



Cómo cuidar emocionalmente de mi equipo

L&D – AXA Partners España

2024



albertvaleroduch



@albertvaleroduc



@albertvalerocoach



SUCCESS MIND by Albert Valero

- **Albert Valero.** Socio Fundador de **Success Mind**
- 29 años de experiencia como consultor para el cambio, liderazgo, estrategia y comunicación. Ha trabajado con más de 6.000 directivos de 150 empresas nacionales y multinacionales
- Coach acreditado por ICF con más de 3.000 sesiones de coaching. Scrum Master. Agile Leadership Coach. Kanban Leader
- Experto en aprendizaje experiencial, especialista en proyectos de **trans-forma-acción**, metodologías TTI SUCCESS INSIGHT y implantación de sistemas de RRHH (Gestión del Desempeño, Organización Comercial...)



Cocreador del
Modelo de Valor Total



Coautor de
**“Total Value Management.
Una guía para transformar tu empresa”**



Objetivos

1. Generar en los team leaders y managers el **mindset** adecuado para prestar apoyo emocional a sus equipos
2. Proporcionarles **herramientas y recursos** que les den seguridad para generar conversaciones con contenido emocional que incidan de forma positiva en su colaborador
3. Recordarles el **abanico de recursos** que AXA dispone reforzar la salud emocional y psicológica de sus empleados



Plan KISS



Keep



Improve



Start



Stop

¿alguien sabe qué es esto?

“Protegemos lo que importa cuando importa”



Nuestra misión sitúa la responsabilidad corporativa en el centro de nuestra actividad, junto a nuestros clientes, **protegiendo a las personas, las comunidades y el medio ambiente.**

<https://www.axapartners.es/es/descubre-axa-partners/responsabilidad-corporativa>





1. MINDSET ADECUADO

Por qué hacemos una sesión como ésta

porque las emociones mal gestionadas en un colaborador afectan negativamente...



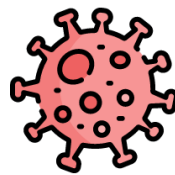
su frecuencia
cardíaca



su
tensión
arterial



su
tensión
muscular



sus
defensas
(inmuno-
supresión)



su salud
mental y
emocional

Por qué hacemos una sesión como ésta

porque algunos colaboradores...



no saben qué
están mal



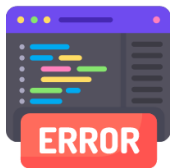
no quieren reconocer en sí
mismos el malestar



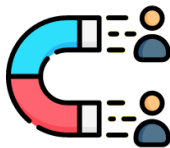
no pueden ayudarse
por sí solos

Por qué hacemos una sesión como ésta

porque un colaborador que se siente mal...



genera
malos
resultados



afecta el
clima
laboral



aumenta
el
absentismo

Y

porque eres el/la manager...



una de tus funciones es
ayudar a tu equipo y, además,
debemos ser coherentes con
el propósito de **“proteger lo
que importa cuando importa”**

- ❑ porque las emociones mal gestionadas en un colaborador afectan negativamente su frecuencia cardíaca, su tensión arterial, su tensión muscular, sus defensas (inmunosupresión) y pueden alterar su salud mental y emocional
- ❑ porque algunos colaboradores no saben qué están mal, no quieren reconocer en sí mismos el malestar o no pueden ayudarse por sí solos
- ❑ porque un colaborador que se siente mal genera malos resultados, afecta el clima laboral y genera un aumento del absentismo
- ❑ porque eres el/la manager y una de tus funciones es ayudar a tu equipo



Para qué la hacemos



para **impedir** el empeoramiento del estado emocional del colaborador



para **ayudarles** a recuperarse antes y sentirse mejor



para **frenar** que se extienda su malestar a otras personas que trabajan en su departamento



para **impedir** que su malestar afecte su rendimiento o al del departamento y del negocio

