



En 1883, Winslow Homer regresaba de una estancia larga en la costa inglesa del Mar del Norte e igualmente se instaló en la fría y dura costa de Maine, en Estados Unidos. Ahí vio una zona que era azotada muy fuerte por el viento y la marea, en donde el ser humano se enfrentaba a la fuerza de la naturaleza. La pintura que vemos a continuación llamada La señal de peligro, tiene como protagonistas a 2 marineros que, con mucha valentía, se preparan para medirse con un mar violento, rodeado de la atención de sus demás compañeros. Su objetivo, salvar las vidas del barco naufragado que se ve a lo lejos.

Para mí, esta escena representa una de las habilidades que se ha desarrollado y transformado en la cuarta revolución industrial: La resolución de problemas complejos o Complex problem- solving.

Empecemos definiendo qué es un problema. Un problema es algo que no debería haber sucedido, pero sucedió, o viceversa, algo que debió suceder, pero no sucedió. También se puede definir como una brecha entre el estado de cosas actuales y el deseado. Desde el punto de vista laboral, nosotros nos enfrentamos a una serie de retos, situaciones y conflictos que deben ser solucionados de la forma más eficientemente posible, y así ha sido desde que el ser humano inicia con la búsqueda de sus necesidades básicas, hasta desarrollar numerosos dispositivos tecnológicos.

El Gran Canal con Santa María della Salute. Reconocí ese lugar de la vez que visité
En la pintura se presenta una situación desafiante y conlleva a los rescatistas ver la manera más eficaz y eficiente de salir del peligro. Algunas veces tienes que saber reaccionar de manera rápida a los problemas más complejos, y es lo que sucede hoy en día. La capacidad de analizar la situación, detectar ciertos patrones de trabajo, e implementar procesos efectivos es lo que nos reta el día a día. El siglo XXI está permitiendo que las personas tengan una mayor capacidad de respuesta ante diferentes situaciones y si no las conoce, busca la manera de aprender y desafiarse.

La base del Complex problem solving es el pensamiento crítico, que quiere decir, la capacidad de analizar y evaluar la veracidad y consistencia de los razonamientos, principalmente en donde la mayoría acepta como verdaderas en el contexto cotidiano de la vida.

Una anécdota de mi vida laboral en donde apliqué esta habilidad, fue en el inicio de la Pandemia. Recién tenía 3 meses de experiencia en Recursos Humanos y no es que dominara al 100% los procesos. Estar encerrados, con incertidumbre, preocupación, miedo a salir, y adicionar a esto los retos que se venían en el equipo de Desempeño como la comunicación de los objetivos, establecer la nueva modalidad de las reuniones de feedback e implementar una forma de reconocer al colaborador a través de la virtualidad. Todos estos puntos, fueron en su momento el mar retador, el problema que veíamos, pero también la oportunidad para transformar, mejorar e innovar los procesos que hoy en día pensábamos que ya estaban correctos. Hicimos un gran despliegue a los líderes de la red de agencias, sobre la forma de comunicarse con los compañeros, preguntarles cómo se sienten y si necesitan de su apoyo (eran momentos difíciles en el Perú). Algo importante que mencionábamos era siempre prender la cámara para poder conversar, ya que permite tener una cercanía, ver cómo reaccionaban a los feedbacks y que sientan que se preocupaban genuinamente por ellos.

Para terminar, dejo una reflexión. El mar retador de nuestras vidas siempre estará presente, y en algunos casos podemos naufragar y no saber cómo llegar a tierra firme. Pero también habrán momentos en que retemos ese mar y salgamos de manera aireada de cada problema que se nos presente. Como hemos visto en nuestra estancia en Madrid y nos lo han recalcado diferentes profesores y expositores, es importante crecer en el aprendizaje y no temer a lo que se nos ponga adelante.