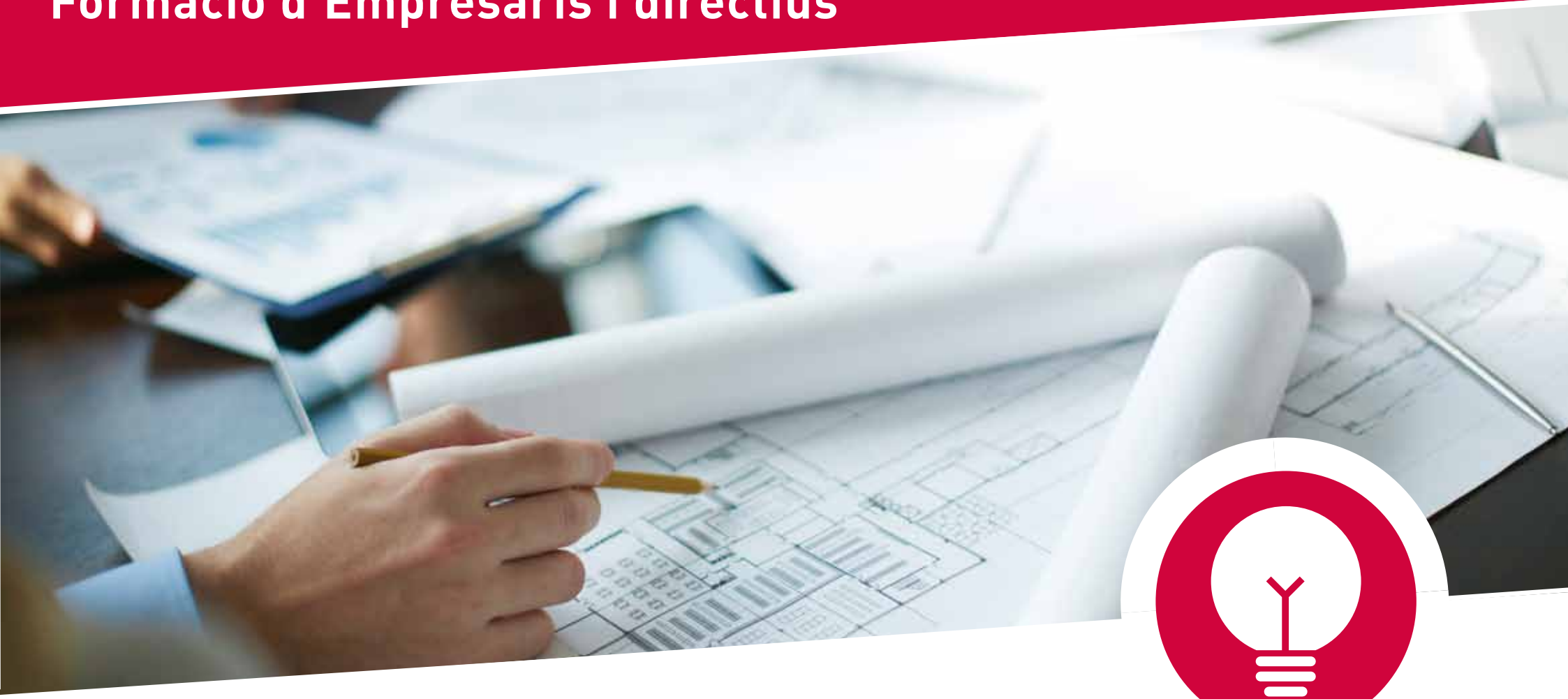
Formació d'Empresaris i directius



Com prevenir els conflictes a les organitzacions.

Cambra **Barcelona**
'doing business'

campuscambra_Alumni

Cambra de Comerç de Barcelona

COM PREVENIR ELS CONFLICTES A LES ORGANITZACIONS

Carme Calvo per a:

Allô? www.alloserveis.com

Eines per millorar la comunicació i gestió de persones

- Com **R**econèixer i **G**estionar les **E**mocions que generen conflictes?

- Com **P**rendre **C**onsciència de les **N**ecessitats i la **C**omprensió de les **P**ersones?

