

“Llegó la hora de ser expertos en nosotros mismos para liderar”

- *Propósito, desarrollo de fortalezas y control de lo emocional, antesala para los líderes en el entorno de la Cuarta Revolución, donde serán facilitadores.*

Bogotá, 29 de noviembre de 2018 - La llamada Cuarta Revolución Industrial está transformando las organizaciones: cómo producen, cómo comercializan, su servicio posventa... Y esta realidad implica que los trabajadores de las empresas deben desarrollar una serie de habilidades que van a resultar determinantes para ‘sobrevivir’ en esos escenarios laborales, que ya son una realidad.

Aunque estas habilidades (llamadas blandas) son múltiples y están relacionadas con lo socioemocional, la capacidad que tengan las personas para conocerse a sí mismas y ser resilientes ante los retos en entornos de incertidumbre, son los aspectos que probablemente más van a marcar a los trabajadores dentro de las reglas que está imponiendo esta Cuarta Revolución.

Así lo explicó Mauricio Orjuela Medina, psicólogo organizacional, durante un encuentro en el CESA –Colegio de Estudios Superiores de Administración- con representantes y directivas de varios colegios de Bogotá, y que tuvo como propósito discutir sobre los desafíos a los que están enfrentadas las instituciones educativas para la formación de los estudiantes, y el desarrollo de habilidades frente a lo que hoy demanda el mercado.

Según Orjuela, además de la universidad y la empresa, los colegios deben estar presentes. “Debe sentirse un trabajo en conjunto, y no que en el colegio enseñan unas cosas, en la universidad otras y la empresa pide algo muy distinto. Hay que trabajar alineados para que realmente las personas desarrollen las habilidades que las van a ser productivas para la sociedad y felices”.

Usted menciona cambios: en la forma de producción, en el servicio posventa en las organizaciones. Frente a eso, ¿qué busca el consumidor?

Por el lado de las organizaciones, hay dos conceptos muy importantes: ‘-’, alta tecnología-alto contacto. De tal manera que el asunto aquí de las empresas es cómo podemos ofrecerles a los clientes productos rápidos, funcionales, de alta calidad, y esa es la parte donde la tecnología está ayudando. Pero, al mismo tiempo, que cuando (los clientes) tienen que interactuar con alguien de la empresa, sientan que esa es una experiencia memorable. Frente a esa parte de ‘high-touch’, que puedan decir o pensar: ‘esa persona que me atendió lo hizo muy bien; tenía un interés genuino por mi dificultad; tenía la actitud de quererme solucionar el problema y no simplemente decirme que eso no se podía’, esa es la parte que tiene que ver con generar experiencias que la gente recuerde”.

¿Qué implica conformar esa atmósfera?

Mucho trabajo en el ser. Aunque hay muchas cosas que se van a automatizar, al final, cuando tengas un problema grande y con quien vas a terminar lidiando el producto o el servicio que adquiriste, es con un ser humano. Y necesitamos que esos seres humanos sean expertos en sí mismos y tengan la capacidad de conectar, ser empáticos y con una excelente actitud de servicio.

¿Qué significa ser experto en uno mismo?

Ser especialista en sí mismo tiene tres elementos que actualmente están muy refundidos. Entender cuál es el propósito de vida. Cuantas personas hay, hay propósitos de vida. ¿Qué es lo que disfruto hacer? ¿Qué es lo que me apasiona? Y es que mucha gente termina haciendo lo que no le gusta, y cualquier persona que haga lo que no le gusta no va ser tan buena, como el de al lado que está haciendo lo que le encanta hacer. El segundo elemento es que las personas tengan claro qué fortalezas tienen, y si no tiene claro eso, no tiene herramientas para después salir a competir. Uno compite y aporta desde sus fortalezas. Así que poder conocer esas fortalezas, desarrollarlas y ponerlas al servicio de nuestro propósito y pasión es trascendental. Y el último es conocer las emociones y el mundo mental que yo tengo. De ello va a depender qué tan bien voy a reaccionar frente a los retos que encuentre en la vida.

¿Esto último es lo que usted expuso como hogar emocional de los seres humanos?

Si. Me refiero a aquellas emociones que todos los seres humanos llevamos debajo del brazo. A veces uno ve personas que suelen ser malgeniadas y salen a vacaciones y en vacaciones encuentran una razón para ponerse de mal genio. Son esas emociones que tienes como a flor de piel. Ese es tu hogar emocional. Pero podemos pagar un precio muy alto por el hogar emocional que tenemos, positivo o negativo.