Para qué la hacemos



para **impedir** el empeoramiento del estado emocional del colaborador



para **frenar** que se extienda su malestar a otras personas de su departamento



para **ayudarles** a recuperarse antes y sentirse mejor



para **impedir** que su malestar afecte su rendimiento o al del departamento y del negocio



para **retener** talento, **gestionar** mejor el estrés y **reducir** el conflicto

Mindset Emocional Efectivo

posicionamiento mental de un individuo ante otro individuo que experimenta un estado emocional marcado por el sufrimiento



creencias



los 7 rasgos

7 rasgos del Mindset Emocional Efectivo

	rasgo	creencia asociada al rasgo
1	escucha sin juicio aceptación del otro	“lo que le sucede al otro tiene sentido para el otro”
2	responsabilidad 100%	“yo debo hacer hasta donde debo hacer”
3	relación basada en el respeto (conectado con “despenalizar las emociones”)	“considero el otro como un legítimo otro”
4	equidad emocional	“no todos los otros sienten igual”
5	empatía nutridora	“siento lo que sientes en la forma que sea beneficiosa para ayudarte”
6	animar y acompañar VERSUS imponer y presionar	“me gustaría ayudarte si lo necesitas; te pediré permiso para ayudarte/hablar”
7	ver el contexto y el histórico	“la relación actual con el otro es consecuencia de nuestro histórico y del contexto”



2. CÓMO INCIDIR “POSITIVAMENTE” EN EL OTRO



no podemos ver emociones,
vemos efectos (“comportamientos”)
¿frecuencia de observación?
“punto crítico”
comprender las causas del cambio

**tomar
conciencia**

**comunicar
(intervenir)**



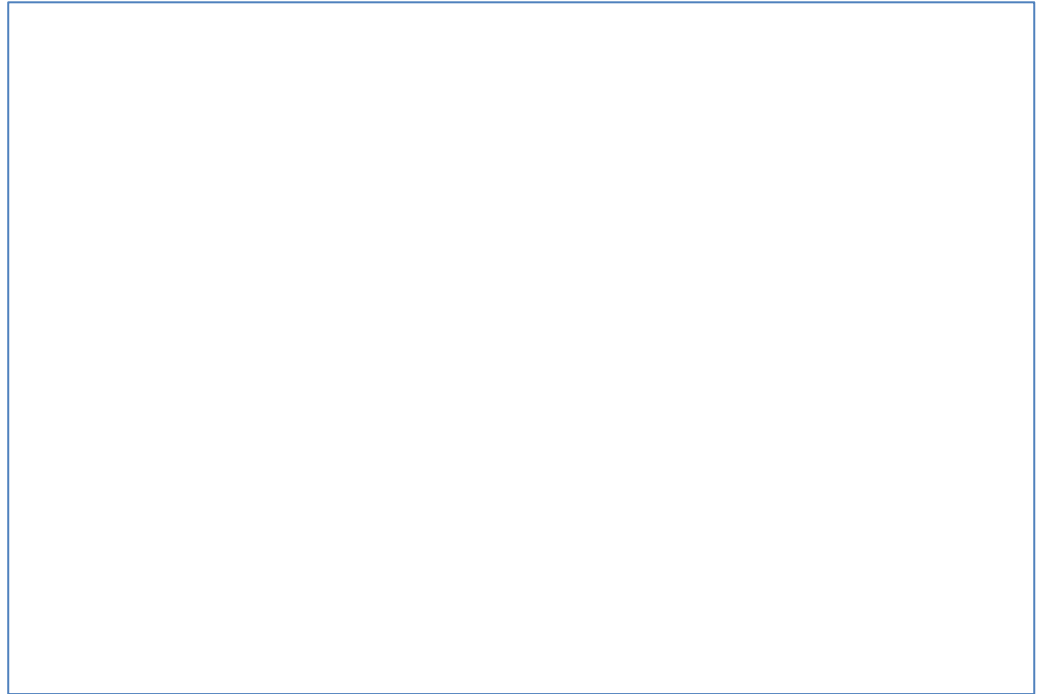
antes de hablar, P.I.E.N.S.A.
aplica conscientemente los actos
relacionales, especialmente escuchar,
reconocer y ofrecer
ofrece caminos para mejorar la
resiliencia desde la vulnerabilidad