- Com **P**otenciar les **H**abilitats i treballar per **M**illorar la comunicació del nostre **E**quip**?**

QUE ÉS UN CONFLICTE?

ÉS UN XOC DE VALORS,
CREENCES,
EMOCIONS,
INTERESSOS,
PERSPECTIVES

... QUE SÓN CONSIDERATS SIGNIFICATIUS PER LES PERSONES

“Parlant no SEMPRE, s'entén la gent"

La comunicació és una necessitat bàsica de l'ésser humà, però també una font de malentesos i conflictes.

La comunicació, està subjecta a la interpretació de cada individu i l'espai que es genera entre allò que volem transmetre i el que el nostre interlocutor entén pot donar peu a reaccions impulsives (moltes vegades, defensives), que poden derivar en conflictes.

Nuestro peor problema
de comunicación
es que no escuchamos
para entender.

Escuchamos para contestar.

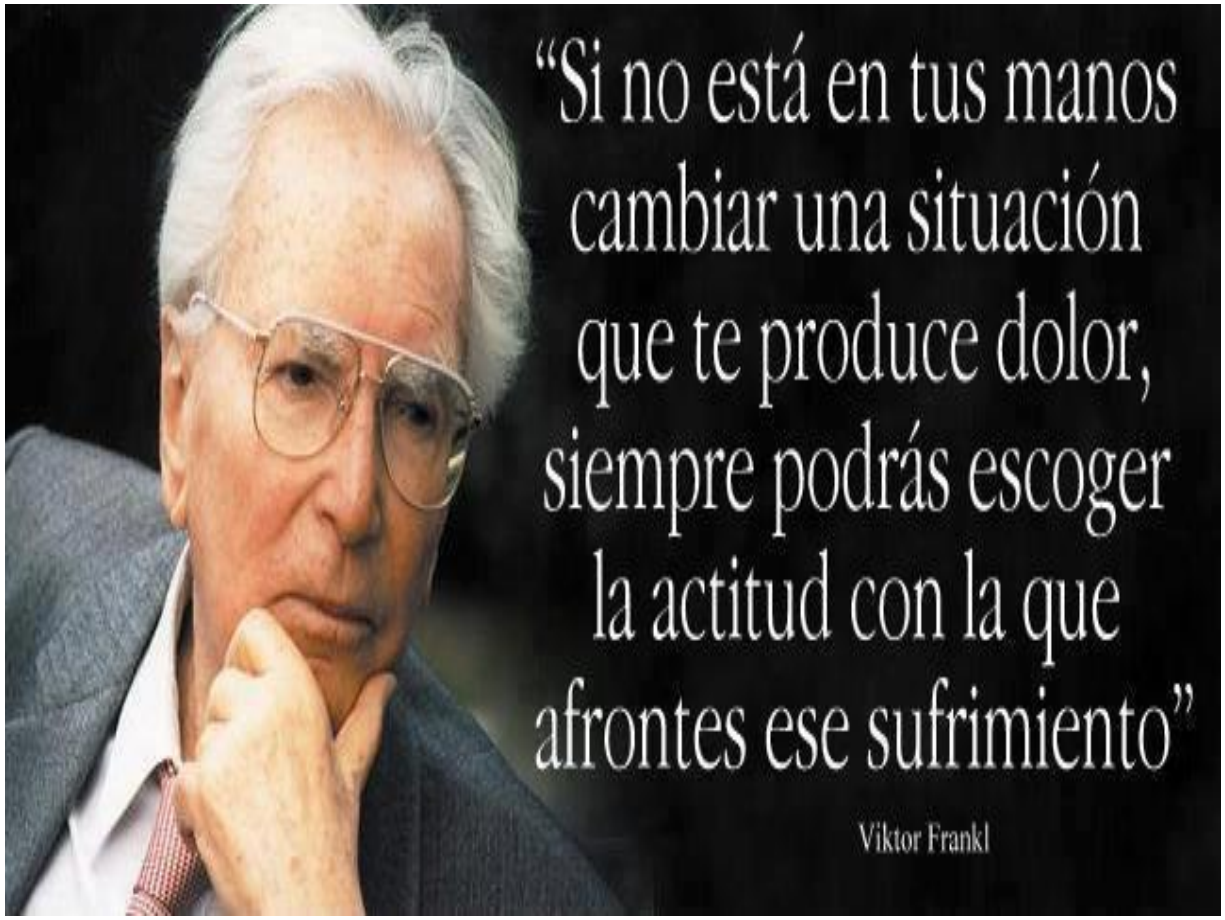
Com sortir del cicle "estrès, emoció, conflicte"?

