



# 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...



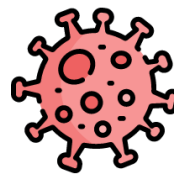
su frecuencia  
cardíaca



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



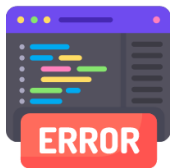
no quieren reconocer en sí  
mismos el malestar



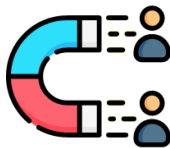
no pueden ayudarse  
por sí solos

# 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)**



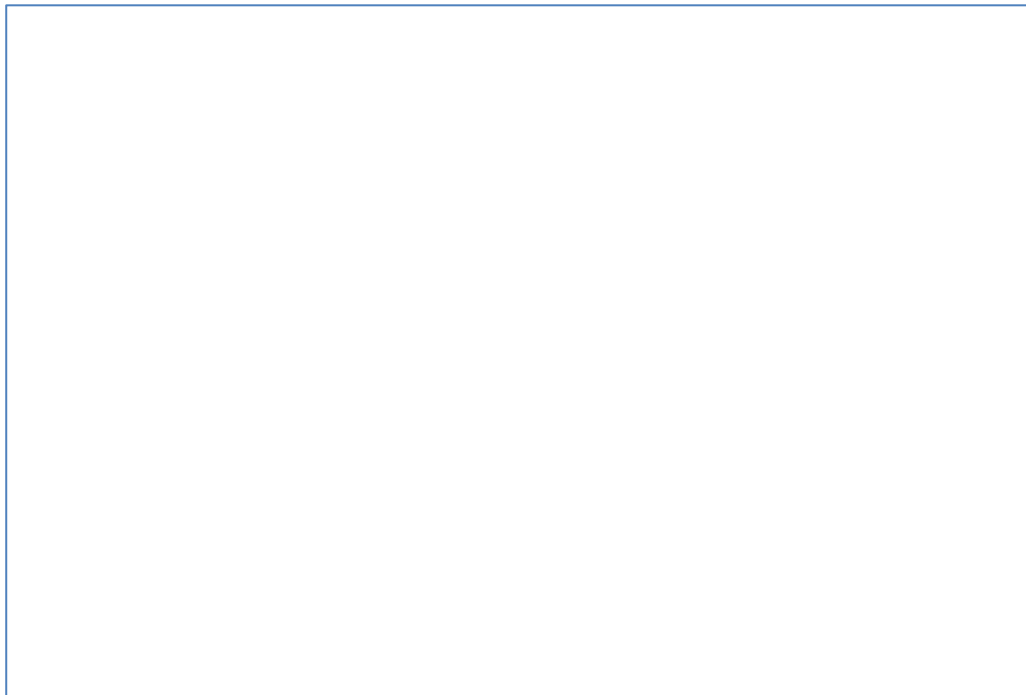
antes de hablar, P.I.E.N.S.A.  
aplica conscientemente los actos  
relacionales, especialmente escuchar,  
reconocer y ofrecer  
ofrece caminos para mejorar la  
resiliencia desde la vulnerabilidad

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, autoculporio, 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

