POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

GUIA DEL EMPLEADOR

Programa de Inteligencia Emocional
“Acción con Emoción”

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Positivamente más

Modelo de Abordaje Psicosocial POSITIVAMENTE MÁS

Guia del empleador
Programa de Inteligencia Emocional
“Acción con Emoción”

José Luis Correa López
Presidente

Carlos Iván Heredia Ferreira
Vicepresidente de Promoción y Prevención

Dirección Técnica
Luana Betsy Polo Cortés
Ps. Profesional Especializada
Gerencia de Investigación y Control del Riesgo

Colaboración Técnica
Equipo Experto
PRESTASALUD COLOMBIA SAS

Corrector de estilo
PRESTASALUD COLOMBIA SAS

Revisión Diseño y Diagramación
Elvia Yolima Guzmán
Andrés Gallón Restrepo

Diseño Portada y Diagramación
PRESTASALUD COLOMBIA SAS

Derechos Reservados Positiva noviembre 2024

Para citar esta publicación: (2024). “Guia del empleador-Programa de Inteligencia Emocional “Acción con emoción””. Positiva Compañía de Seguros S.A. “https://psicoboxpositiva.com/programa-de-inteligencia-emocional-accion-con-emocion”

Todos los derechos reservados de Positiva Compañía de Seguros S.A.
Se prohíbe la reproducción o copia total o parcial de este material sin expresa autorización. Se prohíbe la venta de este material ya que es un documento técnico educativo realizado para las empresas afiliadas a Positiva.

ISBN:

CONTENIDO

Marco Legal 7

Objetivos 11

Objetivo General 11

Objetivos Específicos 15

Componente Organizacional del Programa de Inteligencia Emocional “Acción Con Emoción” 15

Componente Humano Del Programa De Inteligencia Emocional “Acción Con Emoción” 17

Alcance 17

Modelo De Abordaje Psicosocial “Positivamente Más” 15

Implementación de la Estrategia “Positivamente Más” para el Programa de Inteligencia Emocional “Acción con Emoción” 18

1. Planear Ciclo - Análisis Holístico a Través del Diagnóstico de las Competencias Humanas del Programa Inteligencia Emocional “Acción con Emoción” 22

2. Hacer Ciclo de Gestión - Plan de Gestión del Riesgo 31

Requisitos Mínimos Legales y Otros Requisitos para la Mejora Continua de las Condiciones Organizacionales 31

Requisitos Mínimos Legales para la Implementación del programa 32

Requisitos para la Mejora Continua de las Condiciones Organizacionales 60

Componentes Temáticos por Microciclos para el Trabajador 83

Feedback De Resultados Y Métricas Alcanzadas en el Desarrollo de las Competencias del Programa Inteligencia Emocional “Acción con Emoción” 85

3. Verificar Ciclo de Gestión - Feedback Corporativo en Prospectiva y retrospectiva de la Gestión 87

Evaluación Post 87

4. Actuar Ciclo - Mejora Continua y Apropiación Técnica 89

Fase 1 - Feedback Corporativo 89

Fase 2 - Acompañamiento En La Aplicabilidad de las Acciones Organizacionales y Competencias Humanas 91

Recomendaciones Globales para el Empleador del Programa de Inteligencia Emocional “Acción con Emoción” 96

CONTENIDO

Anexos	96
Anexo I. Ficha Técnica	96
Anexo II. Formato de Acuerdo de Voluntades	103
Anexo III. Plantilla de los Participantes en la Medición de Madurez de la Gestión del Riesgo Psicosocial	104
Anexo IV. Plantilla de Participantes de los Programas “Positivamente Más”	106
Anexo V. Decálogo de la Gestión Emocional	106
Anexo VI. Test de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman	107
Anexo VII. Evaluación del Desempeño Emocional	111
Anexo VIII. Desarrollo Metodológico	116
Microciclo I	116
Microciclo II	120
Microciclo III	123
Bibliografía	127

Marco legal

Riesgo Psicosocial y Salud Mental

Ruta legislativa

01 Ley 9 de 1979:

El artículo 125 prescribe que, “todo empleador deberá responsabilizarse de los programas de medicina preventiva en los lugares de trabajo en donde se efectuén actividades que puedan causar riesgos para la salud de los trabajadores. tales programas tendrán por objeto la promoción, protección recuperación y rehabilitación de la salud de los trabajadores, así como la correcta ubicación del trabajador en una ocupación adaptada a su constitución fisiológica y psicológica”.

02 Resolución 2646 de 2008:

Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

03 Ley 1616 de 2013:

El artículo 9 menciona que las administradoras de riesgos laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o serviciones de promoción de la salud mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

04 Ley 1257 de 2008:

Actualiza y expide la tabla de enfermedades laborales, estableciendo la determinación de las patologías presuntamente causadas por estrés laboral. Dentro de los agentes psicosociales se encuentra el trastorono del sueño, el estrés postraumáticoy síndrome profesional burnout, son algunos ejemplos de las enfermedades psicosociales.

05 Decreto 1072 de 2015:

De acuerdo con la naturaleza de los peligros, la priorización realizada y la actividad económica de la empresa, el empleador o contratante utilizará metodologías adicionales para complementar la evaluación de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo ante peligros de origen físicos, ergonómicos o biomecánicos, biológicos, químicos, de seguridad, público, psicosociales, entre otros.

06 ISO 22316 de 2017:

Establece los principios, atributos y actividades que una organización debe considerar para mantener y mejorar su resiliencia.

07 Resolución 0312 de 2019:

Esta resolución menciona nuevamente la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, y la ejecución de las actividades de control de peligros y/o riesgos con base en los resultados de su identificación. Para el caso de los riesgos psicosociales, la identificación de los riesgos actualmente se realiza con la batería de riesgo psicosocial, herramienta publicada por el entonces Ministerio de Protección Social (actualmente Ministerio de Trabajo) y la Universidad Javeriana, en el año 2010.

08 Resolución 736 de 2020:

Por medio de la cual se asignan recursos del Presupuesto de Gastos de Funcionamiento del Ministerio de Salud y Protección Social vigencia 2020. para el programa de Atención Psicosocial y Salud del Conflicto armado - PAPSIVI y al proyecto Red nacional de urgencias.

09 CONPES 3992 de 2020:

Estrategia para la promoción de la salud mental en Colombia.

10 ISO 45003 de 2021:

Gestión de los riesgos psicosociales, proporciona orientaciones para la gestión de los riesgos psicosociales en el marco de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) con base en la Norma ISO 45001, permitiendo a las compañías prevenir los daños y el desgaste a la salud relacionados con el trabajo en sus colaboradores y otros actores interesados, y favorecer el bienestar en el trabajo.

11 Resolución 2764 de 2022:

Peridiocidad de evaluación, vigilancia e intervención del riesgo psicosocial y adopción de documentos técnicos mínimos obligatorios con el fin de aclarar aspectos como la periodicidad de la evaluación, la vigilancia epidemiológica, la intervención en situaciones de emergencia sanitaria y las herramientas para la evaluación del riesgo psicosocial, el Ministerio del Trabajo expidió la Resolución 2764 de 2022.

Mediante ella, adopta los documentos técnicos mínimos de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas:

- Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.
- Guía técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora.
- Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral.
- Protocolo de intervención de factores psicosociales por sector económico.
- Protocolos de las enfermedades asociadas a factores de riesgo psicosocial.

12 Circular 069 de 2022:

Prevención y atención de casos de violencia y acoso laboral, competencias de los inspectores de trabajo y Seguridad Social relacionadas al fuero de protección legal contemplado en el artículo 11 de la ley 1010 de 2006. MinTrabajo define y recuerda la competencia de los inspectores de trabajo y seguridad social, direcciones territoriales, Unidad de Investigaciones Especiales y oficinas especiales frente al procedimiento de averiguación preliminar

y/o procedimiento administrativo sancionatorio en aquellos casos en los que se termine el contrato sin justa causa, teniendo el trabajador fuero de protección legal por acoso laboral.

Marco Legal

En Colombia se han alcanzado grandes avances en relación con la normatividad en salud mental a nivel de promoción y prevención, mediante el fortalecimiento de un marco normativo y legislativo que pone de relieve su importancia y protagonismo desde un enfoque de derechos. Este enfoque se basa en la conservación y preservación de la salud, abordando los factores asociados al deterioro de esta, como las dificultades a nivel de convivencia, la ausencia de herramientas de afrontamiento y la resolución o gestión de conflictos. Estos factores representan un riesgo para la salud psicosocial y atentan contra la integridad y seguridad psicológica y emocional.

En Colombia se han alcanzado grandes avances en relación con la normatividad en salud mental a nivel de promoción y prevención, mediante el fortalecimiento de un marco normativo y legislativo que pone de relieve su importancia y protagonismo desde un enfoque de derechos. Este enfoque se basa en la conservación y preservación de la salud, abordando los factores asociados al deterioro de esta, como las dificultades a nivel de convivencia, la ausencia de herramientas de afrontamiento y la resolución o gestión de conflictos. Estos factores representan un riesgo para la salud psicosocial y atentan contra la integridad y seguridad psicológica y emocional.

1. Resolución 2646 de 2008: Se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

2. Ley 1616 de 2013: El objeto de esta ley es garantizar el ejercicio pleno del derecho a la salud mental de la población colombiana, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la atención integral e integrada en salud mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Se dan a conocer los derechos de las personas en el ámbito de la salud mental, así como la promoción de esta y la prevención del trastorno mental en el campo laboral, con atribución de responsabilidades y obligaciones para cada una de las partes.

3. Decreto 658 de 2013: Se expidió el cronograma de reglamentación e implementación de la Ley 1616 de 2013.

4. Decreto 1477 de 2014: Expedido por el Ministerio del Trabajo, determina la nueva tabla de enfermedades laborales.

5. Decreto 1072 de 2015: Establece las obligaciones para la implementación del SG-SST, y establece para el empleador o contratante las obligaciones para abordar la prevención de accidentes y enfermedades laborales, así como la protección y promoción de la salud de los trabajadores o contratistas.

6. Resolución 3202 de 2016: Expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, adopta el manual metodológico para la implementación y elaboración de las rutas integrales de atención en salud (RIAS), y se adoptan las rutas integrales de atención en salud desarrolladas por el Ministerio de Salud y Protección Social, dentro de la Política de Atención Integral en Salud (PAIS).

7. Resolución 089 de 2013: Por la cual se adopta la Política Integral para la prevención y atención del consumo de sustancias psicoactivas.

8. Resolución 4886 de 2018: Expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, adopta la Política Nacional de Salud Mental.

Resolución 2764 de 2022: Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, y sus protocolos específicos. Además, se da claridad sobre aspectos relacionados como la periodicidad de la evaluación, vigilancia epidemiológica, la intervención en situaciones de emergencia sanitaria, ambiental y social, y las herramientas para la evaluación del riesgo psicosocial.

Objetivos

Objetivo general

Orientar a la empresa en la implementación de acciones realizables a corto y mediano plazo, encaminadas a la promoción y prevención de la salud a partir del Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN” y las herramientas diseñadas desde el modelo de abordaje en salud psicosocial de la ARL POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. La implementación de este programa busca generar capacidades técnicas en los equipos de trabajo, asegurar procesos de transformación hacia una cultura organizacional más empoderada, más creativa, más productiva y, en general, más humana, con la madurez y desempeño que hoy exige el mundo laboral.

Bienvenidos a ¡Positivamente más!

Objetivos Específicos

Los objetivos específicos se definen a partir del componente organizacional y el componente humano. A continuación, se exponen los objetivos propuestos para cada componente.

Componente Organizacional del Programa de Inteligencia Emocional “Acción con Emoción”

• Definir la hipótesis del negocio suscrita en el documento técnico y esta guía del programa para materializar las acciones organizacionales a implementar a partir del ejercicio reflexivo propuesto.

• Disponer la herramienta psicobox para identificar el nivel de desempeño psicosocial organizacional de la empresa, con el fin de priorizar las acciones a desarrollar en el plan de trabajo y proyectar, de manera escalonada, logros realizables hacia una cultura organizacional más empoderada y humana.

• Definir, en reuniones ejecutivas de trabajo, objetivos corporativos que orienten acciones materializables en torno al fortalecimiento de estrategias vinculadas con el Programa de inteligencia emocional **“Acción Con Emoción”**, a través de la toma de decisiones basadas en las necesidades empresariales.

• Plasmar en acuerdos de voluntades los logros deseados a través de compromisos que aseguren el avance corporativo en una línea de tiempo definida, que dé cuenta de los cambios a implementar.

• Monitorear los avances y oportunidades de mejora a través de la definición de indicadores de gestión hacia la transformación de la cultura organizacional proyectada.

• Movilizar los compromisos definidos desde la alta dirección a través de campañas y canales de comunicación efectivos.

Componente humano del Programa de inteligencia emocional “Acción Con Emoción”

• Definir las poblaciones que la organización considere objeto de intervención para fortalecer las competencias humanas en el marco del Programa de inteligencia emocional **“Acción Con Emoción”.**

• Gestionar los canales de comunicación y agendamiento de las poblaciones a intervenir, y definir la logística de las jornadas.

• Facilitar los tiempos de implementación que requiere el programa para la generación de competencias en los colectivos poblacionales.

Alcance

Representantes legales, directores de talento humano y de Seguridad y Salud en el Trabajo. Revisar Anexo I: Ficha técnica.

Implementación de la estrategia del nuevo modelo de abordaje psicosocial “positivamente más”

ISO 45003

Apoyo: Competencias para la gestión y toma de decisiones

Acciones basadas en la evaluación de los riesgos

- Alineación de estrategias y diseños de políticas
- Capacidad técnicas empresariales
- Programas fundamentados en procesos
- GAPS de Intervenciñon
- Co-creación de soluciones

Promoción y prevención

1P

Análisis psicosocial diagnóstico nivel de desempeño organizacional

- Kit de apoyo por roles
- Formacion de brigadistas emocionales

Contexto de la organización
(Condiciones internas y externas)
Planificación
(Peligro y riesgos) organizaciñon, factores sociales y ambiente de trabajo

2H

Plan de gestión del riesgo

Atención primaria

PSICOBOX

MicroCICLOS de Gestión

Análitica y reportes a la medida

Proceso 360

1 A 3 MESES

TELE PSICOLOGÍA

4A

Análisis critico y mejora continua

3V

Feedback corporativo prospectiva y retrospectiva en la gestión

Atención secundaria

Atención terciaria

Vigilancia epidemiológica

Gráfica 1: Modelo de abordaje psicosocial POSITIVAMENTE MÁS

Entendimiento De La Estrategia “Positivamente Más”

La estrategia “POSITIVAMENTE MÁS” es una intervención psicosocial que busca desarrollar una transformación cultural en seguridad y salud en el trabajo, basada en la salud psicosocial, mediante un enfoque holístico, humano, creativo y participativo. Sus líneas de trabajo están orientadas a implementar acciones organizacionales y desarrollar competencias humanas que impacten positivamente los factores psicosociales, tomando como referencia las tendencias mundiales y siguiendo una ruta de gestión basada en el ciclo PHVA.

Para evaluar su impacto, se han establecido métricas mediante indicadores preventivos, proactivos y reactivos. Se movilizan redes de trabajo enfocadas en las “personas” e innovan a través del feedback corporativo, tanto prospectivo como retrospectivo, lo que permite un análisis crítico y una mejora continua del bienestar integral de los trabajadores.