¿Cuál es el talento que están buscando las empresas?

El talento técnicamente llega muy bien. En un país como Colombia, encontrar gente con habilidades no es un problema. El reto que estamos encontrando en las organizaciones es el desarrollo de habilidades blandas que, aunque son eso, hay mucho trabajo por hacer. Y hablamos de trabajar en equipo, liderazgo, colaboración, entre otras.

¿Cómo hay que concebir la colaboración en un entorno laboral tan competitivo y difícil donde la consigna parece ser ‘sálvese quien pueda’?

Lo primero que hay que tener en cuenta es que nos enfrentamos a problemas nuevos, que ni siquiera nos imaginábamos hace muy pocos años. Pero nos hemos dado cuenta, y eso sí,

desde hace demasiado tiempo lo sabemos, que varias cabezas piensan mejor que una. De tal manera que en la medida que tengamos la capacidad de juntar a personas por un propósito común, y que ya no estén interesadas en salvar el mundo, sino más bien se reúnan y piensen 'cómo encontramos la mejor solución', ese es el concepto de colaboración. Hoy en día se ve todavía mucha competitividad en la empresa: mejor me quedo callado con esta información que tengo, o no apoyo a mi compañero porque eso no tiene que ver con mis funciones, y lo que necesitamos es lo contrario. Así esto no tenga que ver con nosotros, pero es un reto, un problema de la organización, y yo tengo una idea, una solución, déjame a ver cómo puedo ayudar. Hay que acabar con el individualismo. Hay que entender que hay competencia, pero no es el que tenemos al lado. Ese es un socio estratégico. La competencia, está afuera de donde estás trabajando.

¿Acaso ese individualismo hace parte de una idea distorsionada sobre el liderazgo?

Todavía se percibe que el líder es el que tiene las mejores respuestas, el que dice qué hay que hacer, el que tiene que decir cómo va el camino. Eso realmente no es así hoy en día. El líder hoy en día es el que tiene las mejores preguntas, el que genera las mejores reflexiones en su equipo. No necesariamente es el que sabe la respuesta, sino el que sabe sacar una solución y una respuesta de su equipo. No necesariamente es el más experto en un tema, sino el que sabe convocar a expertos para solucionar un reto en la organización. El líder hoy en día es más un facilitador.

¿Por qué hoy aprender a aprender es un asunto crítico?

Hace unos años uno podía aprender ciertas teorías y ciertas soluciones a problemáticas, y entonces decíamos, como esto funciona hoy, funciona en cinco años, y seguro funciona en diez. Pero en este mundo que tiene cambios tan rápidos, tanto el conocimiento como las soluciones se desactualizan muy rápido. Y entonces, ¿qué hacer para aplicar un conocimiento o una solución que ya no funciona? De allí la importancia de aprender a aprender y decir: 'hice esto, esto me funcionó; esto no tanto, a futuro voy a hacer esto de una manera diferente, voy a dejar de hacer esto, y voy a continuar haciendo esto'. Ese es el verdadero concepto de aprender a aprender: en la marcha tendremos que encontrar respuestas a problemáticas que hoy en día no sabemos que vienen, no existen. Aprender a aprender en un mundo incierto.

¿Emprendimiento o intraemprendimiento hoy?

Los dos son necesarios. El mundo necesita emprendedores. No importa si salen a crear sus empresas, o si están dentro de una empresa. Pero necesita gente proactiva, empoderada. Que si ve una necesidad dentro de la organización, o si descubre que el cliente necesita algo nuevo, diferente, tengan la capacidad de proponer un proyecto, ir a buscar gente que les apoye ese proyecto, consolidar un equipo. El emprendimiento y el intraemprendimiento

son críticos, y dentro de las empresas no se veía mucho, y es fundamental tener empleados intraemprendedores.

¿El intraemprendimiento está ganando terreno?

Creo que es una tendencia que vamos a ver cada vez más en las organizaciones. Y es básicamente porque –como lo anotaba- nos estamos enfrentando a situaciones complejas, retos, que no sabemos muy bien cómo afrontar, y para ello lo que se necesita es gente empoderada y autónoma. No gente cruzada de brazos esperando a que les digan qué hacer, sino gente proponiendo soluciones y nuevas cosas para llegar a las metas que tiene la persona o las empresas. No necesitamos borregos. Necesitamos gente que proponga y que haga.