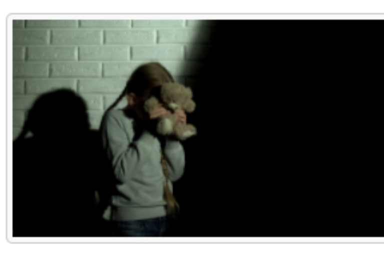
Tema 2. Factores protectores y promotores de la resiliencia

Introducción



Leticia tenía 12 años trabajando en el sector inmobiliario con mucho éxito, pero se sentía atrapada en su zona de confort, por lo que decidió aventurarse y cambiar de giro. Ahora trabaja en una consultoría y su labor principal es buscar nuevos clientes para vender cursos y capacitaciones. En su mayoría, estos cursos están enfocados a los negocios y al desarrollo humano.

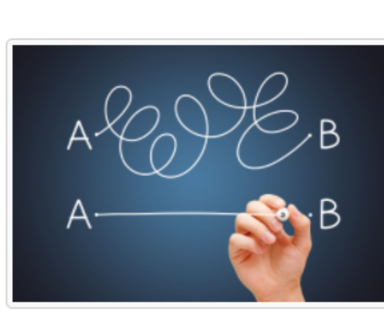
Debido a todos los cambios que este nuevo trabajo le traía, Leticia empezó a sentirse abrumada. Se dio cuenta rápidamente que tenía que realizar muchas llamadas para agendar las citas con sus clientes. También se dio cuenta de que los objetivos que le ponían eran más altos cada mes, por lo que, si los quería alcanzar, tendría que hacer aún más llamadas. Estos descubrimientos la hicieron sentirse estresada, por lo que por momentos pensaba que no iba a poder lograrlo.

Aunque al principio Leticia no alcanzó los objetivos, con el paso del tiempo comenzó a identificar nuevas estrategias. Asimismo, sus compañeros de trabajo más experimentados le compartieron más ideas, recordó las enseñanzas de familia, trabajó en su autoestima, pidió ayuda y logró sentirse más cómoda en su nuevo trabajo para alcanzar sus metas de venta.

¿Qué le ayudó a Leticia a realizar todas estas acciones? ¿Cómo habrías reaccionado tú? En general, ¿cómo piensas que reaccionaría cualquier persona?

En este tema revisarás los factores protectores y promotores de la resiliencia, para que, al igual que Leticia, tengas herramientas que te permitan enfrentar las adversidades de manera asertiva y eficiente.

Explicación



La resiliencia es la capacidad de tener una adaptación positiva ante adversidades significativas que presenta la vida. Es decir, es la capacidad de respuesta ante las adversidades (Cutuli et al., 2021) (Galatzer, Huang y Bonanno, 2018).

Por ende, una persona es resiliente cuando, a pesar de los factores de riesgo y la cantidad de experiencias negativas en su vida, utiliza sus recursos para mantener un grado de funcionamiento óptimo.

Por ejemplo, para el personal de ventas, la resiliencia es muy importante, ya que, debido a la naturaleza de este trabajo, muchas de sus labores las realizan de forma independiente, por tanto, tienen que ser capaces de manejar las adversidades por su propia cuenta (Kimura et al., 2018).

Del mismo modo, en ventas, sobre todo en un ambiente competitivo, se requiere adaptación a las adversidades, apertura al cambio positivo y crecimiento para habilitar al personal, con el fin de alcanzar los objetivos de ventas y manejar el rechazo y la competencia (Meintjes y Hofmeyr, 2018).

Te has preguntado, ¿qué hace que algunas personas muestren una adaptación positiva y sean resilientes, mientras que otras no? La idea de que hay personas que se adaptan mejor a las circunstancias de adversidad ha estado presente por mucho tiempo. Por ejemplo, en cuentos para niños es común ver que hay personajes con una vida difícil que logran adaptarse y encontrar la felicidad. Incluso las grandes industrias detrás de los cómics describen personajes que son resilientes, ¿recuerdas a alguno de ellos?