Para comprender en detalle esta estrategia de intervención, el documento maestro contiene toda la ruta metodológica de la estrategia **“POSITIVAMENTE MÁS”.**

IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA “POSITIVAMENTE MÁS” PARA EL PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL “ACCIÓN CON EMOCIÓN”

	Planear	Hacer	Verificar	Actuar
Programa de Inteligencia Emocional “Acción Con Emoción	Aplicación de la herramienta de tamizaje TMMS-24, que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, mide las destrezas relacionadas con la capacidad de ser conscientes de nuestras propias emociones, así como la habilidad para regularlas. Definición de brechas y competencias a fortalecer, con el fin de orientar el plan de formación en competencias humanas y las acciones organizacionales que correspondan.	**Acciones organizacionales** Mesa ejecutiva de trabajo, donde se definen las acciones para el Programa de inteligencia emocional “Acción Con Emoción”. **Competencias humanas:** Se trabajará con grupos segmentados de entre 25 y 50 trabajadores. Se realizarán tres talleres, distribuidos en sesiones de dos horas cada uno, en los que se abordarán temáticas asociadas a la inteligencia emocional. Los detalles sobre los temas y la metodología se encuentran en el documento técnico y en la guía del facilitador de este programa.	Analítica de los resultados de las evaluaciones pre y post de la herramienta de tamizaje aplicada. Esto con el fin de tomar las decisiones correspondientes, basadas en las acciones organizacionales y el seguimiento de las competencias humanas.	Inspección, a través de una lista de verificación (checklist), de la aplicabilidad de las competencias formadas en los trabajadores, así como de las acciones organizacionales logradas durante el periodo de implementación. Formación de líderes psicosociales empresariales, con el objetivo de que se apropien de la estrategia y logren desarrollar el programa de manera efectiva.

1. PLANEAR CICLO - ANÁLISIS HOLÍSTICO A TRAVÉS DEL DIAGNÓSTICO DE LAS COMPETENCIAS HUMANAS DEL PROGRAMA INTELIGENCIA EMOCIONAL “ACCIÓN CON EMOCIÓN”

Paso 1

Pruebas de tamizaje: En el psicobox se dispone de la Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24), basada en la Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original es una herramienta que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems, específicamente las destrezas para ser conscientes de nuestras emociones y nuestra capacidad para regularlas. Este instrumento incluye un manual en el que se detalla la funcionalidad de cada herramienta.

• Si la empresa de acuerdo con el análisis previo, triangulación de la información y revisión de fuentes de información determina la necesidad de incluir a trabajadores que cumplen con criterios para los programas de promoción y prevención, se deberá segmentar los grupos entre 25-50 trabajadores. Entre la población seleccionada podrán estar:

• **Trabajadores con alta puntuación en la dimensión de demandas emocionales:** Este grupo puede experimentar altos niveles de estrés debido a la naturaleza emocionalmente

exigente de sus roles laborales. Proporcionarles herramientas para manejar estas demandas emocionales puede mejorar su bienestar y rendimiento en el trabajo.

• **Nuevo personal y empleados en proceso de integración:** Los trabajadores recién contratados o aquellos que están en proceso de integración pueden enfrentar desafíos emocionales relacionados con la adaptación a la cultura organizacional y las dinámicas del equipo. Ofrecerles entrenamiento en inteligencia emocional puede facilitar su transición y promover una rápida integración en el entorno laboral.

• **Equipos con conflictos interpersonales:** Grupos de trabajo que experimentan conflictos interpersonales pueden beneficiarse de programas de inteligencia emocional que les ayuden a mejorar la comunicación, la empatía y la resolución de conflictos. Al fortalecer estas habilidades, se pueden mejorar las relaciones dentro del equipo y aumentar la eficacia en el logro de objetivos.

• **Trabajadores de la línea frontal:** Empleados que interactúan directamente con clientes o usuarios, especialmente en sectores donde pueden surgir situaciones críticas, como en el servicio al cliente, pueden beneficiarse del desarrollo de inteligencia emocional.
• **Personal de atención al cliente:** En empresas donde el personal de atención al cliente puede enfrentarse a situaciones difíciles con clientes insatisfechos, el desarrollo de inteligencia emocional puede ser clave para mantener la calma y gestionar eficazmente las interacciones.

• **Líderes y supervisores:** La participación de líderes y supervisores es fundamental para el éxito de cualquier programa psicosocial. Estos individuos tienen un papel clave en el apoyo a los empleados en la gestión del estrés y el desarrollo de habilidades de inteligencia emocional.

• **Departamento de Recursos Humanos:** Los empleados que forman parte del equipo de recursos humanos tienen una función esencial en llevar a cabo y fomentar la adopción de programas de bienestar en la empresa en su conjunto.

• **Comités de Bienestar:** La integración de los miembros del comité de bienestar, en caso de que la empresa cuente con uno, puede potenciar de manera adicional las acciones destinadas a desarrollar habilidades de inteligencia emocional.

• **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST):** Involucrar a los miembros del comité en el programa psicosocial puede garantizar que las intervenciones estén alineadas con los objetivos y las políticas de seguridad y salud en el trabajo de la organización, y que se integren adecuadamente con otras iniciativas de salud y bienestar.

• **Equipos de comunicación interna:** Los equipos encargados de la comunicación interna tienen una función vital en la promoción de eventos y actividades relacionadas con el bienestar, específicamente con la inteligencia emocional.

• **Todos los empleados:** Generar y fortalecer habilidades de inteligencia emocional es fundamental para cualquier persona en la empresa, independientemente de su posición o función. Incluir a todos los empleados en el programa ayuda a establecer herramientas que permitan equilibrio entre lo personal, familiar y laboral.

•Si la empresa determina que el programa es para poblaciones con ciertos niveles de afectación emocional que cumplan con criterios de vigilancia epidemiológica se deben segmentar los grupos de máximo 25 trabajadores.

Paso 2

Comunicación y sensibilización: Para garantizar la comprensión y participación en la evaluación previa, se recomienda implementar estrategias de comunicación. Se sugiere desarrollar campañas que destaquen la importancia de la inteligencia emocional, resaltando su impacto positivo en el desempeño y el ambiente laboral. Consulte a través del psicólogo a cargo de la implementación de la estrategia el material de campaña previsto para el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”.

Paso 3

Implementación de la evaluación previa: Para llevar a cabo la evaluación, la empresa debe realizar una convocatoria. Para ello, se deberá cargar en el psicobox la base de datos con la información de las personas que participarán en la encuesta. Se recomienda leer el instructivo de aplicación del programa que se vaya a implementar, el cual está disponible en el psicobox. El facilitador deberá apoyar la logística de la convocatoria y la implementación de la evaluación previa, realizando una socialización. La empresa deberá garantizar la disponibilidad del personal para la prueba y hacer seguimiento para asegurar su cumplimiento.

Paso 4

Para generar el enlace de acceso al psicobox, el psicólogo a cargo deberá generar toda la ruta descrita a continuación:

1. Ingrese al psicobox: Acceda a la plataforma www.psicobox.positiva.gov.co

2. Datos de acceso: Introduzca los datos de acceso de acuerdo con el perfil asignado (psicólogo).

3. Descargar la plantilla: Por medio del psicobox, ir a la pestaña “promoción y prevención/programa inteligencia emocional” y descargar la plantilla para el diligenciamiento de los datos de los trabajadores participantes.

4. Cargar las poblaciones: En el psicobox, acceda nuevamente a la pestaña “promoción y prevención/programa inteligencia emocional” y cargue en la casilla correspondiente la plantilla con los datos de los trabajadores participantes (asegúrese de que los datos estén correctamente diligenciados).

5. Confirmar recepción del enlace: Verifique que todos los trabajadores hayan recibido el enlace de acceso al cuestionario, el cual será enviado a los correos electrónicos de los participantes. En caso de que algún trabajador no reciba el enlace, se podrá compartir el enlace público, ya que es el mismo para todos.

6. Resultados: Una vez todos los trabajadores hayan completado el cuestionario, el psicólogo a cargo deberá realizar la descarga de los resultados para su análisis y la elaboración del plan de acción.

Paso 5

Hacer un análisis detallado de los resultados: Una vez realizado el pretest de la evaluación TMSS-24 correspondiente al Programa de inteligencia emocional **“Acción Con Emoción”**, el psicólogo a cargo revisará, junto con la empresa, los datos recopilados para identificar brechas o áreas de mejora. Si la empresa ya realizó un diagnóstico del desempeño, deberá enfocarse en los resultados relacionados con la dimensión de promoción y prevención de la salud.

Paso 6

Población, GAPS (Grupos de Acción Psicosocial) y plan de acción:

Con base en los resultados y la triangulación de la información, se identificarán los grupos prioritarios para dirigir recursos y esfuerzos de manera focalizada. Para el test TMSS-24, estos grupos se clasifican en:

Escala	Niveles	Acciones
Test TMSS-24 **Atención:** Capacidad para sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada. **Claridad:** Comprensión adecuada de los propios estados emocionales. **Reparación:** Capacidad para regular correctamente los estados emocionales.	**GAPS 3 - BAJA**	Sistema de vigilancia epidemiológica: En caso de que el trabajador tenga un diagnóstico relacionado con problemas de control de los impulsos, trastorno depresivo, trastorno afectivo bipolar (TAB), trastorno de la personalidad emocionalmente inestable, entre otros, deberá ser vinculado al Sistema de Vigilancia Epidemiológica para la caracterización emocional y derivación a tele-psicología para los niveles de atención 1, 2 y 3. Inclusión en programas de vigilancia epidemiológica por parte de la **ARL POSITIVA:** Derivación de trabajadores a microciclos de programas estructurados en el marco de la vigilancia epidemiológica, entre los cuales se incluyen: · Programa de prevención de la ideación suicida. · Programa de manejo de ansiedad y depresión. Acciones organizacionales: Garantizar la participación en acciones organizacionales de apoyo emocional, seleccionadas en conjunto con la empresa y basadas en las descritas dentro de este programa. Servicios de apoyo: La **ARL POSITIVA** cuenta con servicios y planes individualizados de bienestar integral, como yoga, meditación, mindfulness y tele-psicología. **Recursos Posiplay:** · Canción (Inteligencia emocional en Reggae): Enseña sobre los tipos de inteligencia emocional que se deben cultivar en un ambiente laboral sano (Posiplay). • **Canción (Autocuidado en Pop):** Habla sobre la importancia de cuidarse a uno mismo y ofrece consejos valiosos sobre cómo hacerlo en la rutina diaria (Posiplay). · Video: **En los zapatos del otro.**
	GAPS 2 - ADECUADA	**Acciones de promoción y prevención:** · Convocatoria, intervención y gestión del riesgo a través de microciclos de gestión en el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”. • **Servicio de tele-psicología y bienestar integral:** Yoga, mindfulness y meditación.

Escala	Niveles	Acciones
Test TMSS-24 **Atención:** Capacidad para sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada. **Claridad:** Comprensión adecuada de los propios estados emocionales. **Reparación:** Capacidad para regular correctamente los estados emocionales.	**GAPS 2 - ADECUADA**	· Derivación a programas de intervención de promoción y prevención por parte de la ARL, entre los cuales se encuentran: · Programa de estilos de vida saludable. · Programa para el fortalecimiento de la resiliencia organizacional. · Programa de prevención del acoso laboral, sexual y de género.
	GAPS 1 - EXCELENTE	Recursos de fortalecimiento: Vinculación de trabajadores a la formación de PYP a través de la integración de las diferentes plataformas que ofrece la **ARL POSITIVA** en su página **https://posipedia.com.co.** Entre los recursos masivos que podrían aplicarse para el Programa de inteligencia emocional **"ACCIÓN CON EMOCIÓN"** se encuentran: • **Curso virtual:** Máster 13 competencias. • **Curso virtual:** Prevención y gestión del estrés. • **Gestión de la salud mental:** Emocional y prevención de riesgos psicosociales. • **Curso:** Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). **Recursos Posiplay:** • **Canción (Inteligencia emocional en Reggae):** Enseña sobre los tipos de inteligencia emocional que se deben cultivar en un ambiente laboral sano (Posiplay). • **Canción (Autocuidado en Pop):** Habla sobre la importancia de cuidarse a uno mismo y ofrece consejos sobre cómo hacerlo en la rutina diaria (Posiplay). • **Video:** En los zapatos del otro

2. HACER CICLO DE GESTIÓN - PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO

REQUISITOS MÍNIMOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS PARA LA MEJORA CONTINUA DE LAS CONDICIONES ORGANIZACIONALES

Requisitos mínimos legales para la implementación del programa	Otros requisitos para la mejora continua de las condiciones organizacionales
1. Acción organizacional: Asistencia psicosocial, acompañamiento y entrenamiento de la gestión emocional.	**1.Acción organizacional:** Escuela de formación familiar INTELMO.
2. Acción organizacional: Capítulo de corresponsabilidad emocional.	**2. Acción organizacional:** Evaluación del desempeño emocional.
3.Acción organizacional: Brigadistas emocionales.	**3. Acción organizacional:** Emotional Time Out.
4. Acción organizacional: Tamizaje de seguridad emocional / Coeficiente emocional.	**4. Acción organizacional:** Decálogo de las emociones.
5. Acción organizacional: Ruta de la gestión de crisis emocional.	**5. Acción organizacional:** Acto restaurativo.

A continuación, se describe con detalle cada uno de los requisitos mínimos, así como los requisitos para la mejora continua de las condiciones organizacionales.

REQUISITOS MÍNIMOS LEGALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

1. ACCIÓN ORGANIZACIONAL (Asistencia psicológica, acompañamiento y entrenamiento de la gestión emocional):

Esta herramienta es esencial en los contextos laborales y organizacionales, ya que responde a las necesidades y realidades manifestadas en las empresas o entidades. La atención psicológica se convierte en un recurso de gran relevancia, permitiendo adelantar acciones de prevención y promoción, además de labores de monitoreo y seguimiento que representan un proceso complementario.

Para este programa, se plantea el fortalecimiento e inclusión del acompañamiento psicológico como una estrategia orientada a permitir que los trabajadores o funcionarios logren establecer un estado de sincronicidad o armonía con su componente emocional. Esto se reflejará en la sana convivencia, el crecimiento y desarrollo personal, la productividad y la capacidad de gestionar sus emociones, permitiendo un abordaje asertivo y óptimo de las diferentes circunstancias y eventos adversos, y protegiendo la integridad individual y colectiva.

El proceso de abordaje a través de la atención psicológica se determina de la siguiente manera:

- **Activación de Emotional Time Out, semi estructural y estructural:** Cuando se active el “tiempo fuera” por cualquiera de estas opciones, el trabajador o funcionario, además de recibir la atención en crisis y la contención necesaria frente a su estado emocional, será incluido/a en el programa de inteligencia emocional, componente de entrenamiento en gestión e inteligencia emocional. La duración estará determinada por las sesiones que considere el profesional y el avance evidenciado. (Es importante aclarar que la empresa no realiza acompañamiento terapéutico, sino acciones de contención emocional).

