POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Plan Nacional de Educación Multimodal en SST 2026

Talentos que **hacen país**

Positiva Prevención

GRUPO BICENTENARIO

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva

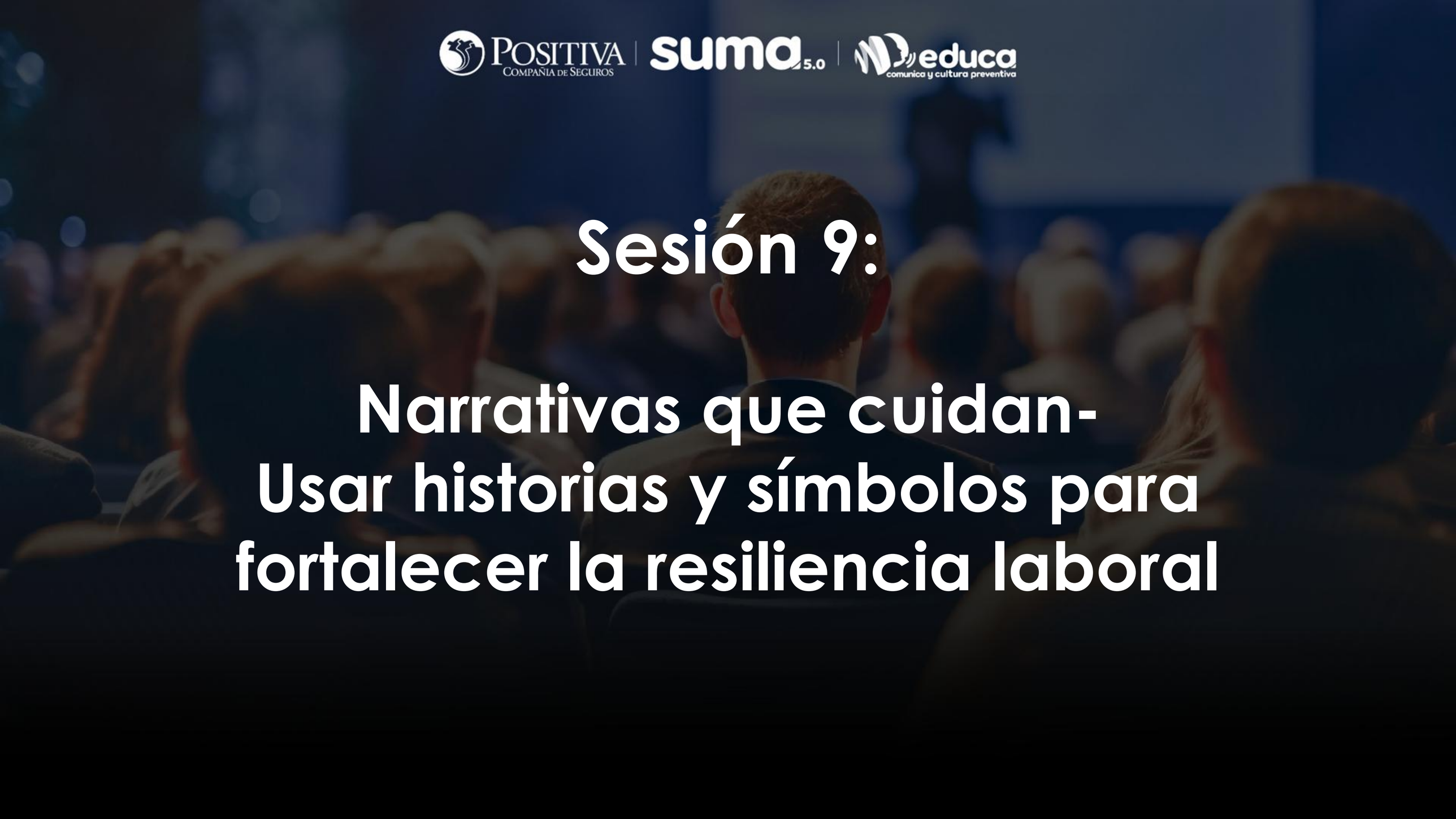
Comunidad Nacional de Gestión del

Conocimiento en Resiliencia Organizacional

Talentos que **hacen país**



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Sesión 9:

Narrativas que cuidan-
Usar historias y símbolos para fortalecer la resiliencia laboral



Diego Fernando Hurtado Guzmán

COMUNIDAD NACIONAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN RESILIENCIA ORGANIZACIONAL

elartedetrabajarfeliz@gmail.com

3057671437



Perfil profesional:

Médico; especialista en gerencia de la salud ocupacional; magíster en bioética; docente de varias universidades del país de materias sobre riesgo laborales; consultor acerca de la ética y el humanismo empresarial; creador del blog "el arte de trabajar feliz"; escritor; columnista de opinión acerca de la ética y el humanismo organizacional; miembro de junta directiva de la sociedad colombiana de medicina del trabajo capítulo Antioquía; miembro del comité académico corporación de salud ocupacional y ambiental; Sub-secretario General del Consejo General de las relaciones Industriales y Ciencias del Trabajo de España.

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva

Evaluémonos



Ruta del **conocimiento**

01

SESIÓN 1:
LIDERARSE PARA NO COLAPSAR - EQUILIBRIO PERSONAL DEL RESPONSABLE DE SST

02

SESIÓN 2:
EQUIPOS ANTIFRÁGILES - CONVERTIR LA PRESIÓN DEL TRABAJO EN APRENDIZAJE Y SALUD

03

SESIÓN 3:
HÁBITOS QUE SALVAN - MICROACCIONES DIARIAS QUE PREVIENEN ACCIDENTES Y AGOTAMIENTO

04

SESIÓN 4:
RESILIENCIA EN LA RUTINA - REDISEÑAR TAREAS REPETITIVAS PARA PROTEGER MENTE Y CUERPO

05

SESIÓN 5:
DEL ERROR AL APRENDIZAJE - ¿CÓMO CONSTRUIR UNA “CULTURA JUSTA” QUE PREVIENE ACCIDENTES?

Ruta del **conocimiento**

06

SESIÓN 6:
CLIMA EMOCIONAL SEGURO - GESTIONAR CONFLICTOS SIN DESTRUIR LA CONFIANZA DEL EQUIPO

07

SESIÓN 7:
CUANDO TODO SE SACUDE- ESTRÉS, FATIGA Y SENTIDO DE VIDA EN MOMENTOS DE ADVERSIDAD

08

SESIÓN 8:
REDES DE APOYO RESILIENTE - JEFES, PARES Y FAMILIAS COMO ALIADOS DE LA SST

09

SESIÓN 9:
NARRATIVAS QUE CUIDAN - USAR HISTORIAS Y SÍMBOLOS PARA FORTALECER LA RESILIENCIA LABORAL

10

SESIÓN 10:
ORGANIZACIONES QUE FLORECEN - INDICADORES HUMANOS PARA MEDIR RESILIENCIA Y FELICIDAD EN EL TRABAJO

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva

No siempre podemos cambiar lo que nos sucede, pero podemos transformar la historia que construimos sobre ello

Diego Hurtado



EL PODER INVISIBLE DE LAS HISTORIAS

No vivimos solamente los hechos: también vivimos sus interpretaciones.

Ante una misma situación laboral pueden construirse narrativas diferentes.
Situación: La empresa anuncia una reorganización.

Narrativa A:
“Todo está empeorando. Seguramente perderé mi trabajo”.

Narrativa B:
“Hay incertidumbre. Necesito comprender los cambios, conocer mis opciones y prepararme”.

Ambas reconocen la incertidumbre, pero generan posibilidades de respuesta diferentes.

Concepto científico:
La construcción de sentido (sensemaking) explica cómo las personas interpretan acontecimientos inesperados y organizan sus respuestas.

Pregunta para los participantes:
¿La historia que te cuentas te ayuda a actuar o aumenta tu sensación de impotencia?



¿QUÉ ES UNA NARRATIVA RESILIENTE?

