

Servicios profesionales de consejería con estudiantes universitarios/as en tiempos de pandemia por COVID-19: Retos y oportunidades

Professional counseling services with college students during COVID-19 pandemic: challenges and opportunities

Richie Delgado-Ortega, Ed.D, CPL, NCC

Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil (DCODE)

Decanato de Estudiantes

Universidad de Puerto Rico

Recinto de Río Piedras

Resumen

Este ensayo reflexivo aborda los retos y oportunidades que ha representado ofrecer servicios profesionales de ayuda en uno de los centros universitarios de consejería más grandes de Puerto Rico desde que se declaró un estado de emergencia por la llegada del virus COVID-19. El uso de tecnologías, de plataformas virtuales y la provisión de servicios profesionales de manera remota han sido fundamentales ante esta nueva realidad.

Palabras clave: teleconsejería, tecnología, salud mental, educación superior, estudiantes universitarios

Abstract

This reflexive essay addresses the challenges and opportunities of offering professional counseling services at one of the largest university counseling centers in Puerto Rico since a state of emergency was declared due to the arrival of the COVID-19 virus. The

use of technologies, virtual platforms and the provision of remote professional services have been fundamental in light of this new reality.

Keywords: telecounseling, technology, mental health, higher education, university students

Recibido: 26 ene 2021 | **Aceptado:** 18 jul 2022 | **Publicado:** 2 sep 2022

Correspondencia: Richie Delgado-Ortega: <richie.delgado@upr.edu>

El lunes, 16 de marzo de 2020, el Gobierno de Puerto Rico declaró un estado de emergencia y limitaciones en la provisión de servicios considerados no esenciales, para tomar medidas de prevención y evitar contagios del virus COVID-19 entre toda la población (Gobierno de Puerto Rico, 2020). Por su parte, Naciones Unidas (2020) informaba que la pandemia causada por el virus había provocado que la mayoría de las instituciones educativas interrumpieran sus labores y funciones principales de manera presencial.

Lo anterior llevó a que todos los servicios que se proveían a las comunidades estudiantiles se ofrecieran a distancia, de manera remota, mediante la integración de diversas plataformas tecnológicas. No obstante, los servicios de consejería a distancia, también conocidos como servicios de telemedicina para atender asuntos de salud mental, ya se ofrecían de este modo desde principios del siglo 20 (HEMHA, 2019). A tenor con lo expuesto, la *Higher Education Mental Health Alliance* (2019) creó una guía que tiene como propósitos: 1) describir los beneficios, limitaciones y preocupaciones que puedan existir al ofrecer servicios de salud mental a distancia en la población de estudiantes universitarios/as, 2) ayudar a los y las profesionales que vayan a ofrecer el servicio en la toma de decisiones de manera informada, 3) describir áreas que deban considerarse para ofrecer los servicios de manera ética, y 4) conectar a los y las profesionales de ayuda con recursos, lecturas y material relacionado.

El Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil (DCODE), adscrito al Decanato de Estudiantes del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico, no fue la excepción. De manera inmediata, se implementó un plan de trabajo que permitiera continuar con la provisión de servicios a toda la comunidad universitaria. El DCODE está compuesto por un equipo de profesionales de ayuda, que incluye licenciados y licenciadas con preparación en las disciplinas académicas de orientación y consejería, consejería en rehabilitación, psicología clínica y trabajo social. Conforme al Reglamento de la Facultad del Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil (2019), su misión es ofrecer, al estudiantado, servicios profesionales dirigidos a satisfacer sus necesidades académicas, ocupacionales,

personales, sociales y familiares. Además, su visión es proveerle a cada estudiante un espacio de confianza que le permita crecer y desarrollarse de manera integral a través de la incorporación de diversas estrategias de ayuda basadas en evidencia (DCODE, 2019).

Uno de los retos principales que tuvimos que enfrentar, tan pronto entró en vigor la Orden Ejecutiva 2020-023, fue capacitarnos y adiestrarnos de manera inmediata en el ofrecimiento óptimo de servicios de teleconsejería y telepsicología. También, se adaptaron y atemperaron, rápidamente y conforme a la nueva realidad, todos los formularios que cada estudiante completa como requisito previo al recibo de servicios, con especial atención al consentimiento informado. Otro gran reto fue el manejo y uso de diferentes plataformas de comunicación digital, como Google Meet, Zoom y Microsoft Teams, los cuales se utilizan de manera indistinta y de acuerdo a la preferencia de cada estudiante para llevar a cabo sesiones de consejería y psicoterapia de manera individual y grupal, así como los diferentes grupos de apoyo y psicoterapéuticos. Estas plataformas también permiten que se puedan ofrecer talleres que, no tan solo impactan y benefician al estudiantado del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico, sino también a la sociedad en general.

Por motivos de las leyes de privacidad que cobijan a los y las estudiantes, las videollamadas y el poder verse “cara a cara” a través de los dispositivos tecnológicos es un asunto opcional. Por lo tanto, existe la posibilidad de que, a través de acercamientos remotos, no se pueda observar el lenguaje corporal y establecer contacto visual con el estudiantado. No obstante, ambos son asuntos de vital importancia en la relación de consejería. Adicional a estos retos, se suman la pobre infraestructura tecnológica existente en el país, los problemas de conexión a internet y la inestabilidad del servicio de energía eléctrica.

A pesar de lo expuesto, ofrecer servicios profesionales a distancia nos ha brindado grandes oportunidades. Una de ellas ha sido la creación de cápsulas y videos informativos, los cuales se han difundido en diferentes plataformas electrónicas y redes sociales, tanto institucionales como de uso universal. Otra oportunidad ha sido la creación de material psicoeducativo, boletines e infográficos, los cuales nos han permitido presentar el autocuidado como un gran aliado de la salud mental. También ha sido oportuno brindar los servicios profesionales a nuestra comunidad universitaria en sus espacios de comodidad y de una manera flexible, considerando los días y horarios.

Para cada profesional de ayuda, ofrecer consejería de manera remota brinda grandes oportunidades. Entre estas, se destacan: la comodidad de horario; un mayor contacto familiar; practicar estrategias de autocuidado, tales como incrementar el ejercicio físico, comer y cocinar en la casa; ahorro en combustible, entre otros. Sin embargo, en ocasiones, resulta muy difícil establecer límites, estructurar un horario para dividir las labores profesionales con otras tareas del hogar, y pensar

constantemente en que, al estar en la casa, no somos del todo productivos o productivas. En ocasiones no tenemos autocompasión.

Tras vivir esta experiencia, que nos ha llevado a poner en vigor y de manera emergente estrategias no del todo consideradas previamente, hemos reflexionado mucho sobre nuestra práctica profesional. Tras dicha reflexión, somos conscientes de que, cuando se retoman nuevamente los servicios de manera presencial, la consejería a distancia, al igual que el uso de tecnologías emergentes, son parte fundamental de los procesos de ayuda. No obstante, los servicios presenciales jamás podrán sustituirse totalmente, ya que, entre otros asuntos, nos permiten validar el contacto directo entre profesional y estudiante, y establecer una alianza terapéutica óptima. A tales fines, debemos replantearnos que los servicios de consejería deben ser híbridos, de manera que contemplen tanto lo presencial como lo virtual. Por otro lado, y aunque la pandemia provocada por el virus COVID-19 nos ha llenado de mucha incertidumbre y preocupación, tenemos la satisfacción de que nuestra comunidad estudiantil está recibiendo servicios profesionales de calidad y con un personal altamente capacitado. Si bien es cierto que hubo un incremento en estresores y síntomas que exacerbaron la salud mental de la comunidad universitaria con la llegada del COVID-19 y todas sus implicaciones, contar con un departamento de consejería flexible, disponible, accesible y preparado para atender sus necesidades aún de manera remota y asistido por tecnologías contribuye enormemente a que su desarrollo académico sea exitoso.

Referencias

Amado Alemán, A. (2005). *El liderazgo en función política*. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Instituto de Gerencia Política. <https://www.url.edu.gt/publicacionesurl/FileCS.ashx?Id=40875>

Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil. (2019). *Reglamento de la Facultad del Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil (DCODE) adscrito al Decanato de Estudiantes del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico*. (Documento interno inédito). Autor.

Gobierno de Puerto Rico. (2020). *Orden Ejecutiva de la gobernadora de Puerto Rico, Hon. Wanda Vázquez Garced, para viabilizar los cierres necesarios gubernamentales y privados para combatir los efectos del coronavirus (COVID-19) y controlar el riesgo de contagio en nuestra isla* (Boletín administrativo Núm. OE-2020-023).

Higher Education Mental Health Alliance (HEMHA). (2019). *College counseling from a distance: Deciding where and when to engage in telemental health services*. Autor. http://hemha.org/wp-content/uploads/2019/01/HEMHA-Distance-Counseling_FINAL2019.pdf

Delgado-Ortega, R. (2022). Servicios profesionales de consejería con estudiantes universitarios/as en tiempos de pandemia por COVID-19: Retos y oportunidades. *Revista de Educación de Puerto Rico*, 5(1), 1-5.

Naciones Unidas. (2020). *Informe de políticas: La educación durante la COVID-19 y después de ella*. Autor. https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020/09/policy_brief_-_education_during_covid-19_and_beyond_spanish.pdf