- **Resultados del tamizaje de inteligencia emocional / Coeficiente emocional:** Los resultados obtenidos del tamizaje de inteligencia emocional permitirán identificar a los trabajadores o funcionarios que requieren acompañamiento y entrenamiento en inteligencia emocional, quienes serán incluidos en el programa.

- **Reporte de un superior y/o jefe inmediato:** Los superiores o jefes pueden reportar a un trabajador o funcionario que presente dificultades en la gestión adecuada de sus emociones, lo que interfiera en su rendimiento, productividad, sana convivencia o salud mental.

• **Solicitud del trabajador o funcionario:** El ingreso al proceso de acompañamiento y entrenamiento emocional puede darse por solicitud del trabajador o funcionario, quien identifica en su conducta y acciones dificultades asociadas a su capacidad de gestión y control de sus emociones, lo que genera afectaciones en las diferentes esferas.

• **Resultados de la evaluación de desempeño emocional:** Otra forma de ingreso al proceso de acompañamiento y entrenamiento emocional está determinada por los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño emocional, calificación que permite evidenciar a trabajadores o funcionarios con problemas o dificultades en la gestión de sus emociones.

NOTA: Esta gestión organizacional puede ser realizada por trabajadores que hayan sido formados como brigadistas emocionales (curso de 24 horas con el cual que cuenta la ARL POSITIVA) para sus empresas afiliadas.

• **Responsabilidad del empleador:** El empleador es responsable de participar en la asesoría para la implementación, adaptación o ajustes de la estrategia de asistencia psicológica, acompañamiento y entrenamiento en gestión emocional como herramienta de promoción y prevención en el marco de la salud psicosocial, garantizando un adecuado proceso de armonización con la cultura y la estructura organizacional. Esto debe realizarse mediante el suministro de los recursos tecnológicos, humanos, financieros y logísticos.

2. ACCIÓN ORGANIZACIONAL (Capítulo de corresponsabilidad emocional)

Con el objetivo de proporcionar herramientas y fortalecer la capacidad de respuesta organizacional, tanto a nivel normativo como disciplinario, se crea esta herramienta como recurso de actuación. Esto permitirá a las entidades o empresas definir y establecer las acciones y procedimientos necesarios en situaciones donde los trabajadores o funcionarios lleven a cabo conductas que coarten o atenten contra la integridad psicológica y emocional de un compañero de trabajo, superior o subordinado. Además, busca prevenir la interferencia con el sano desarrollo emocional de las personas como consecuencia de la falta de empatía e inteligencia emocional (conciencia emocional).

Por tanto, como medida correctiva y preventiva, se diseña un capítulo exclusivo para su inclusión en el reglamento interno de trabajo. En este se establecen las actuaciones que estarán sujetas a la apertura de procesos disciplinarios por incumplimiento del marco normativo. La empresa se reserva el derecho de establecer las medidas necesarias de conformidad con la normativa legal y las políticas y procesos internos, sin vulnerar los derechos fundamentales, pero garantizando los derechos de funcionarios y trabajadores. Este capítulo se denomina corresponsabilidad emocional.

A continuación, se presentan las actuaciones, conductas y comportamientos que constituyen una violación y falta grave del reglamento interno, por considerarse un riesgo para la salud mental y emocional de las personas.

• Capítulo de corresponsabilidad emocional y prohibiciones:

- Se prohíbe hacer comentarios en contra de un compañero de trabajo, subordinado o superior, cuya intencionalidad esté orientada a generar daño, deterioro y afectación de su imagen personal y concepto colectivo.

- Realizar burlas, comentarios hostiles o exposiciones públicas basadas en características físicas, personales, sociales, familiares, políticas, económicas o religiosas.

- Agredir verbal y psicológicamente a un par, subordinado o superior mediante términos discriminatorios o denigrantes, gritos, amenazas, imitaciones, apodos, entre otras acciones que afecten la salud mental de otra persona.

- Asumir una actitud provocativa y abusiva hacia otra persona sin motivo alguno, lo que puede afectar su estado mental y emocional.

- Aprovecharse de la nobleza y buenas intenciones de un par, subordinado o superior, considerándolo como un factor de vulnerabilidad para ejercer dominio y/o supremacía.

- Hacer alusión pública a eventos privados y personales que generen vulnerabilidad y pongan en riesgo la integridad de otra persona.

- Generar un ambiente hostil y tenso que cause malestar a una o varias personas a través de la agitación de masas o colectiva.

- Mostrar indolencia y crueldad frente a eventos o circunstancias dolorosas vividas por un par, subordinado o superior, utilizando la situación como objeto de burla y cuestionamiento.

- Realizar cualquier acto de agresión física, verbal o psicológica hacia un compañero/a de trabajo.

- Cohesionar a otra persona frente a la expresión de emociones y sentimientos, haciendo comentarios inapropiados o sin mostrar ningún tipo de empatía, generando burlas.

- No hacer uso de los servicios de asistencia y acompañamiento psicológico proporcionados por la empresa, ocasionando perjuicio al bienestar de los demás como consecuencia de actuaciones indebidas.

- Ignorar las recomendaciones, acciones correctivas y de mejora sugeridas por un superior o profesional con función asistencial.

- Utilizar un estilo de comunicación agresivo, hostil y carente de solidaridad con los pares, subordinados o superiores.

- No asistir a las consultas programadas de atención psicosocial o entrenamiento individual.

- Ocultar información relacionada con el estado real de la salud mental y emocional propio o de otra persona, lo que represente un riesgo individual o colectivo.

- Usar fotos o vídeos para hacer bromas o ridiculizar a otra persona (par, subordinado o superior).

Nota: Cada empresa o entidad tiene la libertad de adoptar y adaptar los literales sugeridos, así como la definición de la magnitud y naturaleza de la falta (grave, muy grave y gravísima) de acuerdo con la dinámica organizacional, políticas y parámetros

establecidos. Asimismo, las prohibiciones propuestas pueden estar armonizadas y soportadas desde el establecimiento de la política de salud mental y la Ley 1616 de 2013.

- **Responsabilidad del empleador:** El empleador tiene la labor de adoptar y armonizar el capítulo de corresponsabilidad emocional con el reglamento interno de trabajo y el procedimiento disciplinario, así como de socializarlo con la población trabajadora. Para ello, contará con la asesoría técnica del facilitador.

3. ACCIÓN ORGANIZACIONAL (Brigadistas emocionales):

La implementación y fortalecimiento de los grupos de apoyo en las empresas o entidades se hace cada vez más necesario, considerando las problemáticas y demandas de orden mental, emocional y psicológico. El propósito es lograr una atención oportuna y ampliar el campo de acción en el contexto laboral. Hablar de salud mental en las organizaciones representa hoy una prioridad de primer nivel, debido al impacto que genera en las dinámicas laborales y en la funcionalidad personal, individual y social.

Por tal motivo, se diseñan e incluyen en el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN” a los brigadistas emocionales, como un grupo de apoyo con preparación y entrenamiento en primeros auxilios psicológicos, medidas de contención emocional, atención en crisis, principios básicos de persuasión psicológica, catarsis y establecimiento de anclajes emocionales. Es importante tener en cuenta que la ARL POSITIVA cuenta actualmente con un programa para la formación de brigadistas emocionales, presencial o virtual, el cual consta de 24 horas.

•**Funciones de los brigadistas emocionales:** A continuación, se presentan las funciones asociadas al grupo de apoyo de atención breve y urgencias de los brigadistas emocionales:

- Realizar vigilancia permanente del personal perteneciente al área de trabajo designada para la identificación de signos de alarma.
- Adelantar acciones de promoción de la inteligencia emocional y prevención de episodios de crisis y descompensación emocional.

- Llevar a cabo la mediación y gestión de los conflictos que se presenten en las instalaciones de la entidad.

- Velar por la activación del Emotional Time Out cuando sea necesario o la situación lo amerite, de acuerdo con los parámetros establecidos.

- Apoyar en la aplicación de los tamizajes de seguridad o coeficiente emocional.

- Llevar a cabo jornadas y campañas de promoción y prevención para el fortalecimiento o incremento del coeficiente emocional en los trabajadores o funcionarios adscritos a la empresa o entidad.

- Apoyar en el funcionamiento de la escuela de formación familiar INTELMO (inteligencia emocional) descrita en la acción organizacional No. 6.

- Realizar las llamadas de seguimiento contempladas como fase final del proceso de formación familiar de la escuela INTELMO (inteligencia emocional).

- Brindar atención en crisis y soporte emocional mediante la aplicación de técnicas de contención emocional y primeros auxilios psicológicos, para el restablecimiento del equilibrio emocional.

- Derivar a los trabajadores o funcionarios con necesidades de orden psicológico y emocional al profesional en psicología de la empresa o entidad, presentando un informe resultante de la atención en crisis.

- Participar de manera permanente y continua en los procesos de capacitación y formación en principios básicos de psicología, para el fortalecimiento de competencias como brigadistas emocionales.

- Portar de manera permanente el distintivo de brigadistas emocionales, para permitir la identificación por parte de los funcionarios y trabajadores.

- Garantizar la confidencialidad en el manejo y uso de la información resultante de la atención en crisis y la aplicación de primeros auxilios psicológicos.

- Apoyar en el diseño e implementación de estrategias para la celebración de la semana de la salud, en el componente de salud mental, prevención de factores de riesgo psicosocial e inteligencia emocional.

- Asistir de manera periódica a evaluaciones y seguimientos psicológicos como medida preventiva de monitoreo de la salud mental.

- Participar en el comité de brigadistas emocionales de acuerdo con la periodicidad definida por la empresa o entidad.

- Entre otras responsabilidades propias de sus funciones.

• **Criterios de selección de los brigadistas emocionales:** A continuación, se presentan los criterios de selección definidos para la conformación del grupo de apoyo:

- Poseer entrenamiento en primeros auxilios psicológicos y contención emocional.

- Obtener una calificación alta en la prueba de inteligencia emocional de Daniel Goleman, de acuerdo con los criterios de calificación de la prueba.

- Contar con una valoración y/o evaluación psicológica donde se emita un concepto favorable respecto al estado de la salud mental, emocional y capacidad para gestionar emociones.
- Manejo de la información y confidencialidad.

- Entrenamiento en manejo y gestión de conflictos.

- Participación en el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN” de la estrategia “POSITIVAMENTE MÁS”.

- Llevar como mínimo un año de antigüedad en la empresa o entidad.

- Certificación del Curso de 50 horas o actualización de 20 horas SG-SST.

- No poseer llamados de atención o procesos disciplinarios.

- Obtener una calificación óptima en la evaluación del desempeño emocional.

- No estar diagnosticado/a con patologías de orden mental o emocional.

- Tener habilidades relacionadas con empatía, comunicación asertiva y buenas relaciones interpersonales.

- Entre otras consideradas necesarias por la organización.

• Acciones y requisitos administrativos de los brigadistas emocionales

En el siguiente apartado se dan a conocer las acciones o requisitos administrativos para los brigadistas emocionales:

- Formalización y firma de un acuerdo de confidencialidad.

- Celebración de un contrato de responsabilidad, manejo y confianza.

- Otro sí al contrato inicialmente celebrado, donde se establecen las funciones complementarias como brigadista emocional.

- Inclusión de las funciones como brigadista emocional en el manual de funciones del cargo desempeñado, por decreto o acuerdo firmado entre las partes.

- Inducción de brigadistas emocionales por parte de un profesional en psicología especialista en SST.

• Responsabilidades del empleador y del grupo de apoyo de los brigadistas emocionales:

- Suministrar los recursos necesarios para llevar a cabo las funciones conferidas a los brigadistas emocionales.

- Establecer cronograma y plan de trabajo para garantizar el óptimo desempeño en las funciones propias del cargo de contratación y funciones como brigadista emocional.

- Disponer de un brigadista emocional por cada 50 trabajadores o funcionarios en cada turno de trabajo, a través de programación previamente establecida.

- Programar de manera permanente y continua capacitación y entrenamiento para los brigadistas emocionales.

- Proporcionar el distintivo definido por la empresa o entidad para la identificación de los brigadistas emocionales.

- Garantizar el adecuado funcionamiento de la brigada emocional.

- Definir un coordinador de la brigada emocional (psicólogo especialista en SST), propio o por contratación externa.

- Proporcionar el tiempo para la celebración del comité de brigadistas emocionales.

- Beneficios de los brigadistas emocionales:

- Certificación expedida por la empresa o entidad donde se reconozca como brigadista emocional.

- Aumento salarial, ya sea prestacional (ajuste salarial) o no prestacional (bonificación).

- Adicional a los días de descanso normativos (día de la familia) y a los definidos por la empresa o entidad, los brigadistas emocionales tendrán un día adicional al año por riesgo psicosocial (demandas emocionales).

•Comité de los brigadistas emocionales
Se celebrará un comité bimensual, con duración de 1 hora, donde participarán los siguientes actores:

- Brigadistas emocionales.
- Responsable del SG-SST.
- Líder de talento humano.
- Gerencia.
- Líder de gestión del riesgo psicosocial.
- Entre otros que considere la empresa o entidad.

• **Responsabilidad del empleador:** El empleador tiene la responsabilidad de recibir la asesoría técnica y orientación para la selección y entrenamiento de los brigadistas emocionales y, por consiguiente, para la conformación de la brigada emocional. Este proceso debe estar armonizado con la cultura organizacional, la estructura, las necesidades en materia de salud psicosocial y la dinámica de funcionamiento. Asimismo, debe proporcionar los recursos organizacionales necesarios, de acuerdo con la naturaleza y estructura de la organización.

conozca como brigadista emocional.

- Aumento salarial, ya sea prestacional (ajuste salarial) o no prestacional (bonificación).

- Adicional a los días de descanso normativos (día de la familia) y a los definidos por la empresa o entidad, los brigadistas emocionales tendrán un día adicional al año por riesgo psicosocial (demandas emocionales).

•Comité de los brigadistas emocionales
Se celebrará un comité bimensual, con duración de 1 hora, donde participarán los siguientes actores:

- Brigadistas emocionales.
- Responsable del SG-SST.
- Líder de talento humano.
- Gerencia.
- Líder de gestión del riesgo psicosocial.
- Entre otros que considere la empresa o entidad.

- **Responsabilidad del empleador:** El empleador tiene la responsabilidad de recibir la asesoría técnica y orientación para la selección y entrenamiento de los brigadistas emocionales y, por consiguiente, para la conformación de la brigada emocional. Este proceso debe estar armonizado con la cultura organizacional, la estructura, las necesidades en materia de salud psicosocial y la dinámica de funcionamiento. Asimismo, debe proporcionar los recursos organizacionales necesarios, de acuerdo con la naturaleza y estructura de la organización.

4. ACCIÓN ORGANIZACIONAL (Tamizaje de seguridad emocional / Coeficiente emocional)

Esta acción hace referencia a la adopción del instrumento de Daniel Goleman, cuyo objetivo es medir la inteligencia o coeficiente emocional. Esta prueba ha sido incluida en las herramientas definidas para este programa como una competencia organizacional que permitirá a las empresas o entidades realizar tamizajes y monitoreo del nivel de inteligencia emocional de los trabajadores o funcionarios. Revisar Anexo VI: Test de inteligencia emocional de Daniel Goleman.

