



## PALOMA

### Identificar las necesidades del equipo

(Abraham Maslow, Pirámide de necesidades)

#### JUAN JOSÉ ÁLVAREZ VICENTE

Miembro de la Sección de Psicología del Trabajo y las Organizaciones del COPM. Psicólogo Coach. Director de WeLearnCoaching. [jjalvarez@welearncoaching.com](mailto:jjalvarez@welearncoaching.com)

**P**aloma es la directora de una empresa familiar del mundo de la moda. Es la responsable del buen funcionamiento de las tres tiendas que están distribuidas por España (Madrid, Barcelona y Valencia). La empresa creció del 2006 al 2011, que fue cuando se posicionó fuera de Madrid. A partir de la crisis empezaron a facturar menos y se vieron obligados a despedir personal.

Paloma realiza un proceso de *coaching* por su interés por transformar su empresa para adaptarse a los nuevos tiempos y hacerla crecer.

En la tercera sesión, Paloma encuentra el momento para compartir que no entiende la actitud de algunos de sus trabajadores. Dice: *"Cuando ves a mi equipo atendiendo a los clientes muestran desgana y poca simpatía. Me pregunto si son culpables de las pocas ventas que hemos tenido durante estos años"*.

Una vez ha terminado de explicar su malestar e insatisfacción con su equipo, le pregunta si tiene alguna intuición de lo que puede estar sucediendo en su equipo y si es así, cuál es. Paloma expresa no saber el porqué de esta desmotivación. Por momentos lo achaca a que llevan muchos años trabajando en lo mismo y pueden estar cansados de la monotonía.

*"¿Has preguntado a tu equipo qué necesita?"*. Coachee: *"Nunca les he preguntado si necesitaban alguna cosa"*.

*"¿Qué ha sucedido para que no les preguntes?"*. Coachee: *"Siempre he pensado que lo tenían todo"*.

*"¿Qué has hecho para sentir que sus necesidades estaban cubiertas?"*. Coachee: *"Muchas actividades lúdicas fuera de la empresa para crear equipo"... Bueno, pensándolo bien, no hemos realizado tantas actividades"*.

*"¿Crees que cuentas con la suficiente información como para conocer las necesidades de los miembros de tu equipo? ¿Qué crees que podría ayudarte a conocer mejor la situación de cada*

*uno de ellos?"*. Coachee: *"No, no tengo la suficiente información para saber si se encuentran cómodos en la empresa. La mejor manera para saberlo es preguntándoles"*.

Paloma tiene como prácticas entre sesiones crear conversaciones con cada uno de los miembros de su equipo para conocer de primera mano las necesidades que tienen.

Después de ello, acude a su quinta sesión diciendo: *"Qué torpe he sido durante todo este tiempo, siempre pensé que ellos estaban bien conmigo y no era cierto. La mayor parte de mis trabajadores tienen problemas económicos y viven con muchas preocupaciones que no les dejan disfrutar de la vida ni trabajar con tranquilidad"*.

*"Y esta reflexión, ¿a qué te compromete?"*. Coachee: *"Mi responsabilidad como directora es mantener el equilibrio de la empresa y eso conlleva dar más seguridad a mis trabajadores, voy a estudiar la posibilidad de incrementar saludablemente el salario de alguno de ellos"*.

Las dos sesiones realizadas con Paloma ponen de manifiesto la veracidad de los trabajos de Abraham Maslow y su modelo Pirámide de necesidades. Paloma había puesto el foco y su esfuerzo en las "necesidades sociales" de los miembros de su equipo. Trataba de motivarles buscando una identificación social común, creía que podía fortalecer más a su equipo; sin embargo, la necesidad inferior, la de "seguridad", no estaba cubierta. Es necesario cubrir primero las necesidades de seguridad (aumentar salario) antes de trabajar las de pertenencia al equipo (actividades grupales). Una vez así, se podrá seguir ascendiendo a cubrir otras necesidades del equipo (sociales, estima y auto-realización). ]

#### BIBLIOGRAFÍA

Maslow, Abraham (1943). A Theory of Human Motivation; emotional literacy education.