

LIDERAZGO QUE CUIDA: ORIENTACIONES PARA JEFATURAS EN CONTEXTO DE EMERGENCIA

JEFATURAS



Las intensas lluvias e inundaciones que han afectado a distintas localidades de Chile han generado un fuerte impacto en las personas, las familias y las comunidades. La pérdida de viviendas, daños materiales, dificultades de desplazamiento, interrupción de servicios básicos, situaciones de aislamiento y, en algunos casos, la pérdida de seres queridos, pueden afectar significativamente el bienestar emocional de las personas trabajadoras.

En este contexto, es fundamental que las organizaciones comprendan que la recuperación no depende únicamente de restablecer la operación habitual, sino también de generar **espacios de apoyo, escucha y contención para los equipos**.

Las jefaturas cumplen un rol clave para acompañar a las personas durante este proceso y promover un ambiente de trabajo basado en la empatía, la flexibilidad y el cuidado mutuo.

1 PRIORIZAR LA SEGURIDAD Y BIENESTAR DE LAS PERSONAS

Antes de focalizarse en objetivos o tareas laborales, procura conocer la situación de los integrantes de tu equipo. Considera las siguientes condiciones:

- ✓ Si la persona o su familia fueron afectadas por la emergencia.
- ✓ Si cuenta con condiciones básicas para desarrollar su trabajo.
- ✓ Si enfrenta dificultades de transporte, conectividad o acceso a servicios básicos.
- ✓ Si requiere apoyo adicional por daños materiales, afectación emocional o responsabilidades familiares emergentes.

El mensaje principal debe ser: **“La seguridad y el bienestar de las personas son la prioridad”**.

2 GENERAR ESPACIOS DE CONVERSACIÓN Y CONTENCIÓN

Considera destinar momentos para que el equipo pueda compartir cómo ha vivido la emergencia y cuáles son sus principales preocupaciones. Estos espacios sirven para:

- ✓ Favorecer el apoyo entre compañeros.
- ✓ Validar emociones y experiencias diversas.
- ✓ Identificar personas que puedan requerir ayuda adicional.
- ✓ Fortalecer el sentido de comunidad y colaboración.

Recuerda que no todas las personas experimentan una emergencia de la misma manera y que **todas las reacciones son legítimas y merecen respeto**.

3 PRIORIZAR LA FLEXIBILIDAD LABORAL

Después de la emergencia, algunas personas pueden requerir ajustes temporales para compatibilizar el trabajo con situaciones familiares o personales derivadas del evento. Cuando sea posible, evalúa:

- ✓ Flexibilidad horaria.
- ✓ Modalidades de trabajo remoto (siempre y cuando estén las condiciones).
- ✓ Reprogramación de reuniones y actividades no prioritarias.
- ✓ Redistribución temporal de tareas.

ORIENTACIONES PARA JEFATURAS EN EMERGENCIA POR SISTEMA FRONTAL

JEFATURAS

4 MANTENER UNA COMUNICACIÓN CERCANA Y FRECUENTE

Entrega información clara, oportuna y consistente sobre las decisiones que afecten al equipo. Para esto debes:

- ✓ Informar cambios operativos relevantes.
- ✓ Mantener canales de contacto activos.
- ✓ Resolver dudas oportunamente.
- ✓ Evitar rumores o información no confirmada.

La comunicación frecuente puede **disminuir la incertidumbre y aumentar la sensación de apoyo**.

5 IDENTIFICAR SEÑALES DE AFECTACIÓN EMOCIONAL

Es esperable que algunas personas presenten reacciones asociadas al estrés producto de la emergencia, tales como:

- ✓ Dificultades de concentración.
- ✓ Cansancio o agotamiento.
- ✓ Irritabilidad.
- ✓ Preocupación excesiva.
- ✓ Problemas de sueño.
- ✓ Necesidad de conversar reiteradamente sobre lo ocurrido.

Ante estas situaciones, **escucha con respeto, evita minimizar la experiencia y orienta** a la persona hacia los recursos de apoyo disponibles en la organización.

6 FORTALECER EL APOYO MUTUO DENTRO DEL EQUIPO

Promueve prácticas de colaboración entre compañeros que permitan enfrentar las dificultades de manera colectiva. Considera que pequeñas acciones pueden generar una diferencia significativa tanto a corto como largo plazo. Procura que en tu equipo las personas:

- ✓ Pregunten cómo se encuentran los demás.
- ✓ Ofrezcan ayuda (solo cuando sea posible).
- ✓ Compartan información útil.
- ✓ Faciliten redes de apoyo dentro del equipo (coordinando apoyo para traslados, difusión de información relevante, colaboración temporal en tareas laborales, etc.).

RECUERDA QUE



Liderar en contextos de crisis o emergencia no es una tarea sencilla. Las jefaturas también pueden verse impactadas por lo ocurrido, al mismo tiempo que deben acompañar y orientar a sus equipos. Sin embargo, acciones simples como escuchar activamente, mostrar empatía, brindar apoyo y generar espacios de conversación pueden marcar una diferencia significativa en la experiencia de las personas.