

¿Cómo ser inclusivo en tiempos del COVID-19?

Dana Poklepovic & Mercedes Viola

En la última década, la diversidad e inclusión ganaron un lugar importante en las agendas de las organizaciones. Muchas empresas incursionaron en programas de concientización. Algunas ya implementan prácticas de contratación inclusivas y favorecen esta transformación cultural. Esto representa un paso muy importante hacia una sociedad más equitativa y con más oportunidades para todos los seres humanos.

En este momento de incertidumbre por el COVID-19, no debemos olvidar los logros alcanzados sino que debemos tratar de potenciarlos. Además, esta crisis – que nos afecta a todos y todas- es una gran oportunidad para aplicar en nuestros trabajos y profesiones un enfoque basado en la inclusión, el cual nos ayudará a salir más fortalecidos de este desafío.

Entendiendo el alcance de diversidad e inclusión.

En un sentido restringido, la diversidad se refiere a grupos que comparten características, visibles e invisibles, de nacimiento o adquiridas: discapacidad, identidad de género, etnia, religión, cultura, lugar de origen, entre otras. Estos colectivos luchan por conseguir espacios en la sociedad. En un sentido más amplio, la diversidad hace referencia a una condición de la esencia humana, por la cual cada ser humano es único y diferente del otro, y que no se limita a la pertenencia o no a un colectivo, excepto el hecho de pertenecer a la raza humana.

De esta manera, podemos decir que la diversidad se sustenta en dos premisas. En primer lugar, la diversidad es una fuente de riqueza para la humanidad. Cuando hay variedad, estamos en condiciones de ver cosas diferentes y complementarias. En segundo lugar, la diversidad es el origen de la individualidad que nos hace ser a cada uno de nosotros únicos e irrepetibles, y es la semilla de nuestros talentos y dones. De este modo todos los seres humanos estamos alcanzados por la diversidad y la necesidad de inclusión.

¿Cómo puede ayudarnos el enfoque de la diversidad e inclusión ahora?

Esta crisis global está afectando a toda la humanidad. Hay mucha gente viviendo situaciones límite: pierden a familiares, su empleo y un estilo de vida, otros que tienen que adaptarse rápidamente a entornos nuevos de trabajo. En pocas palabras, el virus nos está mostrando que todos, sin excepción, somos vulnerables, pertenezcamos o no a un colectivo. Las recomendaciones siguientes pueden ayudarnos a superar este desafío de una manera centrada en el ser humano:

1. **Re pensar nuestro propósito.** El propósito de nuestro trabajo responde a la pregunta *¿para qué hago lo que hago?* Y la respuesta va más allá del beneficio económico. Tiene que ver con la contribución positiva que mi labor produce en el otro. Las empresas inclusivas

tienen un propósito centrado en el ser humano. Esta crisis es un momento especial para reflexionar cómo puedo darle un sentido especial a mi actividad y que ésta haga una diferencia en la comunidad. Se trata de tomar el rol de protagonista y servir al otro para que ambos vivamos en un mundo mejor.

2. **Aplicar una mirada inclusiva.** Una organización no será inclusiva por contratar personas de un grupo minoritario y cumplir con una cuota sino que lo será cuando todos sus miembros sientan que son aceptados y legimitados en su individualidad. Por eso, tener una mirada inclusiva se refiere a una manera de ser y existir como organización.
Tratemos de reflexionar cómo nuestro accionar individual puede perjudicar o ayudar a las personas que forman nuestro ecosistema. ¿Cómo están viviendo ellos estos días? ¿Qué necesitan? Y ¿qué necesito yo de ellos? Ampliar la mirada nos va a permitir ver más oportunidades para todos y todas. Tengamos en cuenta nuestros sesgos, que nos llevan de manera inconsciente a repetir patrones, especialmente bajo altos niveles de estrés. Por ejemplo no convoquemos siempre a las mismas personas o no nos aferremos a modos de accionar del pasado que no funcionan ahora.
3. **Salir del Yo e ir al Nosotros.** Uno de los primeros pasos en el desarrollo de una cultura inclusiva es salir de nuestra forma de ver la vida y entrar en el mundo del otro para entender desde qué lugar sostiene la realidad que le toca vivir. Esta posición empática nos permite confiar y co-crear una nueva realidad.
En esta crisis, el enemigo a vencer para salir del Yo e ir al Nosotros es el miedo: miedo a enfermarnos, al desempleo, a perder negocio, miedo a la soledad, a la incertidumbre. La lista es larga.... La forma de salir del miedo es conectarnos con los demás y generar conversaciones nuevas, que nos lleven a generar empatía, construir confianza y descubrir insights sobre lo que necesitamos para diseñar juntos el nuevo paradigma.
4. **Recurrir a las fortalezas de todo el equipo.** Cuando aplicamos un enfoque de diversidad e inclusión, nos focalizamos en las fortalezas de la persona que incluimos, no en lo que no puede hacer, le falta o es diferente de mí. Somos lo mismo con nuestras diferencias, no a pesar de ellas. Por ejemplo, en el caso de personas con discapacidad, no hay que ser asistencialista sino empoderarlos para que se responsabilicen en la medida de sus posibilidades.
Ante la incertidumbre, corremos el riesgo de aferrarnos a nuestro instinto de supervivencia, y recurrir solo a los más cercanos, o dudar de las capacidades de algunos miembros del equipo. Recordemos las fortalezas y los dotes de cada individuo: esto va a crear un ambiente de colaboración, respeto del que va a surgir la solidaridad sostenible.
5. **Alentar el pensamiento 'divergente'.** Como sostiene Steven Covey, autor de *The 7 Habits of Highly Effective People* (Los 7 hábitos de las personas altamente efectivas), la fortaleza está en la diferencia, no en las semejanzas. En un ambiente inclusivo los colaboradores pueden tener ideas diversas y cuentan con el espacio de escucha y aceptación para expresarlas. En este momento que parecen derrumbarse muchos paradigmas, necesitamos pensamientos creativos, ideas fuera de la caja para imaginar salidas a esta crisis, innovar y crear nuevas posibilidades. Quedarnos en el pensamiento del grupo no nos ayudará, no es tiempo de 'más de lo mismo'.

¿Qué lecciones podemos aprender?

Muchas personas con discapacidad y miembros de grupos minoritarios son especialistas en desarrollar resiliencia, es decir generan una alta capacidad para superar y salir fortalecidos de situaciones adversas. Están acostumbrados a enfrentar obstáculos sociales, laborales y físicos. Mientras ellos ya conocen al concepto de límite, muchos de nosotros lo estamos experimentando por primera vez: el límite físico (estar en casa, usar barbijo), social (no podemos vernos), laboral (cambio brusco al mundo virtual). Ellos y sus familias tienen una maestría en aceptar situaciones, tener paciencia, buscar ayuda, y superar las barreras. Saben que solos no pueden y que cada uno depende del otro. Por eso se organizan en redes de apoyo.

Tal vez ésta sea la lección que tenemos que aprender. La crisis nos está enseñando que nos necesitamos y somos interdependientes. Cuando aplicamos un estilo inclusivo en nuestro trabajo no beneficiamos solamente a las personas más vulnerables, sino que nos beneficiamos todos. Es una forma de trabajar mejor para todo el equipo. Y podemos empezar a implementarla ya mismo, en nuestro pequeño espacio y dejar que la onda expansiva crezca.

¿Qué acciones puedes tomar para convertir este desafío en una oportunidad en tu ámbito laboral?