencia permitió el encuentro de los que estaban en el mismo barco, navegando ante el oleaje impredecible. La alegría se hacía presente ante las buenas noticias, la tristeza invadía, cuando estas eran malas. Pero no todo fue caos, así como a las horas más oscuras de la noche le sigue el amanecer, la congruencia es reconocer y valorar esos momentos con los seres queridos. Para Martin:

Pero pues durante la pandemia pues los tres estábamos en casa. Entonces pues desayunábamos juntos, comíamos juntos, o en la tarde ¿sabes qué?, pues me voy a ver un rato la tele con ustedes ¿no?, entonces nos ayudó a crecer como familia y bueno, más que a crecer, a estar más unidos. De la misma manera cuando estás unido vas creciendo, vas creciendo, vas madurando.

Estefanía se da cuenta que estuvo más pendiente de sus seres queridos y amigos:

Creo que, aunque había mucha distancia entre las personas en términos de poder tomar un vuelo, visitarlos, bien sea en la ciudad que vivo o teniendo amigos que vivían en San Antonio o en Dallas o en donde sea, de alguna otra manera mucha gente buscó conexión en ese momento donde estábamos hablando más,

estábamos llamándonos más, con más frecuencia. FaceTime, todo eso. Con la familia y también con los amigos.

Las personas vivían tan sumergidas en el aquí y el ahora de la situación que no había espacio guardar silencio y observar las maravillas ofrecidas, era como si se encontraran suspendidas, sin embargo, “preocuparse por el “ahora” no deja espacio para lo eterno ni tiempo para reflexionar sobre ello” (Bauman, 2005, p.52). Al darse el tiempo y la libertad de reflexionar las experiencias vividas, los participantes se percataron de que no todo fue malo: pasaron más tiempo con la familia, tomaron acciones para estar cercanos, comunicándose con los seres queridos con bastante frecuencia y en esa comunicación, había más unión y crecimiento. La congruencia de sentir preocupación por el bienestar propio y de sus seres queridos los hizo tomar acciones para el acercamiento con el prójimo.

5.3.2.- Del coincidir al conectar

Con la pandemia se observó la necesidad de acercamiento, la importancia de relacionarse con el otro, de hacer acuerdos, no para estar de acuerdo en todo, sino para salir lo más rápido y mejor librados de la situación, reduciendo el número de contagios, y de fallecimiento debido al virus, que, aunque no todos estuvieron del todo de acuerdo con las medidas, fueron seguidas para el cuidado de los seres queridos. En palabras de los entrevistados, Diana y Martin, respectivamente:

Quiero decir, que una parte de mí decía: no te iba a pasar nada si ibas a la tienda de comestibles con mascarilla y te la quitabas cuando estabas ya en el estacionamiento...Pero entonces, la otra parte de mí estaba en contra de cómo fueron implementadas las medidas...me forzaron, me quitaron mi libertad de elegir, claro que sabía que no quería enfermarme porque podía pasar algo y no le quería transmitir el virus a mi madre, que es anciana.

Pero desde mi punto de vista dije "perfecto", lo festejé, lo celebré, incluso le decía a mi esposa "se tardaron, o sea, finalmente lo hicieron", después de no sé cuánto tiempo que dijeron "es obligatorio", y había también algunas cosas que para mí ya eran excesivas que decían "te estacionas y saliendo de tu carro tienes que usar mascarilla hasta llegar al trabajo, y hasta que regreses a tu carro nuevamente te la quitas".

Y que a pesar de los desacuerdos ante las medidas y cómo estas fueron implementadas, hubo coincidencia, ya que eran para el cuidado y beneficio de todo empleado. Parafraseando a Zygmunt Bauman (2005), las identidades de cada uno de los trabajadores fueron cubiertas por una identidad global del área de trabajo, ya no era una batalla individual contra el virus, era todo empleado, unido para dar pelea al virus, una batalla de todos contra el COVID-19. Conectar con el prójimo, era tomar responsabilidad de lo que a cada uno le correspondía, un hacer de todos para con todos. Tarik comparte:

Hice mi parte, creo... Tomé la vacuna, usé la mascarilla. Uh, siempre que fuera posible, que sea necesario, todavía lo hago hasta cierto punto. Vine de nivel profesional, pasé a administrar el departamento de ingeniería donde éramos responsables de hacer todos estos divisores entre escritorios y estaciones de trabajo para asegurarnos de que alguien tuviera el virus que no se transmitiera a otras personas dentro de la empresa; así que, en ese aspecto tuve un efecto directo, y positivo...eso es todo, realmente.

Fue necesario tomar consciencia de las emociones y sentimientos que ante los hechos surgían en cada uno, entender el punto de vista del otro, desde sus vivencias, no era sencillo, pero identificar las necesidades de la otra persona sí.

Diana comenta:

Definitivamente tuvo una influencia en mí, términos de por qué no quería estar en grupos inmensos o en tiendas grandes durante la pandemia. Creo que ese sentimiento venía mucho más cuando estaba con mi familia. O sea, saliendo con mi abuelita, saliendo con mi mamá, con mi papá, porque tenía la representación visual de "tengo mi familia acá". tenía la mentalidad que, "ah, soy joven", o sea, si me pasa, me pasa y voy a estar bien. Pero era una preocupación mucho más por los demás.

Para Martin fue darse cuenta de que pasó por una transición y en sus palabras:

Digo, en un tiempo me molesté que unas personas no siguieran las medidas.... y ya después dije "ya". Ya no me molestan, cada uno es libre de elegir lo que quieran y de tomar sus propias decisiones, yo me voy a cuidar, voy a cuidar a mi familia, y punto. Te digo, pasamos de una etapa de enojo, frustración a decir "¿sabes qué?" voy hacer mi parte.

El ser conscientes ante la situación les permitió hacerse solidarios ante el dolor del prójimo y hacer lo que les tocaba: cuidarse y con esto respondían por el otro. Parafraseando a Jürgen Habermas (1999), el responder por el otro, es el vínculo social que nos une a todos en solidaridad y sociedad, respetando su alteridad. Los participantes se dieron cuenta, pasaron por una transición de muchas emociones y sentimientos y pasaron a la acción de hacer lo que les tocaba, que a pesar de la edad y no estar de acuerdo en el cómo fueron implementadas las medidas, hicieron lo mejor que pudieron para cuidar de ellos, de sus seres queridos, y de los demás, dentro y fuera del ambiente laboral.

6. Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones basadas en las vivencias organísmicas de las personas que participaron en las entrevistas fenomenológicas, así como en los aprendizajes y el valor agregado que se desprende de este informe para futuras investigaciones desde el Enfoque Centrado en la Persona (ECP).

