

Ergonomía cognitiva: Resiliencia

La práctica del ergonomista debe tener un amplio entendimiento del panorama completo de la disciplina, teniendo en cuenta lo físico, cognitivo, social, organizacional, ambiental, entre otros factores relevantes.

Los ergónomos cognitivos aplican los conocimientos psicológicos al diseño de la tecnología para que ésta se adapte mejor a las necesidades y capacidades del ser humano.

¿Por qué hablar de Resiliencia en Ergonomía?

En la actualidad son muchas las exigencias a las que estamos sometidos en el trabajo, dentro de unos escenarios de incertidumbre que ponen a prueba nuestras competencias. Es decir, trabajo que tienes que intentar hacer en el menor tiempo posible.

Una afirmación muy acertada dice lo siguiente: La gran dolencia occidental en un mundo globalizado es la velocidad, que se impone en todos los aspectos de la vida.

La Ergonomía cognitiva como uno de los dominios de la Ergonomía, se interesa en los procesos mentales, tales como percepción, memoria, razonamiento, y respuesta motora, en la medida que, éstas, afectan las interacciones entre los seres humanos y los otros elementos componentes de un sistema, y la relación con la carga de trabajo mental, la toma de decisiones, el desempeño, la interacción hombre-máquina, la fiabilidad humana y el estrés laboral.

El ser humano evidentemente no es un individuo aislado, sino que es esencialmente un ser social y además cumple un rol laboral que se ve afectado por las perturbaciones del medio donde trabaja. Esta

capacidad para sobreponerse implica naturalidad convirtiéndose en una competencia clave en las organizaciones donde el reto consiste en entender la dificultad para adoptar una respuesta adecuada. Pero no es solo flexibilidad para adaptarse a la nueva situación de incertidumbre sino que puede transformar al individuo.

El desgaste en términos de calidad de vida, de estrés, de sacrificio familiar e incluso de seguridad personal, para sólo mencionar algunas características, hacen que nuestro medio demande unos comportamientos y procesos particulares para enfrentar no sólo las situaciones normales de la competencia empresarial, sino que también requiere esfuerzos adicionales y específicos para orientar los comportamientos humanos con el fin de vencer las dificultades y generar resultados.

En la primera década de los años 2.000, cuando el Mundo pasó de la normalidad a la turbulencia, entre otros con el atentado terrorista del 2001 y la crisis financiera del 2008, empezó a tomar relevancia en el ámbito organizacional y empresarial los términos “líder resiliente” y “empresa resiliente.”

El término resiliencia ha comenzado a utilizarse en el campo empresario, haciendo referencia a la resistencia humana al estrés, los cambios y las presiones a que estamos expuestos diariamente.

En el “tragin diario” se pierden de vista las columnas claves que fortalecen el desarrollo de personas y empresas resilientes.

Ante las adversidades, las respuestas del ser humano pueden ser distintas. Los que se fortalecen en la adversidad generan resiliencia.

Para salir de la adversidad se requiere una actitud proactiva hacia la misión considerando que el éxito no se mide por los logros sino por los obstáculos que se enfrentan y que los problemas constituyen una oportunidad.

¿Qué es la resiliencia?

La resiliencia es una capacidad del ser humano, que se activa frente a las adversidades. Ello nos permite mantenernos de pie, con perseverancia, tenacidad y actitud positiva, generando factores biológicos, psicológicos y sociales para afrontar y superar las adversidades.

El nivel de resiliencia de un individuo es lo que determina su habilidad y fortaleza para asumir situaciones desafiantes, y recuperarse bajo condiciones extremas, de stress y cambio. Una persona resiliente, tiene un gran sentido del compromiso, controla los acontecimientos y se pone retos.

Resiliencia en la Empresa

Cuando nos referimos a la cualidad de una empresa de ser resiliente, significa que ha desarrollado la capacidad para “absorber el impacto de cambios o rupturas profundas”, sin resentir su calidad y sus estándares de producción.

Las empresas resilientes son aquellas capaces de absorber cambios y rupturas, tanto internos como externos, sin que por ello se vea afectada su rentabilidad y que incluso desarrollan una flexibilidad tal que, a través de procesos de rápida adaptación, logran obtener beneficios extras, derivados de circunstancias adversas o imprevistas.

Esto lo logran porque se reconocen a si mismas como formadas por personas y por tanto más allá de sus estructuras, se perciben como dependientes de la dinámica humana y por tanto ponen atención a los estados psicológicos y físicos de sus integrantes.

