

# Back to the future

## ¿Cómo regresar a la nueva normalidad?

Mtro. Yacof Chabán – CEO, Dharma Consulting México

La hora de regresar a nuestras labores cotidianas “parece” cada vez más cercana, aunque no necesariamente porque ya sea seguro y saludable hacerlo. Para algunos llegó desde el momento en que el semáforo epidemiológico cambió de Rojo a Naranja, para otros llegó cuando finalmente el color sea verde y para muchos más, independientemente del color, de las recomendaciones o de las estadísticas, la necesidad ya los ha obligado, o tarde que temprano lo hará, a salir de sus casas y adaptarse a la “nueva normalidad”.

Independientemente del ámbito en el que lo queramos analizar: laboral, educativo, gubernamental o social, la pandemia trajo consigo elementos que no se irán fácilmente y que debemos aprender a manejar para no quedarnos estancados en el “así siempre lo hemos hecho” y que podamos aceptar los aprendizajes que la pandemia nos trajo para evolucionar hacia un “me cuido yo, para cuidarte a ti”.

### 1) Códigos de conducta social

El primer gran cambio que llegó para quedarse es la Sana Distancia, con el apellido que queramos ponerle: Cubrebocas, gel antibacterial, desinfectante, 1.5 metros de distancia, etc. Si queremos -convivir- sanamente con la gente que nos rodea en nuestros trabajos, en las escuelas y en nuestros lugares de entretenimiento, deberemos asimilar y aceptar que las normas sociales y códigos de conducta han cambiado, no usar un cubrebocas será símbolo de arrogancia, desinterés y falta de cortesía, la higiene personal, del hogar y de nuestras oficinas se convertirán en un estándar básico cómo en su momento lo fue el servicio al cliente o la calidad.

### 2) Un acercamiento más auténtico hacia la tecnología

En el gobierno, en la academia y en lo laboral todos pensábamos que dominábamos el trabajo y el aprendizaje a distancia, ya había muchos cursos desarrollados, ya existían muchas plataformas y sin embargo el sufrir un cambio revolucionario o radical – usando conceptos del cambio organizacional – nos dimos cuenta qué tan lejos nos encontrábamos de estar listos para el trabajo y la enseñanza a distancia. Como en todo, el trabajo en equipo, la resiliencia y la adaptación al cambio les permitieron a algunas organizaciones rápidamente acondicionar sus procesos y servicios para continuar siendo vigentes.

### 3) Estándares de seguridad industrial

La nueva normalidad traerá sin lugar a duda nuevas exigencias industriales para casi todos los sectores. La industria del entretenimiento presencial tendrá que reinventarse, el transporte se verá obligado a reevaluar costos, espacios y esquemas de negocio, los negocios de hospitalidad, alimentos y servicios deberán adaptar nuevas políticas si desean brindar a sus clientes lo que antes era un valor agregado y ahora se ha vuelto una obligación sanitaria. Y todas las industrias en general deberán crear nuevos protocolos laborales para el desempeño y seguridad de sus colaboradores dentro y fuera de sus instalaciones.

### 4) Revalorización de lo importante y lo necesario

Por último, y para mí uno de los cambios más importantes que nos regaló esta pandemia, todos como sociedad viviremos un proceso de replanteamiento de qué es lo importante, lo necesario y aquello a lo que queremos invertirle nuestro tiempo y nuestros recursos. La

cuarentena nos acercó a la familia que teníamos archivada en casa, nos sacudió el concepto de productividad organizacional quitándonos paradigmas de que el trabajo desde casa no es efectivo y, por último, al cambiar nuestras rutinas y monotonías nos hizo reflexionar si el camino personal que habíamos decidido tomar era en verdad aquél que nos brinda satisfacción y felicidad.

Si el Delorean del Doc y Marty McFly hubiese viajado 5 años más en el futuro y no se hubiera quedado en el 21 de octubre de 2015, seguramente se habrían sorprendido mucho de ver una sociedad completamente distanciada, con placas de acrílico en cada caseta, carro, o ventanilla de interacción entre personas. Sin embargo, Doc, en su cómica, pero brillante forma de ver la vida, seguramente habría entendido que esta es la nueva forma para conservar nuestro equilibrio, que tal vez “a la mala” la naturaleza nos está dando una lección, y que ni él ni Marty deben tocar nada para que las cosas sigan su rumbo.

Estoy seguro de que muchas de las personas que están leyendo este artículo en este momento, han sido afectadas de alguna forma u otra por la pandemia. Desde “sustos” incontables por creer que teníamos el virus, problemas económicos familiares, estrés, ansiedad o depresión, hasta el hecho más lamentable de haber perdido algún ser querido.

En mi opinión, ninguna de estas situaciones debe “malvendarse” como una oportunidad usando una visión optimista fuera de la realidad; para mí, la pandemia es y ha sido un hecho triste, doloroso y difícil. Sin embargo, hay algo que sí me da tranquilidad y no va de querer ver el vaso medio lleno, más bien va de valores, de resiliencia, de esperanza y de fe.

Conozco los valores que tenemos como mexicanos y sé que somos perseverantes y solidarios cuando así nos lo proponemos, tengo esperanza y fe de que pronto se encontrará una vacuna que nos permita salir con más confianza a la calle y fortalecer nuestros centros de salud para atender a los pacientes en necesidad. Y, por último, soy un ferviente creyente de que la resiliencia, esta capacidad de levantarse más fuerte de la adversidad, se puede trabajar dentro de cada uno de nosotros y usarla como herramienta para salir adelante.

En Dharma nos dedicamos a elevar la productividad y satisfacción de los colaboradores en las organizaciones. Hoy más que nunca, los cambios y la capacidad para adaptarnos a ellos juegan un rol fundamental para el éxito de un negocio. **¿Están preparados en tu organización y tu familia para la nueva normalidad?**