Considerando esta acción como una estrategia para ajustar, desarrollar y diseñar programas de atención e intervención orientados al fortalecimiento o instauración de la inteligencia emocional en los equipos de trabajo, se destaca como una competencia transversal relacionada con todas las esferas de interacción. Asimismo, representa una medida de promoción y prevención de la salud mental en los contextos laborales e intervención en los factores de riesgo psicosocial.

A continuación, se presentan los momentos en los cuales se puede realizar el tamizaje de seguridad emocional / coeficiente emocional, de acuerdo con los procesos existentes en la administración del talento humano en la empresa o entidad, para garantizar impacto y resultados tangibles:

- **Proceso de selección:** Los procesos de selección se encuentran entre las acciones de mayor importancia a nivel organizacional, ya que son la fuente principal para garantizar la contratación de personal idóneo, ajustado a las necesidades del puesto de trabajo. Estas necesidades no solo están centradas en el conocimiento o formación para desempeñar determinadas funciones, sino que también requieren habilidades, competencias y recursos emocionales y psicológicos que permitan la sincronicidad y armonización entre el saber y el actuar, la cognición y la emoción. Esto es fundamental para alcanzar éxito, crecimiento, productividad, disminución de los índices de rotación de personal y costos asociados a la contratación, optimización del recurso y prevención respecto a los riesgos de una vinculación laboral equivocada.

• **Procesos de ascenso laboral:** El programa de ascenso definido por la entidad o empresa requiere herramientas que permitan la medición de competencias, habilidades, actitudes y recursos emocionales y psicológicos necesarios para cumplir con las características y exigencias de un nuevo cargo. Es importante considerar que, aunque el desarrollo de habilidades determinadas por la experiencia permite alcanzar un nivel significativo de experticia frente a una tarea o función, uno de los errores comunes en las empresas es no tomar en cuenta otros aspectos estructurales y esenciales.

El éxito y adaptación al nuevo puesto no solo dependen del título o experticia, sino también de las fortalezas y herramientas emocionales y psicológicas que favorezcan momentos de alta demanda emocional (tolerancia a la frustración, trabajo bajo presión, gestión del estrés, capacidad para tomar decisiones, gestión adecuada de las emociones, entre otras). Todas estas habilidades están inmersas en la inteligencia emocional, componente indispensable para garantizar el éxito y cumplir con las expectativas. Por lo tanto, se considera una acción asertiva, preventiva y de seguridad la inclusión de la prueba de seguridad emocional como predictor e instrumento de evaluación que permita dilucidar las competencias emocionales existentes y evaluar el nivel de preparación para desempeñar un determinado cargo a través de un proceso de ascenso.

• **Evaluaciones periódicas:** Desde el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en cumplimiento con el marco normativo, se llevan a cabo evaluaciones ocupacionales periódicas para conocer las condiciones de salud de los trabajadores o funcionarios, lo que permite tomar decisiones a nivel de promoción, prevención y vigilancia. Como acción complementaria, se propone la inclusión de la valoración y/o evaluación de la inteligencia emocional mediante la aplicación de la prueba, para identificar las necesidades existentes en la población a nivel de salud mental y emocional, como factores de sostenimiento o deterioro de la salud física. Esto permitirá direccionar las medidas de intervención y atención requeridas para la gestión oportuna de los factores de riesgo psicosocial.

• **Responsabilidad del empleador:** El empleador, a través del psicólogo a cargo, tiene la importante tarea de participar en la asesoría técnica suministrada por el facilitador para recibir las instrucciones necesarias que permitan la aplicación del tamizaje de seguridad y coeficientes emocionales a través del instrumento definido para el programa, con el fin de garantizar el adecuado uso de la herramienta, cumpliendo así con su objetivo.

5. ACCIÓN ORGANIZACIONAL (Ruta de la gestión de crisis emocional)

Esta herramienta ha sido diseñada para proporcionar a los trabajadores y funcionarios los recursos y estrategias necesarios para afrontar un episodio de demanda o crisis emocional de manera asertiva. Las acciones preventivas ayudarán a evitar desenlaces con un gran impacto en la salud mental, tanto a nivel individual como colectivo. Esta ruta ayuda a identificar los signos de alarma y alerta frente a un posible estado de desequilibrio, así como los factores desencadenantes, considerando los puntos de vulnerabilidad.

Implementar una ruta de gestión de crisis emocional en una empresa implica desarrollar un plan estructurado para manejar y mitigar el impacto de situaciones que afectan el bienestar emocional de los empleados. Este es un modelo de procedimiento detallado para manejar crisis emocionales en los trabajadores, cubriendo identificación, notificación, intervención y seguimiento:

Identificación de la crisis emocional:

- **Formación y sensibilización:**

- Capacitación del personal: Capacita a todos los empleados y supervisores en la identificación de signos de crisis emocional, como cambios en el comportamiento, bajo rendimiento, aislamiento o señales de angustia emocional. A través de los ciclos de formación, los trabajadores podrán fortalecer estrategias para identificar signos de crisis emocional.

- **Observación activa:**

- Monitoreo regular: Los supervisores y compañeros deben estar atentos a comportamientos inusuales o signos de estrés emocional en el lugar de trabajo.

- Diálogo y expresión de emociones: Fomenta un ambiente en el que los empleados se sientan cómodos hablando sobre sus problemas emocionales.

- **Autoevaluación:**

- Herramientas de autoevaluación: Ofrece herramientas y cuestionarios para que los empleados puedan autoevaluar su estado emocional y buscar ayuda si es necesario. Recordemos que la ARL POSITIVA cuenta con herramientas de tamizaje para cada programa. En este caso, hay una herramienta de evaluación a través del psicobox, que permite conocer competencias asociadas a la inteligencia emocional. De igual cuando no sea posible hacerlo por la plataforma virtual, si la empresa así lo considera en los anexos a este documento podrán encontrar una evaluación de tamizaje para aplicar de forma manual a los trabajadores.

Notificación de la crisis:

- **Establecimiento de canales de comunicación:**

- Líneas de comunicación abierta: Crea canales de comunicación confidenciales donde los empleados puedan reportar problemas emocionales sin temor a represalias (ej., línea directa, correo electrónico seguro, reuniones privadas).

• **Protocolo de notificación:**

- Informar al supervisor o responsable de recursos humanos: Una vez identificado un problema, el empleado o su supervisor debe notificar a Recursos Humanos o al equipo de gestión de crisis, siguiendo el protocolo establecido.

- Documentación de la notificación: Registra la notificación y la información relevante para asegurar un seguimiento adecuado.

Intervención:

• **Evaluación inmediata:**

- Reunión de evaluación: Organiza una reunión con el empleado afectado para evaluar la situación y ofrecer apoyo inmediato. Asegúrate de que la conversación sea confidencial y empática.

- Determinar el nivel de Intervención: Evalúa la gravedad de la crisis y determina el tipo de intervención necesaria (ej., asesoramiento, tiempo libre, ajustes en el trabajo).

•Plan de acción:

- Desarrollar un plan de acción personalizado: Trabaja con el empleado para desarrollar un plan de acción que aborde sus necesidades específicas. Esto puede incluir apoyo emocional, cambios en el horario o derivación a profesionales de salud mental.

- Implementación de ajustes: Realiza ajustes temporales en el entorno laboral o las responsabilidades del empleado según lo acordado en el plan de acción.

•Derivación a profesionales:

- Acceso a recursos externos: Facilita el acceso a ser
consejería, terapeutas o programas de asistencia a
(EAP) si es necesario. La ARL POSITIVA cuenta co
que permite derivar a estos trabajadores para ic
diante una prueba de tamizaje, su nivel de afect
nal y contar con atención en tele-psicología.

- Seguimiento de referencias: Asegúrate de que el e
reciba el apoyo externo adecuado y realiza un seguimiento d
proceso.

Seguimiento:

• Evaluación continua:

- Reuniones de seguimiento: Programa reuniones regulares con el empleado para revisar su progreso, ajustar el plan de acción según sea necesario y asegurarte de que el apoyo ofrecido sigue siendo adecuado.

- Monitoreo del bienestar: Evalúa el impacto de la intervención en el bienestar emocional del empleado y en su rendimiento laboral.

• Apoyo continuo:

- **Ofrecer apoyo proactivo:** Continúa ofreciendo recursos de apoyo y fomentando una cultura de bienestar emocional en el lugar de trabajo. Recordemos que la ARL POSITIVA cuenta con recursos de bienestar integral para los trabajadores (yoga, meditación, mindfulness, tele-psicología), entre otros.

- Revisión de políticas: Revisa y actualiza las políticas y procedimientos de gestión de crisis emocionales basándote en las experiencias y el feedback recibido.

•Evaluación de la crisis:

- Análisis postcrisis: Una vez que la crisis se haya gestionado adecuadamente, realiza un análisis para identificar lecciones aprendidas y áreas de mejora en el procedimiento.

- Informar a la empresa: Si es pertinente y con la debida confidencialidad, comparte las lecciones aprendidas y ajusta las políticas generales para mejorar la gestión de futuras crisis emocionales.

Implementar este procedimiento ayudará a la empresa a manejar las crisis emocionales de manera efectiva y a proporcionar un entorno de apoyo y resiliencia para sus empleados.

• Responsabilidad del empleador: El empleador es responsable de adoptar y adaptar la estrategia “Ruta de Gestión Emocional”, teniendo en cuenta la dinámica de la empresa o entidad para su efectiva armonización. Además, debe garantizar su funcionamiento mediante la generación de los medios y recursos necesarios.

REQUISITOS PARA LA MEJORA CONTINUA DE LAS CONDICIONES ORGANIZACIONALES

1. ACCIÓN ORGANIZACIONAL (Escuela de formación familiar INTELMO):

Esta estrategia tiene como objetivo abordar una de las esferas más importantes y significativas del ser humano: la familia. Se reconoce que el funcionamiento y las características de la dinámica familiar influyen en gran medida en las diferentes actuaciones de una persona en todas las esferas de interacción.

La productividad laboral es una consecuencia del bienestar generado dentro de las empresas o entidades y, en gran medida, de la calidad de las relaciones familiares. Esto se debe a que las dinámicas familiares influyen directamente en los componentes emocionales de cada individuo. Por tanto, una forma de garantizar el éxito laboral, la sana convivencia y la productividad es lograr un equilibrio dentro de las familias como factor determinante. Aunque las dinámicas familiares están sujetas a la libertad de estructuración, las organizaciones pueden proporcionar herramientas e insumos para promover ambientes familiares saludables orientados hacia la promoción de la salud mental y la capacidad para gestionar emociones, que son elementos clave para la conservación y preservación del bienestar.

La escuela de formación familiar INTELMO es una iniciativa de la ARL POSITIVA que pretende involucrar a las familias en acciones

de intervención, promoción y prevención con el objetivo de impactar en factores extralaborales en el marco de la prevención de riesgos psicosociales, la promoción de la salud mental y la generación de bienestar. Para esta iniciativa, la empresa debe contar con un profesional en psicología a cargo del proceso, ya sea interno o externo.

- **Dinámica de funcionamiento:** La escuela de formación familiar INTELMO incluye a todas las familias, independientemente de su estructura, conformación y tipología familiar. Su funcionamiento se determina mediante la celebración de un encuentro en el que participarán las familias, ya sea en modalidad virtual o presencial (preferiblemente presencial). De acuerdo con la dimensión de la empresa, se conformarán grupos de menos de 50 participantes en modalidad presencial. Si se desarrolla bajo modalidad virtual, no existen restricciones en el número de asistentes. Cada sesión estará orientada bajo un enfoque vivencial y de catarsis emocional, promoviendo la acción participativa.

- **Periodicidad y duración de las sesiones:** Se sugiere llevar a cabo una sesión mensual, con una duración de 2 horas. La periodicidad y duración de las sesiones pueden ajustarse según la dinámica organizacional y las decisiones gerenciales y/o administrativas.

• **Población:** La escuela de formación familiar INTELMO está dirigida a los miembros de la familia mayores de 16 años. Solo involucra al núcleo familiar, entendido como las personas que cohabitan en el mismo lugar de residencia y mantienen una relación económica, emocional y psicológica directa entre sí.

Temáticas sugeridas:

• **Sesión 1:**

- Bienvenida y actividad de presentación.
- Presentación de la estrategia.
- Conceptualización y contextualización: Inteligencia emocional e importancia de la familia.
- Tamizaje psicológico: Inteligencia emocional / Coeficiente intelectual.
- Ejercicio práctico: Significado de la familia.
- Cierre de sesión: Círculo de experiencias y retroalimentación.
- Ejercicio post sesión: Un poco de empatía.

• **Sesión 2:**

- Bienvenida y ronda de expresión emocional.
- Ejercicio de apertura: Abordaje del ejercicio post sesión.
- Conceptualización: Las emociones, reconocimiento e identificación.
- Ejercicio práctico: Introspección dirigida / Conectando con mis emociones.
- Cierre de sesión: Experiencia y retroalimentación.
- Ejercicio post sesión: ¿Con qué acciones afecto a mi familia?

• **Sesión 3:**

- Bienvenida y ronda de expresión emocional.
- Ejercicio de apertura: Abordaje del ejercicio post sesión.
- Conceptualización: Significado y consecuencia de las emociones.
- Ejercicio práctico - Juego de roles: Situaciones familiares / Las dos caras.
- Cierre de sesión: Experiencia y retroalimentación.
- Ejercicio post sesión: Lo que debo transformar.

• **Sesión 4:**

- Bienvenida y ronda de expresión emocional.
- Ejercicio de apertura: Abordaje del ejercicio post sesión.
- Conceptualización: Ruta de gestión emocional.
- Ejercicio práctico: Practicando la gestión emocional / Socialización.
- Cierre de sesión: Experiencia y retroalimentación.
- Ejercicio post sesión - Gestionando mis emociones: Ruta de gestión emocional en la cotidianidad.

• **Sesión 5:**

- Bienvenida y ronda de expresión emocional.
- Ejercicio de apertura: Abordaje del ejercicio post sesión.
- Conceptualización: Comunicación y asertividad.
- Ejercicio práctico: Técnica proyectiva / ¿Qué y cómo me comunico?
- Cierre de sesión: Experiencia y retroalimentación.
- Ejercicio post sesión: Tomando conciencia de mi comunicación y asertividad.

- **Sesión 6:**

- Bienvenida y ronda de expresión emocional.
- Ejercicio de apertura: Abordaje del ejercicio post sesión.
- Conceptualización: Perdón, reconciliación y restauración.
- Ejercicio práctico: Restauración de vínculos.
- Cierre de sesión: Experiencia y retroalimentación.

- **Sesión 7:**

- Ceremonia de graduación.

· **Fase de seguimiento:** Para la escuela de formación familiar INTELMO, se contempla una fase de seguimiento que incluye realizar una llamada mensual a las familias para identificar avances, estado actual de la dinámica familiar, cambios identificados, impacto del proceso de formación, resultados y dificultades presentes, entre otros aspectos. Esta fase comenzará al mes siguiente de la culminación del proceso de formación, que consta de 6 sesiones. Se realizarán 5 seguimientos, lo que corresponde a un lapso de 5 meses. Cada empresa o entidad tiene la libertad de definir la frecuencia y el número de seguimientos que realizará.

