

Cynthia Sánchez: El redescubrimiento de las Heart Skills en la era digital

Está claro que el avance de la tecnología y la irrupción del big data, la inteligencia artificial y la movilidad, llegaron para transformar el mercado laboral. En este sentido, muchos profesionales pensaron que el avance digital generaría una disminución en el empleo.

Hoy en día, las máquinas hacen, en gran medida, mucho del trabajo operativo que antes realizaban los humanos. Esto les permite a las personas ganar más tiempo para pensar, sentir, gestionar, empatizar, crear, entre otras acciones que solo los humanos son capaces de realizar. De esta manera, las personas van marcando la pauta para el desarrollo de las organizaciones.

En base a lo mencionado, será importante que los empleadores tengan claridad en la búsqueda de profesionales, ya que hoy más que nunca las miradas apuntan hacia las famosas **hard skills** (conocimiento de carácter técnico que se adquiere a través de la formación y la experiencia) y **soft skills** (habilidades sociales, de comunicación, inteligencia emocional y rasgos personales que facultarán a cualquier trabajador a tener un buen desempeño). El colaborador o colaboradora con estas competencias y habilidades destacará en la era digital.

Adicional a ello, en los actuales procesos de contratación, también se consideran las llamadas *heart skills*, aquellas

habilidades que se han redescubierto durante la pandemia, las cuales juegan un papel preponderante para la construcción de equipos de alto rendimiento y, por ende, para el cumplimiento de objetivos.

Pero ¿a qué tipo de habilidades nos referimos? a aquellas que nos hacen conectar con el otro desde un plano emocional, no solo siendo inteligentes emocionalmente para resolver algún tema, sino para estar al servicio de cada una de las personas que conforman los equipos.

Hablamos entonces de la utilización de la confianza, la empatía, el reconocimiento y la asistencia emocional, valores, propósito, generosidad y agradecimiento (tener el alma al servicio del otro). A esto le podríamos llamar “corazón”.

Entonces, los empleadores sencillamente buscan humanos que actúen de corazón con las personas que los rodean, con sus equipos, con sus clientes y, por supuesto, alineados a los objetivos organizacionales. Se buscan personas que estén al servicio de otras personas y que juntas puedan lograr grandes cosas para generar cambios positivos en la sociedad.

Cabe resaltar que la digitalización no trae la destrucción de puestos de trabajo; por el contrario, redefine los existentes y permite a los humanos aligerarnos de la carga operativa para potenciar nuestra inteligencia emocional, humildad, empatía y curiosidad. Esto nos diferenciará y hará más empleables, productivos e innovadores.

Hoy más que nunca, los líderes tenemos la gran oportunidad de reconectar con nuestra esencia humana, de usar nuestra capacidad, habilidades y competencias en favor de todos, para el beneficio común de las organizaciones y la sociedad.