comportamiento



causas

indicadores de malestar



Indicadores basados en conducta

COMPORTAMIENTOS

- Dificultad para manejar la ira o para controlar el temperamento
- Gran angustia y sentimiento de desesperanza
- Quejas repentinas de clientes o compañeros
- Presencia de comportamientos obsesivo-compulsivos (rituales y obsesiones)
- Cansancio, falta de energía y fatiga crónica
- Lentitud al hablar o trabajar
- Preferencia por el aislamiento (no llama, no contesta llamadas o correos)
- Absentismo
- Alta presencia de quejas en las conversaciones
- Discurso victimista, autoculpatario, pesimista, triste, referencias a que no podrás superar el reto, etc.

CAMBIOS

- en la actividad social
- en el cuidado y aseo personal
- radical en el rendimiento
- de estado de humor fuera de lo habitual
- muy evidentes de peso



bienestar/
estado neutro

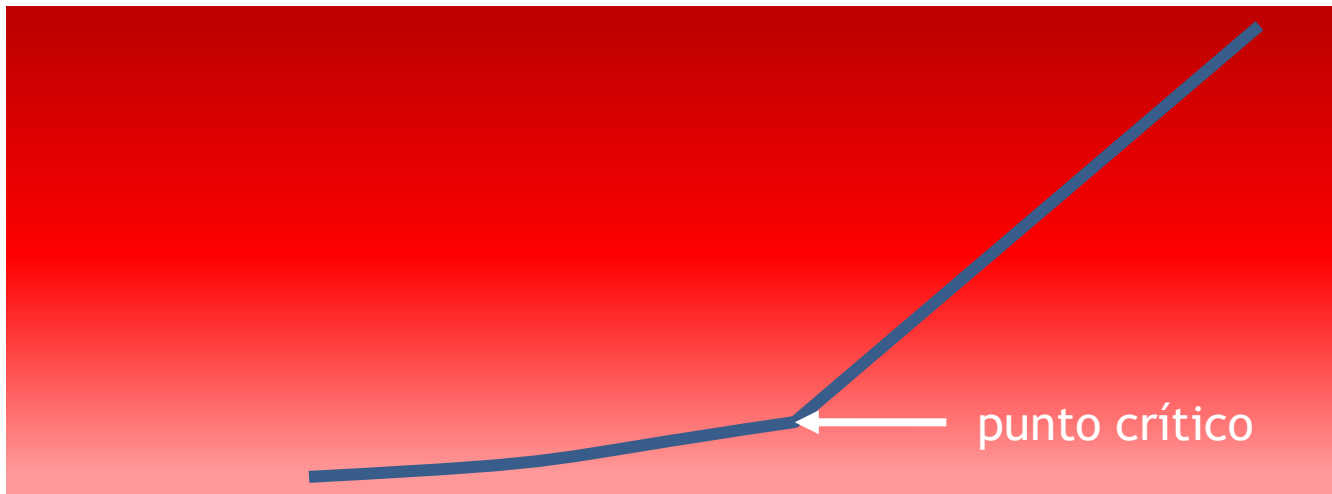
malestar



altos



bajos

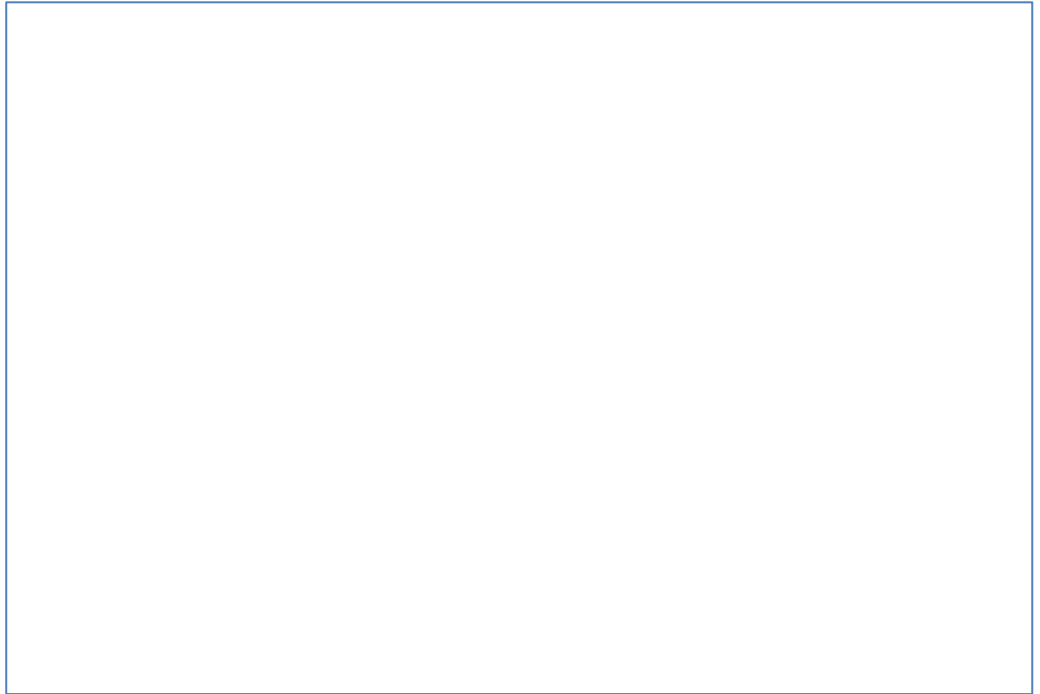


comportamiento

¿por qué un colaborador siente malestar?