• **Responsabilidad del empleador:** La labor del empleador en esta herramienta para el fortalecimiento de acciones organizacionales es recibir la asesoría técnica para la conformación, operatividad y funcionalidad de la escuela de formación familiar INTELMO bajo los lineamientos asociados a capacidad de

respuesta operativa, divulgación, participación y efectividad. Asimismo, debe garantizar el suministro de las condiciones, recursos y talento humano necesarios.

2. ACCIÓN ORGANIZIZACIONAL (Evaluación del desempeño emocional):

Esta herramienta está diseñada para fortalecer la capacidad de respuesta organizacional y promover la salud mental mediante la gestión adecuada y asertiva de las emociones. Esto permite el establecimiento de relaciones interpersonales saludables en el marco de la convivencia sana, el respeto por la dignidad humana, la salud psicosocial, la construcción social y el desarrollo individual y colectivo.

El mundo emocional, el componente que mayor conectividad tiene con la esencia del ser humano, define el protagonismo de la conciencia y la relación entre los sentimientos y emociones. Este componente es responsable de buenos actos y acciones, del reconocimiento de los derechos y necesidades del otro, la empatía, la

solidaridad y el amor en su máxima expresión. Sin embargo, también se le atribuyen conductas nocivas y tóxicas, consecuencia de reacciones que surgen debido a un estado de predominancia emocional, donde el desborde emocional se transforma en una acción destructiva, carente de deseo de preservación, y conlleva resultados de gran impacto, en ocasiones irreparables.

Las problemáticas asociadas a las relaciones interpersonales, la convivencia y los fracasos son consecuencia de la incapacidad para establecer un filtro y gestionar adecuadamente las emociones en el momento oportuno. Por ello, la ARL POSITIVA, reconociendo estas necesidades, proporciona a las empresas aliadas esta herramienta para contribuir a la salud mental desde la inteligencia emocional.

La evaluación del desempeño psicosocial es una adaptación de las herramientas de gestión estratégica utilizadas a nivel organizacional para medir el desempeño laboral, enfocándose en la planificación estratégica. Al igual que las evaluaciones de desempeño laboral, permite identificar la capacidad de respuesta de cada empleado en relación con las funciones inherentes a su cargo.

Desde la evaluación del desempeño emocional, es posible realizar una evaluación mediante criterios previamente definidos para identificar las herramientas de afrontamiento con las que cuenta cada persona. Esto incluye el manejo adecuado de sus emociones en su cotidianidad laboral, en relación con el equipo de trabajo, los niveles de mando, el puesto de trabajo, las funciones y su propia existencia. Estos factores son determinantes para detectar el perfil y nivel de desempeño desde un componente emocional, que impactará positiva o negativamente en el desempeño y la productividad.

A través de la evaluación del desempeño emocional, las empresas tendrán a su disposición la información necesaria para orientar las acciones de promoción, prevención, capacitación y formación, en el marco de la promoción de la salud mental y el desarrollo de una competencia transversal tanto organizacional como humana, representada por la inteligencia emocional.

Esta estrategia está diseñada para que cada una de las partes (empresa o entidad, trabajador o funcionario) adelante, desde su rol y competencias, las acciones necesarias para la transformación y el establecimiento de medidas correctivas y/o de mejora. Un factor para resaltar es proporcionar a cada persona la oportunidad de autogestionar su desempeño emocional mediante los resultados alcanzados y los compromisos adquiridos, lo que permitirá tomar conciencia y cumplir con criterios que potenciarán el crecimiento en cada dimensión.

Los criterios de evaluación que conformarán la evaluación del desempeño emocional son los siguientes:

- **Calidad de las relaciones interpersonales**: Este criterio consiste en identificar el tipo de relación que el empleado establece con compañeros, equipo de trabajo y jefaturas, en relación con el respeto por la diferencia, el reconocimiento de la dignidad humana, el buen trato, los estilos de comunicación, el trabajo en equipo, la empatía, entre otros componentes que representen el tipo de vínculo que se establece en el contexto laboral.

• **Reacción a la crítica:** Este criterio está relacionado con la capacidad de cada trabajador para reconocer sus errores, limitaciones y aspectos a desarrollar; la conducta subsiguiente a una acción correctiva y la necesidad de mejora; la capacidad para aceptar recomendaciones, sugerencias y llamados de atención como oportunidades de crecimiento laboral y personal. Esto incluye la presencia de objetividad sin transgredir las barreras entre los componentes laboral y personal, entendiendo que todo forma parte del proceso de mejora continua y desarrollo.

• **Tolerancia a la frustración:** Este criterio evalúa la capacidad de cada trabajador para afrontar y enfrentar situaciones de crisis y fracasos; la disparidad entre las expectativas y el resultado final; y entender que las acciones forman parte de un proceso de construcción. Este criterio está estrechamente ligado a la paciencia, la perseverancia y la resiliencia, ya que representa la posibilidad de fortalecer y perfeccionar estrategias, técnicas y métodos. Se trata de interpretar positivamente las aparentes derrotas como estados parciales que presentan la opción de transformación, sin una concepción determinista.

• **Capacidad resolutoria:** Este criterio evalúa las competencias y habilidades en relación con la gestión y resolución de conflictos; la capacidad del trabajador para afrontar eventos de confrontación o diferencias conceptuales; identificar la complementariedad en la diferencia; comprender la diferencia entre diversidad cognoscitiva y conflicto; y reconocer perspectivas, realidades y concepciones que permitan la construcción colectiva y la contemplación del gana-gana.

• Relación personal (Yoica): Este criterio está asociado a la relación existente entre cada persona y su ser interior, su “yo” (el ser interior). Incluye consideraciones como autoestima, confianza, reconocimiento, aceptación, seguridad y capacidad para tomar decisiones, entre otros atributos. Esta relación construida con el “yo” puede potenciar u obstaculizar el desempeño emocional.

• **Comunicación y asertividad**: Este criterio se refiere a cómo cada trabajador se comunica con su entorno, incluyendo compañeros, equipos de trabajo y superiores. Evalúa los estilos de comunicación utilizados y su asociación con la asertividad, que implica expresar ideas, pensamientos, acciones y sentimientos desde la empatía, la solidaridad y el respeto por los demás, sin generar afectación o atentar contra el bienestar y la integridad física o psicológica de los demás.

• **Resiliencia y perseverancia:** Esta habilidad o competencia está estrechamente relacionada con la inteligencia emocional. Se refiere a la capacidad de sobreponerse a eventos críticos que comprometen proyectos, metas y expectativas. A pesar del impacto generado, la persona logra continuar y restablecer su energía, no pierde de vista sus metas, entiende que cada momento puede transformarse en un aprendizaje y que cada situación tiene inherente una necesidad de cambio. La resiliencia y perseverancia implican entender el lenguaje de la vida y de las circunstancias mediante una mirada de superación, permanecer con firmeza y defender los ideales sin darse por vencido ante situaciones adversas. En el Anexo VII de este documento, podrá encontrar un modelo de evaluación de desempeño emocional, el cual puede ser adaptado a las necesidades de cada organización.

• **Responsabilidad del empleador**: El empleador tiene la tarea de recibir la asesoría técnica y el acompañamiento por parte del facilitador para la estructuración e implementación de la evaluación de desempeño emocional, y de suministrar los recursos necesarios para cumplir con los criterios de funcionalidad y efectividad, de acuerdo con las necesidades de la organización y de su población en el marco de la gestión asertiva de las emociones.

3. ACCIÓN ORGANIZACIONAL - EMOTIONAL TIME OUT: La estrategia de "tiempo fuera emocional" representa una herramienta funcional para los trabajadores o empleados. Responde a una acción preventiva y técnica de contención frente a eventos o episodios de predominancia emocional. Su objetivo es gestionar de manera adecuada y asertiva una situación particular de tensión o demanda emocional que genere malestar, indisposición o ponga en riesgo la seguridad emocional tanto individual como colectiva.

Con esta técnica se busca evitar que la vivencia de una situación o episodio desencadene un estado de crisis emocional con características y naturaleza auto y/o hetero agresiva, ya sea física, verbal o psicológica, poniendo en riesgo la sana convivencia y la dinámica de funcionamiento organizacional.

La técnica consiste en apelar o acudir al “Emotional Time Out” (tiempo fuera emocional), es decir, hacer uso de un momento de desconexión y cambio de contexto para evitar el contacto con el estímulo o los factores que generan una mayor agudización del evento de tensión. Estos factores pueden incluir un compañero de trabajo, un superior, un subordinado, una función o una situación específica de carácter personal, que puede verse agudizada por actuaciones propias de la convivencia y cotidianidad.

Procedimiento para el Emotional Time Out:

- **Identificación del estímulo:** El trabajador o funcionario identifica el estímulo que genera el estado de tensión y/o afectación emocional.

- **Nivel de riesgo:** El empleado o funcionario determina el nivel de riesgo que representa el estímulo previamente identificado, según el impacto y la magnitud del compromiso emocional presente o potencial. Este nivel estará definido por la capacidad de gestión (manejo o control) del evento o situación.

- **Evaluación de herramientas de afrontamiento:** El funcionario o trabajador, según la magnitud y nivel definido, identifica si cuenta con las herramientas necesarias para garantizar una actuación asertiva o si requiere apoyo, acompañamiento y activación del Emotional Time Out.

- **Activación del Emotional Time Out:** Para la activación del tiempo fuera emocional, se disponen de tres vías que marcan actuaciones diversas, según el nivel de riesgo definido previamente:

- **Activación por evento funcional:** El evento funcional hace referencia a situaciones cotidianas que generan un impacto emocional leve o de primer nivel. Estas están asociadas a factores ambientales o relacionales que representan un evento transitorio. En este caso, el funcionario o trabajador activa el Emotional Time Out y, por un lapso de 5 a 10 minutos, se desconecta del contexto. El propósito es generar un corte respecto al contacto directo con el factor desencadenante, realizar un cambio de actividad o tomar un período de descanso que permita una oxigenación neurológica.

- **Activación por evento semi estructural:** Este tipo de activación está relacionada con la presencia o vivencia de eventos cuya génesis se centra en aspectos que comprometen la esfera personal, laboral y familiar, con un impacto que se ubica en una escala intermedia o de segundo nivel. Esto puede ser determinado por desacuerdos, discusiones, frustraciones, llamados de atención, presión social o laboral, ausencia de recursos,

estrés, cambios en el estado de ánimo motivados e inmotivados, y sensación de fracaso frente a metas, actividades o funciones. En este caso, se procede con la activación del Emotional Time Out según los protocolos establecidos.

En este caso, el trabajador o funcionario activa el Emotional Time Out, lo que implica desconectarse del contexto laboral inmediato durante unos instantes, aproximadamente entre 25 y 30 minutos, tras informar previamente a su jefe o supervisor. Durante este tiempo fuera, se aparta de su puesto de trabajo y busca atención por parte del profesional en psicología adscrito a la empresa o entidad. Este profesional realizará primeros auxilios psicológicos y contención emocional con el objetivo de disminuir los niveles de tensión y lograr un estado de equilibrio y estabilización emocional.

En caso de que la empresa o entidad no cuente con un profesional en psicología, el proceso de acompañamiento y contención puede ser llevado a cabo por una persona preparada y entrenada en primeros auxilios psicológicos, como los brigadistas emocionales.

- **Activación por evento estructural:** Esta activación se refiere a la vivencia de un evento, suceso o situación que compromete las diferentes esferas del ser humano con una escala de afectación grave o de tercer nivel. Esto genera un alto grado de impacto emocional que sobrepasa la capacidad de respuesta del trabajador o funcionario, ocasionando en algunos casos un

desborde emocional con diversas manifestaciones como llanto, respuestas físicas y verbales, dificultad en el control de impulsos y agitación fisiológica, entre otras. El desencadenante está determinado por la presencia de un estímulo que representa amenaza y riesgo para la persona, lo que conlleva a asumir una reacción defensiva. En este caso, la activación del Emotional Time Out puede ser realizada directamente por la persona implicada o por un tercero, como un par, subordinado o superior.

Las acciones contempladas dentro de la activación por evento estructural implican, en primera instancia, que la persona se retire de su puesto de trabajo y sea dirigida al área asistencial de psicología o a quien haga sus veces, para recibir atención en crisis, primeros auxilios psicológicos y contención emocional. Una vez que la persona haya restablecido su equilibrio emocional, iniciará un proceso de entrenamiento individual y asistencia psicológica para la gestión de emociones y el desarrollo y fortalecimiento de la inteligencia emocional.

Nota: En la activación del Emotional Time Out por evento semi estructural y estructural, se puede complementar activando la ruta establecida por la ARL para la atención por tele-psicología. A continuación, se presenta la ruta:

Con el fin de asegurar la gestión de las poblaciones objeto de vigilancia epidemiológica, se cuenta con la posibilidad de que los trabajadores que tengan un criterio de inclusión de acuerdo con la Resolución 2764, se capturen a través del psicobox, se evalúe su

nivel de afectación a través del cuestionario de ansiedad de Goldberg y se deriven de manera automática a la plataforma de tele psicología con la que actualmente cuenta la ARL. Esta herramienta permite realizar un nivel de atención 1, 2 y 3 de acuerdo con los criterios de inclusión estipulados. La ARL por medio de tele-psicología realizará un acompañamiento y manejo de crisis a los trabajadores que tengan algún tipo de afectación emocional. La empresa deberá contar con un psicólogo especialista con licencia vigente quien podrá ingresar al psicobox y realizar el proceso.

• **Responsabilidad del empleador**: El empleador tiene como tarea recibir el acompañamiento proporcionado por el facilitador para la implementación de la estrategia de promoción y prevención “Emotional Time Out”. La implementación y adaptación de la estrategia debe considerar tres elementos: estructura, funcionamiento e infraestructura. Asimismo, debe proporcionar los recursos requeridos o sugeridos en la asistencia técnica.

4. ACCIÓN ORGANIZACIONAL (Decálogo de las emociones):

Esta acción organizacional fue diseñada con el propósito de proporcionar a las empresas o entidades una herramienta de uso en todos los niveles de la organización para la gestión asertiva de las emociones, basada en los principios de la inteligencia emocional. Deberá ser publicada en las diferentes áreas como una estrategia de intervención visual, cuya finalidad está orientada a lograr que los trabajadores o funcionarios tengan un contacto permanente con cada una de las acciones propuestas en el decálogo, facilitando su instauración y modificación de conductas mediante técnicas de programación neurolingüística. Revisar Anexo V: Decálogo de la gestión emocional.

Decálogo gestión emocional

1. Reconoce tus sentimientos y emociones, conéctate con lo que sientes
2. Identifica el origen para que puedas tener claro a qué te estás enfrentando
3. Evita luchar contra lo que estás sintiendo, eso sólo te hará sentir frustrado
4. Expresa tus sentimientos y emociones, evitar reprimirlos o guardarlos
5. Recuerda siempre lo importante, porque será tu principal soporte
6. Procura estar siempre rodeado de las personas que te quieren
7. Buscar ayuda no te hace más débil, es un acto de valentía
8. Intenta preservar lo que te genera bienestar
9. Enfócate en encontrar soluciones o alternativas
10. Reflexiona, aprende y reconoce tu esfuerzo

• **Responsabilidad del empleador:** El empleador tiene la importante tarea de participar en las jornadas de asesoría técnica suministrada por el facilitador, para recibir las instrucciones necesarias que permitan llevar a cabo acciones para la adopción, adaptación y/o implementación de la herramienta “decálogo de gestión emocional”. De esta manera, se busca convertir la estrategia en un instrumento de impacto para la población trabajadora, que facilite la gestión asertiva de las emociones en su vida diaria, como medida preventiva frente al riesgo para la salud mental y psicosocial.

