



# GESTIÓ DE LA CONFLICTIVITAT

## MÒDUL 1

FORMACIÓ UNIÓ DE MAGATZEMISTES DE FERROS  
DE CATALUNYA I BALEARS

Formador: Julian Sloü



UNIÓ DE MAGATZEMISTES DE FERROS  
DE CATALUNYA I BALEARS



# TEMARIO

## MÒDUL 1. La conflictivitat laboral

1. Competitivitat laboral
2. Tipus de conflictes laborals
3. Identificar perfils conflictius
4. Competir sense conflictes
5. Com afrontar el conflicte
6. La conflictivitat amb l'atenció al client
7. Aprendre a gestionar persones conflictives

## MÒDUL 2. Comunicació assertiva i empàtica

1. Que és la empatia vs simpatia
2. Comunicació assertiva. La comunicació no verbal
3. El fracàs entès com a pre-èxit



## L'OBJECTIU D'AQUESTA FORMACIÓ

by Julian Sloü

# Què desitjeu?...



# OBJETIUS D'AQUEST CURS

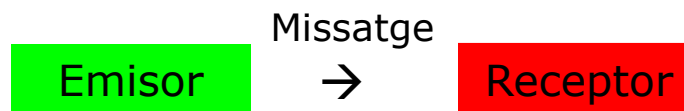
by Julian Sloü

- ✓ Entendre que es la conflictivitat laboral i la seva naturalesa
- ✓ Conèixer quines eïnes disposessem per treballar la conflictivitat laboral
- ✓ Sapiguer que és la empatia i la assertivitat
- ✓ Identificar els “sabotejadors” de les nostres reunions de treball.
- ✓ Analitzar els tipus de conflictes que es poden donar a les organitzacions
- ✓ Sapiguer tractar a persones conflictives
- ✓ Potenciar la utilització de la mediació i la negociació per arribar a acords favorables.
- ✓ Entendre la acceptación al fracàs com model per tenir èxit

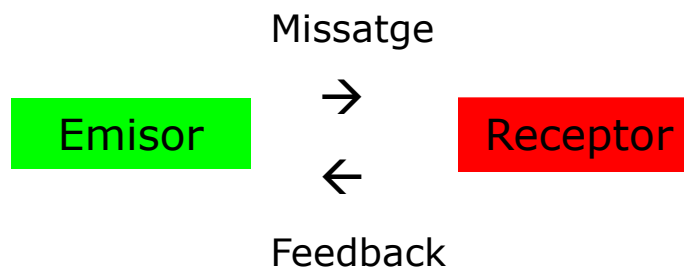
Ho sabies ?

## Què es comunicar?. Diferències vs Informar

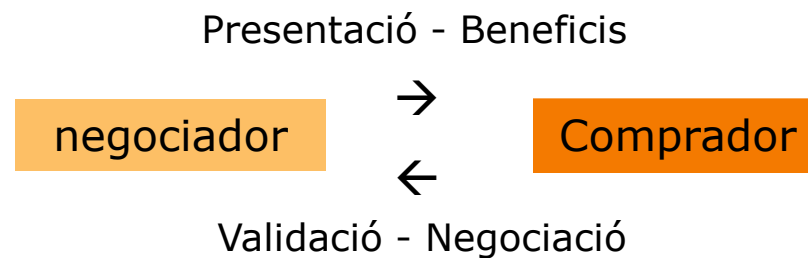
Informar:



Comunicar:



i negociar?



by Julian Sloü

## Etapes del procès comunicatiu

1. Captar la atenció dels nostres interlocutors



4. Conclusió i acció

3. Desenvolupar les idees

2. Motivar al públic

Ho sabies ?



by Julian Sloü



# Competitivitat laboral: prevenir i actuació

by Julian Sloü



**En què consisteix?** → Consisteix a prevenir els desacords i pugnes entre els treballadors i negociar la conciliació perquè el grup aconsegueixi progressar. Tot i això, hi haurà casos particulars, que entendran la competitivitat com una batalla impositiva.

Ho sabies ?

## Competitivitat laboral

La competitivitat es pot percebre com una oportunitat per afavorir l'empatia, el creixement personal i el benestar col·lectiu de l'equip de treball. Quan tot l'equip, té aquesta mateixa visió, es propicia un sa estímul per anar més enllà de les exigències i es presenta un treball innovador i de més nivell.

