

¿Por qué estoy hablando de esto?

Para comenzar, un concepto: se entiende por **Habilidades Blandas** al conjunto de habilidades que “*facultan a las personas para moverse por su entorno, trabajar bien con otros, realizar un buen desempeño y, complementándose con las habilidades duras, conseguir sus objetivos*”⁽¹⁾. Esta definición convierte a las habilidades *duras* y *blandas* en ingredientes complementarios (y no excluyentes), ambos igualmente necesarios para lograr resultados.

De acuerdo a **Forbes**⁽²⁾, las 15 habilidades blandas necesarias para triunfar en el mundo laboral son:

- *Empatía*
- *Capacidad de Influir en los Pares*
- *Inteligencia Emocional*
- *Curiosidad y Positivismo*
- *Escucha Activa*
- *Humildad*
- *Habilidades de Comunicación*
- *Resolución Creativa de Problemas*
- *Resiliencia*
- *Capacidad de Observación*
- *Capacidad de Contextualizar*
- *Voluntad de Preguntar*
- *Valentía para Hacer Recomendaciones*
- *Construcción de Relaciones*
- *Auto-Conciencia*

Una lista no menor de habilidades altamente complejas: entender y desarrollar cada una de ellas es material suficiente para un libro completo, por separado.

Pese a la importancia de estas habilidades, y a su complejidad, el modelo educativo tradicional está principalmente centrado en desarrollar las habilidades *duras*: matemáticas, lenguaje, ciencias. Para ellas hay contenidos definidos, evaluaciones, actividades, etcétera. Y, por supuesto, carreras profesionales y distintos niveles de especialización. Se asume que el estudiante aprenderá todo lo demás en su casa, o como un subproducto de la interacción con sus pares dentro del entorno educativo.

Pero ¿qué pasa cuando estas habilidades blandas no logran ser adquiridas de manera natural en ese modelo? ¿O cuando la persona no tiene un talento natural para ellas?

Todos tienen habilidades naturales. Todo el mundo es bueno en alguna disciplina o destreza. Uno cantará bien, otro dibujará lindo, un tercero tendrá el don de la palabra, aquél será bueno para los deportes, y así. Del mismo modo, a cada persona algún tema específico le costará un poco más. Para algunos, las habilidades blandas son su punto débil. Y algunas veces no es necesario buscar muy lejos ejemplos de esto.

No es algo fácil, para nada. Pero es algo que hay que aprender a hacer. Y, lo más importante: es algo que se **puede** aprender.

Está claro que hay personas para las que las relaciones humanas no son su lado fuerte. Gente que, por las razones que sean, nunca aprendió a llevarse bien con los demás. Y que mucho menos lo considera necesario. Y si encima se está en un entorno en que esa es la regla, mucho peor.

En el país de los ciegos...

1988. Al terminar el colegio, tenía claro que quería estudiar ingeniería, basado en dos simples criterios:

- a. No me gustaba la gente
- b. Me gustaban (y se me daban bien) las matemáticas

Estaba absolutamente convencido de que, siendo ingeniero, no necesitaría lidiar con personas. Las destrezas técnicas serían suficientes y yo podría vivir aislado de una buena parte de la sociedad, en un laboratorio inmaculado y rodeado de máquinas. Inocencia, ignorancia, o ambas, en grado superlativo. Con ese objetivo en mente rendí la ahora extinta **Prueba de Aptitud**

Académica y me matriculé en la carrera de **Ingeniería Civil – Plan Común** en la mejor institución de educación superior del **Cerro Los Placeres en Valparaíso, Chile: la Universidad Técnica Federico Santa María.**

Durante los siguientes seis años, la gran mayoría de mis deficiencias sociales no se notaron, en medio de un enorme grupo de personas entre las que había varias en la misma situación.

Insertarse por un período de tiempo en un medio repleto de personas con las mismas debilidades no soluciona el problema, sólo lo esconde. Y eso es nada más retrasar el reconocimiento de la situación y –lo que es peor- demorar el trabajo en su solución. El primer paso para resolver un problema es entender que ese problema existe. Focalizarse únicamente en las habilidades duras no es una buena estrategia, en tanto sólo cubren un porcentaje de lo que se necesita para llegar a puerto.

Es necesario enfrentar otras realidades, salir del cascarón, para darse cuenta de lo útiles y necesarias que son estas habilidades blandas, muchas veces miradas en menos o –aún peor- completamente ignoradas. Algunas veces este entendimiento puede tomar muchos años, y un largo camino con varias etapas.

Aprender haciendo.

1994. A punto de egresar de la universidad, tuve mi primer proceso de selección laboral, y fui contratado por el **Banco Crédito Inversiones** (en adelante “el banco”, a secas). Tasa de éxito del 100%: una postulación, una selección. Si al momento de egresar me creía la octava maravilla del mundo, ahora que tenía un contrato laboral firmado (y más encima a plazo indefinido) ya era el *non plus ultra*.

En ese entonces me habría sido muy útil leer lo siguiente:

“Cuando estás comenzando, podemos estar seguros de unas pocas realidades fundamentales:

- 1) No eres ni tan bueno ni tan importante como crees que eres;*
- 2) Tienes una actitud que necesita ser reajustada;*
- 3) La mayor parte de lo que piensas que sabes o de lo que aprendiste en los libros o la escuela está obsoleto o es incorrecto”⁽³⁾*

A esas alturas de la vida, recién empezando el mundo laboral, no sólo no sabía de la existencia de cierto tipo de libros, ni –mucho menos- tenía interés en leerlos.

Y empecé a trabajar con una actitud totalmente autosuficiente, por lo que no me demoré mucho en generar una cantidad considerable de animadversión en algunos de mis colegas y compañeros de trabajo. Sospecho que no me echaron durante la primera semana solamente porque tenía algo que aportar desde el punto de vista técnico. Pero trabajar conmigo no era fácil, ni agradable.