Es importante señalar que todos los entrevistados se mostraron genuinos y honestos al responder las preguntas de los cuestionarios de la entrevista fenomenológica. Sus respuestas verbales estuvieron en concordancia con las expresiones corporales que manifestaban. A medida que avanzaban las preguntas, tanto los participantes como el entrevistador se abrían a la experiencia de la entrevista. El entrevistador se esforzó por escuchar de la mejor manera posible, dejando de lado los juicios personales y buscando ser congruente con sus propios sentimientos, haciendo uso de las actitudes propias del enfoque centrado en la persona, lo que permitió crear el clima de confianza para que los participantes se abrieran a la experiencia, reflexionando sobre sus vivencias y dándose cuenta de que no habían tenido tiempo para reflexionar sobre las experiencias que vivieron.

Durante la entrevista, los participantes expresaron que volvían a experimentar los mismos sentimientos que habían experimentado durante la pandemia. Estos sentimientos se intensificaban cuando se les hacía reflexionar sobre los momentos más oscuros y difíciles que experimentaron durante ese período. Independientemente de la edad de los entrevistados o de si se encontraban en un grupo vulnerable o no, predominaron sentimientos de miedo, duda, ansiedad, desesperación y aislamiento durante varios meses. Estas emociones se intensificaban cuando recibían noticias de personas conocidas que habían perdido la batalla contra el virus. Los participantes compartieron que su mayor preocupación era por los seres queridos de edad avanzada o aquellos que tenían problemas de salud graves, como afecciones cardíacas, pulmonares o del sistema inmunológico, poniendo en perspectiva la necesidad de tomar decisiones responsables en beneficio de los demás.

Las emociones, como la alegría, el sentimiento de poder salir adelante, de igual manera surgían cuando recibían buenas noticias, de que algún ser querido había salido bien librado del contagio, y ante los avances de la ciencia que permitían alcanzar cierto grado de tranquilidad. El desarrollo y la aplicación de la vacuna implicó para muchos un sentimiento de seguridad que permitía confiar en no enfermarse del virus o por lo menos, que los síntomas por los contagios no serían de peligro.

Todos los participantes también mencionaron que veían una desigualdad e impacto a las clases de bajos recursos y/o minoritarias, ya que el acceso de servicios médicos era limitado por el costo y la falta de aseguranzas médicas, por ejemplo, para trabajadores que estaban de manera ilegal en el país. Los participantes se hicieron más conscientes, de cosas que antes no se habían percatado por alguna u otra razón, se dieron cuenta de la desigualdad de acceso a servicios médicos y el impacto que tuvo la pandemia, sobre todo hacia las clases de bajos recursos, minorías, e ilegales, ya que los servicios médicos y de aseguradoras no estaban al alcance para este sector de la población. Así mismo, mostraron su descontento, ya que, para ellos, viviendo en Estados Unidos, que es una potencia mundial, debería haber estado mejor preparado para una situación así, ante la que se pudo hacer “algo mejor” para reducir el impacto y pérdidas de vidas.

Los participantes con hijos, mencionaron que el cierre de las escuelas fue un periodo al inicio muy difícil y estresante, ya que no estaban preparados, por no tener los medios económicos, la flexibilidad de trabajar desde casa, etc., para que sus hijos iniciaran clases de manera virtual. Sin embargo, la situación permitió un crecimiento en toda la familia, siendo más tolerantes unos con otros, expresaron que a pesar de la incertidumbre observaron un crecimiento individual, lo que trajo consigo que el núcleo familiar fuera más sólido, ya que realizaban más actividades juntos, y tuvieron tiempo para conocerse a sí mismos y a los demás.

Todos los entrevistados comentaron que no se habían dado el tiempo para reflexionar y gestionar todo lo que estaba sucediendo, por tanto, la entrevista fenomenológica se convirtió en un medio para reflexionar y tomar consciencia de lo vivido. De este modo, se encontraron con su experiencia, haciendo un alto en la rapidez del día a día, lo que les permitió resignificar lo vivido, encontrando en ello nuevos recursos, hábitos, en conclusión, cambios identitarios.

Desde la perspectiva del desarrollo humano, en las situaciones complejas la persona tiene la oportunidad de crecer, es ahí donde se moviliza la tendencia actualizante en favor de la autorrealización, de este modo, la pandemia brindó a los participantes y a un servidor la oportunidad de aprender lecciones de vida valiosas y profundas. A continuación, algunas enseñanzas que se rescatan:

- **Solidaridad e interconexión:** La pandemia del Covid-19 demostró que estamos más interconectados de lo que se pensaba y que las acciones individuales tienen impacto en la salud y bienestar de los demás. Lo anterior fomentó un sentido de cuidado del uno por el otro, solidaridad y empatía, fortaleciendo el vínculo comunitario.
- **Valorar la amistad, las relaciones y el contacto humano:** El distanciamiento social, esconder el rostro detrás de una mascarilla y el aislamiento (quedarse en casa), resaltó la importancia de las relaciones humanas y el contacto físico. Se ha aprendido a apreciar más a los seres queridos, amistades y mascotas, a valorar más el tiempo con los demás, a estar presentes, a poder acercarnos y abrazar al otro.
- **Adaptabilidad, congruencia y tendencia actualizante:** la pandemia llegó sin aviso y exigiendo medidas que cambiaron la forma de vivir, lo que nos forzó la adaptación a una situación fluida y hacer uso de la tendencia actualizante, aprendiendo a enfrentar la adversidad, desarrollar soluciones creativas; desde crear mascarillas de ropa, etc., con esto, desarrollar la capacidad de

ser flexibles ante los cambios. Aprender a lidiar con la incertidumbre del cambio que es la única constante de la vida. Ante esto es importante considerar que no siempre se puede controlar lo que sucede, pero sí, el cómo actuar ante lo que suceda, y que lo único que es seguro es el presente.

- Priorizar el bienestar y salud: la crisis sanitaria, falta de mascarillas, tanques de oxígeno, camas en hospitales, etc., puso en evidencia la importancia del autocuidado, (física, mental, emocional, social y espiritualmente).
- Valorar lo que es importante, lo esencial: la experiencia vivida, da cuenta de la prioridad del otro y de la necesidad de los vínculos socioafectivos, donde se acumulen momentos de cercanía, de felicidad compartida.
- Cambio identitario: Reconocer que ya no somos la misma persona que antes de la pandemia. Ante la crisis fue necesario redescubrir, reencontrarnos, con quiénes somos ahora y quién es el otro. Las personas buscaron en sus recursos emocionales y cognitivos aquello que más seguridad les daba y lograron dar con quiénes son realmente, quiénes han sido, dónde están, con qué otros comparten la vida, cuál era su proyecto de vida. Si la emergencia sanitaria trajo muchas cosas negativas, también es posible apreciar cómo, sin indicaciones del gobierno o de otras instituciones, las personas comenzaron a identificarse frente a la mirada del otro, que era lo único que podían ver realmente, del rostro del otro. Frente a esa mirada, las personas supieron que padecían juntos la misma aflicción. Incluso en los Estados Unidos de América, las personas supieron que no eran mejores, ni más saludables, ni distintas, que las otras personas que también estaban padeciendo alrededor del mundo. Inusitadamente, las personas recuperaron la idea de sí mismos como necesidad.