Podem catalogar la relació entre companys de 3 formes segons aquesta rivalitat:

- ✓ Un oponent o contrincant, perquè pot entorpir el meu avenç i aconseguir abans el que jo busco a l'organització.
- ✓ Un còmplice, perquè treballen junts i desenvolupen plans, per al profit de tots dos.
- ✓ Una persona neutral perquè no m'afecta els meus propòsits i no represento una amenaça per als seus.



by Julian Sloü



Ho sabies ?

## Competitivitat laboral

Cada organització té el seu propi entorn laboral i d'acord amb les particularitats gerencials i els resultats operatius, se'n deriven moltes maniobres de competició, usades pels seus empleats per predominar sobre els altres.

Els senyals següents poden formar part de la seva manera de procedir:

**Insatisfacció:** Descontent amb el vostre estatus actual.

Ambició per augmentar-ho i sobresortir.

**Perfeccionisme:** Sent un gran impuls i afany per sobresortir, encara que per fer-ho hagi de fer un sacrifici per aconseguir-ho.

**Inseguretat:** Aquesta intranquil·litat que ens produeix l'èxit dels companys és una forma encoberta de la nostra inseguretat

**Fortalesa:** La competència indueix a superar els nostres límits i per això es requereixen altes dosis de Força.

**Perseverança:** En un marc de competitivitat laboral, cal recórrer un corriol que no està exempt d'obstacles; per això caldrà comptar amb molta disciplina i perseverança per arribar al final exitós



by Julian Sloü



Ho sabies ?

## ELS CONFLICTES LABORALS: TIPUS I RESOLUCIONS

Un clima laboral positiu influirà en la motivació dels treballadors, mentre que els desacords poden disminuir la productivitat i generar tensió. Parlarem dels 4 tipus de conflictes laborals més freqüents a les empreses i com gestionar aquestes situacions amb assertivitat i empatia.

Quan sorgeix un conflicte laboral, és essencial mantenir la calma i no culpabilitzar al equip. Tots els treballadors han de col·laborar per trobar una solució que sigui justa per a totes les parts implicades. De vegades és recomanable que els caps de Recursos Humans actuïn preparant reunions de mediació i que aportin una visió objectiva.

Parlarem de 4 tipus de conflictes laborals segons el seu origen:

- ✓ Conflictes de Comunicació
- ✓ Conflictes d'organització
- ✓ Conflictes d'interès
- ✓ Conflictes de valors



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## ELS CONFLICTES LABORALS: TIPUS I RESOLUCIONS

### Conflictes de comunicació

Els problemes de comunicació són conflictes molt usuals en un ambient professional. Els malentesos, l'alta càrrega de feina i les situacions estressants poden fer que dos companys discuteixin. Quan això passa, les relacions personals se'n ressenten i es crea mal ambient.

Tot i això, els conflictes de comunicació no es donen únicament entre membres del mateix equip. La majoria dels conflictes sorgeixen per motius aliens a les situacions personals dels empleats. Algunes circumstàncies que poden afavorir l'aparició de problemes de comunicació són les següents:

- L'estrès
- Descontent salarial,
- inflexibilitat,
- Canvis en la forma de treballar o en el lloc de treball
- Falta de transparència.

Davant d'un problema comunicatiu, cal tenir en compte que les dues parts tindran una visió diferent del que ha passat. Perquè la resolució sigui tan justa com sigui possible, una tercera persona haurà d'intervenir i proposar un acord a través d'una mediació.



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## ELS CONFLICTES LABORALS: TIPUS I RESOLUCIONS

### Conflictes d'organització

Els conflictes organitzacionals surgen arran d'una organització ineficient. Resoldre problemes d'aquesta mena pot ser molt útil, ja que es crearà un mètode de treball efectiu i augmentaran els beneficis. Quan els treballadors notifiquen als supervisors que les estratègies utilitzades no funcionen, cal analitzar el procés de treball i redistribuir les tasques.

Aquests problemes solen tenir lloc en moments de molta càrrega de treball, com l'època de rebaixes a les botigues o quan s'acosta la data límit per lliurar certs tràmits.

També poden sorgir quan una empresa obre les portes o els autònoms obren el seu negoci. El desconeixement i la manca d'experiència poden traduir-se en desorganització.

Una solució molt comuna és la redistribució de la plantilla. En canviar els rols dels treballadors, aquests assumiran noves responsabilitats i se centraran en les tasques en què destaquen. Els empleats se sentiran valorats i reconeixeran que l'empresa coneix les seves fortaleses i debilitats.



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## ELS CONFLICTES LABORALS: TIPUS I RESOLUCIONS

### Conflictes d'interés

Els conflictes d'interessos poden afectar directament la motivació dels treballadors, la productivitat i, fins i tot, els beneficis de l'empresa. Es produeix un conflicte d'interès quan un membre de la plantilla anteposa els seus desitjos personals als objectius grupals. Aquesta preferència afecta la presa de decisions, que no serà objectiva i perjudicarà la resta.