A més de la negociació i de la diplomàcia, quins altres mitjans estan disponibles per evitar i desactivar el conflicte?

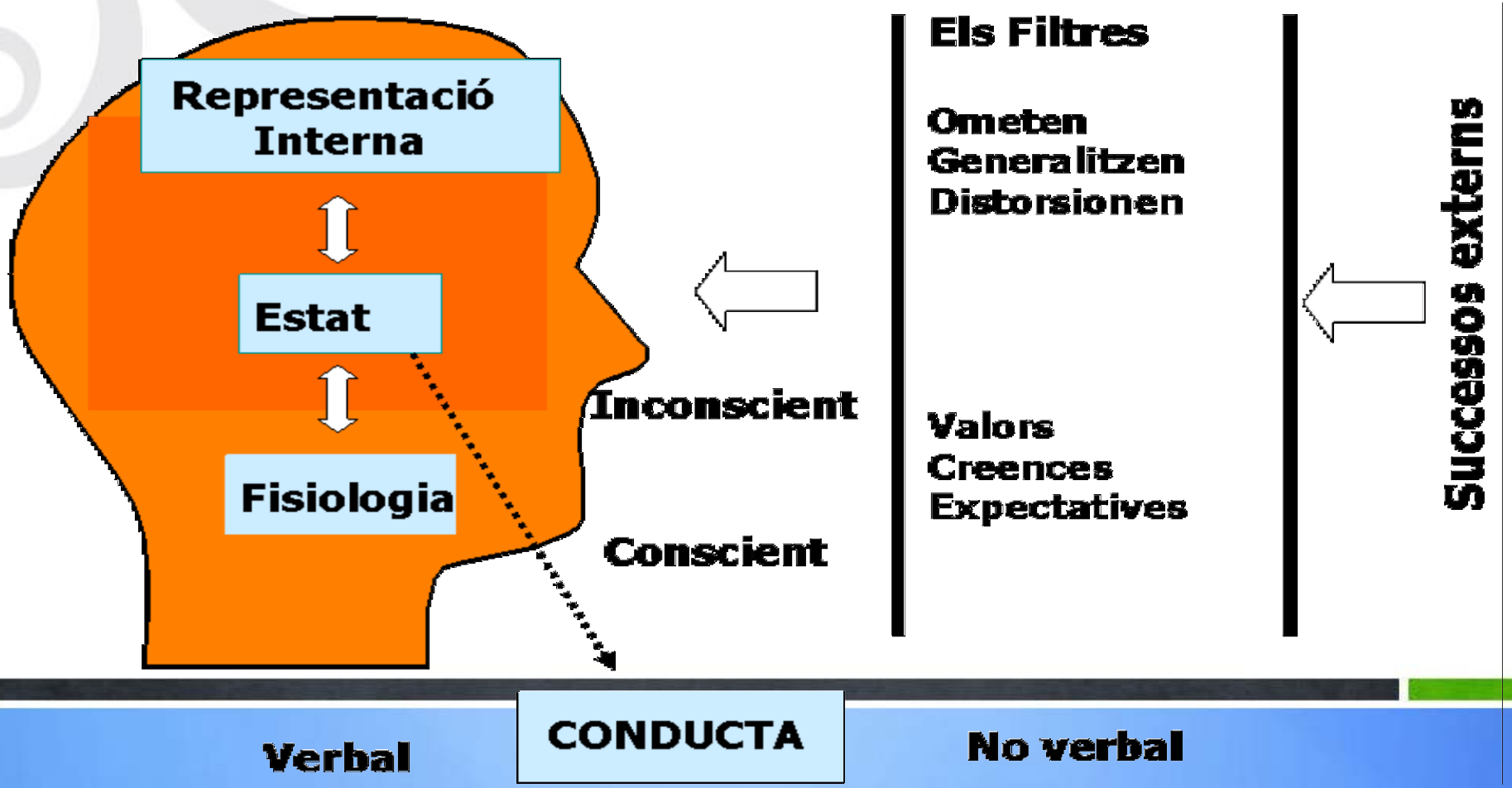
ASERTIVIDAD
ESCUCHA ACTIVA
EMPATÍA

"Cal tenir l'actitud adequada per veure indicis de conflicte, l'interès per arribar a acords i la ferma determinació d'aportar el millor de tu mateix assumint la teva responsabilitat”

El Caracter


"Si no está en tus manos
cambiar una situación
que te produce dolor,
siempre podrás escoger
la actitud con la que
afrontes ese sufrimiento"
Viktor Frankl