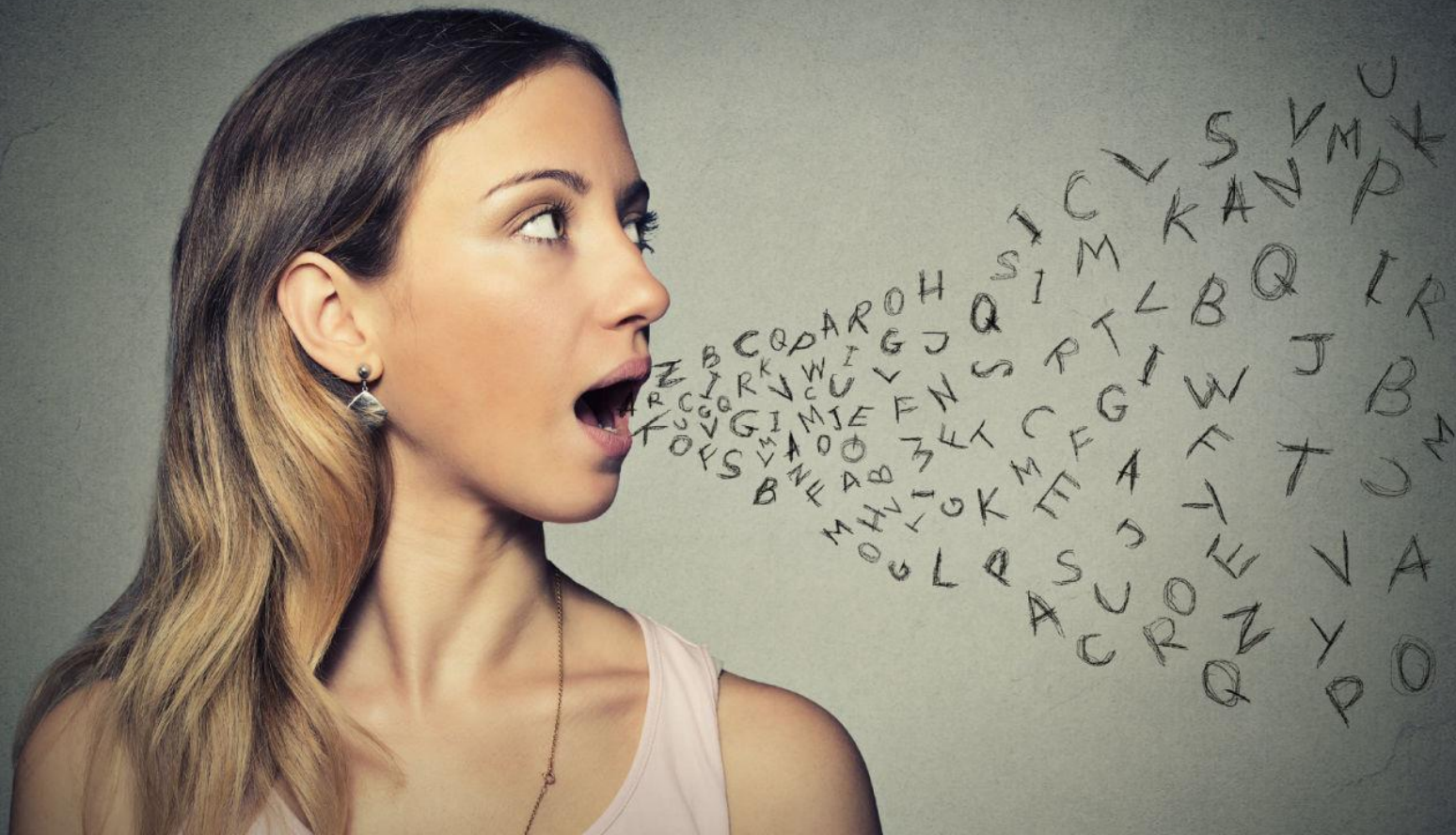
causas



¿Por qué un colaborador puede tener malestar?

- porque piensa en el futuro y no se ve capaz de afrontarlo (ciclo de ansiedad)
- porque experimenta cambios en la forma de trabajar
- porque desconoce el futuro
- porque tiene un bajo nivel de resiliencia
- porque la presión del entorno es desmesurada
- porque tiene sensación de pérdida generada por el cambio
- porque es hipersensible
- porque no lo tuvo fácil en el pasado...
- en conclusión... porque es un ser humano y los seres humanos transitan de vez en cuando por el malestar**





Comunicar

Hablamos sin pensar y provocamos efectos negativos en los demás por inconciencia

Por eso, te recomiendo una cosa:

Antes de hablar, P.I.E.N.S.A.



Antes de hablar... P.I.E.N.S.A.

Positivo

aporto una visión positiva sin caer en el optimismo infundado

Individual

el mensaje es específico para esta persona en concreto evitando las expresiones huecas

Efectivo

comunico para conseguir algo (evidenciar cercanía, proporcionar un recurso, mostrar empatía, conocer más, etc.) y no hablo por hablar

Necesario

mido lo que digo y, si es innecesario -generalmente porque habla más de mi que de la otra persona- no lo digo

Soporte

transmito que estoy junto a la persona que sufre

Amable

muestro tacto y delicadeza al comunicar porque soy consciente de su estado emocional

