

La inserción de la resiliencia al contexto bibliotecario en México



Lic. Mariana Elizabeth Navarro Mejía

Académica del Diplomado de “Resiliencia y sus aplicaciones” en la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México



Mtra. Mary Carmen Rivera Espino

Académica de la Universidad Nacional Autónoma de México

La resiliencia es una capacidad de los individuos para encarar los problemas de forma positiva y aprender de esas experiencias para obtener una mejor calidad de vida, es decir, es una forma de reconstruir a partir de la adversidad. La palabra se sustrajo de la Ingeniería en donde sabemos que los materiales resilientes son



aquellos que tras ser sometidos a una presión deformante recuperan su forma original, por ejemplo una liga.

A la Doctora Emmy E. Werner se le conoce como la madre de la resiliencia debido a que realizó un estudio longitudinal en la isla de Kauai (parte de Hawai) con más de quinientos niños nacidos en 1955 y los siguió de cerca hasta su edad madura. Estos niños que vivían en condiciones adversas como disfunción familiar en todas sus formas y pobreza y. Los estudios de Werner demostraron que no todos los niños siguieron los patrones destructivos marcados por sus antecedentes y por el contrario, el 80% de ellos se convirtieron en adultos “normales” rompiendo así el paradigma de que la niñez invariablemente afecta la vida adulta del ser humano. A esos adultos que se sobrepusieron a la adversidad se les denominó en primera instancia como: “invulnerables” para posteriormente ir acuñando el término de “resilientes” comenzando así el análisis de los por qué siendo el primer planteamiento el de factores de riesgo y factores de protección.

El Dr. Boris Cyrulnik nacido en Burdeos Francia y sobreviviente del holocausto se autodefine como una persona resiliente mostrando a través de uno de sus textos más reconocidos “Los patitos feos” las características que lo llevaron es este estado. En sus propias palabras del Dr. Cyrulnik la resiliencia “implica un reordenamiento desde el aspecto de la salud y de la unión con la educación para



ejercer un proceso mancomunado desde las diferentes áreas del saber por el hombre y para el hombre desde políticas públicas saludables”.

Según expertos, la resiliencia es la gran capacidad a desarrollar en el siglo XXI dados los beneficios que trae consigo en un momento en el que el ser humano necesita reconstruirse. En México en la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, se impartió el Diplomado “Resiliencia y sus aplicaciones” en donde se pudo vislumbrar el reto de integrarla a las bibliotecas.

Como sabemos la biblioteca es ese lugar donde los estudiantes deberían de acudir para “saciar sus necesidades informativas” y por lo que se convierte en una red de apoyo para los estudiantes y el bibliotecario por ende, en parte de ella.

Si Ranganathan ya mencionaba que la biblioteca es un organismo que está en constante crecimiento podríamos hacer una analogía en la que si se comparará con el cuerpo humano, encontraríamos que el corazón serían los servicios, su alma el conocimiento y la cultura, la columna vertebral los procesos técnicos y sus pies el presupuesto.

Según plantea Peter Senge en su libro: “La quinta disciplina” las organizaciones deben visualizarse como un todo, es decir, como un sistema interrelacionado en el que cada una de las áreas deben funcionar de manera adecuada para no impactar al sistema negativamente. Cada biblioteca por lo tanto debe entenderse como un sistema en el que cada una de los departamentos se interrelacionen con un propósito común: brindar un servicio de excelencia al usuario.



Una de las tácticas que se pueden retomar de Senge es la *visión compartida* como forma de difusión de la resiliencia en las bibliotecas; la *visión compartida* eleva las aspiraciones de los colaboradores porque se sienten parte de un mismo objetivo y les queda claro cuál es el camino para lograrlo, genera un sentido de identidad común. El propósito, la visión y los valores compartidos de una biblioteca establecen el lazo común más básico.

Tener una *visión compartida* va muy de la mano de la planeación, hacia donde nos dirigimos como biblioteca y cómo nos visualizamos en un futuro mediano y es aquí donde entra la promoción de la resiliencia ya que esta nos permite construir y reconstruir en las áreas de oportunidad. En el seminario: “Resiliencia, una fortaleza con visión de futuro” celebrado en Panamá en el 2008, se revisaron a detalle cada uno de los pilares de la resiliencia y durante el desarrollo del Diplomado se retomaron estos pilares para orientarlos hacia las bibliotecas. El resultado del análisis fue el siguiente:

Pilar	Aplicación al contexto bibliotecario
Autoestima consciente Moralidad	La propia biblioteca debe desarrollar un firme sentido de identidad en el que se sienta segura de su importancia social para el manejo y recuperación de la información y actuar con base en los valores universales: equidad, justicia,



XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA
“Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario”
2, 3 y 4 de Noviembre de 2010. Centro Cultural Estación Mapocho

	<p>democracia, honestidad, etc.</p> <p>Como consecuencia de lo anterior, las personas que laboran en las bibliotecas deben adquirir un sentido de pertenencia convenciéndose del papel tan relevante que juegan en la formación de los seres humanos y ser congruentes siempre entre sus principios y sus acciones.</p>
Introspección	<p>La biblioteca debe hacer un ejercicio constante de mirarse hacia dentro, para ver sus debilidades y fortalezas y así hacer una adecuada planeación y organizar todas sus áreas para que funcionen de manera óptima.</p>
Pensamiento crítico	<p>Dentro de esto, la introspección se aplica en los colaboradores para ver sus propias áreas de oportunidad.</p>
Independencia	<p>Es útil para ejercer su propio presupuesto y generar recursos para autosostenimiento.</p>
Capacidad de relacionarse	<p>Estos pilares son básicos para construir redes de bibliotecas, donde se compartan los recursos y se satisfagan así las necesidades informativas en mayor medida y con mayor eficiencia.</p>
Empatía	
Sentido del humor	<p>En cuanto a los colaboradores es de suma relevancia, ya que la comunicación permite una</p>



	<p>mayor eficiencia en el servicio al usuario al ser capaces de entender y comprender sus necesidades de información.</p> <p>El sentido del humor refuerza la inteligencia emocional del bibliotecario que como sabemos interactúa con diferentes tipos de usuario, con esta actitud se rompe el paradigma de la supuesta rigidez del personal de bibliotecas.</p>
Iniciativa	<p>La biblioteca debe generar actividades donde se dé a conocer la importancia del manejo de la información y promueva un acercamiento a ésta, para mejorar aspectos de la vida cotidiana.</p> <p>Los colaboradores que a partir de los objetivos institucionales cuentan con estos pilares son sumamente útiles, ya que enriquecen el funcionamiento de las diferentes áreas.</p>
Creatividad	
Constancia*	<p>Este pilar fue una aportación propuesta durante el Diplomado que obedece a que para fomentar la resiliencia se necesita constancia por parte de la biblioteca y de los colaboradores que la adoptan como un estilo de vida.</p>



XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA
“Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario”
2, 3 y 4 de Noviembre de 2010. Centro Cultural Estación Mapocho

Por otra parte, la Dra. Edith Grotberg propuso las fuentes de la resiliencia que se integran por los recursos internos y externos con los que cuenta el individuo para hacer frente a situaciones de riesgo. En la siguiente tabla se muestran las cuatro fuentes interactivas de la resiliencia aplicadas al escenario de las bibliotecas:

Fuente	Aplicación
Yo tengo	Una biblioteca de calidad en todos los aspectos. La seguridad de que los usuarios serán atendidos con cortesía y respeto.
Yo puedo	Organizar los recursos de información adecuadamente. Satisfacer y entender las necesidades de los usuarios. Ir a la vanguardia en cuanto al servicio y actividades de promoción y difusión de la información.
Yo soy	El lugar donde se encuentra la información debidamente organizada y lista para ser usada. Una biblioteca con sentido social, educativo y cultural.

Yo estoy

Importante para el desarrollo de las personas.

Una red de apoyo para el progreso de mi país.

Dispuesta como biblioteca a mantener mi acervo actualizado y en buen estado así como utilizar las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

Consciente del papel que juego en la sociedad y mejoro en todos los aspectos, haciendo innovaciones y propuestas.

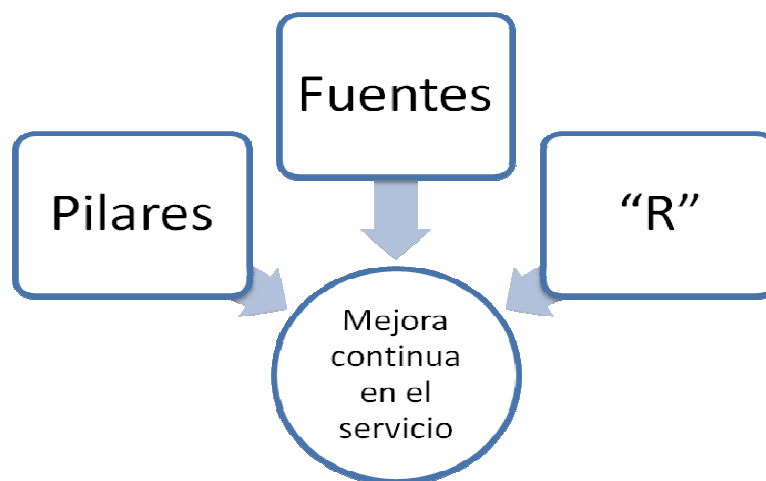
Una de las aportaciones del Diplomado fue organizar una serie de "Erres" que son:



El *replanteamiento* en una biblioteca se aplica al reconocer la necesidad de ejecutar los cambios necesarios en el momento oportuno. La *reconstrucción* para

volver a empezar las veces que sea preciso pero siempre con una orientación hacia el usuario. El *respeto* hacia la biblioteca y la labor que representa es primordial, pero a su vez es necesario respetar al usuario como el activo más valioso. Por último, como se ha abordado, las bibliotecas son parte de la *red de apoyo* de todo individuo ya que coadyuvan a su crecimiento personal, ya que a través del uso de la información se presume que se generará conocimiento que enriquecerá la vida de las personas.

Los pilares y las fuentes de la resiliencia aunados al planteamiento de las “R”, se interrelacionan con el propósito de mejorar el servicio bibliotecario como se muestra en el siguiente esquema:



En un afán de identificar los factores de riesgo y de protección, algunas de las adversidades que se pueden identificar en las bibliotecas son: fenómenos naturales, falta de recursos materiales y escasez de factor humano bien



capacitado para realizar sus funciones. Algunos de los factores de protección serían: Que en la biblioteca se encuentra la información con eficiencia y eficacia, que se aplican las nuevas tecnologías en beneficio de los usuarios y que se encuentra reunida la cultura en diversos soportes.

El reto es ¿cómo formamos a usuarios resilientes, para que aprendan a utilizar los servicios y los recursos de información con lo que se cuentan y cómo hacer que tengan una actitud más proactiva frente a sus necesidades de información?

Por otro lado, nos enfrentamos ante el reto de hacer del bibliotecario un colaborador resiliente que se adapte favorablemente a los vertiginosos cambios que día a día se presentan en el manejo de la información.

El Diplomado “Resiliencia y sus aplicaciones” nos demostró que es posible permear la resiliencia en la población a través de las bibliotecas ya que no sólo son fuentes de información, sino que además lo son difusoras de cultura. De los proyectos finales que destacaron, mencionaremos en título de los tres finalistas:

- “Resiliencia y bibliotecas para usuarios de la tercera edad”.
- “Mi encuentro conmigo, resiliencia y cine”.
- “Las bibliotecas como redes de apoyo de los estudiantes a nivel primaria”.

1. CONCLUSIONES

- 1) Nadie puede amar lo que no conoce, de inicio es importante dar a conocer a la “resiliencia” y después ver como podemos aplicarla en la vida cotidiana.
- 2) La biblioteca como un agente social y como un “organismo en constante crecimiento” puede valerse de la resiliencia para mejorar en todos los



aspectos. Si integramos los pilares, las fuentes y las “erres”, esto será posible.

- 3) Es necesario integrar a la resiliencia al contexto bibliotecario, no sólo en el servicio hacia el usuario sino en la actitud cotidiana y laboral de los colaboradores de las bibliotecas, ya que así se pueden obtener muchos beneficios.
- 4) El análisis de los factores de riesgo y de protección permite identificar las áreas de oportunidad para trabajarlas y potencializarlas a través de las fortalezas.
- 5) En México la mayor parte de la población desconoce el término resiliencia, para ello las actividades lúdicas y culturales ofrecidas por las bibliotecas, son una estrategia excelente para divulgar esta importante capacidad.
- 6) La mayoría de las escuelas tiene bibliotecas razón por la que se convierten en parte fundamental de la red de apoyo de los estudiantes.

2. BIBLIOGRAFÍA

Quintero, Nelson. A.B.A.T.I.R. un modelo de resiliencia en las organizaciones humanas con el enfoque de la programación neurolingüística / Nelso Quintero y Mayte Bracho, en NEGOTIUM Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales.—
www.revistanegotium.org.ve 12 (4) 44-62.

Resiliencia y vida cotidiana / María Bauer .—Montevideo, Uruguay : Psicolibros-Waslala, 2007.—294 p.

Senge Peter. La Quinta Disciplina : el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje.—México : Granica, 1998.—490 p.