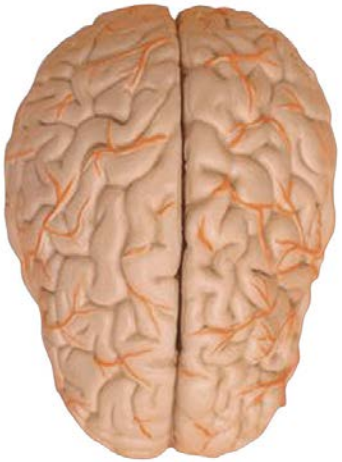
Comprendre l'experiència subjectiva i el funcionament del cervell humà...



“Modus” Adaptació

Resiliéncia

Creativitat



Atenció

“Modus” Supervivència

CONTRA ATAC

FUGIDA

B1OQUEIG

Estats Anímics i estrès

Les emocions i els estats d'ànim desmotivadors generen pensaments automàtics:

- Tendeixen a ser irracionals
- Tendim a donar-los crèdit
- Sovint són negatius
- Solen desencadenar altres pensaments automàtics
- Poden portar a raonaments distorsionats

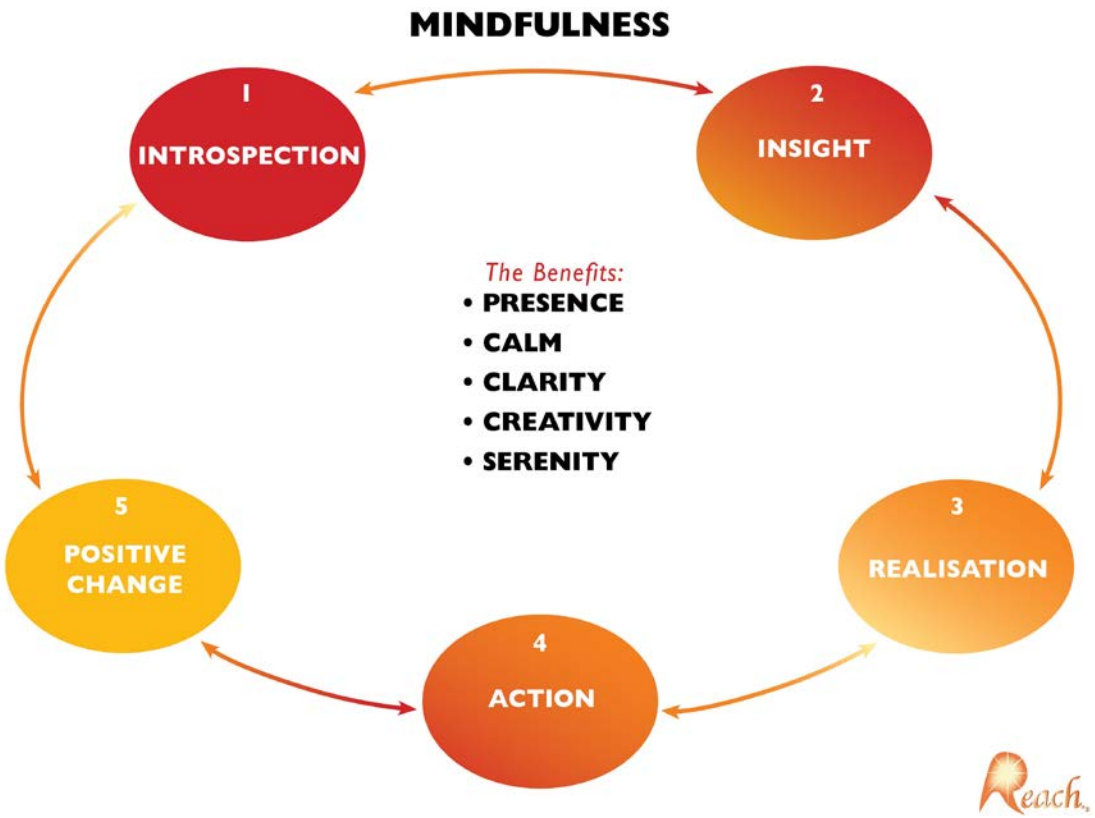
Per evitar els pensaments distorsionats:

- No generalitzar
- Evitar les valoracions negatives
- Evitar llegir el pensament
- Prescindir de regles sobre la manera en què han d'actuar els altres
- Ser objectiu i no exagerar el significat dels esdeveniments.

Com anul·lar l'efecte negatiu dels pensaments automàtics?

La creatividad humana

Sens dubte la millor tècnica per disminuir l'ansietat és viure el moment present.



1. Introspecció
2. Visió
3. Creativitat
4. Acció
5. Canvi +

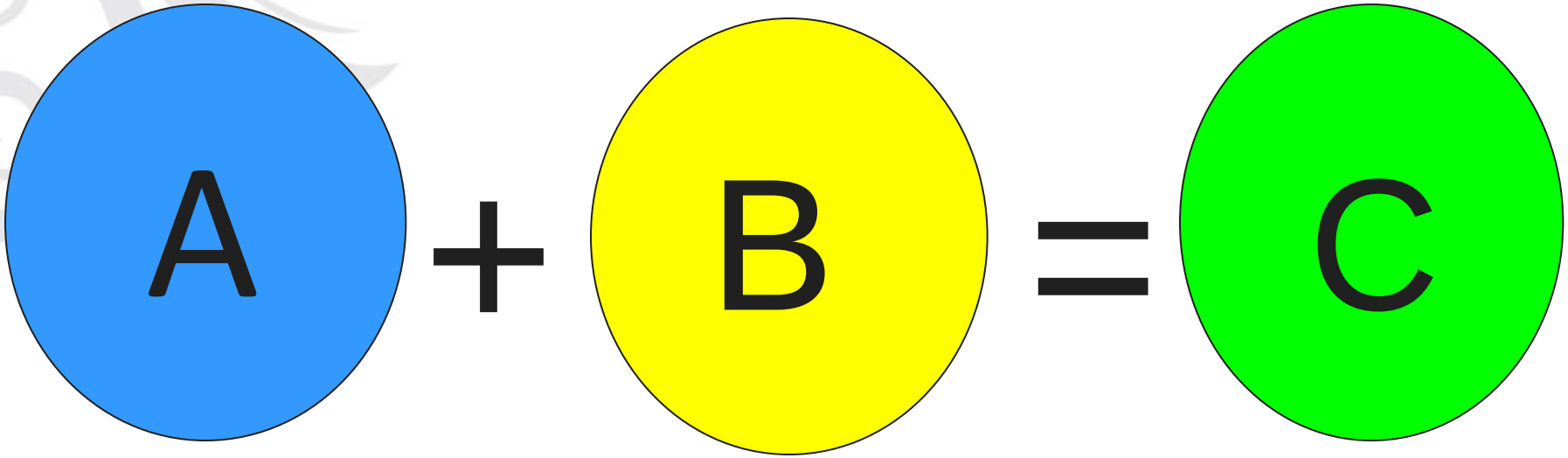
Altres tècniques per gestionar les emocions

- Ús del sentit de l'humor
- Practicar esport
- Reorientar/distreure la nostra energia emocional.
- Prendre's un temps de descans gratificant.

