



27

Crisis: oportunidad de crecimiento humano



**Lic. Ricardo
Franco Huerta**

**SUBDIRECTOR
CORPORATIVO DE RH
CORPORATIVO GUTSA**

Egresado de:
Relaciones Industriales,
Universidad Iberoamericana.

(1990-1997)
SERVICIOS ACCOR,
S.A. DE C.V.
Subdirector de RH.

(1985-1989)
CHICLE ADAMS,
S.A. DE C.V.
Gerente de Personal.

(1983-1985)
**GILLETTE DE MÉXICO
Y CÍA., S.A. DE C.V.**
Gerente de Planeación
de RH.



Hace mucho tiempo era raro escuchar la palabra crisis. Fue hasta finales de los años 60 cuando se empezó a hablar de este tema en la política, la familia, el matrimonio, la adolescencia, la religión, los valores y la identidad.

Surgieron en esa época situaciones que inquietaron al hombre. La caída económica influyó en su estilo de vida, afectando su estabilidad. Los jóvenes no sentían una comunicación apropiada con sus padres, se incrementó el uso de drogas, generando mayores conflictos entre ellos, y en las familias surgieron rompimientos y divorcios que afectaron a todos sus miembros. La crisis se hizo presente en los distintos ámbitos de vida del hombre.

LOS ORÍGENES

En un principio, el término *crisis* se conocía como un sinónimo de algo malo. Cuando se escuchaba, automáticamente se le relacionaba con un suceso que podría traer trastornos o con la proximidad de una época de desajustes familiares o individuales -pues el término como tal asusta o resulta incómodo.

Después de mucho tiempo, la gente se dio cuenta de que la crisis es como una desviación que surge en la vida, y que muchas veces se presenta como una oportunidad para echar mano de herramientas propias que se adquieren en el transcurso y se pueden convertir en una posibilidad de crecimiento humano.

La palabra *crisis* proviene del vocablo griego *krinein*, que significa "decidir". Esta connotación va acompañada de la posibilidad de discernir. De esta manera, existen dos opciones para tratar con ella: la primera consiste en hundirse más o quedarse estático ante la situación y adaptarse a vivir con ella, la segunda tiene que ver con buscar alternativas de crecimiento. Esta expresión se aplica en distintas esferas sin excepción, por lo que vale la pena adentrarse un poco más en su conocimiento y su incidencia en el ser humano.

FACTORES

La vida de toda persona está representada por procesos de interacción con uno mismo y el entorno que lo rodea, también está llena de transformaciones, que bien pueden ser de tipo biológico, psicológico o social. Cualquier cambio implica pequeñas crisis que no entorpecen, sino ayudan al crecimiento. Éstas se dan por el mismo desarrollo del individuo o por situaciones externas. Cuando hay que enfrentarlas, se busca resolverlas y digerirlas para salir adelante. Por ejemplo, si se detecta una enfermedad, invariablemente se perseguirá la recuperación y, para ello, existen diferentes alternativas, como ir al doctor, tomar un medicamento, ir al laboratorio o reposar en casa. Una crisis conlleva conflictos y transformaciones, pero también puede ir acompañada de resoluciones y ganancias, cuando logra ser superada.

¿QUÉ ES?

La crisis se puede considerar como un desequilibrio entre un antes y un después. Surge en un tiempo breve y representa la posibilidad de dar un paso hacia adelante



EN RESUMEN

- 1 La crisis, muchas veces considerada como una situación negativa, puede contribuir al crecimiento humano.
- 2 Ante una situación de ese tipo, se recomienda actuar de forma positiva, para ayudar a generar cambios.
- 3 El problema no es la crisis, sino como se actúa frente a ella.
- 4 El área de RH debe apoyar y brindarle ayuda al empleado que se encuentra en crisis.
- 5 Los ejecutivos de RH pueden prepararse para saber como lidiar con este tipo de situaciones, ya sea con cursos o con programas de capacitación especializados.



o hacia atrás. Es un avance o un retroceso, nunca será un espacio neutro, es decir, no puede pasar inadvertida. Entonces, es un proceso que se acompaña de un conflicto, un desorden y una adaptación o desadaptación -se dice que lo que produce la crisis no es el conflicto, sino la respuesta que el sujeto presenta, en otras palabras, el problema no es el cambio *per se*, sino cómo se actúa ante él.

Aquí estriba la respuesta de porqué algunos individuos reaccionan de forma diferente ante un mismo suceso, unos entrarán en crisis y otros no. Cada ser humano tiene sus propios recursos para enfrentar diversas situaciones que surgen en el transcurso de la vida.

El tema es si se puede estar consciente de que hay diferentes alternativas para enfrentar esos cambios, es aquí donde entran en juego los profesionales que son los que pueden brindar apoyo, ya sea a través de terapias, procesos de facilitación o procesos de intervención.

LA CRISIS DE LOS EMPLEADOS

El trabajador que entra en crisis, ya sea familiar, laboral, económica o de cualquier otra índole, corre el riesgo de ver afectado y mermado su rendimiento, así como su comunicación y la relación con el grupo de trabajo, pudiendo generar algún tipo de conflicto. El área de RH, cuando interviene adecuadamente, puede hablar con el empleado, escucharlo e invitarlo a que resuelva su situación. También puede aplicar una amonestación por el bajo desempeño presentado u optar por separarlo.

Sin embargo, una alternativa que no se debe pasar por alto, es apoyar al empleado para que pueda salir de la crisis en la que se encuentra.

Muchas veces nos preguntamos si los responsables de RH están preparados para atender a esos trabajadores o, simplemente, actúan como ejecutores de reglamentos laborales, cuidando la disciplina y la productividad. ¿Están realmente preparados para saber cómo acercarse al personal, para escucharlo activamente y darle alguna alternativa de solución?



Afortunadamente, en la actualidad existen opciones importantes para que estos ejecutivos conozcan o adquieran lo necesario para dar el soporte que se busca en este tipo de situaciones.

Existen herramientas como la Programación Neurolingüística, cursos de enfoque humanista, diplomados y maestrías en Desarrollo Humano, que son una excelente alternativa, pues permiten adentrarse en el comportamiento humano, brindando la posibilidad de que el ejecutivo de esta área cuente con un menú de opciones para brindar apoyo al personal que lo requiera.



En 2002, la economía argentina sufrió la peor devaluación de su historia. Cientos de empresas quebraron y miles de personas se quedaron sin empleo.

Para evitar que los trabajadores de BBVA Banco Francés cayeran en crisis, el Director de RH y Calidad de la empresa, Carlos Eduardo Montoto, desarrolló una estrategia para brindar apoyo y seguridad a sus empleados.

Primero puso en marcha un plan de comunicación interna que creara coherencia entre lo que se decía y lo que se hacía. Dispuso un servicio de *help desk* para atender consultas *online*, dándole a los empleados responsabilidades en áreas que no necesariamente eran las suyas. Estas medidas generaron un alto sentido de pertenencia, evitando la situación de crisis que muchas otras empresas experimentaron.