No es contar una historia feliz. Es construir una historia que permita avanzar.

Una narrativa resiliente integra cuatro elementos:

1. Realidad: reconocer lo que ocurrió, sin minimizarlo.
2. Emoción: identificar cómo nos afectó.
3. Recursos: reconocer capacidades, apoyos y aprendizajes.
4. Acción: identificar qué podemos hacer a continuación.

Ejemplo laboral:

❌ “Cometí un error. No sirvo para este trabajo”.
✅ “Cometí un error que tuvo consecuencias. Debo asumir mi responsabilidad, comprender qué falló y fortalecer mis capacidades”.

La resiliencia narrativa no consiste en inventar una realidad positiva, sino en ampliar las posibilidades de interpretación y acción.

“Una historia resiliente no borra las dificultades: evita que ellas definan toda nuestra identidad”.

LAS PALABRAS PUEDEN ABRIR O CERRAR POSIBILIDADES

El lenguaje influye en nuestra percepción de capacidad.

Contenido:

Narrativa que limita	Narrativa que fortalece
«Siempre fracaso».	«Esta vez no funcionó».
«No puedo con esto».	«Necesito apoyo y recursos».
«Todo está perdido».	«Debo identificar mis opciones».
«Nunca aprenderé».	«Todavía necesito practicar».
«Aquí nadie escucha».	«Necesitamos abrir espacios de escucha».

Tres claves:

- Sustituir generalizaciones por hechos concretos.
- Diferenciar una dificultad de nuestra identidad.
- Transformar las afirmaciones absolutas en preguntas que permitan actuar.

Ejercicio breve:
Piensa en una frase que repites cuando enfrentas dificultades laborales.
¿Cómo podrías reformularla sin negar la realidad?

Frase de cierre:
Cambiar las palabras no cambia automáticamente la realidad, pero puede cambiar nuestra manera de enfrentarla.





EL CEREBRO, LA MEMORIA Y LAS HISTORIAS

Narrar puede ayudarnos a organizar experiencias difíciles.

Las experiencias adversas pueden generar pensamientos fragmentados, emociones intensas e interpretaciones difíciles de integrar.

Construir una narración coherente puede favorecer:

- ✓ Organización: identificar qué ocurrió y en qué secuencia.
- ✓ Comprensión: reconocer emociones, causas y consecuencias.
- ✓ Perspectiva: diferenciar lo que controlamos de aquello que no depende de nosotros.

Sentido: reconocer aprendizajes y posibilidades futuras.

Saldanha y Barclay (2021) encontraron que una intervención de escritura centrada en encontrar significado después de experiencias de injusticia laboral se asociaba con mayor resiliencia que una intervención de escritura expresiva tradicional.

Sin embargo, los beneficios de estas intervenciones no son universales: otros estudios han encontrado resultados mixtos.

Contar una experiencia puede ayudarnos a comprenderla, pero no debemos obligar a nadie a revivir situaciones dolorosas.

LAS HISTORIAS TAMBIÉN CONSTRUYEN CULTURA ORGANIZACIONAL

Lo que una organización cuenta sobre sí misma influye en cómo actúa.

En las organizaciones circulan historias que transmiten creencias y comportamientos.

Narrativas que debilitan:
“Aquí equivocarse es imperdonable”.
“El buen trabajador nunca pide ayuda”.
“Siempre hemos trabajado así”.

Narrativas que fortalecen:
“Los errores se investigan para aprender y asumir responsabilidades”.
“Pedir ayuda oportunamente es una conducta preventiva”.
“Podemos mejorar nuestros procedimientos”.

Las organizaciones resilientes necesitan aprender tanto de los incidentes como del trabajo cotidiano que se desarrolla satisfactoriamente.

Pregunta de reflexión:
¿Qué historias se repiten en tu empresa y qué comportamientos están reforzando?