5. ACCIÓN ORGANIZACIONAL (Acto restaurativo): Esta es una estrategia con una orientación psicoterapéutica, cuyo objetivo es proporcionar a los trabajadores o funcionarios la liberación colectiva de la tensión emocional a través de un acto simbólico y restaurativo. Este enfoque busca vencer los mecanismos y procesos represivos, representando una acción preventiva respecto a la generación de episodios de crisis emocional con elevados grados de impacto en dinámicas sociales, laborales y la esfera individual.

Propiciar un espacio reflexivo e introspectivo, de reparación y construcción de vínculos, es una forma de promover la salud mental al interior de las empresas y entidades. Esto se enmarca en la intervención en factores de riesgo psicosocial, con una proyección hacia la generación de bienestar y productividad.

El acto restaurativo consiste en un ritual que formará parte de la cultura organizacional, configurando un patrón de conducta colectivo y un código de lenguaje emocional, permitiendo la construcción de identidad como un elemento fundamental para el desarrollo.

La represión y las dificultades en la gestión de emociones y la oportuna reparación de los eventos generados en los contextos laborales representan una acción de condensación que conlleva al deterioro de las relaciones y la convivencia. Esto afecta directamente a la organización, ya que los eventos inconclusos crecerán de manera silenciosa, provocando estallidos impactantes a través de la presencia de factores desencadenantes que generan una descarga afectiva a gran escala.

• Instrucciones para el acto restaurativo:

- Para el desarrollo del acto restaurativo, la empresa o entidad dispondrá de un periodo mensual de 1.5 horas.

- Los trabajadores o funcionarios estarán ubicados en un espacio o contexto abierto dentro de las instalaciones de la organización.

- Una vez en el sitio, cada participante dispondrá de una hoja de papel en la que deberá escribir aquello que durante el último mes ha representado una carga emocional (situaciones laborales, familiares, personales) y de lo cual se quiere desprender.

- Es importante contar con un facilitador para llevar a cabo el acto simbólico (psicólogo de la empresa o entidad, líder de recursos humanos y/o bienestar laboral).

- Posterior a que cada persona haya escrito en su respectiva hoja, el facilitador solicitará la conformación de un círculo.

- En el centro se dispondrá una fogata controlada (en un recipiente metálico) o, en su defecto, una vela, la cual rotará entre todos los participantes.

- El primer participante toma su hoja y la vela encendida, se dirige al centro del círculo y se ubica frente al recipiente metálico. De manera voluntaria y espontánea manifestará las razones por las que, en ese día, quiere desprenderse de los sentimientos o emociones que le han generado los eventos o situaciones específicas.

- Depositará la hoja en el recipiente (en caso de fogata) o encenderá la hoja con la vela y la depositará en el recipiente.

- El participante dedicará un mensaje positivo a uno de los compañeros/as de grupo y le entregará la vela. La dinámica continúa hasta que todos los participantes culminen con el acto simbólico restaurativo. (Si algún trabajador o funcionario quiere aprovechar el espacio para proporcionar palabras de perdón u ofrecer disculpas, restaurar vínculos laborales, es la oportunidad para hacerlo).

- Para finalizar el ejercicio, de manera grupal se cantará una canción que contenga un mensaje de reflexión, esperanza, restauración, amistad, y fortaleza. Esta canción será elegida previamente y se dispondrá de la impresión de la letra en varios ejemplares para que los participantes puedan cantarla.

• **Responsabilidad del empleador:** El empleador tiene la tarea de recibir el acompañamiento por parte del facilitador para la implementación de la acción organizacional denominada “acto restaurativo”. Esta acción está orientada hacia la construcción de vínculos laborales saludables y la gestión emocional adecuada, mediante espacios controlados para la exteriorización de sentimientos y emociones.

FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS HUMANAS

Implementación de los ejes temáticos de microciclos de gestión en las competencias humanas: Para dar inicio con el primer microciclo de gestión, a continuación, se relacionan las temáticas con las cuales se dará apertura al proceso de formación del programa:

COMPONENTES TEMÁTICOS POR MICROCICLOS PARA EL TRABAJADOR

Microciclo I: Emocional-Mente

- **Actividad 1:** Ejercicio de apertura / Mi propósito
- **Actividad 2:** Conectando con las emociones.
- **Actividad 3:** Abordaje conceptual.
- **Actividad 4:** Introspección emocional.
- **Cierre de la actividad 4:** Introspección emocional.
- **Actividad 5:** Técnica del filtrado emocional.
- **Actividad 6:** Ejercicio post sesión - Aplicabilidad de la técnica del filtrado emocional.

Microciclo II: Entrenamiento emocional

- **Actividad 1 - Ejercicio de apertura:** ¿Cómo me siento hoy? Reconociendo mis emociones.
- **Actividad 2 - Abordaje del ejercicio post sesión:** Filtrado emocional.
- **Actividad 3 - Conceptualización:** Dimensiones de la inteligencia emocional (parte 1).
- **Actividad 4:** Ejercicio práctico.
- **Actividad 5:** Pongamos en práctica.
- **Actividad 6:** Incidentes críticos.
- **Actividad 7:** Cierre.
- **Actividad 8 - Ejercicio post sesión:** Resignificación emocional.

Microciclo III: Consciencia emocional

- **Actividad 1 - Apertura:** Asumo mi responsabilidad
- **Actividad 2 - Conceptualización:** Dimensiones de la inteligencia emocional (parte 2).
- **Actividad 3:** Revisemos nuestra empatía.
- **Actividad 4:** El espejo del alma.
- **Actividad 5:** Cierre del microciclo III.

En los anexos de este documento podrá visualizar las fichas metodológicas de las temáticas abordadas y en la guía del facilitador todo el desarrollo metodológico de estos microciclos de formación. Revisar Anexo VIII: Desarrollo metodológico.

FEEDBACK DE RESULTADOS Y MÉTRICAS ALCANZADAS EN EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA INTELIGENCIA EMOCIONAL “ACCIÓN CON EMOCIÓN”:

Con el objetivo de medir y evaluar el impacto de las acciones de intervención de los programas se aplicará una evaluación final de las competencias humanas implementadas. Se trata de una valoración final a la implementación de las intervenciones o medidas diseñadas para abordar los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral de acuerdo con los objetivos planteados en cada programa. La evaluación final permitirá evaluar si las acciones implementadas han tenido un impacto positivo en el ambiente laboral y la salud mental de los empleados, proporcionando información valiosa para realizar ajustes y mejoras en las intervenciones futuras del Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”.

Además, la evaluación final proporcionará una visión clara del impacto de las estrategias de intervención. A continuación, se plantean algunas consideraciones importantes:

- **Periodicidad de medición:** Establecer un cronograma para recopilar estos datos y evaluar la evolución a lo largo del tiempo, puede ser mensual, trimestral o anual.

• **Comparaciones temporales:** Comparar los indicadores de prevalencia antes y después de la implementación del Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN” para analizar su impacto.

• **Segmentación por grupos:** Se recomienda segmentar los indicadores por grupos demográficos, departamentos o categorías laborales para comprender el impacto del programa y otras problemáticas que afecten la salud psicosocial en diferentes sectores de la empresa.

• **Análisis de resultados de la evaluación:** Examinar minuciosamente los resultados de la evaluación para detectar tendencias y áreas específicas vinculadas con la inteligencia emocional.

• **Identificación de factores de riesgo y áreas de mejora:** Identificar los principales factores de riesgo asociados al deterioro de la salud mental y al desarrollo de trastornos y/o patologías de orden mental, asociados con las dificultades en la gestión y la consciencia emocional.

• **Necesidades y preferencias individuales:** Obtener información sobre las necesidades y preferencias individuales de los empleados en relación con la promoción de la salud mental y la inteligencia emocional, considerando a su vez el perfil sociodemográfico y biopsicosocial

• **Participación de la alta dirección:** Evaluar la participación y el respaldo de la alta dirección en el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”, estableciendo compromisos visibles desde la dirección para fomentar la participación.

3. VERIFICAR CICLO DE GESTIÓN - FEEDBACK CORPORATIVO EN PROSPECTIVA Y RETROSPECTIVA DE LA GESTIÓN

EVALUACIÓN POST:

Si la empresa realizó al diagnóstico de nivel desempeño psicosocial; para asegurar el impacto de las acciones realizadas tanto en el fortalecimiento de acciones organizacionales como en el fortalecimiento de competencias humanas, se deberá realizar una evaluación post del nivel de madurez de desempeño. Para ello la empresa puede realizar nuevamente la evaluación a trabajadores seleccionadas aleatoriamente, repitiendo la misma ruta de gestión descrita en el Ciclo 1 Planear / Análisis psicosocial, diagnóstico nivel desempeño organizacional.

Es responsabilidad del empleador realizar un feedback prospectivo, es decir hacia dónde quiere ir la organización, y si las acciones que se están implementando están impactando positivamente a la organización. El feedback retrospectivo es necesario para cono-

cer la historia, que ha funcionado, y si se están cerrando las brechas identificadas en el proceso de gestión de intervención del riesgo psicosocial. Es deber de la organización realizar un adecuado feedback para la toma de decisiones.

Para esta fase de feedback corporativo es importante tener en cuenta:

- Aplicar encuestas de satisfacción con los participantes y algunas preguntas sobre oportunidades de mejora.
- Análisis de correlación entre indicadores y análisis comparativo entre áreas.
- ¿Qué indicadores de negocio logramos mover con la intervención?
- ¿Qué impacto tuvo en el cierre de brechas de la evaluación del nivel de desempeño psicosocial (percepción del empleador y trabajador)?
- ¿Qué indicadores SST logramos mover con la intervención?
- ¿Los indicadores seleccionados son pertinentes para la cultura y estructura de la empresa y están alineados con los objetivos del programa implementado o se requiere de ajustes?
- ¿Qué impacto tenemos en los indicadores definidos?
- ¿Qué impacto tuvimos sobre los dominios y dimensiones evaluados en el diagnóstico inicial con la batería de factores psicosociales?

4. ACTUAR CICLO - MEJORA CONTINUA Y APROPIACIÓN TÉCNICA

Fase 1

FEEDBACK CORPORATIVO:

Al finalizar las fases tanto de acciones organizacionales como la formación de los trabajadores participantes en el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”, según lo logrado anteriormente, se realizará una mesa técnica. A partir de los resultados y análisis de la mesa de trabajo, y revisando el contenido de los programas disponibles, se orientarán los nuevos programas que favorezcan la nueva ruta a seguir. Es esencial realizar un feedback al finalizar todo el ciclo PHVA de la estrategia. Con base en el análisis prospectivo y retrospectivo, se tomarán decisiones para:

- **Generación de capacidades técnicas:** Definición de un equipo psicosocial que serán formados como líderes psicosociales a través de positiva, junto con la formación de brigadistas emocionales (sumar al equipo de brigadistas que tiene la empresa la formación en el capítulo de primeros auxilios psicológicos y manejo de crisis emocionales).

- **Herramientas tecnológicas:** Usabilidad y gestión de las herramientas tecnológicas disponibles para la gestión psicosocial.

• **Co-creación de escenarios y creación de la nueva propuesta para la siguiente vigencia:** Reunión para el análisis de feedback en áreas estratégicas de la organización, cocreando escenarios para que la empresa realmente comience a participar de manera activa.

• **Levantamiento de información:** ¿Qué funcionó? ¿Qué no funcionó? ¿Qué se mantiene? ¿Qué incluimos? Si se tienen oportunidades de mejora (recursos, población, logística, entre otros).

• **Percepciones:** Percepciones de la experiencia del colaborador con el programa a través de videos, entrevistas, encuestas, entre otros.

• **Información:** Levantamiento de necesidades para el próximo trimestre en el ciclo de gestión.

• **Comunicación y socialización de todo lo evidenciado:** Comités, alta dirección y colaboradores.

Fase 2

ACOMPAÑAMIENTO EN LA APLICABILIDAD DE LAS ACCIONES ORGANIZACIONALES Y COMPETENCIAS HUMANAS:

Con el fin de generar un acompañamiento para validar la aplicabilidad de las acciones organizacionales y las competencias humanas del programa INTELIGENCIA EMOCIÓNAL, se tiene contemplado el acompañamiento o la mentoría por lo menos 3 veces al año. Lo anterior realizando observaciones con instrumentos como un checklist tanto para trabajadores como para la alta dirección. Algunos de los objetivos que se buscan lograr con este acompañamiento es:

• **Implementación efectiva de estrategias:** Después de las mesas de trabajo con la alta dirección, es crucial asegurar que las estrategias y acciones acordadas para el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN” se implementen de manera efectiva en toda la organización. El acompaña-

miento garantiza que se lleven a cabo las medidas necesarias para abordar los riesgos psicosociales identificados.

• **Apoyo continuo:** El proceso de intervención en el programa puede ser complejo y desafiante. El acompañamiento proporciona un apoyo continuo a la alta dirección y al equipo encargado de implementar las medidas, ayudándoles a superar obstáculos y resolver problemas que puedan surgir en el camino.

• **Monitoreo y evaluación:** El acompañamiento incluye el monitoreo y la evaluación periódica de las acciones tomadas para abordar los riesgos psicosociales en el marco de la inteligencia emocional. Esto permite identificar qué medidas están funcionando bien y cuáles necesitan ajustes o mejoras adicionales.

• **Cambio cultural:** A menudo, intervenir en riesgos psicosociales en el marco de la inteligencia emocional implica un cambio cultural dentro de la organización. El acompañamiento ayuda a fomentar este cambio al proporcionar orientación y dirección a la alta dirección sobre cómo liderar y promover una cultura laboral saludable y de apoyo.

• **Desarrollo de habilidades:** El acompañamiento puede incluir el desarrollo de habilidades de liderazgo y gestión del cambio para la alta dirección y otros líderes de la organización. Esto les permite liderar de manera efectiva la implementación de medidas para abordar eficazmente el control de la las emociones y promover el bienestar en el lugar de trabajo.

RECOMENDACIONES GLOBALES PARA EL EMPLEADOR DEL PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL “ACCIÓN CON EMOCIÓN”

1. Evaluar necesidades y definir objetivos: Realice un diagnóstico inicial para identificar las áreas de desarrollo emocional más necesarias en su equipo de trabajo.

2. Definir metas claras: Establezca objetivos específicos que desea alcanzar con el programa de inteligencia emocional (IE), como mejorar la comunicación, reducir conflictos o aumentar la empatía entre los empleados.

3. Involucrar a la alta dirección: Asegúrese de que la alta dirección esté comprometida con el programa y lo apoye activamente. Su involucramiento es crucial para el éxito de este. Los líderes deben modelar el comportamiento de IE que desean ver en los demás.

4. Capacitación continua: En caso de contar con comités de convivencia laboral, COPASST, brigadas de emergencia o brigadistas emocionales, asegúrese de que los integrantes de estos comités reciban formación continua para mantenerse al día con las mejores prácticas y nuevas técnicas. Recuerde que la ARL POSITIVA cuenta con varios programas de formación virtual a los que pueden acceder los afiliados, entre los cuales se encuentran: Primeros auxilios psicológicos, manejo del estrés, prevención de acoso laboral, curso master en 13 competencias, curso de gestión del riesgo psicosocial, entre otros.