La oportunidad de hablar y de ser escuchados, generó en los participantes una experiencia de auto educación, a partir de la reflexión. Se convirtió en una

experiencia que, desde la escucha de ellos mismos a través de las respuestas que daban a las preguntas facilitadoras, construyó afirmaciones auto directivas. Sin duda que el impacto de la conciencia respecto de lo que les pasó y les pasaba en ese momento, ayudó a los sujetos involucrados, a reencontrarse con sus aprendizajes y a saber qué hacer con ellos.

Las herencias de la pandemia se han caracterizado en este trabajo, sobre todo desde el punto de vista negativo: miedo, ansiedad, enfermedad y hasta muerte; sin embargo, una herencia insospechada, fue el suceso de la presencia del otro. Esta herencia supuso en el caso de todos los entrevistados, una revaloración de la idea de sociedad y, más que de sociedad, de comunidad. De pronto, ante el suceso del otro en la propia vida, la idea de la comunidad humana aparece como una luz que permite ver en la oscuridad. Las personas comprendieron la importancia de conocer al otro, de compartir con él, de solidarizarse, de empatizar, pero, sobre todo, la importancia de suponerlo existente y como parte fundamental de la propia existencia.

Tras un cubre bocas y mediando los saludos a distancia, la tendencia actualizante operó en cada uno haciendo posible la construcción y reconstrucción de vínculos con las personas amadas y con las que -debido a la pandemia- se convirtieron en las personas por amar. Conmueven las emociones de los entrevistados al mencionar cómo se sintieron ante las pérdidas de los otros. Estas emociones fueron más fuertes, que las que experimentaron por las propias pérdidas. Y es que nada les impactó más, que las pérdidas de los otros porque implicaron las muertes, el miedo y el dolor. Solidarizarse y empatizar con los otros, nunca había sido tan necesario y al mismo tiempo, tan sanador. Incluso las conductas de autocuidado que tuvieron que aprender por el original miedo, se convirtieron al mismo tiempo, en conductas de cuidado colectivo. La necesidad de ofrecer certidumbre y un poco de paz, hizo de la propia salud, la salud de los otros.

No todo ha sido terrible entonces. No todo fue miedo, impacto negativo, dolor, incertidumbre y pérdidas. No todo fueron heridas. En medio de la crisis, la comunidad humana construida mediante el autocuidado, la solidaridad y la empatía, se convirtió en el único lugar seguro al cual acudir. El suceso del otro, lo cambió todo.

En resumen, las vivencias de los participantes en las entrevistas fenomenológicas revelaron que la pandemia del COVID-19 tuvo un impacto significativo en diversos aspectos de sus vidas, tanto a nivel personal como laboral. A través de las experiencias compartidas, se evidenció la importancia de la empatía, la adaptabilidad, la toma de decisiones en tiempos de crisis, el crecimiento personal y cambio de identidad. Esta investigación permite ver cómo ante la adversidad, la tendencia actualizante actúa como fuerza interna que impulsa el desarrollo, lo que hace posible afirmar que, cada persona tiene en su interior lo necesario para afrontar la vida y adaptarse a las situaciones que esta le presente. Por otro lado, es muestra de cómo la escucha activa y el enfoque centrado en la persona permiten que la experiencia sea explorada y ampliada por medio de la resignificación.

Estos hallazgos pueden servir como base para futuras investigaciones desde el Enfoque Centrado en la Persona, a fin de comprender más a fondo los efectos en las personas desde la perspectiva del desarrollo humano y los impactos sociales de eventos similares, para brindar orientación que permita abordar situaciones similares en el futuro desde una perspectiva centrada en la persona. Es recomendable tener en cuenta la necesidad de vigilancia epistemológica y de separación de la implicación personal, ante temas que impactan a toda la sociedad.

Para concluir, me permito afirmar que, esta investigación deja ver cómo la identidad se construye frente al otro y la tendencia actualizante se hace presente de manera inconsciente, permitiéndonos usar los recursos internos y desarrollar los necesarios para abordar las situaciones de vida que se presentan, sin embargo, es necesario hacer una pausa para voltear atrás y analizar la propia experiencia, de manera que

podamos tomar consciencia de lo vivido, lo aprendido y lo que se ha incorporado a la identidad.

En este caso, fue la necesidad de equilibrio en la vida, lo que llevó a cada uno de los participantes a modificar su actuar para que las dificultades pudieran sobrellevarse, esta necesidad de cuidado y autocuidado surgió cara a cara, frente al otro, no era sólo una necesidad individual, sino la búsqueda del bienestar común lo que llevó a cada uno a una transformación de la identidad al adoptar medidas que permitieran vivir mejor, lo que es muestra de cómo la tendencia actualizante vive en cada uno.

En este espacio donde los participantes pudieron regresar en su historia y expresar lo vivido a través de las entrevistas, mostraron cómo el yo se transformó frente al otro, la narrativa del yo se fue transformando ante la necesidad del otro, siendo el bienestar de los seres queridos, de los compañeros, del cercano, lo que los llevó a usar una mascarilla, a cuidar su salud, a tomar en cuenta al otro en las decisiones personales. En este sentido, ahora cuando los sujetos expresaban quiénes son, cómo viven, se referían a ellos mismos como personas que buscan el bienestar de quienes aman, que se dan la oportunidad de sentir, de escuchar y escucharse, tomando en cuenta que la identidad se trata de la narrativa que la persona hace de sí misma, para saber quién es, ahora ellos reconocen que frente al otro, su yo se ha transformado, pues la historia que cuentan de quiénes son, se ha modificado.

Referencias

Abarca, et al. (2013). *Técnicas Cualitativas de Investigación*. San José: UCR.

Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos (EPA, s.f.). Uso de desinfectantes y el coronavirus (COVID-19). Recuperado el 24 de abril de 2022, de: <https://espanol.epa.gov/espanol/uso-de-desinfectantes-y-el-coronavirus-covid-19>

American Psychological Association. (2020) *Stress in America 2020: Stress in the Time of COVID-19, Volume One*. Consulta interactiva de datos. Fecha de consulta: 10 de octubre de 2021. <https://www.apa.org/news/press/releases/stress/2020/report>

American Psychological Association (s.f.). *Emotion*. Recuperado el 22 de abril de 2022, de <https://dictionary.apa.org/emotions>

American Psychological Association (2010). *Trastornos del consumo de alcohol y su tratamiento*. Recuperado el 24 de julio de 2022, de <https://www.apa.org/topics/substance-use-abuse-addiction/alcohol>

Agamben, et al (2020). *Sopa de Wuhan*.

Baudrillard, J. (1988). *El otro por sí mismo*. Barcelona. Editorial Anagrama, S.A.

Bauman, Z. (1996). "De peregrino a Turista, o una breve historia de la identidad".

En Hall, S. y Du Gay, P., Buenos Aires: *Cuestiones de identidad cultural*. Editorial Amorrortu.

Bauman, Z. (2003). *Modernidad Líquida*. Editorial FCE, México.

- Bauman, Z. (2005). *Identidad*. Editor digital, Mandius.
- Bauman, Z. (2005). *Identidad* (D. Sarasola, Trad. 1.^a ed.). Editorial Mandimus.
- Bauman, Z. (2007). *Miedo Líquido*. Barcelona, Editorial Paidós.
- Bauman, Z. (2017). *Liquid life. Vida líquida* (Trad. A. Santos Mosquera) Editorial digital diegoan ePub r1.0. (trabajo original publicado en 2005).
- Buber, M. (2017). *Yo y tú*. Herder Editorial, S.L., Barcelona.
- Buber, Martin (1982). *Yo y tú* (H. Crespo, Trad.). Ediciones Nueva Visión.
- Butler, J. (2020). El capitalismo tiene sus límites. En Agamen y et al (Ed), *Sopa de Wuhan, pensamiento contemporáneo en tiempos de pandemias*. (pp. 59-66). Editorial: ASPO.
- Bernal, César. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia. Pearson.
- Cano, Agustín. (2012). La metodología de taller en los procesos de educación popular. En *Rev. Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*. Vol 2, No, 2, Pp. 22-51. Disponible en: <http://www.extension.fmed.edu.uy/sites/www.extension.fmed.edu.uy/files/La-metodologi%CC%81a-de-taller-en-los-procesos-de-educacio%CC%81n-popular.pdf> (Enlaces a un sitio externo.)
- Castillo, N. (2020). Fenomenología como método de investigación cualitativa: preguntas desde la práctica investigativa. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, 10, 7-18. Recuperado de: <https://n9.cl/h3qpkx>

Ceja, L. (2014). *La Institución Educativa Salesiana en México Historia e Identidades*. [Tesis profesional para obtención de grado de doctor en educación. Universidad Jesuita de Guadalajara, ITESO]. Repositorio institucional de la Universidad Jesuita de Guadalajara <https://rei.iteso.mx/handle/11117/1395>

Clark, E. et al (2020) Disproportionate impact of the COVID-19 pandemic on immigrant communities in the United States. PLoS Negl Trop Dis 14(7): e0008484. <https://doi.org/10.1371/journal.pntd.0008484>

Compassion & Choices (s.f.). COVID-19: Muriendo en la Era de la Pandemia. Recuperado el 22 de abril de 2022, de: <https://compassionandchoices.org/resource/covid-19-muriendo-en-la-era-de-la-pandemia/>

Cortina, A. (2021). *Ética cosmopolita*. Barcelona, Editorial Planeta, S.A.

Cortina, A. (2017). *Aporofobia, El rechazo al pobre*. Barcelona, Editorial Planeta, S.A.

Cruz Roja Americana (2020) *Coronavirus: Qué significa el distanciamiento social*. Recuperado el 22 de abril de 2022, de: <https://www.redcross.org/cruz-roja/nosotros/noticias-y-eventos/articulos-de-noticias/2020/coronavirus-que-significaeldistanciamientosocial.html?msclkid=62c4ab48c29d11ec94e42008b9d21c22>

Damasio, A. (2011/2018). *El error de Descartes*. Barcelona, Editorial Planeta, S.A.

Daros, William R. (2002). ¿Qué es un marco teórico?. *Enfoques*, XIV (1),73-112. [fecha de Consulta 23 de enero de 2022]. ISSN: 1514-6006. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25914108>

De Benoist, A. (2015). *Nosotros y los otros*. España, Ediciones Fides.

Dominguez Sandoval, S. I. (2016). Procedimiento para la formulación de constructos en mercadeo. *Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa*, (22), 164-189. [fecha de Consulta 6 de febrero de 2022]. ISSN: 1886-516X. D.L: SE-2927-06. Disponible en: www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2344

Ekman, P. (2017). *El rostro de las emociones*. Barcelona, RBA libros, S.A.

Expansion. (2020). El coronavirus impulsa las ventas de productos de limpieza y desinfectantes. Recuperado el 24 de abril de 2022, de: <https://expansion.mx/empresas/2020/03/19/el-coronavirus-impulsa-la-ventas-de-productos-de-limpieza-y-desinfectantes>

Fukuyama, F. (2019). *Identidad*. Editorial Planeta, S.A., Barcelona

Fraga, E. (2019). ¿Qué es, cómo se hace y para qué sirve la teoría? Aportes desde la sociología y sus márgenes. *Revista CS*, (28), 181-206. [fecha de Consulta 24 de Enero de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.18046/recs.i28.2761>

Francisco, P. (2020). Fratelli Tutti': Carta encíclica del Sumo Pontífice Francisco: a los obispos, a los presbíteros y a los diáconos, a las personas consagradas y a todos los fieles laicos sobre la fraternidad y la amistad social. Lima: Paulinas

Fromm, E. (1978). *¿Tener o Ser?* México, D.F. Editorial, Fondo de Cultura Económica.

Gamboa, Ronny A. (2011). El papel de la teoría crítica en la investigación educativa y cualitativa. *Revista electrónica diálogos educativos*, 21(11), 48-64. [fecha de Consulta 23 de enero de 2022]. ISSN: 0718-1310. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3931278.pdf>

Giddens, A. (1993). *Consecuencias de la modernidad*. Alianza editorial, S.A., Madrid.

Giddens, A. (1995). *Modernidad e identidad del yo*. Ediciones Península, S.A.

Giménez, G. (2007). *Estudios sobre la cultura y las identidades sociales*. Guadalajara, Mexico, ITESO, secretaria de Cultura.

Goleman, D. (2013). *El Cerebro y la inteligencia emocional*. Ediciones B, S.A. Barcelona.

Gómez Gómez, Elba Noemí y Alatorre Rodríguez, Felipe. (2014). La intervención socioeducativa. Cuando se juega en la cancha del otro. En *Rev. Sinéctica*, No. 23. Pp. 1-17. Tlaquepaque, Jalisco, ITESO. Disponible en: <https://rei.iteso.mx/handle/11117/2597> (Enlaces a un sitio externo.)

Greenberg, L. (2014). *Emociones: Una guía interna*. Editorial Desclée de Brouwer.

Greenberg, L. & Paivio, S. (2000). *Trabajar con las emociones en psicoterapia*. Ediciones Paidós Ibérica, S.A., Barcelona.

Grossberg L. (1996). "Identidad y estudios culturales: ¿no hay nada más que eso?" En Hall, S. y Du Gay, P., Buenos Aires: Cuestiones de identidad. Editorial Amorrortu.

Grossman, E. R., Benjamin-Neelon, S. E., & Sonnenschein, S. (2020). Alcohol Consumption during the COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Survey of US Adults. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), 9189. MDPI AG. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17249189>

Habermas, J. (1999). *La inclusión del otro*. Barcelona, Ediciones Paidós.

Han, Chul-Byung (2016). *La expulsión de lo distinto*. Editor digital, Titivillus

Hall, S. (2010/2013). Sin Garantías.

Hall, S. y Du Gay P. (1996). *Cuestiones de identidad cultural*. Buenos Aires, Amorrortu.

Hall, S. y du Gay P. (2003). *Cuestiones de identidad cultural* (H. Pons, Trad. 1.^a ed.). Amorrortu editores. (Trabajo original publicado en 1996)

Larios, R y Macías, A. (2010). *Corazón de piedra...¿yo?*. (1ra. ed.). México: Amat Editorial.

Lévinas, E. (1993). *El tiempo y el otro*. Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

Lévinas, E. (2000). *La huella del otro*. México, Editorial Taurus.

Moreno López, S. (2014). La entrevista fenomenológica: una propuesta para la investigación en psicología y psicoterapia. *Revista da Abordagem Gestáltica: Phenomenological Studies*, XX(1),71-76.[fecha de Consulta 6

de febrero de 2022]. ISSN: 1809-6867. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357733920009>

Muñoz, M. (2012). *Una hipótesis humanista sobre la emoción*. Cuadernos de Difusión del Instituto Nacional de Investigación en Desarrollo Humano. Proyecto Espiral, A.C.

Muñoz, M. (2019). *Emociones, sentimientos y necesidades. Una aproximación humanista*. (2da. ed). Instituto Humanista de Psicoterapia Gestalt, A.C

John Hopkins University & Medicine. (s.f.). COVID-19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University (JHU). Recuperado el 3 de abril, 2022, de:
<https://coronavirus.jhu.edu/map.html>

National Library of Medicine (2020). *Changes in Adult Alcohol Use and Consequences During the COVID-19 Pandemic in the US*. Recuperado el 18 de abril de 2022, de:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7525354/#H1-1-ZLD200164title>

Nussbaum, M. C. (1999). *Los Límites del patriotismo*. Editorial Paidós, Barcelona.
Organización Mundial de la Salud. (2020). *COVID-19: cronología de la actuación de la OMS*. Recuperado el 16 de abril, 2022, de:
<https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

Organización Panamericana de la Salud. (2010). La OMS declara el fin de la pandemia H1N1 e insta a una vigilancia continua de la gripe. Recuperado el 16 de abril, 2022, de: <https://www.paho.org/es/noticias/10-8-2010-oms-declara-fin-pandemia-h1n1-e-insta-vigilancia-continua-gripe>

Oxfam Intermón. (s.f.). *¿Por qué la COVID-19 afecta menos a los ricos?*
Recuperado el 16 de abril, 2022, de:
<https://www.oxfamintermon.org/es/covid-afecta-menos-ricos>

Preciado, Paul B. (2020). Aprendiendo del virus. En P. Amadeo (Ed.) *Sopa de Wuhan* (pp.163-185) Editorial: ASPO (Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio).

Resse, L. Kroesen, K. Gallimore, R. (2009). Cualitativos y Cuantitativos, no cualitativos vs. Cuantitativos. En: R. Mejía y S. Sandoval (Coords.). *Tras las Vetas de la Investigación Cualitativa. Perspectivas y acercamientos desde la práctica* (39-76). ITESO.

Rodríguez Perón, José M. (2019). Insuficiencias en la elaboración del marco teórico referencial de tesis doctorales en la investigación biomédica. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(4), e330. Epub 01 de diciembre de 2019. Recuperado en 23 de enero de 2022, de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S013865572019000400007&lng=es&tlng=es.

Rogers, C. (1964/2000). *El proceso de convertirse en persona*. México, Editorial Paidós.

Rogers, C. (1982). *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales*. Buenos Aires, Nueva Visión.

Ruiz, José. (2012). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Universidad de Deusto.

Texas Health and Human Services. *COVID-19 Vaccination in Texas*.
<https://tabexternal.dshs.texas.gov/t/THD/views/COVID19VaccineinTexasD>

[ashboard/Summary?:origin=card_share_link&:embed=y&:isGuestRedirectFromVizportal=y](#)

Trovero, J. I. (2015). *¿Qué es teorizar?* Reflexiones en torno a la especificidad del trabajo teórico en Sociología. I Congreso Latinoamericano de Teoría Social. Instituto de Investigaciones Gino Germani. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires
<https://www.aacademica.org/000-079/102>

World Health Organization (WHO, s.f.). Alcohol does not protect against COVID-19; access should be restricted during lockdown. Recuperado el 22 de abril de 2022, de: <https://www.euro.who.int/en/health-topics/disease-prevention/alcohol-use/news/news/2020/04/alcohol-does-not-protect-against-covid-19-access-should-be-restricted-during-lockdown>

Zavala Pelayo, E. (2011). Teorías, teorizaciones, tiempo y contextos: un esquema conceptual para analizar teorías sociológicas y lo que hay detrás. *Estudios Sociológicos*, XXIX(85),33-59.[fecha de Consulta 29 de Enero de 2022]. ISSN: 0185-4186. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59820809002>

Zepeda, J.S. Olvera, M. A. (2021). La ciudad como producto de la modernidad: vidas precarias y desigualdades sociales en la era global. En: C. Heafner y D. Camarena. (1ª Ed.). *Sociedades locales bajo riesgos globales, observaciones desde las ciencias sociales*. (pp. 69-86). Lirio
https://www.researchgate.net/profile/CarlosHaefner/publication/353719579_sociedades_locales_bajo_riesgos_globales_Observaciones_desde_las_Ciencias_Sociales/links/611d03b01ca20f6f862d4441/sociedades-locales-bajo-riesgosglobales-Observaciones-desde-las-Ciencias-Sociales.pdf#page=69

Zohn-Muldoon, T. y Moreno-López S. (2008). El sanador herido. Ayuda el que ha sanado. *Mirada, Revista de Espiritualidad y Desarrollo Humano*. (26), 4-11

Anexos

8.1 Guía de entrevista.

Datos del/la entrevistado/a	
Seudónimo	
(Características de la población)	Empleado de nivel medio de cualquier área, que tenga como mínimo un año de laborando (que haya sido contratado antes y/durante 2020). Sexo indistinto y que tenga bajo su cargo por lo menos una persona.
Objetivo del acercamiento	Indagar acerca de las emociones que experimentaron los mandos de niveles medio durante la pandemia
Fecha de la entrevista	

Pregunta No. 1: ¿estas vacunado? Porque te vacunaste o no te vacunaste

Respuesta

Pregunta No. 2: ¿Cuáles emociones fueron más prevalentes durante la pandemia?
¿Qué hiciste para controlar el estrés?

Respuesta

Pregunta No. 3: ¿Qué tipo de pérdidas tuviste debido a la pandemia y sus consecuencias?

Respuesta

Pregunta No. 4: ¿Qué tipo de apoyo tuviste por parte de la compañía?

Respuesta

Pregunta No. 5: Que tipo de desafíos durante la pandemia?

Respuesta

Pregunta No. 6: en comparación con el año 2019, ¿dirías que el nivel de estrés en tu vida ha aumentado, casi igual o disminuido?

Respuesta

Pregunta No. 7: en comparación con el año 2020, ¿dirías que el nivel de estrés en tu vida ha aumentado, casi igual o disminuido?

Respuesta

Pregunta No. 8: durante la pandemia indica que tal significante fue lo siguiente y su magnitud

	Absolutamente NO significativo	No muy significativo	Mas o menos significativo	Extremadamente Significativo
Estabilidad Laboral				
Dinero				
Relación familiar (esposa, hijos, ect)				
Política (elecciones)				
Responsabilidad Familiar				
Salud (personal, familiar, etc.)				
Relación laboral (jefe, subordinados, etc.)				

Nota: Añade espacios si realizaste más preguntas

¿Qué problemáticas identificas en la población?

¿Qué necesidades identificas en la población?

Las preguntas que hiciste, ¿fueron claras o hubo que revisarlas? Si las reformulaste, ¿cómo quedaron?

¿Qué nuevas preguntas surgieron en la entrevista? (que no habías considerado y valdría la pena incorporar en futuras entrevistas)

8.2 Reportes de entrevista-observación

Datos del/la entrevistado/a	
Seudónimo	Todos
(Características de la población)	Empleado de nivel medio de cualquier área, que tenga como mínimo un año de laborando (que haya sido contratado antes y/durante 2020). Sexo indistinto y que tenga bajo su cargo por lo menos una persona.
Objetivo del acercamiento	Indagar acerca de las emociones que experimentaron los mandos de niveles medio durante la pandemia.
Fecha de la entrevista	Oct-nov 2021

Pregunta No. 1: ¿estas vacunado? Porque te vacunaste o no te has vacunado

Respuestas:

E1H (15oct2021) – Si, ya me vacuné. Porque quiero proteger a mis seres queridos, a los que están a mi alrededor y claro a mí mismo.

E2M (27oct2021) – Si, ya estoy vacunada. La razón principal fue no contagiarme y poder viajar para visitar a mis seres queridos, ya que tenía miedo de que si me contagiaba y no tuviera efectos los pudiera contagiar a ellos, especialmente a los de edad avanzada como mi abuelita.

E3H (01nov2021) – Si, me sentía responsable de aportar algo para mejorar la mejorar esta situación, creo que es un deber civil como ciudadano de aportar algo para salir lo más pronto posible.

E4H (01nov2021) – Si estoy vacunado, la razón por la que me vacune fue para ayudar a regresar a la normalidad, para que el gobierno, compañías, etc. Levantaran las restricciones de y no usar mascarilla y así poder viajar de nuevo.

E5H (05nov2021) – Si, ya estoy vacunado, no me vacune inmediatamente, quería estar seguro de que los grupos o personas mayores fueran vacunados. Me vacune para protegerme, proteger a mis seres queridos y personas cercanas (trabajo, amigos, etc.)

Pregunta No. 2: ¿Cuáles emociones fueron más prevalentes durante la pandemia?
¿Qué hiciste para controlar el estrés?

Respuestas:

E1H (15oct2021) – Frustración, miedo, enojo, soledad. Realice ejercicio y/o actividades físicas (correr, levantar pesas) en la casa o al aire libre porque los gimnasios y parques los cerraron por algún tiempo. Aprendí a cocinar ya que no salía de la casa.

Meditar, rezar y a reflexionar. Leí e investigué más acerca del virus, ya que había información, pero no sabía que era cierto o falso.

E2M (27oct2021) – Creo que las emociones que más se hicieron presente durante este tiempo: angustia, ansiedad y miedo. ¿Fue debido a contagiarte? Mas que nada, que cuando me reubique de Florida a Austin, TX. Tenía una semana de haber empezado a trabajar cuando se declaró pandemia y sentía todas esas emociones de perder mi nuevo trabajo. Soy cristiana y empecé a rezar más, creo que me acerque más a mi fe.

E3H (01nov2021) – Muchas emociones...Confusión, miedo, ansiedad, coraje – lo menciono, porque tenía, más bien dicho aun, pero en menos magnitud, hacia las personas que no se querían/quieren vacunar. También por la violencia que, por la violencia hacia otros grupos, asiáticos, ilegales, etc. Como es posible que como sociedad nos comportemos así y fatiga por tanto estrés. No, desarrolle ningún habito, pero aprecie más lo que tengo, mi esposo, mi trabajo, etc.

E4H (01nov2021) – Miedo a lo desconocido, ya que pensaba iba a pasar – no había mucha información y contradictoria, además no había vacuna y aunque estoy saludable y mi edad no era del grupo de riesgo, si tenía miedo. Coraje a como se politizo la pandemia, con las elecciones para presidente y todo lo que había (violencia a grupos)- me daba mucho coraje que como sociedad no pudimos trabajar para un bien común. Miedo de perder mi trabajo, ya que se había cerrado la compañía debido a contagios, lo bueno es que consigue este trabajo y fue lo mejor que me paso. En lo personal a mí no me pego tanto el estrés, pero si realice muchas actividades al aire libre, como acampar, viajes manejando. A mi novia si le afecto mucho ya que ella trabajaba de casa y no salía o convivía con nadie, creo que me estresaba verla así.

E5H (05nov2021) – Siento que han sido muchas emociones e intensidades de las mismas, al inicio de la pandemia fue mucha con confusión, ansiedad con mucha intensidad porque no sabíamos lo que iba a pasar, mucho coraje después por la razón de que no había los medios para desinfectar las áreas de trabajo y con el ambiente político que reinaba que se polarizo todo, actitud de los jóvenes por querer seguir viviendo como si nada estuviera pasando, y miedo por la salud de tus seres queridos. Hacer más ejercicio físico en la casa, salir a correr o caminar, rezar, meditar y escribir.