CONTAR LO QUE SALIÓ BIEN TAMBIÉN PREVIENE ACCIDENTES

Tradicionalmente, muchas organizaciones cuentan historias de accidentes para evitar que se repitan.
La ingeniería de la resiliencia propone complementar ese aprendizaje con otra pregunta:

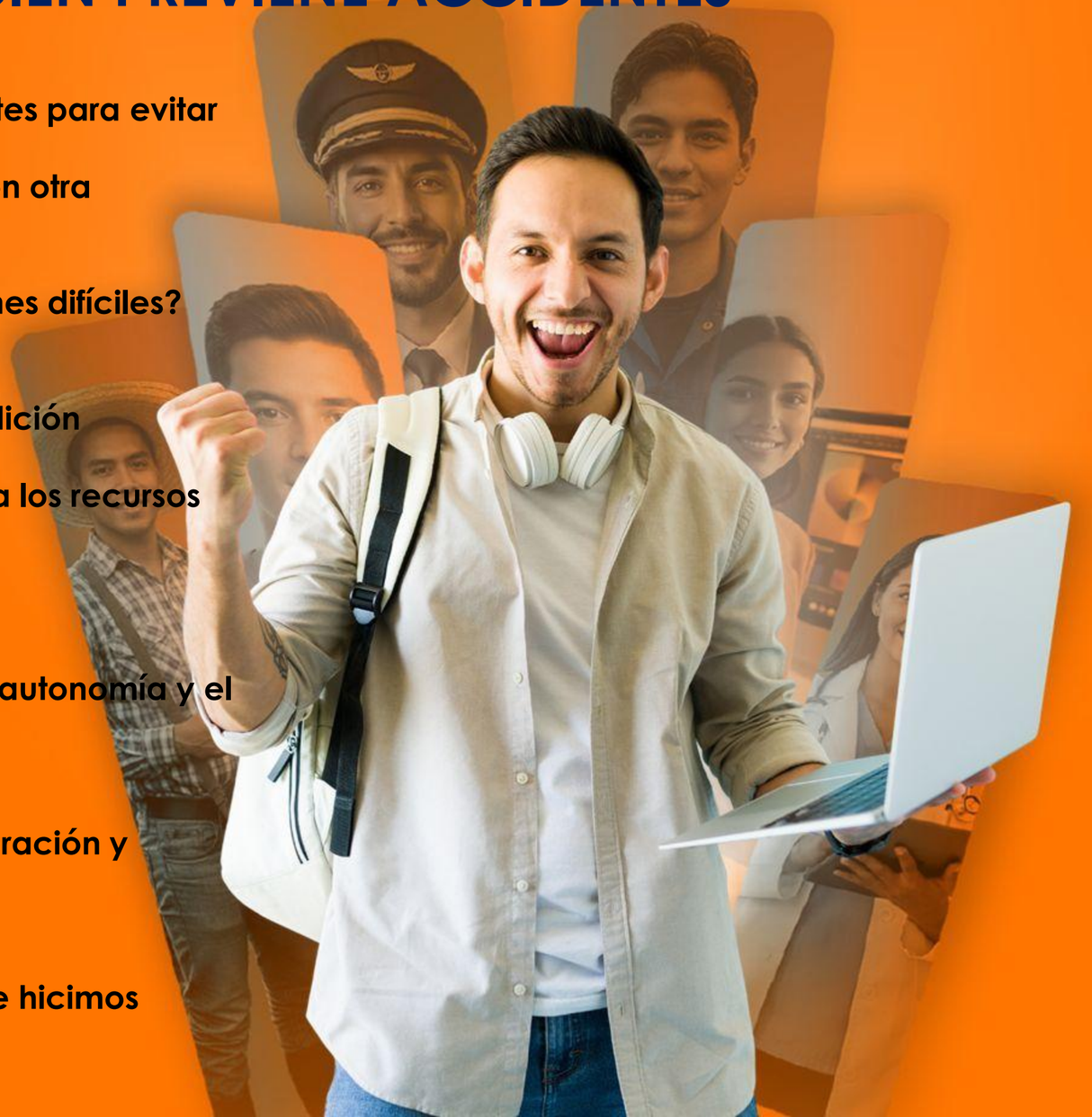
¿Qué hicieron las personas para que las cosas salieran bien en condiciones difíciles?