Resulta tan extraordinario responder de manera positiva ante las adversidades que incluso llega a ser noticia el caso de personas que han logrado soportar adversidades y encontrar en ellas un propósito de vida que les permite lograr el éxito y la felicidad. ¿Recuerdas alguna historia real que hayas leído o escuchado? La investigación acerca de la resiliencia estudia estos casos extraordinarios, y busca identificar las fortalezas y recursos que permitieron a las personas, grupos y sociedades enfrentar una situación de adversidad (Masten, 2018).

Por ejemplo, una amplia área de estudio sobre la resiliencia, proveniente de la neurociencia, ha encontrado que existen diferencias en los mecanismos neuronales y genéticos que implementan los individuos para adaptarse a las adversidades (Anderson y Melo, 2021).

No es que existan algunos individuos mejores que otros, es solo que algunos han desarrollado una serie de conexiones neuronales, a partir de la práctica y ejercicio constante, que les permite afrontar diversas situaciones. Por ejemplo, aquellos vendedores que han desarrollado la habilidad de realizar muchas llamadas telefónicas para hacer una venta y enfrentan de manera asertiva la tasa de rechazo, pero eso no frena su perseverancia.

En esa idea, desde los estudios del desarrollo humano, se ha acuñado el concepto de "funcionamiento óptimo", que hace alusión a las características y las condiciones que ayudan a las personas a vivir bien, adaptarse y florecer (Anderson y Melo, 2021).

Cutuli et al. (2021) proponen una serie de términos que van ligados a la resiliencia y que permiten caracterizar a las personas que han desarrollado mejor la capacidad de ser resilientes. Estos conceptos son los siguientes:

Recursos

Son las características de un grupo de individuos que predicen un resultado específico, medible y positivo. Un predictor de resultados positivos para todos los niveles de riesgo es en donde se pueden identificar estadísticamente una asociación positiva entre esa característica y el resultado.

Por ejemplo, tener una autoestima alta ayuda a que un vendedor no se deprima y siga motivado, a pesar del rechazo.

Factores promotores

Son aquellos factores que están asociados con los buenos resultados, sin importar la exposición al riesgo. Se consideran las variables contextuales, sociales e individuales que interfieren e impiden obtener resultados negativos. Existen dos tipos de factores promotores: recursos y medios (Hurd y Zimmerman, 2016).

Los recursos propios del individuo son, por ejemplo, la autoeficacia y la autoestima. Por su parte, los **medios** se refieren a los **factores que están fuera del individuo**, por ejemplo, el apoyo familiar, tener mentores y los programas de prevención.

Factores protectores

Es una característica medible de un grupo de individuos que predice un resultado positivo **en el contexto de un riesgo o adversidad.** Por ende, los predictores que tienen efectos especiales cuando el riesgo o la adversidad son grandes, ya sea porque trabajan solo cuando hay una adversidad (por ejemplo, las bolsas de aire en los automóviles) o porque tienen un mayor efecto positivo en el resultado cuando el riesgo es alto, comparado cuando este es bajo.

Por consiguiente, el recurso funcionará de la misma manera, sin importar el nivel de riesgo involucrado.

A saber, estos términos complementan el entendimiento de cómo cada uno provee opciones para que las personas puedan ser resilientes ante las adversidades que se les presenten.

Factores promotores de resiliencia

El desarrollo de la resiliencia está ligado al crecimiento y desarrollo humano. Por lo tanto, es a través de ese desarrollo que el ser humano es capaz de completar tareas o acciones que demuestran su resiliencia.

El buen desarrollo corresponde con las habilidades o características que preparan a los individuos para ser exitosos en su vida, pues los equipan con recursos que les ayudan a evitar las implicaciones negativas de las adversidades (Keith, Coatsworth y Masten, 2016).

Los factores biológicos y psicológicos tienen influencia en el desarrollo de diferencias individuales para afrontar el estrés de la severidad de un evento enfrentado (Galatzer et al., 2018).

Por ende, la vocación, la empatía y la autocompasión son factores promotores de resiliencia que se pueden reforzar con la práctica. Por ejemplo, practicando la atención plena o asistiendo a talleres de habilidades de afrontamiento. Aunado a eso, la flexibilidad y la búsqueda del sentido son factores esenciales para la resiliencia (Guerrero, 2020).