Pregunta No. 3: ¿Qué tipo de perdidas tuviste debido a la pandemia y sus consecuencias?

Respuestas:

E1H (15oct2021) – No tuve pérdidas (muertes) cercanas debido al virus, pero perdí tiempo de no estar con mi familia, de estar juntos. Me afecto en el aspecto de salud mental debido a estar pensando de lo pudiera pasarme a mi y mis seres queridos.

E2M (27oct2021) – Durante el transcurso del 2020 no tuve pérdidas de seres queridos, pero sí fue muy difícil porque mi abuelita estaba en un asilo y no nos permitían visitarla por el peligro de contagio, y en marzo del 2021, fallece, pero no debido a covid, y el duelo fue difícil por temor a contagios.

E3H (01nov2021) – Falleció una tía en el 2020 pero no debido a la pandemia, pero fue difícil porque no pude ir por miedo a contagiarme y sobre todo contagiar a alguien más. Algo que me pego muy fuerte, fue la pérdida de mi perro, una pérdida muy significativa, pero quedo en paz conmigo que hice lo que tenía que hacer, gaste mucho dinero, pero no me importo. Siento que también la falta de contacto social o salir a lugares me afectó. Económicamente, fue la reducción de salario.

E4H (01nov2021) – No tuve pérdidas de seres queridos o amigos cercanos, y económicamente encontré otro trabajo cuando me moví de estado y fue un gran alivio. Creo que me fue mejor.

E5H (05nov2021) – si tuve pérdidas de seres queridos muy cercanos de familiares debido al virus, que fue difícil no ir a dar apoyo.

Pregunta No. 4: ¿Qué tipo de apoyo tuviste por parte de la compañía?

Respuesta:

E1H (15oct2021) – Nada, de ningún tipo.

E2M (27oct2021) – Ninguno, creo que el tener trabajo me era suficiente. (Estaba agradecida de tener trabajo).

E3H (01nov2021) – Ninguno y tampoco esperaba que me ayudaran. Las reuniones en línea con el CEO ayudaban para entender como estaba la compañía en comparación a nivel estatal y nacional.

E4H (01nov2021) – De mi otra compañía – cuando cerraron la planta, trabajar de casa y con días pagados. Pero apoyo emocional o espacio para dialogar nada de eso, en este trabajo, bueno había medidas preventivas para evitar contagios.

E5H (05nov2021) – Desafortunadamente el apoyo fue poco, creo que se hubiera podido manejar mejor sobre todo desde el aspecto de comunicación al personal, la gente tenía mucha ansiedad y quería ser escuchado. Si se implementaron medidas para reducir el riesgo se propagación.

Pregunta No. 5: ¿Qué tipo de desafíos tuviste durante la pandemia?

Respuestas:

E1H (15oct2021) – Mas que nada fueron económicos, tuve una reducción de salario y había cosas por pagar.

E2M (27oct2021) – No poder salir con mis amigas, manejar las emociones, fueron mucho cambios al mismo tiempo (nueva ciudad, trabajo, nuevos compañeros de trabajo).

E3H (01nov2021) – Sobreponerme a la pérdida de mi perro, y los gastos económicos que tuve que realizar, y la reducción de salario.

E4H (01nov2021) – Los retos que tuve fueron más que nada emocionales, no que estuviera en un estado depresivo, si no más bien preocupado, bajo de energía algunos días y como mantenerme saludable, eso era más que nada mi preocupación.

E5H (05nov2021) – Reducción de salario. Tratar de mantener buena actitud ante mis empleados y compañeros de trabajo. No poder viajar por avión a visitar a mi familia, tratar de saber qué información era cierta o falsa referente a lo del virus.

Pregunta No. 6: en comparación con el año 2019, ¿dirías que el nivel de estrés en tu vida ha aumentado, casi igual o disminuido?

Respuesta:

E1H (15oct2021) – Definitivamente más alto. ALTOS NIVELES DE ESTRESS

E2M (27oct2021) – Incremento totalmente. IBID

E3H (01nov2021) – Más alto, debido a la preocupación por la salud debido al virus.

E4H (01nov2021) – Más alto y otro tipo de estrés pienso yo.

E5H (05nov2021) – Más alto, esta situación de pandemia no la había vivido y era a nivel mundial.

Pregunta No. 7: en comparación con el año 2020, ¿dirías que el nivel de estrés en tu vida en el 2021 ha aumentado, sigue igual o disminuido?

Respuestas:

E1H (15oct2021) – Menos que el 2020 pero si más alto que el 2019.

E2M (27oct2021) – Mucho más bajo, me siento más segura, ¿Por qué te sientes más segura? Porque ya conozco más mi trabajo, termine la escuela. El estrés es diferente, más que nada porque ahora pienso, que sigue para mí.

E3H (01nov2021) – Igual, que, en el 2020 pero de otro tipo de estrés debido a nueva posición de trabajo y las expectativas de mi jefe y las mías propias.

E4H (01nov2021) – Nivel de estrés más bajo, ya que tengo otro trabajo, vivo en una ciudad/estado que hay más medidas de salud. NECESIDAD DE SENTIR LA SEGURIDAD

E5H (05nov2021) – el miedo y ansiedad bajo, porque ya estoy vacunado, el estrés siento aumento, pero de otro tipo de magnitud, ahora ya no es por poder enfermarte o morir, pero si el estrés del trabajo aumento

Pregunta No. 8: durante la pandemia indica que tal significativo fue lo siguiente y su magnitud.

	Absolutamente NO significativo	No muy significativo	Mas o menos significativo	Extremadamente Significativo
Estabilidad Laboral				E1H, E2M, E3H, E4H, E5H
Dinero			E2M, E4H	E1H, E3H, E5H
Relación familiar (esposa, hijos, etc.)			E1H, E3H	E2M, E5H

Política (elecciones)		E4H	E5H	E1H, E2M, E3H
Responsabilidad Familiar			E1H, E2M, E3H	E4H, E5H
Salud (personal, familiar, etc.)				E1H, E2M, E3H, E4H, E5H
Relación laboral (jefe, subordinados, etc.)	E3H	E2M, E4H		E1H, E5H

Pregunta No. 9: ¿Qué cambio en ti?

Respuestas:

E1H (15oct2021) – Más independiente, reflexivo, más interesado en política y eventos mundiales y en los demás. NECESIDAD DE REFLEXIÓN

E2M (27oct2021) – Mi manera de ver las cosas me involucre (leer, ver noticias) en la política nacional e internacional para saber/entender lo que estaba pasando a mi alrededor. Aprendí a hacerme más independiente, mi confianza en Dios más sólida.