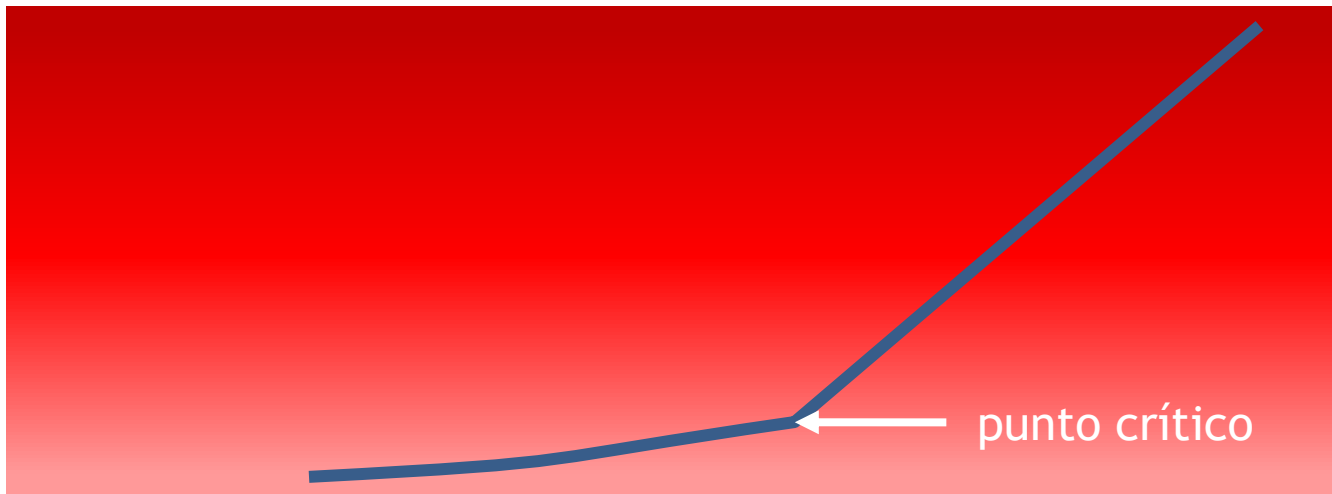
malestar



altos



bajos

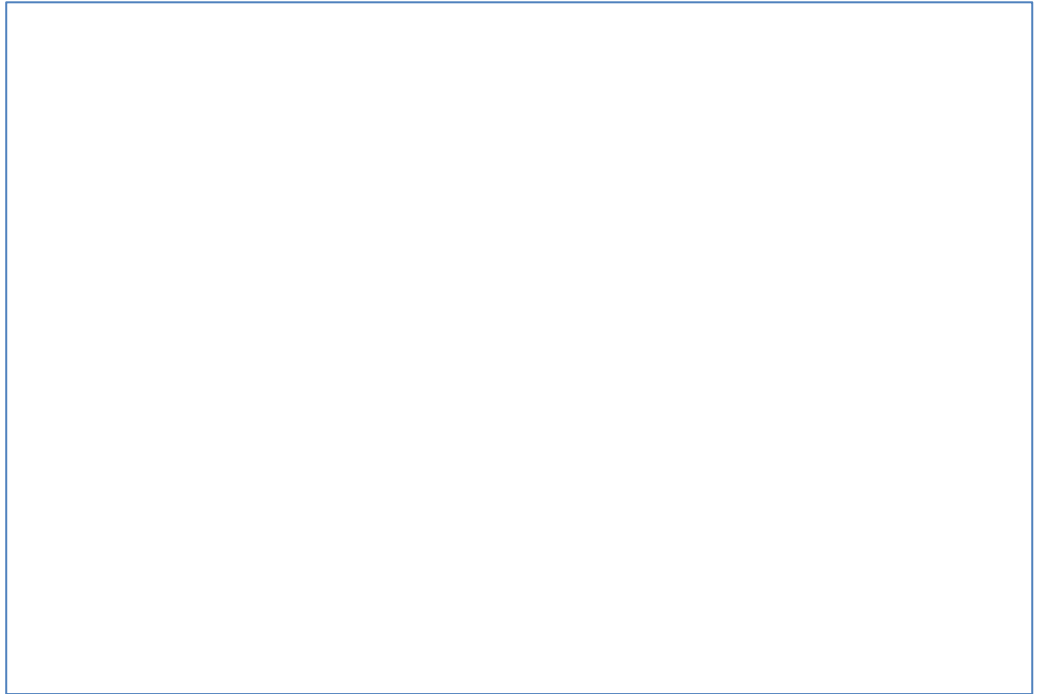


comportamiento

¿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.

### **P**ositivo

aporto una visión positiva sin caer en el optimismo infundado

### **I**ndividual

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

### **E**fectivo

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

### **N**ecesario

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

### **S**oporte

transmito que estoy junto a la persona que sufre

### **A**mable

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

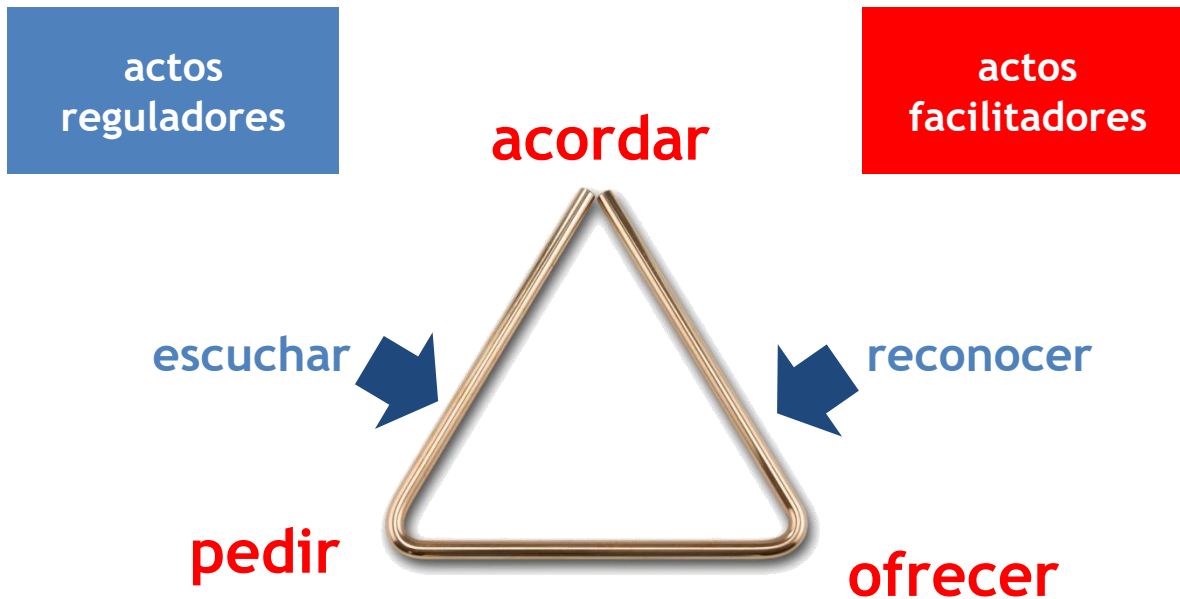


# ¿Qué es un acto relacional?

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

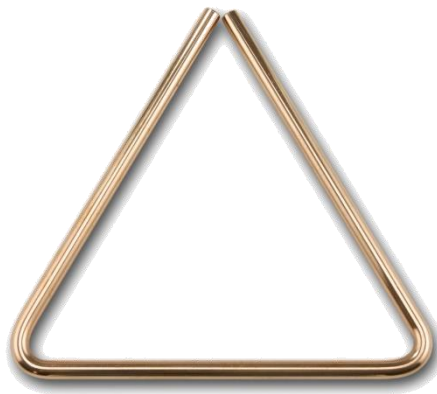
# Los 5 actos relacionales

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!**