Un exemple clar és quan, en un procés de selecció, es descarten candidats idonis per oferir el lloc a familiars o amics dels caps. Una situació similar seria triar els proveïdors en funció de les relacions personals o els avantatges que aquests ofereixen a la persona que signa el contracte.

Els treballadors que actuen així perden la credibilitat i, si l'empresa reconegués el favoritisme, podrien perdre la feina. Si la persona que té un conflicte d'interessos té un càrrec alt, els empleats desconfiaran del seu judici i es podria generar un clima d'insatisfacció.

Per evitar el descontentament, és essencial fomentar la transparència i resoldre les incidències com més aviat millor i amb transparència.



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## ELS CONFLICTES LABORALS: TIPUS I RESOLUCIONS

### Conflictes de valors

Cada persona té els seus valors i actua d'acord amb ells. Habitualment, les empreses tenen un document que reflecteix l'ètica corporativa i els valors que volen transmetre a clients i empleats.

Si els valors de totes dues parts es contradiuen, es produeix un conflicte de valors.

De vegades, molts conflictes sorgeixen per motius culturals, polítics o religiosos. Per resoldre les diferències, els treballadors poden expressar el seu punt de vista i demanar a l'empresa que respecti els límits personals.

Els encarregats de departament hauran de ser comprensius i reassignar, en la mesura que sigui possible, el projecte a una altra persona.

A més d'aquesta classificació, hi ha una divisió força utilitzada en l'àmbit dels recursos humans. Segons aquesta categorització, trobem conflictes intrapersonals, interpersonals, intergrupals, intragrups, interorganitzacionals i col·lectius.



by Julian Sloü

# I la pregunta és: com ho podem resoldre?

by Julian Sloü





# SOLUCIONS ALS CONFLICTES LABORALS

by Julian Sloü

1. Mostra empatia i posa't a la pell dels altres.
2. Anteposa't als possibles conflictes.
3. Detecta les circumstàncies que solen propiciar els malentesos al lloc de treball.
4. Dissenya un pla d'acció i comparteix-ho amb els teus companys.
5. Forma part de la solució i tingues iniciativa.
6. Organitza dinàmiques que fomentin la col·laboració i el treball en equip.
7. Acudeix a professionals experts en mediació i forma a la plantilla sobre comunicació efectiva.
8. Porta un seguiment de les disputes que hagin sorgit en els darrers mesos i anota com es van resoldre.
9. Celebra els petits èxits i fites del departament, de manera que tots se sentin motivats i essencials per al grup.
10. Reuneix-te amb els treballadors i coneix la seva opinió sobre la implicació de l'empresa en les preocupacions dels empleats

Ho sabies ?

## PREVENIR ELS CONFLICTES LABORALS

Com que la competitivitat entre treballadors ben entesa pot portar bons resultats a l'empresa, el que és important aquí és avançar-nos i convertir-la en una cosa positiva.

- ✓ Des del punt de vista dels treballadors, les claus per tenir una competitivitat positiva serien:
- ✓ No menysprear la feina dels altres. Potser jutgem que la nostra manera de treballar és la millor i més adequada, però és molt probable que no tots comparteixin la nostra opinió i cal respectar-la.
- ✓ Ser conscients que la competitivitat laboral ha de tenir un límit, perquè treballem per viure-hi, però no vivim per treballar-hi i de vegades és bo deixar d'anar amb un ritme accelerat.
- ✓ No ser perfeccionista de manera obsessiva. El perfeccionisme és un dels factors inclosos a la competitivitat. Ningú posa en dubte que farem la nostra feina tan bé com sigui possible, però obsessionar-nos que tot sigui sempre perfecte pot derivar en frustracions innecessàries.
- ✓ Controlar els temps. La competitivitat ens pot portar a perdre el nostre control horari i fer-nos dedicar més hores a l'activitat laboral per aconseguir destacar per sobre dels altres, amb la conseqüència de deixar de banda la nostra vida familiar i temps d'oci.
- ✓ Evitar el mobbing. L'assetjament laboral pot ser una conseqüència més de la competitivitat laboral negativa portada a l'extrem, provocant atacs, menyspreus o marginació de companys que poden acabar abandonant l'empresa.



by Julian Sloü



## L'OBJECTIU D'AQUESTA FORMACIÓ

by Julian Sloü

# Què judici heu fet fins ara?

# La empatia no es un sentimiento, es una decisió

by Julian Sloü



# Reunions: espais de conflicte

by Julian Sloü

**Què es una reunió?** → Una reunió és un acte de comunicació entre persones, que pensen i actuen per aconseguir un objectiu o fi. Aquest pot ser individual o col·lectiu. La finalitat pot ser: discutir, decidir, decretar, negociar o informar. Sempre tenen una finalitat i responen a una necessitat del grup .



