

ABORDAJE EN LA EMERGENCIA POR COVID-19 DESDE LA PERSPECTIVA DEL TRABAJO SOCIAL EN EL SERVICIO PENITENCIARIO

Verónica Cristina de Dios - Asistente Social – Mat 0589
Cargo: Subdirectora de Asistencia al Personal
Supervisión Lic. María de los Ángeles País

Antecedentes: Aproximadamente a mediados de marzo entre el 10 y el 15, comienza a observarse cierta preocupación e inquietud ante las noticias relacionadas a la pandemia coronavirus en el mundo.

Es así que a partir de ese momento empiezo a asistir al personal que acudía a mí en busca de respuestas, solicitando asesoramiento, expresando sus temores, su desconocimiento, planteando dudas y siempre en un estado de incertidumbre por la magnitud, intensidad y lo “nuevo” que es este virus.

Además que la labor del Servicio penitenciario es *considerado “SERVICIO ESENCIAL”* tiene varias particularidades, se realiza dentro de un contexto de encierro, con mucho movimiento de personas, nunca se interrumpe, implica prestar un servicio a una población que presenta altos niveles de conflictividad, las jornadas laborales suelen ser extensas de 12 o 24 horas, a las que se le agrega que para acceder al lugar de trabajo la mayor parte del personal se traslada en colectivos por las largas distancias que debe recorrer desde su domicilio a la unidad de destino, las cuales están distribuidas por toda la provincia, lo que implica “mucho contacto social con poca distancia física”. Se realizaron gestiones para garantizar el acceso a los elementos para el cuidado personal y a todas las medidas preventivas desde las distintas áreas que componen la institución.

Por otro lado la pandemia se extiende rápidamente y desde la Nación y en consonancia también desde el gobierno provincial se establece una **cuarentena** que se va ampliando a medida que se evalúan los procesos. Esto genera serios problemas en el orden de la vida **familiar** del trabajador y la trabajadora, especialmente el del cuidado de las infancias se ve seriamente resentida al no contar con colaboración o prestación de servicio externo al propio grupo, y también la de familiares que pertenecen a grupos que en caso de contraer la enfermedad estarían en riesgo. Esto afecta a todo el personal sin discriminación de la extensión de la jornada laboral sea de 6, 7, 12 o 24 horas.

Desde el área social se estableció como tarea y desafío diario

- Poder escuchar, asistir y atender cada situación problema particular que se plantee para poder realizar una **evaluación con criterios de cuidado del personal** a los fines de arribar a propuestas sobre modalidades de prestación de servicio que difieren de la organización habitual pero que

puedan garantizar la no interrupción de la prestación de servicio por parte de la agente o el agente, siendo el objetivo REDUCIR EL AUSENTISMO.

- Poder brindar **información sobre cuidados y prevención en el ámbito laboral**, con toda la especificidad, adecuados a la función que ejerce cada agente para el auto cuidado, como así también el **cuidado del entorno familiar. CONOCER, SABER DERRIBAR MITOS Y PREJUICIOS DA TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD**. Tomar medidas de bioseguridad generan mejor calidad de vida y por lo tanto también apuntan a REDUCIR EL AUSENTISMO
- Articular con las diferentes áreas de la unidad penal donde el empleado concurre a prestar servicio, especialmente con el jefe Médico, Jefe de Secretaría y Jefes de las distintas secciones.

Podemos pensar la PANDEMIA como un momento que nos hace entrar en crisis. A partir de un hecho desencadenante que genera una emergencia colectiva.

Desde el Trabajo Social se promueve el fortalecimiento individual y el fortalecimiento de las redes para incrementar el bienestar de las personas. Se dirige la acción hacia las múltiples y complejas relaciones entre las personas y el entorno, como así también hacia el desequilibrio entre necesidades y recursos. Por ello debemos poner en práctica nuestras capacidades y actitudes básicas para conseguir los objetivos propuestos. Algunos aspectos fundamentales a tener en cuenta se pueden resumir en:

- Obtener y actualizar información
- Capacidad de análisis
- Capacidad de relación interpersonal
- Empatía
- Claridad y transparencia
- Respeto
- Confianza
- Creatividad
- Flexibilidad

Todos estos aspectos son fundamentales ya que **en CRISIS debemos ORDENAR Y/O POTENCIAR los recursos personales, familiares, sociales e institucionales para buscar y obtener elementos que ayuden a generar estrategias para minimizar y/o neutralizar las consecuencias inmediatas, o transitorias de la crisis.**

Para de alguna manera acomodarse a la nueva situación aparecen variables que surgen de la propia persona, del entorno, de la intervención profesional y del apoyo institucional.

Todas estas acciones de “CUIDADO” a través de la escucha, el acompañamiento, la contención, la orientación, el asesoramiento permiten gestionar la crisis de una manera más saludable ya que no podemos ni tenemos la capacidad de transformar la situación que la generó y que la posibilidad de cambios son limitadas. Por todo ello apuntamos a optimizar los recursos.

Crisis y salud mental

Desde el punto de vista de la salud mental una pandemia de esta magnitud implica una seria perturbación psicosocial que puede exceder la capacidad individual para manejarla. Se sufren tensiones, angustias e incertidumbres. Cuando esto no es abordado a tiempo puede evolucionar y agravarse. Por ello es fundamental instalar **Dispositivos Institucionales** de escucha para estar atentos a las manifestaciones y pedidos de ayuda. Estas circunstancias van desde cómo manejar de nuevas formas la organización familiar hasta cómo poder continuar prestando servicio en la Institución con la menor afectación posible del mismo.

Cuando una crisis no es tratada a tiempo y se prolonga en el tiempo puede generar mayores niveles de angustia, y más aún escalar hasta un sufrimiento intenso. De allí que puedan generarse complicaciones asociadas a patologías o estructuras de personalidad de base y detonar en depresiones, psicosis, suicidios entre otras.

Por ello considero fundamental como herramienta de prevención ejercitar la escucha, asesorar, orientar, contener, coordinar con otras áreas institucionales o extra institucionales para buscar alternativas coherentes con una lógica de negociación y de reorganización de los recursos a los fines de evitar entrar en una espiral de conflictos que agraven la crisis.

Por último es importante señalar que en medio de la cuarentena por COVID19 se suma el **grave amotinamiento** que se llevó a cabo prácticamente en simultáneo en los penales de Las Flores y Coronda. Los detenidos de estos penales generaron fuego, corridas, destrozos, ganando los techos y dejando como secuela innumerables daños irreparables en lo inmediato.

A esa situación le siguieron momentos de tensa calma y nuevamente disturbios y reclamos.

Estas situaciones suman complejidad al pensar a trabajadores penitenciarios en contextos de encierro en tiempos de cuarentena por coronavirus.