Gestió de les Emocions

1. Saber identificar, gestionar i canalitzar adequadament les emocions. (I.E)
2. Escollir les paraules i com expressar les notícies incòmodes. (assertivitat)
3. Practicar la paciència, treballar l'escolta i l'empatia.
4. No patir "tropells" emocionals
5. Afrontar les situacions conflictives amb serenitat.
6. Ser capaç de relacionar-se amb una persona enfadada sense encomanar-se de la seva emoció.
7. Saber comunicar i argumentar de forma objectiva i diferenciar els "judicis" dels "fets"
8. tenir capacitat per dissociar el fet real de l'emoció

Concepte de Física Quàntica



A = Problema real

B = Emoció negativa

C = COL·LAPSE D'ONDA

MENYS POSSIBILITATS DE SER RESOLUTIUS

Estàs preparat per a
L'EXCEL·LÈNCIA?
"L'excel·lència és fer les coses ordinàries extraordinàriament bé"
Jonh W. Gardner

SABER AFRONTAR ELS CONFLICTES

EL CONFLICTE COM OPORTUNITAT:

EL PRIMER QUE HEM D'APRENDRE ÉS QUE ELS NOSTRES DESACORDS I DIFERÈNCIES PERSONALS SÓN PART DE LA VIDA.
ÉS UN ERROR EVADIR ELS CONFLICTES DONCS AQUESTS SÓN INHERENTS A LA VIDA MATEIXA.

LA PREGUNTA NO ÉS:

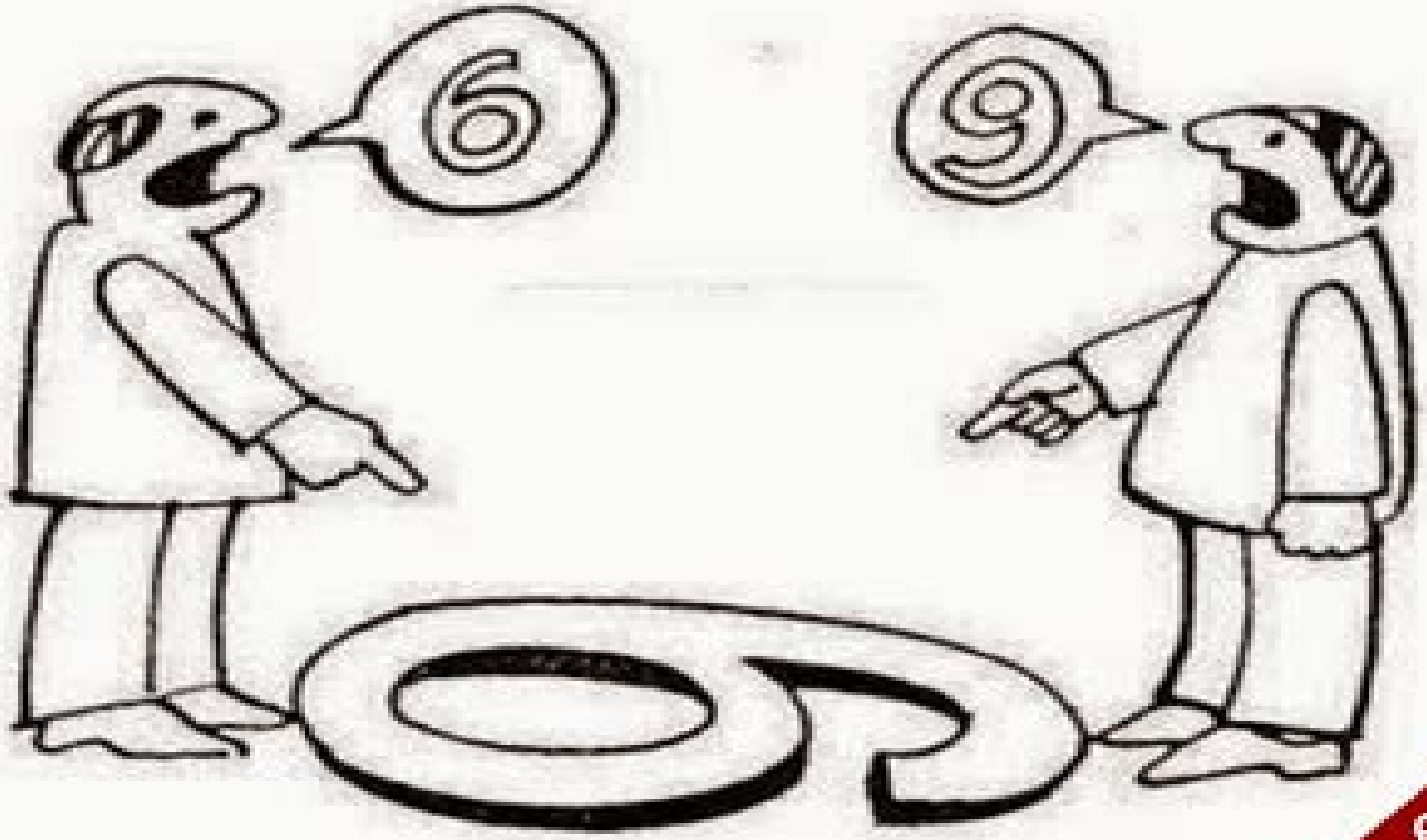
PER QUÈ ES VA PRODUIR O PER QUÈ HI HA UN CONFLICTE?

