

Eduardo E. Soto Parra

La Respuesta del SJR Venezuela ante el Covid-19: La esperanza no se detiene.

Venezuela's JRS answer to Covid-19: hope won't stop

Eduardo E. Soto Parra, S.J.
Servicio Jesuita a Refugiados (SJR)
Caracas -Venezuela
E-mail: sotoparrasj@gmail.com

Recibido: abril, 2021
mayo, 2021

Aceptado:

El año 2020 ha sido un año de desafíos para toda la humanidad. He recordado cómo al asumir el cargo de Director Nacional del JRS Venezuela me embarcaba en un viaje para conocer el equipo de terreno y constatar que la esperanza está en la gente, tanto con la que contamos como la que servimos y acompañamos. Nunca pensé que este año y gracias al Covid-19, iba a constatar tan fehacientemente que no estaba equivocado. En el 2020, el JRS Venezuela no sólo fue signo de esperanza, sino un testimonio de creatividad y pasión por la misión aun en medio de un contexto tan duro como el ofrecido en Venezuela por la Crisis Humanitaria compleja agravada en contexto y medidas de Pandemia.

En efecto, la pandemia se presenta entre nosotros como algo inesperado en medio de los cambios que ya el JRS venía implementando para responder de mejor manera a la ya difícil realidad de nuestras comunidades de atención. En marzo de 2020, cuando se inician las medidas de contención del virus, nos vimos envueltos como equipo en dos procesos simultáneos: el fortalecimiento del JRS en una realidad cambiante de país y el adaptar nuestra estrategia en contexto Covid-19. Esto nos llevó a sostener conversaciones con nuestros aliados tanto dentro como fuera del país, a fin de poder generar una estrategia que no pusiera en riesgo la misión del JRS, más necesaria en medio de la incertidumbre que una pandemia arrojaría sobre las personas y comunidades.

Aun, sin saber las consecuencias concretas de la pandemia en la región, los efectos de las medidas en la sociedad y en la economía, pudimos llevar adelante nuestro trabajo gracias a la confianza de nuestros financistas, su flexibilidad y la consistencia de las redes a las cuales pertenecemos, entre las cuales destacan Servicio Jesuita a Refugiados América Latina y Caribe (JRS LAC), la Red Jesuita con Migrantes (RJM) y la Red de Acción Social de la Iglesia (RASI). Gracias a estas conversaciones y acompañamiento mutuo y permanente pudimos sobrellevar juntos, lo que a todos nos afectaba. En este sentido, la pandemia mostró la primera de sus bendiciones: La consolidación del trabajo en Red del JRS.

Impulsados por el contexto, las demandas de los equipos de terreno y la estrategia en red, desde Marzo se generaron procesos a fin de lograr el máximo de bienestar y protección de los miembros del JRS en medio de la pandemia, los cuales iban a garantizar la bioseguridad, una estrategia de comunicación y acompañamiento adaptada al contexto y el acompañamiento psicosocial necesario, que luego se extendería, incluso a los beneficiarios de manera remota. En cuanto a equipos de Bioseguridad, el JRS Venezuela, gracias al apoyo de las redes y financistas, pudo contar rápidamente con los implementos necesarios para evitar que nuestro personal fuera factor de contagio. Igualmente, desde el área psicosocial, se diseñaron volantes y se participó en capacitaciones virtuales a fin de asegurar el adecuado uso de dichos equipos. El poder sentir de manera inmediata la vulnerabilidad y la interdependencia en este respecto, fue otra de las bendiciones que la pandemia concedió al JRS en este año 2020. De esta forma, las misiones fueron cuidadosamente preparadas y los canales de comunicación bien determinados antes de salir a terreno.

En cuanto a la estrategia de comunicación y acompañamiento, la Oficina Nacional del JRS Venezuela incrementó las formas de comunicación gracias a las nuevas tecnologías, haciendo regulares los canales de comunicación virtual por telefonía celular y el App de WhatsApp y de reuniones forma remota a través de las plataformas de Teams, Zoom, Google Meet, y de los espacios de trabajo colaborativo de OneDrive. A través de estas plataformas se pudieron sostener reuniones de acompañamiento, crecimiento

Eduardo E. Soto Parra

espiritual, formaciones para la bioseguridad y el autocuidado, así como también transmitir el material que iba siendo elaborado por nuestros aliados en las redes y en la comunidad internacional, de pertinente divulgación. Gracias a estas plataformas, y el alto grado de adaptabilidad ante ellas mostrada por los miembros del JRS Venezuela, la ejecución de todos nuestros proyectos se llevó adelante de manera progresiva y atendiendo al contexto en reuniones semanales en las cuales abiertamente se analizaba el entorno de cada una de las oficinas de terreno, se planificaba la ejecución, se manifestaban las solicitudes de rigor y se celebraba lo alcanzado. Esto trajo otra bendición al equipo: el fortalecimiento de los miembros del JRS en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación a fin de acometer la complejidad institucional y situacional del JRS en Venezuela.