## Punts clau en la gestió de reunions.

- ✓ Es cerca l'inici positiu i atractiu.
- ✓ El desenvolupament ha de ser amè i dinàmic.
- ✓ Sempre hi ha d'haver una finalitat i objectius definits.
- ✓ Els participants han de ser els interlocutors vàlids.
- ✓ Cada reunió és única.
- ✓ El bon funcionament d'una reunió és de tots
- ✓ Un posicionament extern dóna més valor i claredat que un intern.

### **Errors d'un mal funcionament a les reunions**

Agresió, bloqueig, autoacusacions, competitivitat, acaparar la atenció, falta de respecte, negativitat, desmotivació i retraïment.

Ho sabies ?



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## PERSONES CONFLICTIVES. ELS PERFILS DE LA "CONFLICTIVITAT"

Ho farem fàcil i divertit! Parlarem dels següents perfils:

- Gos
- Guineu
- Cavall
- Hipopòtam
- Eriçó
- Gasela
- Girafa
- Granota
- Mico



by Julian Sloü

**Asertivitat** és ser capaç de demanar o expressar-se amb seguretat sense haver de recórrer a comportaments passius, agressius o manipuladors

Ho sabies ?

## Persones conflictives:

### PERFIL GOS.

#### Què el defineix: quins comportaments?

- ✓ Agressiu en les formes. Fa molt de soroll.
- ✓ Inflexible davant les propostes.
- ✓ Ataca sense avis. Aprofita el “conflicte” per incrementar la conflictivitat
- ✓ Busca apuntar-se un “tanto” sempre que pot, amb necessitat de fer “banda”.
- ✓ Només respecta el lideratge, la força i el poder.
- ✓ Es “monotema” quan es fixa un objectiu a sabotejar.
- ✓ Es centra en aquells punts i persones més “dèbils” per recolçar la seva força
- ✓ Pot arribar a extrems en el seu comportament si es possa contra la paret.



by Julian Sloü



Ho sabies ?

## Persones conflictives:

### PERFIL GOS.

#### Com em d'actuar davant aquest perfil conflictiu?

- ✓ No hem de perdre mai la calma.
- ✓ Hem d'afrontar la confrontació de cara només si som "líders".
- ✓ Busquem que l'enfrontament sigui amb les seves idees.
- ✓ Es un perfil a treballar davant del grup, ja que aquest el debilita.
- ✓ Ens hem d'avançar al seu "atac", identificant qui és i estar preparats.
- ✓ No hem de deixar per "res" que faci grup o manada. Això li dona força.
- ✓ No dubtem a fer ús del nostre poder, però recordant que això tindrà conseqüències negatives davant el grup ( mal ambient, confrontació, ..)
- ✓ Hem de donar-li temes o funcions en la que centrar-se ( a "mossegar".)
- ✓ No deixem perfils gasela al seu costat. No es un bon tutor o coach.



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## Persones conflictives:

### PERFIL GUINEU.

#### Què el defineix: quins comportaments?

- ✓ Sutillesa en la forma d'atacar. Sempre d'amagat. Es llest.
- ✓ Assenteix però "saboteja" pel darrera.
- ✓ Ataca sense avis. Aprofita el "conflicte" per incrementar la conflictivitat
- ✓ No actua en grup. És individualista i competitiu, pensant només al seu interès.
- ✓ Només respecta el premi, el càstig, la força i el poder.
- ✓ Es adaptatiu si vincula la resolució amb el seu interès.
- ✓ Es centra en aquells punts i persones més "dèbils" per recolçar la seva força
- ✓ Es un enemic de per vida si l'ataquem frontalment la seva autoestima.



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## Persones conflictives:

### PERFIL GUINEU.

Com em d'actuar davant aquest perfil conflictiu?

- ✓ No hem de perdre mai la calma.
- ✓ El posarem al descobert davant l'equip. Mai individualment.
- ✓ Busquem que l'enfrontament sigui amb el reste de l'equip.
- ✓ Es un perfil a treballar davant del grup, ja que aquest el debilita.
- ✓ Ens hem d'avançar al seu "atac", identificant qui és i estar preparats.
- ✓ No hem de deixar que sigui un canal de comunicació de "fakes".
- ✓ No dubtem a fer ús del nostre poder, però recordant que això tindrà conseqüències
- ✓ Hem de donar-li temes o funcions en la que centrar-se ( a "mossegar".)
- ✓ No deixem perfils gasela al seu costat. No es un bon tutor o coach.