LA PREGUNTA ÉS:

QUÈ PUC FER JO AMB AQUEST CONFLICTE?

EMPATÍA

Cada persona habla desde su propia perspectiva.



Educación emocional

¿QUÉ ES UN EQUIP D'ÈXIT?

- És un grup de persones que treballen en col·laboració, persegueixen un objectiu compartit
- Sumen habilitats i coneixements creant sinèrgies.
- Es relacionen en un clima de confiança que els hi permet expresar-se obertament i delegar competències confiant en els seus companys.
- Fomenta el des-acord productiu.
- Asumeix responsabilitat i compromís.

Un bon equip suma l'experiencia, multiplica la intel·ligència i potència el valor afegit.

Promoure el respecte mutu i valorar la diferència.

Algunes reflexions ……que poden ajudar

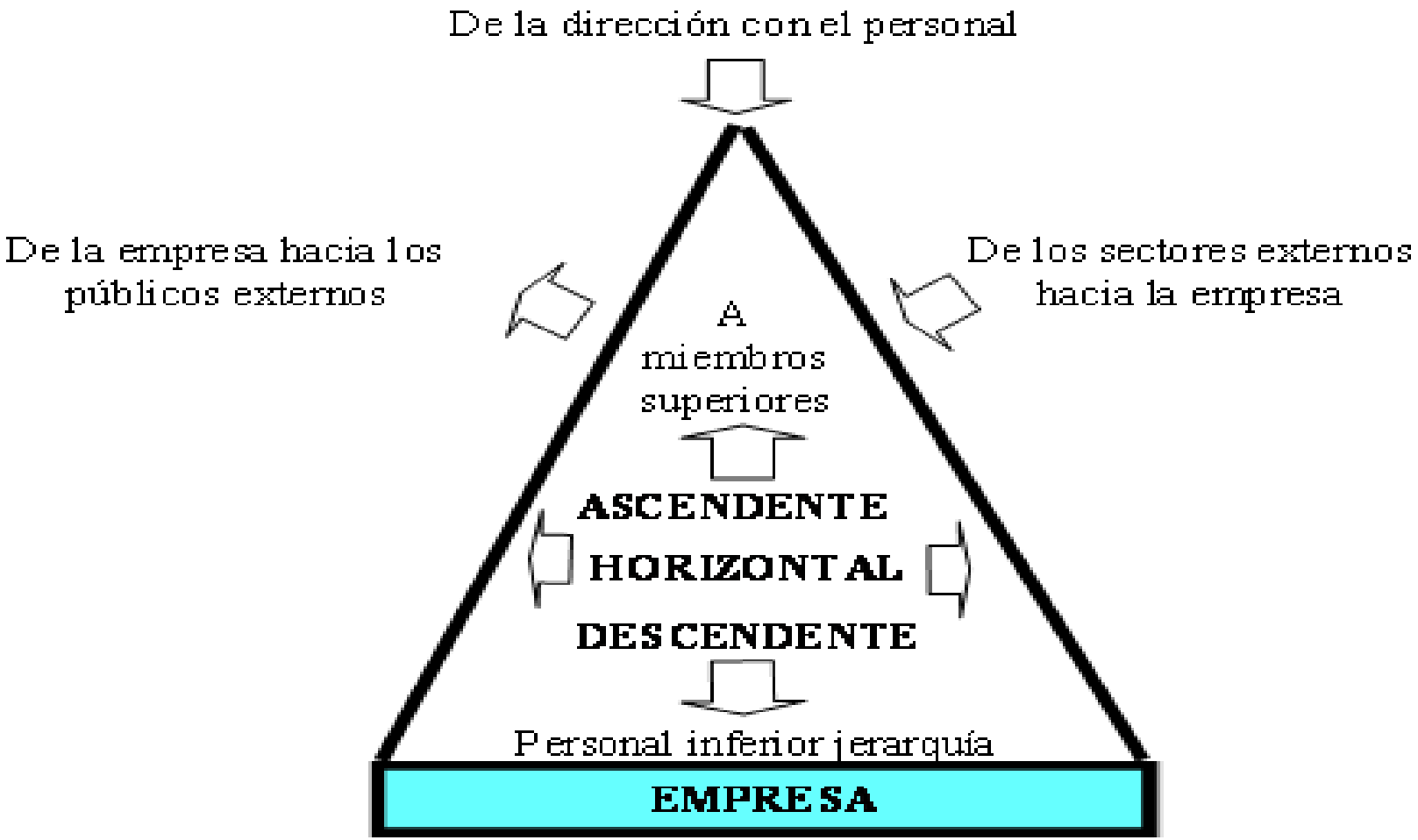
- Tinc clar, el nivell d'acompliment que és capaç de tenir l'equip?
- Em resulta difícil disposar de persones que tinguin les habilitats necessàries per assolir les seves tasques?
- Em resulta difícil disposar de persones que tinguin l'actitud necessària per assolir les seves tasques?
- El meu equip depèn del coneixement i experiència d' unes poques persones (inclòs/a jo), o disposa de sistemes ben documentats enfocats a l' eficàcia i que redueixin dependències personals?