antes de hablar, P.I.E.N.S.A.
&
aplica los actos relacionales
más convenientes

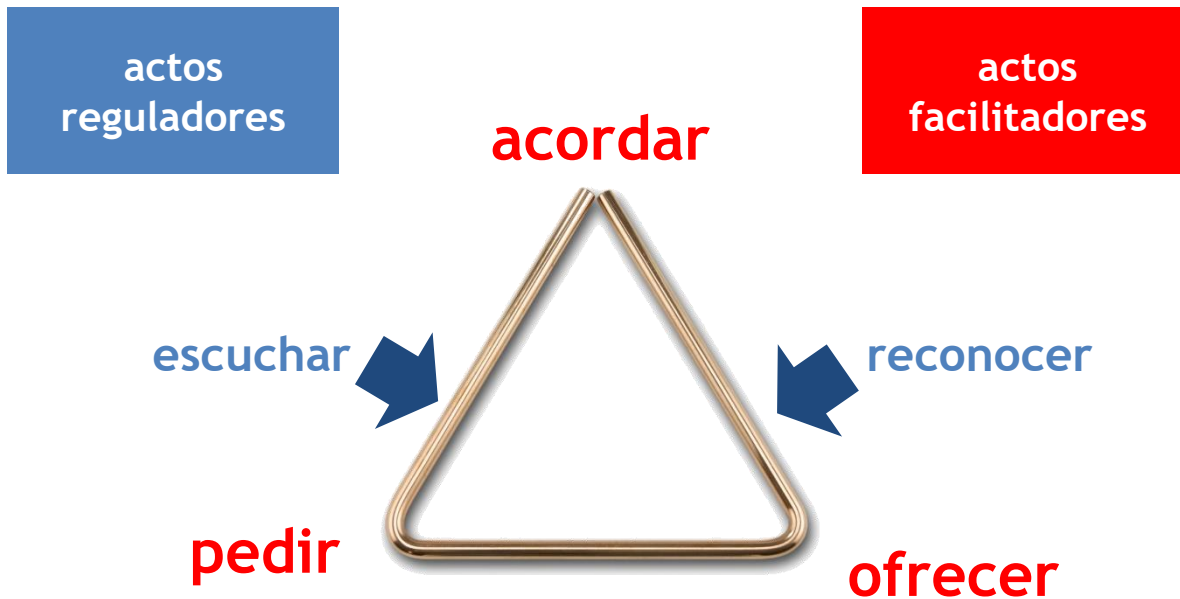


¿Qué es un acto relacional?

es una acción que construye, modula o termina una relación entre dos o más individuos

conecta con los pilares a través de los cuáles veo, comprendo, siento y hago en la relación con los otros

Los 5 actos relacionales



Los 5 actos relacionales

actos
reguladores

escuchar

es ver al otro y lograr que se sienta comprendido poniendo atención en

las emociones las explicaciones las acciones el sentido que tienen las personas y los hechos para el otro

reconocer

es compartir con el otro la opinión y los afectos que tengo por él o ella

apatía empatía contagio



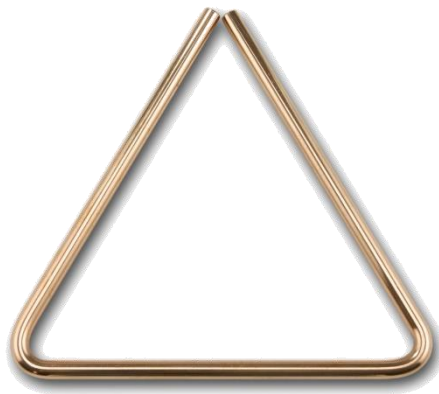
Los 5 actos relacionales

observación de
necesidades

es un proceso de negociación
que permite coordinar acciones
futuras o interpretaciones sobre
como son las cosas

acordar

**actos
facilitadores**



es explicitar al otro
la necesidad de que
haga algo
determinado

pedir

es proponer al
otro alguna acción
teniendo en
consideración sus
necesidades

ofrecer

¿estás listo
para aceptar
el rechazo de
tu oferta?

ruego
sugerencia
indicación
orden
exigencia



3. RECURSOS A TU ALCANCE

Dayhana Pardo

Responsable de Bienestar,
Diversidad e inclusión y RSC

Dayhana.pardo@axa-assistance.es



Marta Marfil

Responsable Servicio Prevención
Mancomunado

marta.marfil@axa-assistance.es





¡Gracias!