E3H (01nov2021) – Siento que nada, creo que soy consciente de quien soy, de lo que puedo cambiar y de lo que no, si me sentí muy triste por la pérdida de mi perro, algo muy doloroso, que, aunque hice lo mejor que pude, me sentí muy triste. Ya compré otro perro, pero aun extraño a mi perro.

E4H (01nov2021) – Creo que cambio mi perspectiva de vida, de fijarme en los pequeños detalles a tener una visión o un panorama más amplio. Pienso que acelero mi madurez y vivir en el presente, disfrutarlo, vivirlo.

E5H (05nov2021) – Siento que más reflexivo, la pandemia me ayudo a ver de otra perspectiva mí lo que está en mis manos y lo que no, un tiempo para estar conmigo mismo y valorar el presente y dejar cosas del pasado, apreciar lo que tengo (seres queridos, salud, cosas materiales, etc.)

NECESIDAD DE ESPACIOS DE REFLEXIÓN QUE PERVIVAN AÚN DESPUÉS DE LA PANDEMIA. ¿NECESIDAD DE INSTITUCIONALIZACIÓN DEL SILENCIO Y DE LA REFLEXIÓN?

Pregunta No. 10: ¿De que te diste cuenta sobre ti mismo en esta situación?

Respuestas:

E1H (15oct2021) – Aprendí a que soy más introvertido que extrovertido, creo yo que me descubrí. Ya no me disgusta estar solo, me gustar estar conmigo mismo.

E2M (27oct2021) – Que soy más capaz de lo que creía que era, pensar en el futuro, que me gusta estar conmigo misma, que puedo llegar a hacer algo mas...metas

E3H (01nov2021) – Me gusta estar conmigo mismo, con mi esposo, ya que me case el año, así que estar aislado no me afecto tanto, si me afecto la perdida de mi perro. No me gusta estar en multitudes.

E4H (01nov2021) – Toco guitarra y eso me ayudo mucho, a estar conmigo mismo, a ser un poco más reflexivo.

E5H (05nov2021) – Que me gusta estar solo, me da tiempo para reflexionar, soy agradecido con Dios. y hice lo mejor con mi equipo de trabajo para que se sintieran seguros.

TENER ESPACIO Y TIEMPO PARA CONTEMPLAR MI YO IDEAL Y ACTUALIZAR MIS POTENCIALIDADES HACIA ESE ORDEN.

Necesidad de hacer conciencia del yo ideal, en referencia a la idea de uno mismo.

Pregunta No. 11: ¿Cómo sentías a tus compañeros?

Respuesta:

E1H (15oct2021) – Frustración de la situación, no muy felices, miedo de perder el trabajo.

E2M (27oct2021) – **Casi no convivo y soy reservada** (una mujer ingeniero recién egresada en un ambiente dominado por hombres) pero los veía estresados y otros con miedo

E3H (01nov2021) – **Siento que nos dio algo en común de que hablar o establecer una conversación.**

E4H (01nov2021) – En mi otro trabajo era un ambiente toxico, de hecho, nunca se impuso mandatos de usar mascarilla, cuando yo llegue con mascarilla, la mayoría se burlaba, si el gobernador no creía...bueno eso decía que no creía... las demás personas le hacían caso y en la compañía ni se preocuparon, hasta que la cerraron temporalmente por número de contagios. En este trabajo – es diferente, la gente si se preocupa por estar no contaminarse, usan mascarilla y distancia social.

E5H (05nov2021) – Frustrados, no apreciados por el trabajo que hacían, molestos por la reducción de salarios y que veían que teníamos que descansar personal y hablando de crecimiento, no compartían como se sentían

Pregunta No. 12:

¿Los vez de la misma manera como los veías antes? ¿te ven cómo te veían?

Respuesta:

E1H (15oct2021) – No, **La pandemia me trajo más cerca a algunos a conocerlos un poco más.** No, vieron otra parte de mí, creo – que vieron mi compasión o preocupación por su bienestar.

E2M (27oct2021) – Si, pero noto que ya no tienen miedo a la pandemia. Creo que igual, pero algunos dicen que me veo contenta.

E3H (01nov2021) – Creo que Igual, que soy reservado, bueno ahora tengo que relacionarme o hablar con más personas debido a nuevo trabajo (promoción a principios del 2021)

E4H (01nov2021) – Creo que igual, casi no convivo o me abro a relaciones en el trabajo.

E5H (05nov2021) – No, creo que durante el pico de la pandemia eran otros hablaban más de pandemia, de la vacuna, pero una vez ya vacunados como que han bajado la guardia y siento que regresamos a los mismos hábitos de antes, cada uno a lo suyo.

Creo que sí, ya que hablo por mi posición, tengo que trabajar con todos los departamentos.

Pregunta No. 13:

¿el consumo de alcohol aumento, disminuyo o permaneció igual?

Respuesta:

E1H (15oct2021) – Si aumento, sobre todo cuando me ponía a cocinar, pues era fácil abrir una botella de vino, cerveza o otra cosa y tomar, no tenía distracciones o apuro de ir a un lado. Pienso que el consumo social a diario...

E2M (27oct2021) – Disminuyo, casi no tomo. Soy una consumidora social, tomo cuando salgo con mis amigas y como no podía salir a los lugares o los bares estaban cerrados.

E3H (01nov2021) – Definitivamente igual, casi no consumo alcohol, pienso que 6-7 veces por año, y eso en ocasiones que siento son especiales para mí.

E4H (01nov2021) – Creo que aumento un poco, y eso porque estaba en casa.

E5H (05nov2021) – Definitivamente bajo, el alcohol no era prioridad.

Nota: Añade espacios si realizaste más preguntas

¿Qué **problemáticas** identificas en la población?

- Frustración, miedo, enojo, soledad
- Altos niveles de estrés (Relación con lo económico)
- Aumento de consumo de Alcohol.
- Miedo a perder el trabajo.
- Pérdidas no superadas

¿Qué **necesidades** identificas en la población?

- NECESIDAD DE REFLEXIÓN
- Seguridad
- Necesidad de hacer conciencia del yo ideal, en referencia a la idea de uno mismo.
- Mover la tendencia actualizante.
- Convivencia y socialización.

Las preguntas que hiciste, ¿fueron claras o hubo que revisarlas? Si las reformulaste, ¿cómo quedaron?

¿Qué nuevas preguntas surgieron en la entrevista? (que no habías considerado y valdría la pena incorporar en futuras entrevistas)

Si agregue una pregunta porque mi entrevistado lo menciona y me pareció de mucho valor, que el consumo de alcohol aumento, de ser en ocasiones sociales a diario ¿el consumo de alcohol aumento, disminuyo o permaneció igual?