En cuanto al acompañamiento psicosocial, el año 2020 como solución por las medidas de distanciamiento social y cuarentena, nos exigió el aventurarnos en una nueva estrategia: el acompañamiento psicosocial remoto. A través del mismo, el JRS ha ofrecido un servicio de atención directamente asociado a proveer primeros auxilios psicológicos, ofrecidos por un equipo experto compuesto por profesionales de la psicología y la educación pertenecientes equipo de JRS Venezuela, junto con estudiantes voluntarios de los últimos semestres de Psicología de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) y la Universidad Central de Venezuela (UCV), liderado por Rocío De Los Ríos, Coordinadora del Área Psicosocial del JRS Venezuela.

El programa está operativo a través de un espacio con los atributos de cercano, seguro, profesional y confidencial para las personas (usuarios), que son atendidas a través del número +58 412 029 9063, vía llamadas telefónicas, mensajes de texto o mensajes vía WhatsApp, en el horario comprendido entre 9:00 A.M. a 5:00 P.M. de lunes a viernes, sin embargo, el horario es flexible en función de la dinámica entre el usuario y los prestadores del servicio.

Así mismo, a través de la misma plataforma y como parte de este acompañamiento remoto, se ha capacitado y actualizado al equipo JRS en diversos tópicos, tales como: "Mística del JRS" (descripción de la esencia de Servicio Jesuita a Refugiados), "Primeros Auxilios Psicológicos, Narrativa Oral y Escrita", "Atención primaria en los casos de violencia basada en género", "Violencia intrafamiliar desde el enfoque del autocuidado" y "El acompañamiento visto desde la reconciliación como proceso sanador de la historia de vida". El éxito de estos programas y aprendizajes, tanto para usuarios como para los prestadores del mismo, hace que la estrategia del JRS en el año 2021 incorpore el llevar esta iniciativa a su segundo nivel de mejora operativa, tecnológica, extensión del servicio en su alcance y su respectiva campaña de comunicación, que facilite su difusión en su dimensión individual y logre el efecto de su dimensión colectiva. Indudablemente la atención remota y el equipo de profesionales y voluntarios asociados a ella, son otra de las bendiciones que el 2020 ha ofrecido al JRS Venezuela.

La bendición de la creatividad impulsada por este contexto, no se agotó en las iniciativas antes mencionadas. Ante el retorno de miles de venezolanos por no haber encontrado en los países de recepción el apoyo necesario para sobrellevar las medidas de contención ante el Covid-19, y la insatisfactoria respuesta del Estado y de algunas comunidades ante estas personas en necesidad de protección y acompañamiento, el JRS Venezuela llevo a cabo con éxito la fase digital de la Campaña de Hospitalidad #ConstruyamosHumanidad y #HumanicemosLaMigracion, desde agosto de 2020, consiguiendo un alcance de 28.122 personas y una interacción con 1.055 personas. Igualmente, el equipo de comunicaciones cumplió con el objetivo planteado de recibir más de 30 mensajes de hospitalidad por parte de nuestros seguidores que fueron luego convertidos en 'volantes' para seguir promocionando la solidaridad y la esperanza, dirigida sobre todo, a quienes habían visto sus sueños frustrarse por el retorno y la crisis generada a nivel regional por la pandemia.

También nos estrenamos con un nuevo modo de implementar actividades mediante Festivales y Caravanas culturales virtuales, como lo fueron "La Frontera Canta, Baila y Cuenta" y la "Caravana Cultural por la Hospitalidad 2.0". El Festival "La Frontera Canta, Baila y Cuenta", estuvo dirigido especialmente a las familias con niños, niñas y adolescentes que se han visto forzadas a permanecer en cuarentena en nuestras comunidades de atención a un lado y al otro de la frontera. Una actividad en la que las familias podrían mostrar todo el talento del llano colombo-venezolano y una oportunidad para hacerles saber de nuestra cercanía en tiempos inciertos, donde la solidaridad y los medios digitales expandieron la participación a otras regiones del país haciéndonos sentir como un solo pueblo, sin distinción ni discriminación; aprendiendo del Covid-19, que tampoco distingue entre nacionalidades o culturas al momento del contagio. La "Caravana Cultural por la Hospitalidad 2.0", realizada desde la Oficina Caracas-Centro, con el apoyo del Movimiento Juvenil Huellas, fue una experiencia de arte, hospitalidad y espiritualidad con reflexiones que conectaban a los distintos participantes con la cultura de paz, de forma interactiva por varios días, culminando el 31 de julio, día de San Ignacio de Loyola. Dichas actividades, aun cuando se desarrollaron de manera muy distinta a la forma presencial en la que fueron originariamente proyectadas, generaron ese efecto de solidaridad, comunión y apoyo mutuo entre los participantes que tan necesario se hizo en tiempos de cuarentena.