Ejemplo:
Durante una jornada de alta demanda, un trabajador identifica una condición peligrosa y decide detener una actividad.
Su supervisor escucha la advertencia, reorganiza el trabajo y proporciona los recursos necesarios.
No ocurre ningún accidente.

¿Qué historia merece contarse?
No solamente que se evitó un accidente, sino cómo la comunicación, la autonomía y el apoyo organizacional hicieron posible una decisión segura.

Aplicación:
Crear espacios para compartir pequeñas historias de prevención, colaboración y adaptación exitosa.

Frase de impacto:
“La seguridad también se construye contando las historias de aquello que hicimos bien”.



LOS SÍMBOLOS: CUANDO UNA IMAGEN NOS AYUDA A RECORDAR

Los símbolos pueden representar capacidades y compromisos compartidos.

Un símbolo permite representar una idea compleja mediante una imagen sencilla.

Cuatro símbolos para comprender la resiliencia:

- ✓ 🌳 El árbol: representa raíces, apoyo y capacidad de adaptación.
- ✓ 🧭 La brújula: representa orientación, valores y propósito.
- ✓ 🌉 El puente: representa colaboración y construcción de soluciones.
- ✓ 🛟 El salvavidas: representa protección, recursos y ayuda oportuna.

Aplicación laboral:
Una organización puede utilizar símbolos para recordar sus compromisos de seguridad, cooperación y aprendizaje.

Pregunta para los participantes:
¿Qué símbolo representa mejor la manera en que enfrentas las dificultades?





LA METÁFORA DEL ÁRBOL RESILIENTE

La fortaleza no consiste en permanecer inmóvil.

Imaginemos un árbol enfrentando una tormenta.

- ✓ **Sus raíces:** representan nuestros valores, conocimientos y redes de apoyo.
- ✓ **Su tronco:** representa las capacidades que hemos desarrollado.
- ✓ **Sus ramas:** representan nuestra flexibilidad para adaptarnos.
- ✓ **El entorno:** representa las condiciones y recursos que necesitamos para mantenernos.
- ✓ **La tormenta:** representa las adversidades y cambios inesperados.

Un árbol no resiste únicamente por la fortaleza de su tronco. También depende del suelo, del agua y de las condiciones que lo rodean.

De igual manera, la resiliencia laboral no depende exclusivamente de la fortaleza psicológica del trabajador.

También necesita liderazgo, recursos, condiciones seguras y apoyo colectivo.

"No basta con pedirles a las personas que sean fuertes; también debemos cuidar las condiciones que las sostienen".

ACTIVIDAD EXPERIENCIAL: REESCRIBE TU HISTORIA

Una experiencia difícil puede tener más de una interpretación.

Duración sugerida: 5 minutos.

Instrucciones:
Piensa en una dificultad laboral que hayas superado o que actualmente estés enfrentando. Elige una experiencia que te resulte cómodo recordar. Completa individualmente estas cuatro frases:

1. LO QUE OCURRIÓ
"Una situación difícil que enfrenté fue…".

2. LO QUE SENTÍ
"En ese momento me sentí…".

3. LO QUE DESCUBRÍ
"Comprendí que contaba con…".

4. MI NUEVA NARRATIVA
"Hoy puedo contar esta experiencia diciendo…".

Ejemplo:
"Antes pensaba que pedir ayuda demostraba incapacidad. Hoy entiendo que reconocer mis límites me permite trabajar con mayor seguridad".





CINCO PRÁCTICAS PARA CONSTRUIR NARRATIVAS QUE CUIDAN

Convertir las historias en acciones cotidianas.

1. Escuchar sin juzgar.
Permitir que las personas expresen sus experiencias sin descalificarlas.
2. Reconocer las pequeñas victorias.
Compartir situaciones en las que la prevención y la colaboración funcionaron.
3. Reformular sin negar.
Evitar el optimismo impuesto y reconocer las dificultades reales.
4. Construir relatos colectivos.
Preguntar qué aprendimos y qué necesitamos mejorar como equipo.
5. Convertir el aprendizaje en acciones.