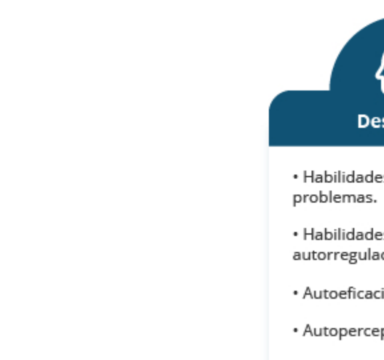
En resumen, para identificar más factores promotores de resiliencia, se puede hacer referencia a las características que poseen las personas resilientes (también es importante considerar que existen prácticas que promueven el desarrollo de estos factores promotores).

Reflexión

- ¿Qué características resilientes identificas en ti?
- ¿Qué características resilientes necesitas desarrollar para favorecer tu profesión?

Factores protectores de resiliencia

Estos factores tienen un rol especial, sobre todo cuando el riesgo por el que las personas están atravesando es muy alto. Algunos de estos factores protectores son las habilidades propias para solucionar problemas y el apoyo de buenos cuidadores (para los niños) o de un buen grupo de apoyo (para los adultos).



El factor protector número uno son las relaciones sociales, familiares o comunitarias, las cuales ayudan a reducir el riesgo en todas las edades, no solo porque proveen cuidado, atención y seguridad, sino también porque proporcionan oportunidades para construir habilidades de afrontamiento necesarias para que las personas construyan sobre sus competencias y logren una adaptación positiva.

Aunado a esto, Cutuli et al. (2021) proponen una serie de factores protectores que se desarrollan conforme el niño crece:

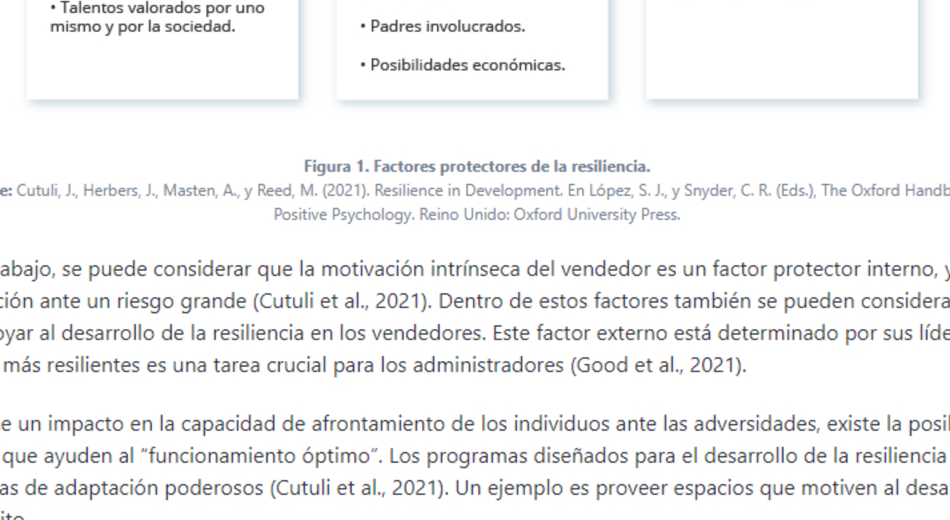


Figura 1. Factores protectores de la resiliencia.
Fuente: Cutuli, J., Herbers, J., Masten, A., y Reed, M. (2021). Resilience in Development. En López, S. J., y Snyder, C. R. (Eds.), The Oxford Handbook of Positive Psychology. Reino Unido: Oxford University Press.

Por la característica del trabajo, se puede considerar que la motivación intrínseca del vendedor es un factor protector interno, ya que los factores protectores entran en acción ante un riesgo grande (Cutuli et al., 2021). Dentro de estos factores también se pueden considerar algunos factores externos que pueden apoyar al desarrollo de la resiliencia en los vendedores. Este factor externo está determinado por sus líderes. Por ende, motivar a que los vendedores sean más resilientes es una tarea crucial para los administradores (Good et al., 2021).