Eduardo E. Soto Parra

Cada una de las oficinas destacó en la manera creativa como abordaron los problemas asociados a la cuarentena en cada uno de sus contextos. En las reuniones semanales, se planteaban los cambios y se acordaban en la medida de las posibilidades otorgadas por quienes apoyan y participan de nuestra misión. Así, ante el desabastecimiento crónico de productos de todo tipo en Guasdualito, incluyendo cortes extensos de luz, cierre del puente internacional, poca señal telefónica, poca señal internet, movilidad restringida y ausencia de gasolina, la Oficina Binacional Apure-Arauca gestionó un canal humanitario para pasar medicamentos para apoyar los casos identificados por vía telefónica y remisiones de aliados, tales como alcaldía y hospital locales, priorizando los apoyos en salud.

La Oficina Caracas-Centro también tuvo que reinventar la estrategia en Distrito Capital; inicialmente era de apoyo a comedores ya instalados y en funcionamiento en escuelas, por lo cual se ha abocado a la entrega de asistencias humanitarias en salud y alimentación puntuales y por condiciones de emergencia específica, en estricto cumplimiento de las medidas de higiene y seguridad. Todo esto sin abandonar nuestra estrategia de reconciliación y acompañamiento a fin de no generar expectativas propias del asistencialismo en la población atendida.

En el caso de la Oficina Táchira, y hasta tanto las condiciones no permitieran actividades presenciales, se desarrolló una matriz de acompañamiento por vía remota (telefónica) de las comunidades: dos veces por semana el equipo se puso en contacto con líderes comunitarios y docentes para verificar el estado de salud de las personas en las comunidades, compartir mensajes clave de salud y prevención. Del mismo modo, se indagó sobre el acatamiento de la cuarentena, la situación con relación a los servicios públicos y el funcionamiento de instituciones como ambulatorios u hospitales cerca de las comunidades. Adicionalmente, el equipo participó en distintas capacitaciones en línea sobre prevención del COVID- 19 y trabajo humanitario con nuestros aliados de la Plataforma de Atención Humanitaria en Venezuela.

Finalmente, en la Oficina Zulia, además de la construcción de la nueva sede en plena Pandemia, la creatividad se manifestó en la generación de una estrategia de acompañamiento y protección a la población vulnerable, no sólo de los barrios que tradicionalmente se atienden en Maracaibo, sino también de la Guajira, específicamente de las localidades de Paraguaipoa, Sinamaica y Guana, en donde se coordina una de las Casas de Paso, que repentinamente se vieron muy necesitadas de atención y equipamiento por incremento del flujo migratorio y los retornados. Se diseñaron y establecieron lavamanos portátiles con manuales de uso para la prevención del Covid-19 y se ha consolidado la alianza con los Párrocos de la región que sin duda repercutirá en un incremento de la solidaridad y la organización de la ayuda humanitaria en esa zona tan importante y compleja de nuestra geografía nacional.

Todo lo antes expuesto nos presenta un panorama de esperanza, porque ante la amenaza de una pandemia no nos hemos quedado con las brazos cruzados, sino que hemos sabido capitalizar las bendiciones que este tiempo difícil ha traído consigo para el JRS Venezuela: Hemos consolidado nuestras redes, hemos crecido en identidad, hemos respondido creativamente a la crisis, nos hemos familiarizado con nuevos modos de atención remota y estamos cada vez más convencidos que el JRS tiene mucho que dar en esta tierra venezolana. Estos aprendizajes nos serán muy útiles, en la elaboración de nuestro Plan Estratégico y de Fortalecimiento Institucional 2021-2023, el cual ya comenzamos con el Diplomado de Gerencia y Espiritualidad Ignacianas, dictado por CERPE con el aval de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), en lo que será el proceso de discernimiento apostólico que permitirá encontrar y atender la llamada concreta del JRS de la mano del Marco Estratégico 2019-2023 del Servicio Jesuita a Refugiados Internacional. Todo ello sin duda se alinearán con las propuestas que emanan del Plan Apostólico de la Provincia 2021-2026 y de las oportunidades que surgen este año gracias al fortalecimiento de nuestro trabajo en red, tales como la RASI, RJM y más recientemente, SPES-Consorcio de obras vinculadas a los jesuitas de Venezuela.

El Covid-19, aun cuando ha incluso contagiado a miembros concretos de nuestro equipo, no nos ha dejado ni débiles ni desorientados. Por el contrario, el sabernos vulnerables nos ha hecho valorar la gran capacidad que tenemos de seguir generando esperanza y solidaridad en un país que merece todo nuestro esfuerzo para superar la crisis que hoy le agobia pero que, confiando en Dios en nuestro compromiso, no será para siempre.



Todos los documentos publicados en esta revista se distribuyen bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.