Ajustar procedimientos, recursos y formas de trabajo cuando las experiencias revelen oportunidades de mejora.

Aplicación práctica:
En una reunión de equipo, dedicar tres minutos a responder:
¿Qué situación difícil resolvimos de manera segura esta semana y qué hizo posible ese resultado?

LA HISTORIA QUE DECIDIMOS CONSTRUIR

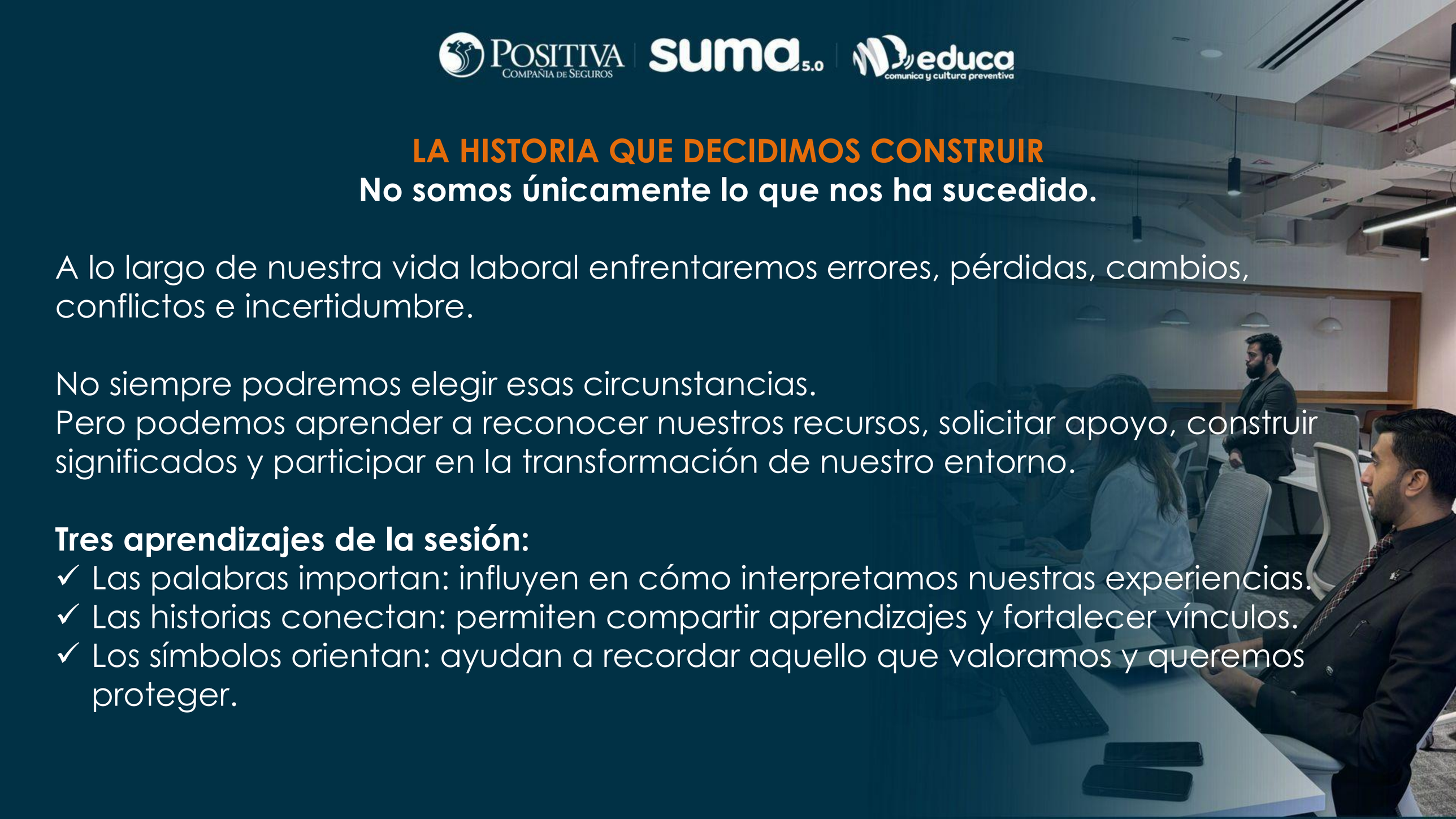
No somos únicamente lo que nos ha sucedido.