Aunque para ser honestos, no era que importara mucho tampoco. Era una empresa local, y esto fue hace veinticinco años. Los tipos desagradables más que la excepción éramos la norma, de capitán a paje. Importaba el fondo y no la forma. Situaciones que hoy darían pie a demandas por maltrato laboral, en ese entonces eran el estándar, incluso eran lo esperable. Lo único que importaba eran los resultados.

No obstante, al ser un “*cabro nuevo*” con la actitud incorrecta, generé anticuerpos en forma rápida, gratuita y totalmente innecesaria. No estoy hablando de gente que me quisiera matar ni mucho menos, pero sí gente que podía –y a veces trató de- hacerme la vida más difícil.

En los casi diez años que estuve en ese primer trabajo, sólo hubo un intento corporativo por desarrollar algo parecido a las habilidades blandas, a través de un programa interno que aplicaba los principios de un popular libro gringo de liderazgo y negocios. Pero una golondrina no hace verano y no fue más que eso: un intento.

Finalmente, una de las personas con las que no me relacioné bien durante mis años en el banco se convirtió en mi jefe y al cabo de unos meses me invitó a buscar nuevas oportunidades laborales, tras casi diez años de aprendizaje en la vieja y querida institución.

2004. Mi segundo trabajo, en la consultora internacional **EDS** (que ya no existe, hace algunos años fue comprada por **HP**) fue mucho más breve: el puesto para el que se me contrató, en un servicio a un cliente específico, no fue previamente discutido –

ni mucho menos acordado- con el cliente, lo que me dejó una gran lección respecto a la necesidad de diálogo entre las partes y la importancia de los tiempos y las oportunidades.

2005-2006. Mis trabajos número tres y cuatro (en la **Mutual de Seguridad** y en **Entel**, respectivamente) me permitieron experimentar el mundo laboral desde nuevas perspectivas. Y aprender a relacionarme desde cero con nuevos grupos de personas.

2007. Mi quinto trabajo fue en el outsourcer local **Kibernum**, y a la vez fue un punto de inflexión: en ese momento la empresa estaba revolucionada aplicando los principios de una teoría de comunicación y organización desarrollada por expertos locales. La forma les preocupaba tanto o más que el fondo, al punto que había un “*coach*” (de profesión actor) omnipresente en las reuniones técnicas, quien las interrumpía constantemente para corregir la manera en que se mostraban los puntos. Una molestia permanente. Pero que, a la larga, me entregó un montón de enseñanzas.

2007-2008. Mi sexto trabajo, en la consultora internacional **Accenture**, me dejó clara la necesidad de entender las dinámicas organizacionales y cómo éstas pueden afectar a las personas más allá de lo bien o mal que hagan su trabajo.

2008-2009. Mi trabajo número siete fue una transición al mundo de las empresas internacionales de tecnología: **Hewlett-Packard**. Si bien estaba contratado como externo y por un plazo acotado de un año, se me trataba como a todos los demás y tuve una oportunidad gigantesca de aprender cómo se trabaja en el primer mundo, en un proyecto que abarcaba varios países y en el que me tuve que entender con gente de distintos continentes (y en más de un idioma). Ahí aprendí a comunicarme con gente que está en otro lugar y piensa en otro idioma, y que asumir cualquier entendimiento es invitar los problemas.

2010. Y así llegué a mi trabajo actual, el octavo, en otro gigante IT, incluso más grande que el anterior: **Oracle**. Y acá estoy. Desempeñando un rol que si bien tiene que ver con la tecnología, tiene más que ver con la gente que lo hace, con la comunicación, con la coordinación y resolución de problemas y el manejo de las diferencias entre... personas.

¿Cómo se transforma una persona desde alguien enfocado exclusivamente en las habilidades duras, a alguien que logra complementarlas exitosamente con las habilidades blandas, trabajando en la solución de problemas entre personas y equipos de trabajo? No es algo mágico, ni automático. Como todo lo que vale la pena en la vida, es el resultado de un largo proceso, un camino, un aprendizaje. Ensayo y error. Muchos errores. Corregir. Repetir.

Y por ahí va la idea de este libro. No vender una receta ni proponer un conjunto de pasos o reglas que convertirán a todos en maestros de las **Habilidades Blandas**, pero si revisar algunos conceptos a través de anécdotas de una historia profesional. Algunos hechos y experiencias (buenos y malos) que ilustran un proceso efectivo y real de cambio, con el objetivo de que quien las lea pueda aprender algo desde ahí, y desarrollar su propio camino.

Aquí hay cosas aprendidas en primera persona y, también, ejemplos de público conocimiento aportados por figuras históricas o del mundo político, artístico, técnico o de los negocios. Porque hay tipos que son maestros naturales en el tema. Y revisar todos esos ejemplos permite entender, aprender y, finalmente, avanzar.

¿Por qué? Porque el éxito -como sea que cada uno entienda ese concepto tan subjetivo- sólo puede alcanzarse combinando en su justa medida las habilidades duras, propias de cada profesión, con las habilidades blandas que son comunes a todas las ocupaciones. Cada una por si sola no es suficiente.

Así que, sin más que agregar, aquí está la pequeña historia que podría titularse “*Cómo conocí a las Habilidades Blandas*”.

Notas

1. https://es.wikipedia.org/wiki/Soft_skills
2. <https://www.forbes.com/sites/forbescoachescouncil/2019/01/22/15-soft-skills-you-need-to-succeed-when-entering-the-workforce/#51cc11c210ae>
3. Ego is the Enemy, Ryan Holiday – página 53.