5. Diseñar un programa personalizado: Ajuste el programa de IE a las características específicas de su organización, incluyendo la cultura corporativa y los retos particulares que enfrenta.

6. Fomentar la participación: Asegúrese de que todos los empleados, desde el nivel operativo hasta el ejecutivo, participen en el programa. Cree un entorno en el que los empleados se sientan cómodos compartiendo y reflexionando sobre sus emociones.

7. Integrar la IE en la cultura corporativa: Incorpore principios de IE en las políticas y prácticas diarias de la empresa, como en la gestión del rendimiento, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo. Para ello, se pueden diseñar programas de reconocimiento y recompensas, premiando a aquellos que demuestren habilidades de IE efectivas en su trabajo.

8. Medir y evaluar el impacto: Establezca métricas para evaluar el impacto del programa, como encuestas de satisfacción, reducción de conflictos o mejoras en el rendimiento. Recopile retroalimentación de los participantes para ajustar el programa según sea necesario y mantener su relevancia y efectividad. Recuerde que la estrategia “POSITIVAMENTE MÁS” cuenta con pruebas de tamizaje pre y post, lo que nos permitirá obtener resultados que faciliten un mayor análisis del impacto de las acciones implementadas.

9. Proporcionar recursos y apoyo continuo: Ofrezca libros, artículos y recursos en línea sobre IE para fomentar el aprendizaje continuo. Recuerde que la ARL POSITIVA cuenta con canales de bienestar integral como yoga, meditación, mindfulness y tele-psicología, entre otros. De igual forma, la ARL, en su plataforma www.posipedia.com.co, dispone de varios recursos multimedia que se pueden enviar masivamente a los trabajadores (videos, cartillas, webinars, juegos, canciones).

ANEXOS

Anexo I. Ficha técnica:

FICHAS TÉCNICAS MODELO DE INTERVENCIÓN DE LA ESTRATEGIA "POSITIVAMENTE MÁS"	
FICHA TÉCNICA DEL NIVEL DE MADUREZ EN EL DESEMPEÑO PSICOSOCIAL	
Nombre del Instrumento:	Nivel de desempeño Psicosocial
Participantes	**Empleador:** La aplicación de este modelo se llevará a cabo en colaboración con los líderes de SST (Salud y Seguridad en el Trabajo), el gerente y/o representante de talento humano. Durante este proceso, se identificarán variables sensibles que permitirán orientar no solo el aporte al tema de la inteligencia emocional, sino también a toda la gestión psicosocial que desee implementar la empresa. **Trabajadores:** : La aplicación para los trabajadores involucra a un grupo proporcional al seleccionado por parte de la dirección, elegidos aleatoriamente de diferentes niveles de la organización. Lo anterior con el fin de realizar métricas comparativas de la percepción relacionada con la madurez psicosocial de la empresa.
Tiempo Requerido	45 minutos.
Enlace Plataforma Psicobox	https://psicobox.positiva.gov.co
QUÉ SE HACE CON LOS RESULTADOS	1. Hacer un análisis detallado de los resultados: Revisar minuciosamente los datos recopilados para comprender las brechas existentes en las que puede haber deficiencias o áreas de mejora. 2. Fuentes de información preexistentes: Dentro del componente de evaluación empresarial se contempla la revisión de fuentes de información que permita identificar de un lado, procesos y estrategias implementadas por la organización y de otro, reconocer el uso de herramientas para la gestión empresarial e intervención en el riesgo psicosocial de manera directa o indirecta. Dentro de estas fuentes de información se requiere revisar el último resultado de batería de riesgo psicosocial. 3. Priorización de acciones e identificar áreas de enfoque: De acuerdo con resultados definir acciones prioritarias que requieran de acción inmediata para gestionar el riesgo psicosocial. 4. Definición de necesidades desde la prevención según GAPS (Grupos de Acción Psicosocial): Identificar grupos que requieren atención inmediata para priorizar la implementación del proceso de intervención.

5. Definición del equipo multidisciplinario: La co-creación de escenarios implica la colaboración activa de los diversos actores dentro de la empresa (gerencia, empleados, especialistas en salud mental, entre otros) para diseñar posibles situaciones futuras relacionadas con los riesgos psicosociales.
6. Plan de acción y priorización: Plan de acción detallado de acuerdo con resultados incluyendo acciones para los GAPS.
7. Implementación: Implementar los programas priorizados, mediante la herramienta tecnológica del psicobox.

FICHA TÉCNICA DEL PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL "ACCIÓN CON EMOCIÓN"

PLANEAR	Prueba de tamizaje: Escala (TMMS-24) es una herramienta que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como de nuestra capacidad para regularlas. Ubicación: Estas pruebas de tamizaje se encontrarán en la plataforma psicobox, y su manejo estará a cargo del psicólogo especialista asignado.

Forma de aplicación: Virtual.
Metodología:

- Cargar la matriz en psicobox con los datos de los trabajadores participantes.
- La plataforma enviará un enlace al correo de cada trabajador, disponible durante 15 días. Durante este período, se enviarán recordatorios a los trabajadores para completar el cuestionario.
- Una vez cerrada la encuesta, se entregarán los resultados a través de un enlace en Power BI.
- A partir de los resultados en la escala TMSS-24 en sus tres dimensiones (atención, claridad y reparación), se identificarán los GAPS (brechas) y los recursos y acciones sugeridos para cada GAPS.

HACER	**ACCIONES ORGANIZACIONALES**	REQUISITOS MÍNIMOS LEGALES 1. Acción organizacional: Asistencia psicosocial, acompañamiento y entrenamiento de la gestión emocional. 2. Acción organizacional: Capítulo de corresponsabilidad emocional. 3. Acción organizacional: Brigadistas emocionales. 4. Acción organizacional: Tamizaje de seguridad emocional / Coeficiente emocional. 5. Acción organizacional: Ruta de la gestión de crisis emocional.

	OTROS REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA MEJORA CONTINUA 1. Acción organizacional: Escuela de formación familiar INTELMO. 2. Acción organizacional: Evaluación del desempeño emocional. 3. Acción organizacional: Emotional Time Out. 4. Acción organizacional: Decálogo de las emociones. 5. Acción organizacional: Acto restaurativo.
COMPETENCIAS HUMANAS	Metodología: 3 microciclos de formación con sesiones de dos horas cada una. Si los participantes requieren vigilancia epidemiológica, se deberán segmentar en grupos de hasta 25 trabajadores. Para promoción y prevención, se pueden formar grupos de 25 a 50 trabajadores.
	Microciclo I - Emocional-Mente: -Actividad 1 - Ejercicio de apertura: Mi propósito. -Actividad 2: Conectando con las emociones. -Actividad 3: Abordaje conceptual. - Actividad 4: Introspección emocional.

	- Cierre de la actividad 4: Introspección emocional - Actividad 5: Técnica del filtrado emocional. - Actividad 6: Ejercicio post sesión: Aplicabilidad de la técnica del filtrado emocional.
	Microciclo II - Entrenamiento emocional: - Actividad 1 - Ejercicio de apertura: ¿Cómo me siento hoy? Reconociendo mis emociones. - Actividad 2 - Abordaje del ejercicio post sesión: Filtrado emocional. - Actividad 3 - Conceptualización: Dimensiones de la inteligencia emocional (parte 1). - Actividad 4: Ejercicio Práctico. - Actividad 5: Pongamos en práctica. - Actividad 6: Incidentes críticos. - Actividad 7: Cierre. - Actividad 8 - Ejercicio post sesión: Resignificación emocional.
	Microciclo III. Consciencia emocional: - Actividad 1 - Apertura: Asumo mi responsabilidad. - Actividad 2 - Conceptualización: Dimen-

siones de la inteligencia emocional (parte 2).
- Actividad 3: Revisemos nuestra empatía.
- Actividad 4: El espejo del alma.
- Actividad 5: Cierre del microciclo III.

VERIFICAR

Los resultados en Power BI incluirán datos globales y una serie de datos sociodemográficos en contraste con el nivel de riesgo, permitiendo un análisis más profundo para la toma de decisiones y la formulación de planes de acción focalizados a Grupos de Acción Psicosocial (GAPS).

ACTUAR

Además de la toma de decisiones organizacionales y el análisis crítico para la apropiación de los programas y actividades, se generan dos acciones transversales que permiten a la empresa adquirir capacidades técnicas de autogestión:

- Programa de Brigadistas Emocionales: Dirigido a brigadas de emergencia para formarlos en primeros auxilios psicológicos y manejo de crisis. La organización puede incluir otros grupos de interés como el COPASST, Comité de Convivencia, Recursos Humanos, equipos de seguridad y salud en el trabajo, y otros trabajadores interesados. La formación mínima

es de 24 horas, presencial o virtual, para grupos de hasta 25 trabajadores, con un mínimo de 5 trabajadores.

- Programa de líderes psicosociales empresariales: Dirigido a psicólogos de la empresa y personal interesado en implementar las acciones y programas. Este curso de formación es de 32 horas por cada grupo de 25 trabajadores

Anexo II. Formato de acuerdo de voluntades:

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA — POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

ACUERDO DE VOLUNTADES PARA IMPLEMENTACION MODELO DE ABORDAJE PSICOSOCIAL "POSITIVAMENTE MAS"

En la empresa_____, reconocemos la importancia de velar por el bienestar y la salud psicosocial de nuestros colaboradores. Por ello, nos comprometemos a implementar este modelo de abordaje psicosocial "POSITIVAMENTE MAS" para la prevención de riesgo psicosociales en el ambiente laboral, con el objetivo de promover un ambiente de trabajo saludable y mejorar la calidad de vida de nuestro equipo.
Nos comprometemos a asignar los recursos necesarios técnicos, humanos, financieros y logísticos para llevar a cabo este programa y a colaborar activamente en su implementación, seguimiento y evaluación. Asimismo, nos comprometemos a fomentar una cultura organizacional basada en el respeto, la comunicación abierta y el apoyo mutuo, que contribuya al bienestar psicosocial y emocional de nuestros colaboradores.

Este acuerdo de voluntades tiene como fin comprometer a la alta dirección de la empresa _____ en la promoción de la salud psicosocial y el bienestar de nuestros colaboradores, así como en la prevención y gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo. Estamos convencidos de que un ambiente laboral saludable y seguro es fundamental para el éxito, felicidad, la productividad y la sostenibilidad de nuestra empresa.

La vigencia de este acuerdo estará en el marco de los tiempos de implementación de la estrategia ¡POSITIVAMENTE MAS!

Firmado en la fecha: _____

Representantes directivos		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Representantes Seguridad y Salud en el Trabajo		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Representantes ARL		
NOMBRE	CARGO	FIRMA

La firma de este acuerdo de voluntades y la firma por las partes interesadas demuestra el compromiso y liderazgo en la implementación de la estrategia ¡POSITIVAMENTE MÁS!

Anexo III. Plantilla de los participantes en la medición de madurez de la gestión del riesgo psicosocial:

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombres	Apellidos	Email

Anexo IV. Plantilla de participantes de los programas “POSITIVAMENTE MÁS”:

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombres	Apellidos	Email

Plantilla de vigilancia epidemiológica / nivel de afectación emocional:

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombres	Apellidos	Criterios de inclusión	Email

Plantilla de la derivación a promoción y prevención:

Ciudad / Municipio	Razón social empresa	Nit	Nombres del encargado en la empresa	Cargo	Número de contacto	Correo electróncio	Nombre de trabajador	Número de documento	Apellidos	Telefono	Email

Anexo V. Decálogo de la gestión emocional:

POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

Decálogo gestión emocional

1. Reconoce tus sentimientos y emociones, conéctate con lo que sientes
2. Identifica el origen para que puedas tener claro a qué te estás enfrentando
3. Evita luchar contra lo que estás sintiendo, eso sólo te hará sentir frustrado
4. Expresa tus sentimientos y emociones, evitar reprimirlos o guardarlos
5. Recuerda siempre lo importante, porque será tu principal soporte
6. Procura estar siempre rodeado de las personas que te quieren
7. Buscar ayuda no te hace más débil, es un acto de valentía
8. Intenta preservar lo que te genera bienestar
9. Enfócate en encontrar soluciones o alternativas
10. Reflexiona, aprende y reconoce tu esfuerzo

POSITIVAMENTE MÁS

Anexo VI. Test de inteligencia emocional de Daniel Goleman:

TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE DANIEL GOLEMAN

En primer lugar, debes leer las siguientes afirmaciones sobre vuestras emociones y sentimientos e indicar el grado de acuerdo o de desacuerdo con respecto a las mismas. No olvides que no hay respuestas correctas o incorrectas, marca la que más se aproxime a su preferencia.

1. Nada de acuerdo	2. Algo de acuerdo	3. Bastante de acuerdo	4. Muy de acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5

16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión positiva.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

EVALUACIÓN DEL TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE DANIEL GOLEMAN

El test de inteligencia emocional mide tres dimensiones clave:

- **Atención:** Soy capaz de percibir y expresar mis sentimientos de manera adecuada.
- **Claridad:** Comprendo bien mis estados emocionales.
- **Reparación:** Soy capaz de regular mis estados emocionales correctamente.

Para corregir y obtener una puntuación en los tres factores de la inteligencia emocional, debes sumar los ítems del 1 al 8 para obtener la puntuación del factor Atención emocional, los ítems del 9 al 16 para el factor Claridad emocional, y los ítems del 17 al 24 para el factor Reparación de las emociones.

A continuación, debes consultar tu puntuación en las tablas presentadas. Ten en cuenta que debes revisar las puntuaciones de la columna izquierda si eres hombre, y las de la columna derecha si eres mujer.

Atención:

Puntuación de los hombres	Puntuación de las mujeres
Debe mejorar su atención: Presta poca atención < 21	**Debe mejorar su atención:** Presta poca atención < 24
Adecuada atención 22 a 32	**Debe mejorar su atención:** Presta poca atención < 24
Debe mejorar su atención: Presta demasiada atención > **33**	**Debe mejorar su atención:** Presta demasiada atención > 36

Claridad:

Puntuación de los hombres	Puntuación de las mujeres
Debe mejorar su claridad < 25	Debe mejorar su claridad < 23
Adecuada atención 26 a 35	Adecuada atención 24 a 34
Excelente claridad > 36	Excelente claridad > 35

Reparación:

Puntuación de los hombres	Puntuación de las mujeres
Debe mejorar su reparación < 23	Debe mejorar su reparación < 23
Adecuada atención 24 a 35	Adecuada reparación 24 a 34
Excelente reparación > 36	Excelente reparación > 35

Anexo VII. Evaluación del desempeño emocional:

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EMOCIONAL
Este modelo de evaluación proporciona una visión integral de la inteligencia emocional de los empleados, ayudando a identificar fortalezas y áreas de desarrollo para mejorar tanto el desempeño como el bienestar general en el lugar de trabajo.
Instrucciones para completar la evaluación: Por favor, evalúe el desempeño del empleado en cada una de las dimensiones a continuación, utilizando la siguiente escala de puntuación del 1 al 5: 1- Muy insuficiente: El comportamiento en esta área es significativamente deficiente y necesita una mejora considerable. 2- Insuficiente: El comportamiento en esta área está por debajo de lo esperado y requiere mejoras. 3- Adecuado: El comportamiento en esta área cumple con las expectativas, pero existe margen para mejora. 4- Bueno: El comportamiento en esta área excede las expectativas en algunos aspectos. 5- Excelente: El comportamiento en esta área es excepcional y sobresaliente.

ITEMS A EVALUAR	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. Calidad de las relaciones interpersonales: La capacidad para formar y mantener relaciones efectivas y saludables con colegas y supervisores.					
Pocas relaciones efectivas; dificultades constantes para colaborar.					
Relaciones limitadas y a veces conflictivas; ocasional colaboración.					
Relaciones adecuadas con algunos conflictos menores; colaboración efectiva.					
Relaciones sólidas y positivas; colaborador activo y confiable.					
Relaciones excepcionales; construye redes amplias y efectivas; excelente colaboración.					
2. Reacción a la crítica: La capacidad para aceptar y responder a la crítica de manera constructiva.					
Reacciona de manera defensiva y negativa; evita la crítica.					
Acepta la crítica con dificultad; mejora mínima.					
Acepta la crítica con reservas; realiza algunos ajustes.					
Acepta la crítica de manera constructiva; hace cambios efectivos.					
Acepta y busca activamente la crítica; realiza mejoras significativas.					
3. Tolerancia a la frustración: La capacidad para manejar situaciones frustrantes sin perder la compostura.					
Alta susceptibilidad a la frustración; frecuente pérdida de control.					
Frustración visible; respuestas emocionales notables.					
Maneja la frustración con moderada eficacia; ocasional impacto en el desempeño.					
Maneja bien la frustración; poco impacto en el trabajo.					
Excepcional tolerancia; mantiene alta eficacia y calma bajo presión.					
4. Capacidad resolutoria: La habilidad para resolver problemas de manera efectiva y eficiente.					
Dificultad para identificar y resolver problemas; soluciones ineficaces.					
Soluciones básicas y a menudo insuficientes; problemas recurrentes.					
Resuelve problemas de manera competente; soluciones prácticas.					
Proporciona soluciones creativas y efectivas; aborda problemas de manera proactiva.					

Resuelve problemas de manera excepcional; soluciones innovadoras y de gran impacto.				
5. Relación personal (Yoica): La capacidad para tener una visión saludable y positiva de uno mismo en relación con el entorno laboral.				
Baja autoconfianza; autoimagen negativa y autocrítica excesiva.				
Confianza limitada; dificultades en la autoevaluación positiva.				
Autoconfianza adecuada; autoimagen equilibrada con áreas de mejora.				
Alta autoconfianza; realiza autoevaluaciones constructivas.				
Excepcional autoconfianza y autoimagen positiva; autoevaluaciones altamente constructivas.				
6. Comunicación y asertividad: La habilidad para comunicarse de manera clara, efectiva y respetuosa, y expresar opiniones y necesidades de forma adecuada.				
Comunicación confusa; a menudo pasa por alto las necesidades y opiniones de los demás.				
Comunicación básica con algunas dificultades; asertividad ocasionalmente inapropiada.				
Comunicación clara y efectiva con algunas reservas; asertividad adecuada.				
Comunicación clara y precisa; asertividad respetuosa y efectiva.				
Comunicación excepcionalmente clara y efectiva; altamente asertivo y respetuoso.				

7. Resiliencia y perseverancia: La capacidad para recuperarse de las dificultades y mantener el esfuerzo a largo plazo frente a los desafíos.				
Dificultad para recuperarse de contratiempos; falta de perseverancia.				
Recuperación lenta; esfuerzo inconsistente.				
Recuperación adecuada; mantiene esfuerzo y motivación con algunas dificultades.				
Recuperación rápida; persevera eficazmente a pesar de los desafíos.				
Excepcional resiliencia; mantiene alta motivación y esfuerzo continuo.				
TOTAL				
Interpretación de los resultados / Rango de puntuación total:				

7 a 14 (Áreas críticas): El empleado muestra un rendimiento significativamente deficiente en varias dimensiones clave de la inteligencia emocional. Se recomienda una intervención urgente, como capacitación intensiva y coaching personalizado.

15 a 21 (Áreas de mejora): El empleado cumple con las expectativas en algunos aspectos, pero hay varias áreas que requieren atención y desarrollo. Se sugiere un plan de desarrollo personalizado para abordar las áreas críticas.

22 a 28 (Rendimiento adecuado): El empleado cumple con las expectativas en la mayoría de las dimensiones, aunque aún existe espacio para el crecimiento y mejora en algunas áreas. Un plan de desarrollo puede ayudar a potenciar sus fortalezas y mejorar áreas específicas.

29 a 35 (Buen rendimiento): El empleado demuestra habilidades sólidas en la mayoría de las dimensiones evaluadas. Se recomienda continuar con el desarrollo profesional y explorar oportunidades de liderazgo o mentoría.

36 a 42 (Rendimiento excepcional): El empleado sobresale en todas las dimensiones evaluadas y muestra una alta competencia en inteligencia emocional. Se recomienda reconocer sus logros y considerar oportunidades para asumir roles de mayor responsabilidad.

Anexo VIII. Desarrollo metodológico:

Microciclo I

Programa	Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”
Microciclo	I
Título	Emocional-Mente
Objetivo	Realizar un proceso de formación y entrenamiento para el desarrollo de la inteligencia emocional como competencia, con el fin de incrementar la capacidad de respuesta organizacional y el desarrollo del talento humano. Este proceso se llevará a cabo mediante un enfoque constructivista y psicoterapéutico, con el objetivo de promover la construcción tanto individual como colectiva. Se busca generar bienestar, productividad y promoción de la salud mental a través de la gestión asertiva de las emociones.
Modalidad	Grupos participativos presenciales y/o virtuales
Duración	120 minutos

Actividad	Descripción	Tiempo
Fase 1	**Presentación**	
Para el ejercicio de apertura, el facilitador dará la bienvenida a los participantes y realizará una presentación de su perfil y del Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”.	El facilitador realizará apertura del microciclo II con un ejercicio de presentación. Solicitará a los participantes que piensen y elijan uno o varios motivos para participar en el programa. Posteriormente, cada persona compartirá sus motivos con el grupo.	15´

Fase 2	Abordaje conceptual	
Ejercicio de apertura.	El facilitador presentará los conceptos asociados a la inteligencia emocional, explicando su significado, composición y definiciones. Para iniciar la presentación conceptual, plantea un interrogante a los participantes con el objetivo de generar un debate que establezca la diferenciación entre la inteligencia emocional y el coeficiente intelectual, así como su incidencia y/o influencia en la vida de una persona.	20´

Fase 3	Abordaje conceptual	
Introducción.	El facilitador realiza la presentación de conceptos asociados a la inteligencia emocional con el propósito de lograr un mayor acercamiento de los participantes al tema. El objetivo es instaurar conceptos y conocimientos que permitan encaminar a las personas hacia la conexión con sus emociones, siendo esta la base principal para el proceso de transformación.	35´

Fase 4	Introspección emocional	
Intervención.	Este ejercicio, con enfoque psicoterapéutico, está diseñado para guiar a los participantes en un recorrido donde logren conectarse con sus emociones. Se busca profundizar en su ser interior y, de manera retrospectiva, identificar momentos y/o eventos críticos de gran demanda emocional que hayan desbordado su capacidad de manejo y control.	25´

Fase 5	Técnica de filtrado emocional	
Técnica de gestión emocional.	Es una técnica de autogestión cuyo objetivo está centrado en proporcionar herramientas para el manejo asertivo de situaciones críticas o de demanda emocional. Esta técnica se basa en establecer un filtro o proceso valorativo de la situación o circunstancia adversa antes de la generación de conductas.	20´

Fase 6	Aplicabilidad técnica filtrado emocional	
Post sesión.	Los participantes tienen la posibilidad de poner en práctica lo aprendido en el desarrollo del microciclo y utilizar en la cotidianidad la herramienta técnica de filtrado emocional, que permitirá la instauración de hábitos y el desarrollo de herramientas de afrontamiento y habilidades emocionales.	5´

Microciclo II

Programa	Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”
Microciclo	II
Título	Entrenamiento emocional
Objetivo	Realizar un abordaje del concepto de inteligencia emocional y sus dimensiones, orientado hacia la toma de consciencia sobre la importancia de su desarrollo y fortalecimiento.
Modalidad	Grupos participativos presenciales y/o virtuales
Duración	120 minutos

Actividad	Descripción	Tiempo
Fase 1	**¿Cómo me siento hoy? Reconociendo mis emociones**	
Ejercicio de apertura.	El facilitador realiza la apertura de la sesión mediante un ejercicio de reconocimiento emocional. Se conforma un círculo y se proporciona la oportunidad a cada participante de tomar consciencia de su estado emocional actual, compartiendo las emociones con mayor predominancia. Este espacio de exteriorización emocional permite la liberación de tensión y el restablecimiento emocional.	10´
Fase 2	**Abordaje del filtrado emocional**	
Ejercicio post sesión.	El facilitador realiza un abordaje de la actividad posterior a la sesión, donde se solicita a cada participante compartir la información consignada en el autorregistro de filtrado emocional.	15´

Fase 3	Conceptualización	
Dimensiones de la inteligencia emocional.	Este apartado está orientado hacia la revisión conceptual de los diferentes elementos o componentes que articulan la inteligencia emocional, definiendo su estructura y permitiendo su protagonismo y manifestación en diversos contextos de participación. Esta revisión facilita la construcción de esquemas cognitivos que actúan como recursos e insumos para la toma de consciencia frente a la propia existencia, sus variantes y la modelación de conductas	30’

Fase 4	Ejercicio práctico	
Nivel de autoconsciencia.	Este ejercicio está orientado hacia la identificación del nivel de inteligencia emocional de cada participante, a través de la presentación de frases que deben completarse de acuerdo con la realidad de cada persona.	15´

Fase 5	Pongamos en práctica	
Automotivación.	El facilitador solicita a los participantes seleccionar un objetivo o meta personal a corto plazo y aplicar los pasos para el desarrollo de la automotivación.	10´

Fase 6	Incidentes críticos	
Ejercicio práctico.	Mediante este ejercicio se pretende proponer situaciones y circunstancias críticas para identificar los recursos de los que disponen los participantes, estableciendo supuestos, alternativas y soluciones a través de estrategias interactivas y de trabajo cooperativo.	30’

Fase 7	Cierre	
Retroalimentación.	Para el cierre se plantea un ejercicio diseñado para permitir que los participantes establezcan una conexión con sus emociones, sentimientos y eventos con carga emocional. Se lleva a cabo el proceso de reparación y toma de consciencia, como camino hacia la restauración y el establecimiento de acciones de cambio. Esta actividad tiene un enfoque psicoterapéutico determinado por la técnica proyectiva.	10´

Microciclo III

Programa	Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”
Microciclo	III
Título	Conciencia emocional

Objetivo	Realizar un abordaje conceptual y práctico a través de técnicas de psicoeducación y psicoterapia para fortalecer los conceptos y movilizar el inconsciente, orientado hacia la generación e instauración de la conciencia emocional y el desarrollo de la resiliencia como herramientas de afrontamiento.
Modalidad	Grupos participativos presenciales y/o virtuales
Duración	120 minutos

Actividad	Descripción	Tiempo
Fase 1	**Asumo mi responsabilidad**	
Ejercicio de apertura.	Este ejercicio, con un enfoque psicoterapéutico, está diseñado para proporcionar a los participantes un espacio de reconocimiento, autoevaluación, confrontación y liberación de tensión y carga emocional. Se utiliza como parte introductoria para el desarrollo del microciclo de gestión III.	15´

Fase 2	**Conceptualización (parte 2)**	
Dimensiones de la inteligencia emocional	Se realiza una revisión conceptual de los diferentes elementos o componentes que articulan la inteligencia emocional, definiendo su estructura y permitiendo su protagonismo y manifestación en diversos contextos de participación. Esta revisión facilita la construcción de esquemas cognitivos que actúan como recursos e insumos para la toma de consciencia frente a la propia existencia, sus variantes y para modelar las conductas.	25´
Fase 3	**Revisemos nuestra empatía**	
Ejercicio práctico	El objetivo de esta actividad es permitir que los participantes identifiquen su nivel de empatía en su vida cotidiana en cada aspecto de interacción. El facilitador establecerá como consigna dar respuesta a los cuestionamientos o interrogantes propuestos, incluyendo las acciones ejecutadas en relación con los tres componentes de la empatía, revisados previamente.	15’

Fase 4	Espejo del alma	
Intervención.	Este ejercicio está estructurado desde una técnica proyectiva para la conexión y movilización de contenidos inconscientes, orientados hacia un proceso de autoconocimiento que permita la generación de insight o toma de consciencia. Este camino busca eliminar barreras y generar cambios estructurales que representen el principio de la transformación individual, para lograr un impacto colectivo mediante la construcción de recursos emocionales que permitan responder de manera asertiva frente a las situaciones de demanda emocional y permitan la construcción de relaciones y vínculos laborales, familiares y sociales sanos.	40´

Fase 5	Cierre	
Retroalimentación	Para el cierre, el facilitador solicita a los participantes conformar un círculo e invita a cada persona a compartir la experiencia vivida (impacto). Se lleva a cabo una reflexión sobre la importancia de gestionar de manera asertiva las emociones para conservar todo aquello que tiene valor e importancia (familia, trabajo, entre otros).	25´

Retroalimentación	Cada participante tomará la piedra utilizada en el microciclo II, previamente pintada de varios colores con atribución de aspectos y/o emociones positivas. Cada integrante elegirá a un compañero/a quien entregará la piedra como símbolo de un nuevo inicio, la restauración, resignificación y gestión adecuada de emociones como base para la construcción individual y colectiva. Asimismo, las tres semillas entregadas en el ejercicio de apertura del microciclo I serán sembradas por cada participante en un lugar elegido, definiendo para cada semilla un propósito de vida.	25´

BIBLIOGRAFÍA

Alviárez, L., & Pérez, M. (2009). Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor-estudiante en el escenario universitario. Laurus, 15(30), 94-117. Extraído de: https://www.redalyc.org/pdf/761/76120651005.pdf

Mendoza Torres, M. R., & Ortiz Riaga, C. (2006). El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, XIV (1), 118-134. Extraído de: https://www.redalyc.org/pdf/909/90900107.pdf

Mercer-Marsh. (2023). 4 de cada 10 latinoamericanos estresados diariamente. Extraído de: https://www.marsh.com/cl/es/about/

media/4-out-of-10-latin-americans-stressed-daily.html

Robbins, Stephen y Judge, Timothy A. (2009). Comportamiento Organizacional. 13ª. Ed. Traducido por José Francisco Javier Dávila. México: Pearson.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. Imagination, cognition, and personality, 9(3), 185-211.

Villa, M. (2013). La inteligencia emocional aplicada en las organizaciones. Facultad de Educación Permanente y Avanzada. Universidad de América. PP 83-91. Extraído de: https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6316/1/COL0082009-2013-1-GTH.pdf

POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

GUIA DEL EMPLEADOR

Programa de Inteligencia Emocional “Acción con Emoción”

Positivamente más

Positiva Prevención