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## Persones conflictives:

### PERFIL CAVALL.

#### Què el defineix: quins comportaments?

- ✓ Tossut. No cedeix quan es tanca en una idea o comportament.
- ✓ Seguidor de les inèrcies del grup a excepció que vagui en contra d'ell.
- ✓ Ataca quan se sent amenaçat però es noble en la forma de ser.
- ✓ Es molt treballador i es focalitza a la seva feina fins que diu prou.
- ✓ Només respecta el bon lideratge, la tranquil·litat i la bona relació amb el grup.
- ✓ Es “monotema” quan es fixa un objectiu a sabotejar.
- ✓ Es fàcil de guiar si no actuem en contra dels seus interessos o del grup.
- ✓ No sol evitar el conflicte si se sent atacat.



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## Persones conflictives:

### PERFIL CAVALL.

Com em d'actuar davant aquest perfil conflictiu?

- ✓ Em de construir a partir de la calma.
- ✓ Evitarem la confrontació, fent entendre els seus beneficis.
- ✓ Busquem es centri a la seva feina i rutina.
- ✓ Es un perfil a treballar individualment ja que es sensible a la critica en grup.
- ✓ Ens hem tenir el seu recolçament i donar.li el seu espai.
- ✓ No hem de deixar que es tanqui en una idea o forma d'actuar.
- ✓ Em d'evitar que el manipulin les guineus.
- ✓ Es un bon coach o tutor pels més juniors.



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## Persones conflictives:

### PERFIL HIPOPÒTAM.

#### Què el defineix: quins comportaments?

- ✓ Passiu en les formes.
- ✓ Inflexible davant les propostes quan no es mou.
- ✓ Ataca només si se sent atacat.
- ✓ Es molt seguidor del grup, si això no li dona feina extra o trenca rutina.
- ✓ Només respecta el lideratge i la tranquil·litat.
- ✓ Saboteja amb la passivitat. O no contesta o no actua.
- ✓ El canvi l'estressa.
- ✓ Es un bon tutor si es tracta de rutines o protocols de treball.
- ✓ No sol ser atacat per gos o guineu, però si manipulat per aquest últim.



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## Persones conflictives:

### PERFIL HIPOPÒTAM.

Com em d'actuar davant aquest perfil conflictiu?

- ✓ Fer que es mogui. Motivació a tope!
- ✓ Donar-li tranquil·litat, evitant l'estrés que el bloqueja.
- ✓ He de presentar-li propostes que el motivi amb premis.
- ✓ Hem de fer que es mantingui obert al canvi explicant que no trencarà la seva dinàmica de treball.
- ✓ Em de valorar-lo davant del grup per la seva experiència. Solen ser seniors.



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## Persones conflictives:

### PERFIL ERIÇÓ.

#### Què el defineix: quins comportaments?

- ✓ Es un seguidor del grup. Bon treballador
- ✓ Es molt sensible a la crítica
- ✓ Es queixa amb facilitat. Tot es un problema.
- ✓ No sol ser conflictiu si no se sent menysprejat o poc valorat
- ✓ Si se sent atacat es tanca sobre si mateix i deixa de formar part del grup amb un compartament passiu o queixa continua.
- ✓ El canvi no es lo seu però té millor adaptabilitat que el perfil hipopòtam.
- ✓ Es un bon tutor o guia de juniors per la seva experiència.



by Julian Sloü



Ho sabies ?

## Persones conflictives:

### PERFIL ERIÇÓ.

Com em d'actuar davant aquest perfil conflictiu?

- ✓ Es compleix la norma: “ Premi davant el grup, la crítica a porta tancada”
- ✓ Tindrem en compte la seva sensibilitat a la crítica.
- ✓ El valorarem per la seva trayectoria de treball com a senior
- ✓ Em d'oferir.li tranquil·litat i desenvolupament professional en el temps.
- ✓ Em d'escoltar les seves aportacions amb respecte.
- ✓ Sol integrarse be en el grup, i el convidarem a formar part d'ell com un element de valor.



by Julian Sloü

## Persones conflictives:

### PERFIL GASELA.

#### Què el defineix: quins comportaments?

- ✓ Perfil molt junior
- ✓ Fuig de la confrontació.
- ✓ Vol aprendre dels veterans
- ✓ Es metòdic-a i bon-a treballador-a
- ✓ Vol formar-se i créixer en la seva feina
- ✓ Segueix al més fort i als sèniors.
- ✓ No recolçarà mai res que no sigui el que recolça el grup
- ✓ Es víctima de gos i guineu, aprofitant que és molt manipulable.

