

¿El lado positivo de la nueva realidad? Lugares de trabajo más empáticos

[Anna Codrea-Rado](#), colaboradora

Kelli Hodges no quiere que sus empleados le hablen de su trabajo. Desde la orden de confinamiento en respuesta a la pandemia del COVID-19, la directora de Marketing de Productos Comerciales de Dell Technologies ha estado realizando videollamadas abiertas con su equipo al final de cada día. Sin embargo, estas reuniones no consisten en actualizaciones de estado; tienen por fin saber cómo están los empleados.

“Esos 30 minutos están destinados a hacernos reír”, relata Hodges después de una reciente llamada que incluyó el juego “Nunca nunca”, que se muestra en la imagen anterior. En las llamadas, los miembros del equipo cuentan qué prepararán para la cena esa noche, comparten consejos sobre las clases en casa y, en general, expresan lo que van viviendo durante la pandemia. “Es un momento para hacer una pausa, compartir y, lo más importante, escucharse mutuamente”.

### **TAMBIÉN LE PODRÍA INTERESAR: El trabajo remoto está transformando la cultura de las organizaciones**

Estos momentos de compasión son vitales ante la incertidumbre que ha causado la pandemia en los lugares de trabajo. Las preocupaciones financieras y de salud han hecho que los empleados se sientan emocionalmente vulnerables. En la revista médica [The Lancet](#), un grupo de psiquiatras y psicólogos afirmó que la COVID-19 está teniendo un profundo impacto en la salud mental y física de las personas. Según el artículo, “ya es evidente que los efectos psicológicos y sociales directos e indirectos de la pandemia de la enfermedad por coronavirus son generalizados, y podrían afectar la salud mental actual y futura de la gente”. Además, según una [encuesta](#) reciente de Kaiser Family Foundation, casi la mitad de los estadounidenses siente que la pandemia está dañando su salud mental.

Como respuesta, los líderes empresariales han descubierto que una de las mejores formas de velar por el bienestar de sus empleados es mediante la práctica de la empatía en los lugares de trabajo. Mientras los países de todo el mundo comienzan a mirar hacia el futuro para relajar las órdenes de confinamiento y permitir que las personas regresen a la oficina, los ejecutivos empresariales ya están pensando en cómo continuar infundiendo compasión en la cultura de su empresa una vez que se acabe la pandemia.

## **Predicar con el ejemplo**

“El líder que no haya cambiado con esta crisis probablemente no sea un líder”, sostiene Pat Gelsinger, Presidente y Director Ejecutivo de VMware. Gelsinger señala que, a raíz de la crisis del COVID-19, ahora ve la empatía desde una nueva perspectiva, como una parte fundamental de la forma en la que nos comunicamos. “Siempre he sido el tipo de persona que diría algo como: ‘Si no estás sangrando, vuelve al trabajo’. Sin embargo, después de vivir esta crisis, te conviertes en alguien más sensible y eso te cambia”.

En un [webinar reciente](#) sobre cómo enfrentar la nueva realidad laboral, el Presidente y Director Ejecutivo de Dell Technologies, Michael Dell, señaló que la nueva normalidad en la que nos encontramos tenía un lado positivo. “Podría conducir a una transformación humana, con más empatía, más generosidad, más gratitud, más bondad, más desinterés y tal vez un poco más de humildad”.

Los beneficios del liderazgo compasivo se conocen desde hace mucho tiempo. Según un [estudio](#) de la Universidad de Míchigan y la Universidad Cornell, los lugares de trabajo empáticos permiten levantar la moral de los empleados, particularmente cuando sufren adversidades. Según el informe, “de acuerdo con la investigación, la compasión interpersonal tiene el potencial de impactar no solo a quienes sufren, sino también a los agentes centrales [definidos en el documento como las personas que muestran compasión], individuos externos y organizaciones”. “En términos instrumentales, la compasión suele implicar la entrega de recursos (por ejemplo, tiempo, preocupación, bienes materiales) que puedan ayudar a las personas a superar o enfrentar las fuentes de su sufrimiento y a recuperar la capacidad de seguir adelante con sus vidas”.

Antes de la crisis, los líderes empresariales ya estaban pensando en cómo ser más compasivos. Según una [encuesta](#) de la empresa de administración de beneficios BusinessSolver, el 80 % de los CEO cree que la empatía es clave para lograr el éxito. Sin embargo, el brote de la pandemia ha demostrado cómo llevar esto realmente a la práctica.

## Más empatía, más talento

Allison Robinson, miembro de [Dell Women's Entrepreneur Network](#) y Presidenta y Directora Ejecutiva y fundadora de [The Mom Project](#), ha estado pidiendo más empatía en el trabajo durante años. En el año 2016, fundó The Mom Project para ayudar a madres a encontrar oportunidades laborales que ofrecieran trabajos flexibles. [De acuerdo con una investigación de la empresa emergente](#), el 75 % de las mujeres afirma que el apoyo del empleador respecto de la flexibilidad laboral es el criterio más importante para sentirse respetada en el trabajo.

“Ahora, los gerentes se deben enfrentar a la realidad de que todos tenemos una vida fuera del trabajo”, comenta Robinson. “Les guste o no, tienen que reconocer las consideraciones personales de los empleados”.

Según investigaciones, una manera de retener el talento es que los empleadores demuestren empatía y reconozcan las vidas de sus empleados fuera del trabajo. De acuerdo con el estudio de BusinessSolver mencionado anteriormente, el 93 % de los empleados presenta más probabilidad de quedarse con un empleador empático. Sin embargo, cuando se trata de poner en acción la empatía en el lugar de trabajo, existe una división de género: Solo el 70 % de las mujeres siente que sus empleadores son empáticos, frente a un 85 % de los hombres.

Robinson agrega que tiene la esperanza de que esto cambie si los líderes empresariales continúan aplicando flexibilidad una vez que el mundo vuelva al trabajo. “Veremos un aumento de ciertas actividades como el trabajo remoto. Así es cómo realmente se igualan las condiciones para las personas que no pueden estar en una oficina 40 horas a la semana”.

## La compasión después de la pandemia

Sin embargo, Robinson destacó la necesidad de garantizar que los tropos anticuados sobre las madres trabajadoras no se traspasen a los modelos de trabajo en línea. “Durante las llamadas, rara vez veo a un hombre sosteniendo a su hijo o ayudándolo con las clases”, asegura. “Me preocupa que décadas de progreso comiencen a desmoronarse si no somos realmente conscientes de cómo implementar esto”.

Gelsinger está de acuerdo con que lo que nos depara el futuro se debe abordar de manera estratégica. “No volveremos a ser los mismos después del COVID”, señala. Y agrega que existen tres fases en la crisis: triage, nueva normalidad (la fase actual) y una etapa final de nuevas oportunidades. “Ahora, la pregunta es cómo adoptar estos cambios de forma sistemática para mejorar nuestra realidad”.

### [TAMBIÉN LE PODRÍA INTERESAR: Cómo los ejecutivos mantienen la moral de los empleados](#)

Una vez que termine la crisis, será más importante que nunca que los líderes continúen siendo un ejemplo de empatía. Para Hodges, esto significa no perder de vista las lecciones aprendidas. “Cuando volvamos a la oficina, o a lo que sea normal en ese momento, el lado personal que logramos demostrar durante este período no cambiará”, indica. “Debemos continuar esa conversación”.