A lo largo de nuestra vida laboral enfrentaremos errores, pérdidas, cambios, conflictos e incertidumbre.

No siempre podremos elegir esas circunstancias.
Pero podemos aprender a reconocer nuestros recursos, solicitar apoyo, construir significados y participar en la transformación de nuestro entorno.

Tres aprendizajes de la sesión:

- ✓ Las palabras importan: influyen en cómo interpretamos nuestras experiencias.
- ✓ Las historias conectan: permiten compartir aprendizajes y fortalecer vínculos.
- ✓ Los símbolos orientan: ayudan a recordar aquello que valoramos y queremos proteger.



POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva

No podemos elegir todas las páginas de nuestra historia, pero podemos participar en la escritura de las que vienen

Diego Hurtado



Bibliografía

Maitlis, S., & Christianson, M. (2014). Sensemaking in organizations: Taking stock and moving forward. *The Academy of Management Annals, 8*(1), 57–125. https://doi.org/10.1080/19416520.2014.873177

Pęciłło, M. (2016). The resilience engineering concept in enterprises with and without occupational safety and health management systems. *Safety Science, 82*, 190–198.

Saurin, T. A., Costella, M. F., & Guimarães, L. B. de M. (2009). A method for assessing health and safety management systems from the resilience engineering perspective. *Safety Science, 47*(8), 1056–1067. https://doi.org/10.1016/j.ssci.2008.11.006

Sujan, M. A., Furniss, D., Anderson, J., Braithwaite, J., & Hollnagel, E. (2019). Resilient health care as the basis for teaching patient safety – A Safety-II critique of the World Health Organisation patient safety curriculum. *Safety Science, 118*, 15–21.

Vaara, E., Sonenshein, S., & Boje, D. (2016). Narratives as sources of stability and change in organizations: Approaches and directions for future research. *The Academy of Management Annals, 10*(1), 495–560. https://doi.org/10.1080/19416520.2016.1120963

Vega Zambrano, R. (2012). *Organizaciones resilientes: Una mirada hacia su conformación* [Trabajo de grado, Universidad del Rosario].

Bibliografía complementaria

Hollnagel, E., Woods, D. D., & Leveson, N. (Eds.). (2006). *Resilience engineering: Concepts and precepts*. Ashgate.

Pennebaker, J. W., & Smyth, J. M. (2016). *Opening up by writing it down: How expressive writing improves health and eases emotional pain* (3.ª ed.). Guilford Press.

Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in organizations*. SAGE Publications.

White, M., & Epston, D. (1990). *Narrative means to therapeutic ends*. W. W. Norton & Company.

Preguntas



POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva

Evaluémonos



POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva | posipedia



Recuerda que Positiva tiene para ti:

posipedia

https://www.posipedia.com.co/

- Cursos virtuales
- Artículos
- Audios
- Juegos digitales
- OVAs
- Guías
- Mailings
- Videos

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva

¿Quieres profundizar tus conocimientos y potenciar tus competencias en SST?

¡Capacítate y fortalece
la seguridad de tu empresa!

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Escanea e inscríbete

CURSOS

VIRTUALES SG-SST DE 50 Y 20 HORAS



Para trabajadores de todas las empresas, áreas y sectores.

¡TE ESPERAMOS!

Positiva Prevención

GRUPO BICENTENARIO

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva



¡CONÉCTATE A NUESTRO CANAL de WhatsApp!

POSITIVA PREVENCIÓN

Descubre campañas, novedades y tips en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que te ayudarán a fortalecer tu bienestar y la cultura de prevención laboral.

¡Únete y sé parte de la comunidad de Positiva!

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA