



LAS EMOCIONES... ¡EN ESTADO DE ALARMA!

(parte 2)



Félix Sanz
Desarrollamos personas,
equipos y organizaciones

GESTIÓN EMOCIONAL DEL CAMBIO



Cualquier cambio
es progresivo y
pasa por fases
sucesivas

Cada fase lleva
aparejado un estado
de ánimo
predominante que le
es típico y la distingue
de las demás

**EL CAMBIO
ES
INEVITABLE**

Gestionar el cambio es
estratégico

YO también formo
parte del cambio

FASES



Presentimiento



Shock



Resistencia



Aceptación racional



Aceptación emocional



Apertura



Integración

Presentimiento

PREMONITION
IT'S NOT YOUR IMAGINATION.

Preocupación



**¿Cómo lidero
esa fase?**



Haz un despliegue a todo tu equipo.



Comunica lo que sabes y lo que no sobre el proceso de cambio.



Transmite la necesidad del cambio: Transmite los problemas de la situación actual.



Pide que cesen los rumores. Cualquier información que no sea transmitida por ti no es cierta.



Indica que volverás a informarles en cuanto tengas información.

**¿Y si yo quién
está en esta fase?**



Pregunta tus dudas directamente a la persona que te las pueda solucionar: Habla con tu líder.



No emitas más rumores. Cuando salga el tema pide a tus compañeros que eviten lanzar esos mensajes.

SHOCK



¡Miedo!



**¿Cómo lidero
esa fase?**



Acepta el miedo de los demás.

Haz un despliegue a todo el equipo a la vez



Sé claro en tu mensaje y explica el Qué, a Quién, Cómo y Cuándo se llevará el cambio. Sé concreto.



Explica los beneficios del cambio. Busca alguno



Habla de otros modelos, grupos, empresas (exitosos) que hayan implantado este mismo cambio.



Ofrécete para resolver sus dudas de manera individual.

**¿Y si yo quién
está en esta fase?**



Entiende que tener miedo es normal.

Escribe aquello que temes, aterrízalo, objetívalo.



Centrate en aquello que depende de ti y está bajo tu control.



No participes en las críticas. Evita anclarte en la queja y trata de solucionar tus propias dudas y problemas directamente con él/ella.

Resistencia

**¡MORIR
POR PASARAN!**



Ira (enfado)

**¿Cómo lidero
esa fase?**



Inicia reuniones individuales.



Escucha los problemas que emiten tus colaboradores. Haz preguntas aclaratorias.



Identifica sus expectativas. Dirige su atención hacia qué sería lo ideal para él/ella.



Contrasta esas expectativas con la realidad del cambio. Sabiendo que el cambio es una realidad y se va a aplicar, qué sería lo ideal para él/ella.



Pregunta si ha pensado en alguna opción para satisfacer esas expectativas sabiendo que el cambio se va a llevar a cabo.



Acepta alguna de sus propuestas si son posibles.



Inicia tus conversaciones con las personas de mayor influencia.
Habla primero con ellas.

**¿Y si yo quién
está en esta fase?**



Analiza si la situación es INJUSTA o solo lo es para ti



Piensa en cómo te puede perjudicar tu resistencia a la nueva tarea.



Haz un análisis de tus quejas y conviértelas en problemas con. Piensa qué soluciones (que estén en tu mano) se podrían aplicar a esas quejas



Propón esas soluciones a tu líder.

Aceptación Racional



Frustración



**¿Cómo lidero
esa fase?**



Sigue manteniendo reuniones individuales (o pequeños grupos).
Formales e informales.



Trata de garantizar que tengan éxito en las nueva tareas que implica el cambio: Resuelve dudas individuales, da formación, detente en explicarles las tareas: *I do, We do, You do.*



Mantente firme con los puntos no negociables.

**¿Y si yo quién
está en esta fase?**



Evita quejarte a los compañeros que no te pueden resolver el problema.



Da un paso adelante y pide ayuda sobre lo que necesites para hacer bien la nueva tarea.

Tristeza, Nostalgia



**¿Cómo lidero
esa fase?**



Cuidado con la invasión de los nostálgicos.



Presta más atención y cuidado a la persona. Pregunta qué tal su adaptación al cambio y continua ofreciendo tu ayuda y apoyo.



Invítale a que participe en grupos de trabajo sobre el cambio. Hazle participe.



Reconoce y refuerza cuando su conducta sea positiva.



Hazle ver los beneficios que se están consiguiendo.

**¿Y si yo quién
está en esta fase?**



Ten cuidado con hacer demasiadas comparaciones de lo actual en relación a lo anterior.



Sé concreto y solicita mejoras sobre lo que se tendría que mejorar (no te quedes solo en el recuerdo nostálgico: Pide lo que mejorarías).



Intenta formar parte de los grupos de trabajo, reuniones... relacionados con el cambio, aunque no te apetezca. Fuérmate a ser parte activa del mismo.



!!!AYUDA A OTROS!!!!

Apertura



Entusiasmo



**¿Cómo lidero
esa fase?**



Reconoce el esfuerzo y las ideas sobre el cambio y acepta sugerencias de mejora, si son factibles.



¡¡¡¡Estate atento para que no se relajen!!!!