Ho sabies ?



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## Persones conflictives:

### PERFIL GASELA.

Com em d'actuar davant aquest perfil conflictiu?

- ✓ No hem de deixar que sigui atacada ni segueixi als sabotejadors.
- ✓ Hem de donar-li projecció de futur i formació sempre que puguem
- ✓ Es un perfil idoni per noves feines, sense por al canvi.
- ✓ Es un perfil idoni degut a la seva adaptabilitat al grup i noves tasques.
- ✓ Si es atacada sol abandonar i rendir-se. Aixó implica protecció i seguiment periòdic.
- ✓ Es un perfil que evoluciona a Girafa.



by Julian Sloü

## Persones conflictives:

### PERFIL GIRAFA.

#### Què el defineix: quins comportaments?

- ✓ No hem de deixar que segueixi als sabotejadors.
- ✓ A diferència de Gasela és més veterana i no sol ser atacada.
- ✓ Hem de donar-li projecció de futur i formació sempre que puguem
- ✓ Es un perfil idoni per feines amb una atenció i formació.
- ✓ Es un perfil idoni degut a la seva adaptabilitat al grup i noves tasques.
- ✓ Si es atacada sol abandonar i rendir-se. Evita l'estrés.
- ✓ Es molt fidel al grup i al líder. Es de manada.
- ✓ Es un bon perfil com a guia o formador de juniors

Ho sabies ?



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## Persones conflictives:

### PERFIL GIRAFA.

Com em d'actuar davant aquest perfil conflictiu?

- ✓ Es compleix la norma: “ Premi davant el grup, la crítica a porta tancada”
- ✓ Tindrem en compte la seva feina i fidelitat.
- ✓ El valorarem per la seva trayectoria de treball com a senior
- ✓ Em d'oferir-li tranquil·litat i desenvolupament professional en el temps.
- ✓ Em d'escoltar les seves aportacions amb respecte.
- ✓ Sol integrarse be en el grup, i el convidarem a formar part d'ell com un element de valor.
- ✓ El oferir-li feina de responsabilitat i creixement el motiva.



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## Persones conflictives:

### PERFIL GRANOTA.

#### Què el defineix: quins comportaments?

- ✓ Perfil junior.
- ✓ S'identifica per la seva energia i ganes de fer
- ✓ Sol equivocar-se amb facilitat perquè sempre s'avança sense esperar la instrucció.
- ✓ Perfils molt positius i poc sensibles a la crítica.
- ✓ Idonis per noves feines, canvis i qualsevol cosa que representi moviment.
- ✓ Perfils molt comercials o sociables.
- ✓ No sap dir NO. Sempre que se li demana alguna cosa diu que si encara que no pugui complir amb la tasca demanada.



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## Persones conflictives:

### PERFIL GRANOTA.

Com em d'actuar davant aquest perfil conflictiu?

- ✓ L'hem de tutelar amb un seguiment a curt plaç
- ✓ Hem d'evitar que guineu o gos el manipulin.
- ✓ Hem de formar.lo de forma activa.
- ✓ Fer que escolti i no parli fins que se li preguntin.
- ✓ Evitar que tingui responsabilitat ja que no compleix amb objectius tancats.
- ✓ S'aborreix amb la rutina.
- ✓ Fer que accepti el NO. Que digui No puc o m'equivocat.
- ✓ Amb el temps evoluciona a mico.



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## Persones conflictives:

### PERFIL MICO.

#### Què el defineix: quins comportaments?

- ✓ Es la evolució de la granota amb consciència de mancances i defectes.
- ✓ Es molt actiu. Quan disposa d'experiència sol ser un gran venedor o cap d'equip
- ✓ A vegades peca de individualista però sap treballar en equip.
- ✓ Perfil molt positiu però la interrupció i les aportacions continues son un defecte.
- ✓ S'avorreix per les rutines. El canvi el motiva.
- ✓ Es un gran comunicador i amb un gran don per l'interacció social.
- ✓ Quan s'ha format com a líder, sol ser un líder molt competitiu i motivador.



by Julian Sloü



Ho sabies ?

## Persones conflictives:

### PERFIL MICO.

Com em d'actuar davant aquest perfil conflictiu?

- ✓ Sempre ha de tenir nous objectius.
- ✓ No deixarem que es faci seves valoraciones negatives.
- ✓ Hem d'oferir-li desenvolupament i creixement continuú.
- ✓ Donar-li responsabilitat i nous projectes.
- ✓ Es un gran formador d'equips i li agrada fer-ho.
- ✓ No deixar que absorbeixi massa feina que no complirà per falta de temps.
- ✓ Fer que sigui el mediador o el factor positiu en el conflictes d'equip.



by Julian Sloü



# LA COMUNICACIÓ NO VERBAL

by Julian Sloü



- ✓ La comunicació no verbal és KINESIA. Es a dir, està formada per gestos, postures, moviments de mans, contactes visuals, expresiones facials.. (55%)
- ✓ Es Paralingüística: El tó de la veu, ritme, potencia, pauses, ... (38%)
- ✓ I és missatge (7%)



Ho sabies ?

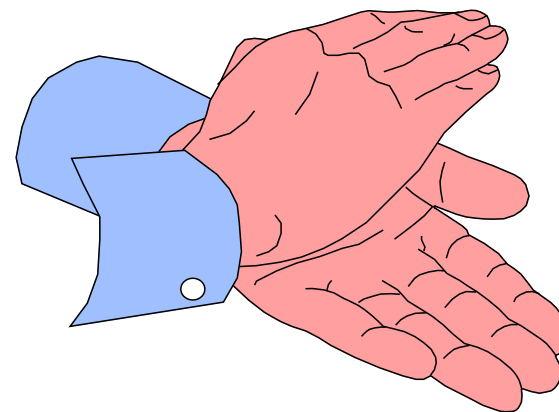
## La comunicació no verbal per Allan Pease

Un dels errors més greus que pot cometre un novell en el llenguatge del cos és interpretar un gest aïllat dels altres i de les circumstàncies.

Gratar-se el cap, per exemple, pot significar moltes coses: caspa, pols, suor, inseguretats, oblit o mentida, en funció dels altres gestos que es facin simultàniament.

Per arribar a conclusions encertades, cal observar els gestos en conjunt. Com qualsevol altre llenguatge, el del cos també té paraules, frases i puntuació.

Cada gest és com una sola paraula i una paraula pot tenir diversos significats. Només quan la paraula forma part d'una frase, se'n pot saber el significat correcte.



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## La comunicació no verbal per Allan Pease

Els gestos es presenten «en frases» i sempre diuen la veritat sobre els sentiments i les actituds de qui els fa. La persona perceptiva és la que llegeix bé les frases no verbals i les expressades oralment.

La figura mostra un conjunt de gestos que expressen avaluació crítica. El principal és el de la mà a la cara, amb l'índex aixecant la galta i un altre dit tapant la boca mentre el polze sosté el mentó.

Altres evidències que qui escolta analitza críticament el que parla, les proporcionen les cames molt creuades i el braç creuat sobre el pit (defensa), mentre el cap i el mentó estan una mica inclinats cap avall (hostilitat).

La «frase no verbal» diu una cosa així com «no m'agrada el que està dient i no estic d'acord».



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## La comunicació no verbal per Allan Pease

### Gestos amb els braços plegats

Respon a amagar-se darrere una barrera. És una resposta humana normal que aprenem a edat primerenca per protegir-nos.

En creuar un o els dos braços sobre el pit, es forma una barrera que, en essència, és l'intent de deixar fora de nosaltres l'amenaça pendent o les circumstàncies indesitjables. Gest estàndard de braços creuats

El gest estàndard és universal i expressa la mateixa actitud defensiva o negativa, gairebé a tot arreu. Sol veure's quan una persona està entre desconeguts en reunions públiques, cues, cafeteries, ascensors oa qualsevol lloc on se senti insegura.

### Encreuament de braços reforçat

Si, a més a més d'haver creuat els braços, la persona ha tancat els punys, els senyals són de defensa i hostilitat. Aquest grup de gestos es combina de vegades amb les dents estretes i la cara vermella. En aquest cas, pot ser imminent l'atac verbal o físic.



by Julian Sloü

Ho sabies ?

## La comunicació no verbal per Allan Pease

### Ritmes corporals

Cada vegada que una persona parla, els moviments de les seves mans i dits, els picar de cap, els parpelleigs, tots els moviments del cos coincideixen amb el compàs del seu discurs.

Si identifiquem una diferència amb el missatge, desconfiarem de la persona.

Recordem que aquest ritme s'altera quan hi ha malalties o trastorns de comportament.



by Julian Sloü

## La comunicació no verbal per Allan Pease

### El palmell de la mà

Quan algú comença a confiar en un altre, li exposarà els palmells o les parts. És un gest inconscient com gairebé tots els del llenguatge del cos, un gest que proporciona al qui ho veu la sensació o el pressentiment que li estan dient la veritat.

Quan algú desitja ser franc i honest, aixeca un o tots dos palmells cap a l'altra persona i diu alguna cosa així com: "Seré franc".

### L'encaixada de mans

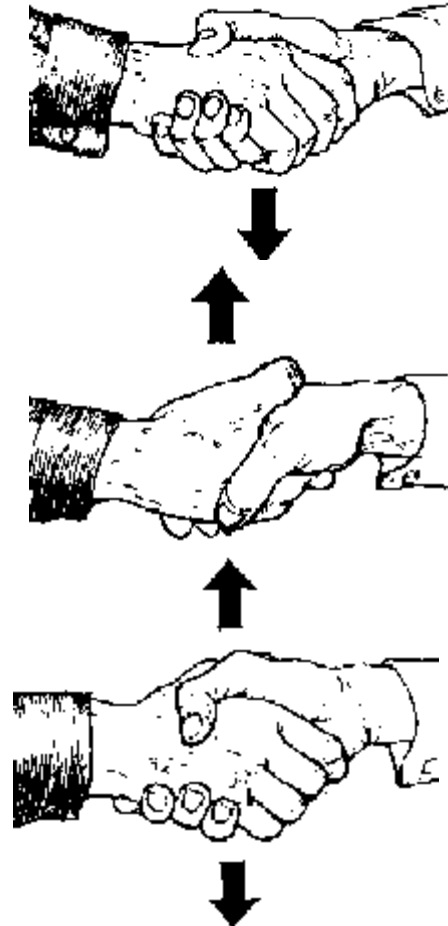
Estretir-se les mans és un vestigi que queda de l'home de les cavernes. Suposem que ens acaben de presentar a algú i es realitza una encaixada de mans.

Tres actituds es poden transmetre a l'encaixada:

L'actitud de domini: «Aquest individu està intentant sotmetre'm. Estaré alerta.»

La de submissió: «Puc fer el que vulgui amb aquesta persona.»

I l'actitud d'igualtat: «M'agrada, ens endurem bé.»



by Julian Sloü

- ...Us convido a “escoltar” amb els ulls.

Allan Pease

by Julian Sloü





# EL FRACÀS COM A CAMÍ A L'ÉXIT

by Julian Sloü



# Com enfrontar al fracàs: 10 estratègies

1. Pren consciència del que et pertoca.
2. Avalua per què has fracassat.
3. Aprèn dels teus errors.
4. Pensa en escenaris realistes.
5. Acudeix als altres per ajuda, no per por.
6. Construeix una bona metodologia de feina.
7. Estableix metes assolibles. ...
8. Parla des de l'èxit.
9. Quan puguis comença des de 0
10. Fes-ho! No tinguis por.



by Julian Sloü



## LA RESILIENCIA

by Julian Sloü

**Es la capacitat de sobreposar-se a moments crítics i adaptar-se després d'experimentar alguna situació inusual i inesperada. També indica tornar a la normalitat.**

Resiliència és un terme que deriva del verb en llatí resili, resilire, que significa "saltar cap enrere, rebotar".

La resiliència és una aptitud que adopten alguns individus que es caracteritzen per la seva postura davant la superació d'una adversitat i molt estrès, per tal de pensar en un futur millor.

## Els 7 pilars de la resiliència

**La introspecció.** És la capacitat de conèixer, de saber què passa al voltant i és fonamental per comprendre les situacions i adaptar-s'hi.

2. **La independència.** Es reflecteix en conductes com no involucrar-se, no enganxar, en situacions conflictives.

3. **La capacitat d'interacció.** Aquesta capacitat és present en l'habilitat per reclutar parells i establir xarxes socials de suport.

4. **La capacitat d'iniciativa.** Apareix en la inclinació a l'estudi, la pràctica d'esports i en realitzar activitats extraescolars, com ara treballs voluntaris, comunitaris i hobbies.

5. **La creativitat.** Aquesta capacitat s'expressa en el desenvolupament d'habilitats artístiques.

6. **La ideologia personal.** A l'adolescència es desenvolupen valors propis i s'estableixen judicis en forma independent dels pares. Es desenvolupa el sentit de la compassió, justícia i lleialtat.

7. **El sentit de l'humor.** Contribueix a la sustentació de les identificacions grupals.



by Julian Sloü

**“No he fracasado. He encontrado 10 mil formas de que no funcione”**

**Thomas A. Edison**

by Julian Sloö