- El treball en equip exigeix una comunicació oberta entre tots els seus membres, essencial per poder coordinar les diferents actuacions individuals. Practiquem aquesta comunicació?

PERFIL PROFESSIONAL

- HUMÀ-ÉSSER
- COGNITIU- SABER
- TÈCNIC- SABER FER
- APTITUT- CAPACITAT
- ACTITUT- CARÀCTER

Competente
Disposición Oscilante
Poco competente
Poco Dispuesto
Competente
Dispuesto
No Competente
Muy Dispuesto

FORMAS DE COMUNICACIÓN



www.alloserveis.com

Més reflexions
……que poden ajudar

- Cada persona confia en el bon fer de la resta dels seus companys?
- Cada membre es compromet a responsabilitzar-se del seu treball i posar tota la seva intenció per a fer-ho el millor possible?
- Com a líder, alimento les actituds positives o les conflictives?
- Passo més temps “apagant focs” que construint pel futur?

Gestionar les situacions conflictives

Separació; mirar la situació des de lluny, com si el tema no anés amb nosaltres, prendre perspectiva.

Temps; invertir el temps necessari per a valorar les diferents opcions i deixar que ens arribin les idees.

Objectivitat; avaluar els fets en la mesura exacta, evitar maximitzar o minimitzar segons el nostre interès o estat emocional.

Posta en marxa; un cop hem decidit l' opció, no demorar-la, deixar passar el temps no resoldrà el conflicte i ens crearà un estat anímic negatiu.