Empowerment y delegación: Haz que la persona pueda gestionar alguna de sus propias propuestas.

**¿Y si yo quién
está en esta fase?**



Valora lo mucho que has avanzado y sigue avanzado, queda poco.



¡No te relajés aún y concéntrate en lo poco que queda por hacer, no es momento de dar pasos atrás!



Integración

Confianza





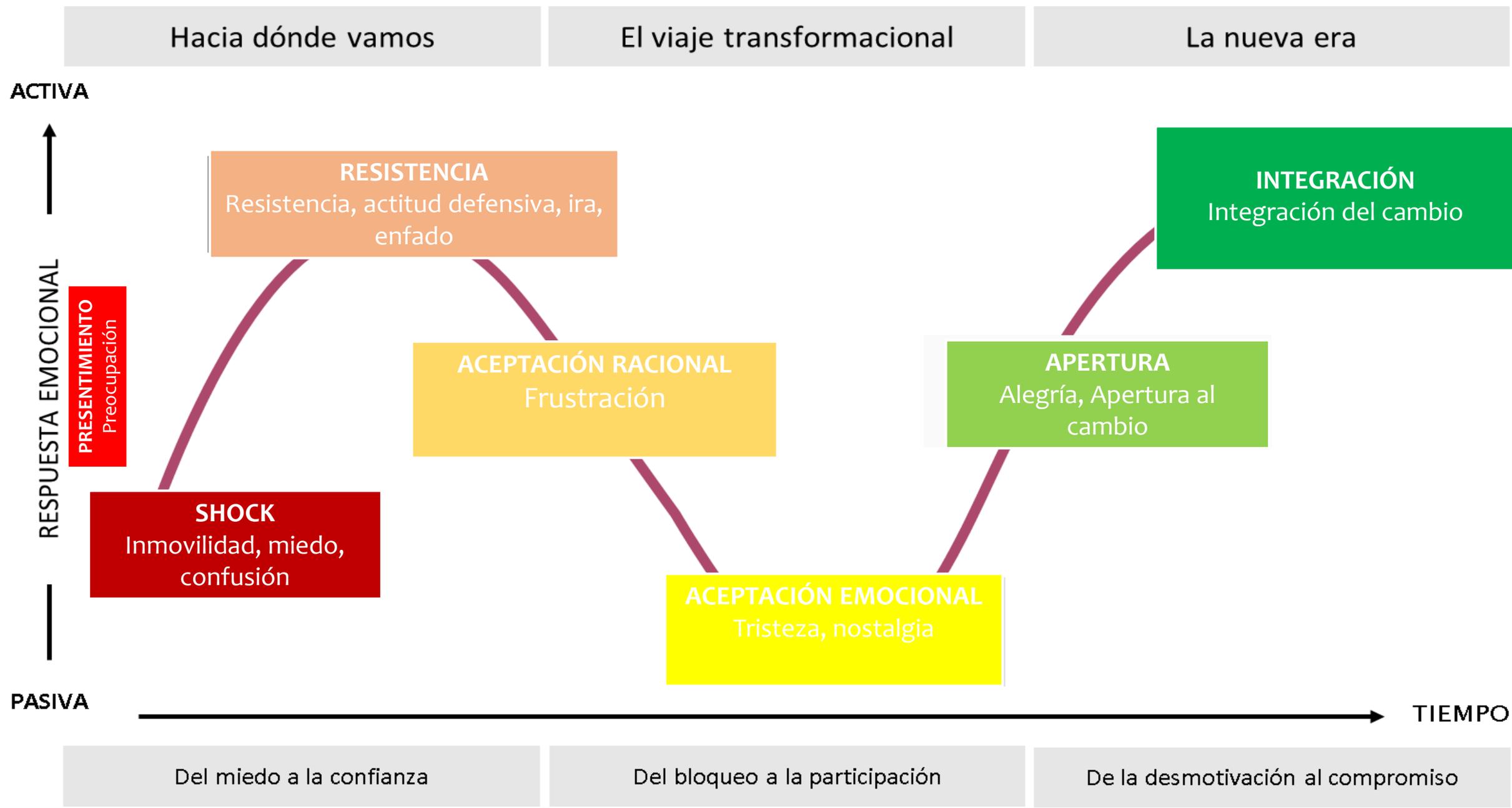
Muestra satisfacción y felicita por el compromiso para reforzar su trabajo.



Hazle ver qué han (hemos) aprendido en todo el proceso. Foto del antes y después.



Reflexiona sobre las fases, dónde se (te) ha atascado más y propón mejoras para futuros cambios.





Y AHORA
QUE HAGO?

A speech bubble with a thick black outline. The text inside is written in a stylized, hand-drawn font. The word 'Y' is orange with a yellow dot. 'AHORA' is black with yellow dots on the 'A's. 'QUE' is black with orange dots on the 'Q' and 'E'. 'HAGO?' is orange with yellow dots on the 'A' and 'O'. The bubble has a tail pointing towards the bottom right.



Félix Sanz

*Desarrollamos personas,
equipos y organizaciones*



Félix Alberto Sanz



+34 680 40 67 34



felixalbertosanz@felixsanz.es



www.felixsanz.es



[@felixsanzDP](https://twitter.com/felixsanzDP)