Aunque el desarrollo tiene un impacto en la capacidad de afrontamiento de los individuos ante las adversidades, existe la posibilidad de desarrollar o cultivar algunos recursos que ayuden al "funcionamiento óptimo". Los programas diseñados para el desarrollo de la resiliencia son más efectivos cuando se utilizan sistemas de adaptación poderosos (Cutuli et al., 2021). Un ejemplo es proveer espacios que motiven al desarrollo de nuevas habilidades para tener éxito.

Reflexión

- ¿Qué factores protectores identificas actualmente a tu alrededor?
- ¿Cuáles de esos factores protectores se pueden vincular con tu trabajo (y en específico a la hora de enfrentarte a las adversidades de las ventas)?
- ¿De qué manera estos factores protectores te pueden ayudar en tu labor como vendedor?

Estrategias para generar resiliencia

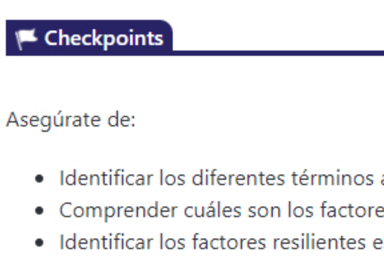
¿Qué es en lo primero que piensas al hablar de ventas? Es probable que pienses en metas de ventas, en tasas de rechazo, en recibir un no como respuesta, en llamadas colgadas, etcétera.

Los vendedores pueden beneficiarse al poner en acción los ocho ingredientes de la resiliencia propuestos por King (2016), quien menciona a Dennis Charney y Steven Southwick para identificar algunos ingredientes para desarrollar la resiliencia:

1. **Utiliza estrategias activas de afrontamiento.**
   Son aquellas que te permiten enfrentar las dificultades, enfocándote en lo que sí puedes controlar. Por ejemplo, tratar de resolver el problema, identificar lo positivo, pedir ayuda, tener conductas de autocuidado, etcétera.
2. **Piensa en forma resiliente.**
   Es la capacidad de identificar tus pensamientos, evaluar su precisión, así como reestructurarlos y reemplazarlos (en caso de ser necesario) por pensamientos más asertivos, que te puedan ayudar en la solución. Por ejemplo, ¿de qué otra manera puedo ver este problema? ¿Estoy exagerando? ¿Descansé bien anoche? Estas preguntas ayudan a ampliar nuestro pensamiento y no a centrarnos únicamente en el problema.
3. **Usa el optimismo y sentido del humor.**
   El optimismo (creer que pasarán cosas buenas en el futuro) y las emociones positivas ayudan a afrontar los problemas, así como a reponer recursos emocionales agotados y a recuperarte con mayor rapidez de las dificultades. Por ejemplo: Recordar momentos de alegría y diversión, escribir las cosas por las que sientes gratitud, buscar las cosas que te hacen sentir asombro, entre otras.
4. **Cultiva relaciones y ayuda a los demás.**
   Identificar a las personas que pueden estar contigo durante las dificultades te ayuda a activar recursos personales que ayudan en la adversidad. La búsqueda de las redes de apoyo es una estrategia activa de afrontamiento. Por ejemplo, ¿a quién le puedo pedir ayuda? ¿A quién le puedo hablar a las 3:00 a. m. cuando me siento mal? ¿Quiénes son las personas optimistas que me rodean?
5. **Cuida tu bienestar físico.**
   Es un medio instantáneo para sentirte mejor y reducir los niveles de estés. Por tanto, es una fuente de emociones positivas, ya que ayuda a prevenir la depresión y la ansiedad, así como a recuperar el daño causado por el estrés. Por ejemplo, descansar lo suficiente, alimentarte saludablemente (incluyendo todos los grupos alimenticios), salir a caminar, etcétera.
6. **Ten sentido de tus valores, propósito y significado.**
   Los valores son un factor protector de la resiliencia, ya que permiten enfocarte en lo que se necesita hacer. Asimismo, son una guía para encontrar el sentido y el propósito de vida. Por ejemplo, ¿cuáles son mis valores que más me identifican? ¿Cómo vivo mi espiritualidad? ¿Para qué hago esto?
7. **Conoce, usa y desarrolla activamente tus fortalezas.**
   No es suficiente conocer las fortalezas, sino que hay que utilizarlas para que impacten en el bienestar. Por ende, enfocarte en lo que representan (valores, fortalezas, propósito) ayuda a que te enfoques más en lo que sí está bien. Por ejemplo, utilizar las fortalezas, ya sea para realizar las actividades cotidianas, al enfrentar una adversidad, o al enfocarte en el propósito.
8. **Sigue aprendiendo y desafiándote a ti mismo.**
   Desafiarte a ti mismo a intentar cosas nuevas, experimentar y aprender aumenta la resiliencia. Ante las adversidades, se experimentan diversas emociones difíciles. Por tanto, al enfrentarlas y seguir adelante "a pesar de" es una clave de la resiliencia. Por ejemplo, establecer nuevas metas, presionar un 5% más, intentar nuevas experiencias, entre otras.

Por consiguiente, utilizar estos ingredientes al momento de recibir una mala noticia o no llegar a las metas establecidas, puede ayudar en el proceso de recuperación, para seguir haciendo uso de la automotivación del personal de ventas en una organización.

Cierre



Actualmente existe mucha evidencia de que la mayoría de las personas pueden salir adelante a pesar de enfrentarse a situaciones adversas. Esta capacidad llamada resiliencia puede tener un componente innato, pero también depende de elementos contextuales a nivel social, familiar, escolar, laboral y de características personales que se pueden cultivar y desarrollar.

En resumen, los factores protectores pueden convertirse en factores promotores cuando se diseñan estrategias preventivas, orientadas a ayudar a las personas a que desarrollen y refuercen su capacidad de ser resilientes para que se sobrepongan a las adversidades.

Así como Leticia identificó los recursos que podía utilizar (aunados a sus factores promotores y protectores de resiliencia) logró adaptarse exitosamente para comenzar a tener resultados en su nuevo trabajo.

¿Qué vas a hacer a partir de ahora para identificar y utilizar con consciencia estos factores?

Checkpoints

Asegúrate de:

- Identificar los diferentes términos asociados a la resiliencia.
- Comprender cuáles son los factores promotores y protectores de la resiliencia.
- Identificar los factores resilientes en el personal dedicado a las ventas.

Referencias

- Anderson, A., y Melo, H. (2021). Neurogenetics of Resilience. En López, S., y Snyder, C. (Eds.), *The Oxford Handbook of Positive Psychology*. Reino Unido: Oxford University Press.
- Keith, B., Coatsworth, D., y Masten, A. (2016). Competence and psychopathology in development. *Developmental psychopathology,* 1–50.
- Cutuli, J., Herbers, J., Masten, A., y Reed, M. (2021). Resilience in Development. En López, S. J., y Snyder, C. R. (Eds.), *The Oxford Handbook of Positive Psychology*. Reino Unido: Oxford University Press.
- Galatzer, I., Huang, S., y Bonanno, G. (2018). Trajectories of resilience and dysfunction following potential trauma: A review and statistical evaluation. *Clinical psychology review, 63* . Recuperado de https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0272735818300539
- Guerrero, M. (2020). *Factores promotores de los procesos de resiliencia en profesionales de la salud expuestos a estrés laboral y desgaste profesional. Una revisión de alcance de la literatura* (Tesis doctoral).Universidad del Rosario, Colombia.
- Good, V., Hughes, D., y LaBrecque, A. (2021). Understanding and motivating salesperson resilience. *Marketing Letters, 32*(1).
- Hurd, N., y Zimmerman, M. (2016). Adolescent resilience: Promoting more positive outcomes among youth at risk of using and abusing substances. En Zucker, R., y Brown, S. (Eds.), *The Oxford Handbook of adolescent abuse*. Reino Unido: Oxford University Press.
- King, V. (2016). *How to Be Happy: 10 Keys to Happier Living*. Reino Unido: Headline.
- Kimura, T., Bande, B., y Fernandez, P. (2018). Work overload and intimidation: The moderating role of resilience. *European Management Journal, 36*(6).
- Masten, A. (2018). Resilience theory and research on children and families: Past, present, and promise. *Journal of Family Theory & Review, 10*(1).
- Meintjes, A., y Hofmeyr, K. (2018). The impact of resilience and perceived organizational support on employee engagement in a competitive sales environment. *SA Journal of Human Resource Management, 16*(1).

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.