Cada día podemos observar ejemplos claros de lo importante que es para las empresas, la sociedad y para el mundo en general contar con profesionales que sean moldeables y flexibles frente al cambio, con capacidad de sobreponerse a las dificultades que se presentan y sacar partido de ellas, capaces de sobrevivir a situaciones difíciles, de ser proactivas, entusiastas, de aprender de sus propios errores y de los demás. Este tipo de profesionales y personas en general son los que podemos considerar resilientes.

La Resiliencia puede ser una habilidad innata o **puede ser aprendida y desarrollada** con prácticas de gestión y de organización.

Es una virtud que se cultiva, como la autoestima, la asertividad, la compasión, la empatía y tantos otros sentimientos y recursos que nos ayudan a ser mejores a extremos que a veces ni nosotros mismos hubiéramos sospechado.

Una empresa resiliente es la que tiene la capacidad de salir fortalecida ante la adversidad, aprovechando los conflictos, debilidades y amenazas propias del mercado donde se desenvuelve, como fuentes de oportunidad y fortaleza.

Resiliencia Estratégica

De la resiliencia individual a la resiliencia estratégica empresarial.

la resiliencia estratégica, para aprender a transformar debilidades y amenazas en fortalezas y triunfos, pensando siempre en la oportunidad de cambio que todavía nos queda.

La resiliencia estratégica no consiste en reaccionar ante una crisis única o recuperarse de un revés. Se trata de anticiparse y no sólo de adaptarse. Para lograr la resiliencia estratégica las empresas deben superar desafíos.

El uso del error como aprendizaje

La RESILIENCIA como una COMPETENCIA

Es definida en términos de la capacidad de recuperarse rápidamente ante frustraciones o fracasos.

Herramienta necesaria para adquirir destreza y entrenamiento para actuar en contextos que todos los días nos esperan, “con algo inesperado”.

El termino de “Competencia” hace referencia a un “Conjunto de comportamientos que distinguen un desempeño alto y consistente en el desarrollo de una actividad humana” (S Ahumada 2001)

La resiliencia, como competencia, incluye algo más que “saberes”.

Se trata de una configuración psicológica y social, un conjunto que sintetiza, entre otras cosas, conocimientos, rasgos, destrezas, conductas, valores y actitudes que ha de ser capaz de movilizar una persona, de forma integrada, para actuar eficazmente ante las demandas de un contexto desfavorecedor (Medina y García (2005).

Liderazgo Resiliente

El líder resiliente debe ser un visionario, que reconoce los peligros inherentes a la adversidad pero que es capaz de aprovechar las oportunidades que plantea y motivar a los demás para que lo hagan también.

El liderazgo resiliente supone tener el valor de actuar, el deseo de asumir la responsabilidad por las decisiones tomadas independientemente del resultado y la habilidad de generar confianza y fidelidad a través de un comportamiento íntegro.

El perfil del LIDER debe incluir un amplio abanico de “Competencias”.

Competencias directivas:

Estratega

Mando de Hombres

Integridad

Imagen

Manejo de la complejidad

Equilibrio

Humildad

Resiliencia

Entre las habilidades a desarrollar por los gerentes para convertirse en líderes resilientes están la modificación del pensamiento, la actitud mental positiva, desarrollar el autocontrol, ser creativos, aprender a interpretar los acontecimientos, tener capacidad de reflexión, valorar y balancear su personalidad, aprender sobre resolución de problemas, adquirir habilidades sociales como comunicarse de manera asertiva y aprender a hablar positivamente.

La resiliencia en la vida laboral y personal

La vida tiene malos ratos y la resiliencia no solo es sobrevivir a pesar de todo, es tener la capacidad de usar nuestra propia experiencia sobre las situaciones adversas para construir. Es usar nuestra memoria para enfrentar el futuro (Ceballos, 1995).

Las personas resilientes son las que ante los cambios que se puedan producir en el entorno laboral, presentan un mayor desempeño a otros y obtienen beneficios mejorando su competitividad ante situaciones adversas.

Debemos convertirnos en profesionales resilientes: Personas preparadas para sobreponerse a las dificultades laborales y profesionales que acechan, aprender de los posibles errores y estar dispuestos a reconstruir situaciones en nuestro beneficio.

Debemos de estar dispuestos a enfrentarnos a lo que otros llamarían crisis y dificultades como oportunidades de salir adelante y destacarnos en el tan competitivo mundo empresarial.

En los actuales momentos de crisis internacional y limitaciones de las organizaciones, la mejor opción es la correcta aplicación de la resiliencia personal y de la organización. A partir de sus células individuales y de sus equipos de trabajo.

Personalidad resiliente

Capacidad de reconstuirse ante los embates de la vida, preguntándose ¿qué voy a hacer cuando salga de esto?., comprendiendo las razones de lo que le paso y tomando contacto con gente que apoye su autoestima.

Capacidad de adaptación.

Sostener pensamientos positivos y emociones constructivas

El proceso resiliente es parecido a la creación de una perla dentro de una ostra “Cuando un granito de arena entra en su interior y la

agrede, la ostra segrega nácar para defenderse y, como resultado, crea una joya brillante y preciosa.” Anna Forés

Algunas personas nunca desarrollan resiliencia. Otros son muy resilientes

PRINCIPIOS CLAVES DE LA RESILIENCIA

Yo tengo, Yo soy, Yo estoy, Yo Puedo

Tips para su desarrollo: Enriquecer los vínculos sociales, Fijar límites claros y firmes, Enseñar habilidades para la vida, Brindar apoyo y afecto, Establecer y transmitir expectativas elevadas, Brindar oportunidades de participación.

Actitud: su posesión más valiosa La actitud es simplemente la manera como usted ve al mundo. ¡Es su enfoque de la vida! En cierto sentido, uno ve lo que quiere ver.

¿Cómo puede la empresa ayudar a sus recursos humanos a ser resilientes?

Para desarrollar la capacidad de resiliencia es necesario trabajar con los integrantes de la organización, a través de la capacitación, el aprendizaje continuo y el Coaching, herramientas necesarias para adquirir destreza y entrenamiento.

Por tanto, como configuración psicológica, las competencias han de apoyarse en el desarrollo de las capacidades y en otras competencias cognitivas, socio-afectivas y físicas del sujeto, capacitándolo para desenvolverse adecuadamente en diversos contextos.

Promover la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, generación de ideas, búsqueda de soluciones y afrontamiento de dificultades

¿Cómo Construir una Empresa Resiliente?

Capacitaciones y talleres

Involucramiento sólido de todo el equipo empresarial, evitando el protagonismo.

Promoción de la resiliencia en los grupos de trabajo:

Enriquecer los vínculos entre las personas, se deben fijar límites claros y firmes, enseñar habilidades de convivencia, ser capaces de brindar apoyo y afecto a las personas, desarrollar expectativas elevadas pero realistas y promover la participación de los trabajadores.

La habilidad de “crear y hacer” a partir de lo que se dispone

Desarrollar la capacidad de visualizar y diseñar objetivos a alcanzar, aún cuando los mismos estén sujetos a las ambigüedades y complejidades del contexto.

Estrategias para Promover factores de resiliencia y tener conductas resilientes:

La metodología de la resiliencia.

EN EL AMBIENTE LABORAL: LA RESILIENCIA: COMO PUEDE AYUDAR A SU EMPRESA

Cuando existe convicción, disciplina de equipo y buena comunicación focalizada en objetivos, los problemas se convierten

en “verdaderas oportunidades de aprendizaje” y la organización se desarrolla y fortalece.

Al adoptar el enfoque de la resiliencia aparecen nuevas oportunidades en los grupos y personas que los forman, capaces de enfrentar los desafíos reafirmando sus posibilidades de supervivencia, mediante la elaboración de la adversidad.

¿Que capacidad de resiliencia tiene?

¡SEA RESILIENTE!

Adopte este enfoque, que en definitiva es un enfoque existencial. Una actitud ante la vida, ante los avatares, y el destino.

El acero más resistente es el más flexible

El reto de conseguir el perfil transformador del líder, aquel que transforma su realidad, al que todo profesional debería aspirar en su área de competencia, y cuyo reto vital consiste en liderarse a uno mismo. Buscar el equilibrio vital que armoniza lo racional y lo emocional, lo interior y lo exterior, lo material y lo espiritual. Entender que lo que nos hace más resistentes es nuestra flexibilidad de cambiarnos constantemente cómo única forma de seguir siendo nosotros mismos.

Mientras que no consigamos líderes resilientes no habrá organizaciones con culturas innovadoras, por que ellos serán el freno del cambio.

Dra. Ma. Antonia Barraza Portillo