

Obiols
Coaching · Intel·ligència emocional · Formació


FUB
UNIVERSITAT
A MANRESA



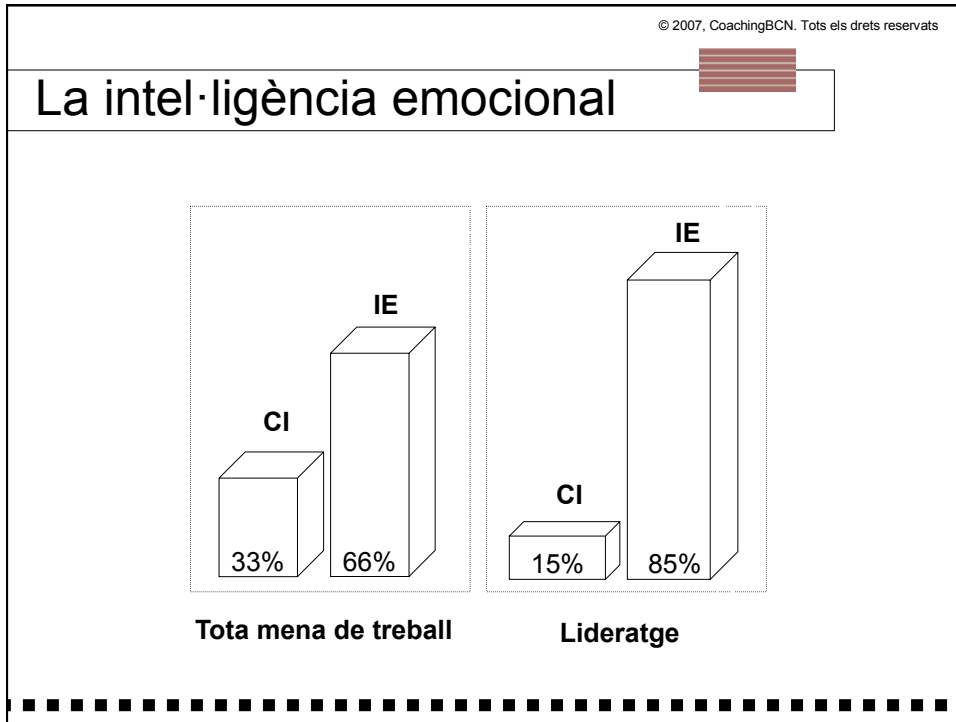

Direcció de grups i mediació

Meritxell Obiols
obiols@coachingbcn.com | 610 45 16 19
www.coachingbcn.com | www.hablandodecoaching.com

UN CERVELL I DOS HEMISFERIS...
PER ALGUNA COSA SERÀ...



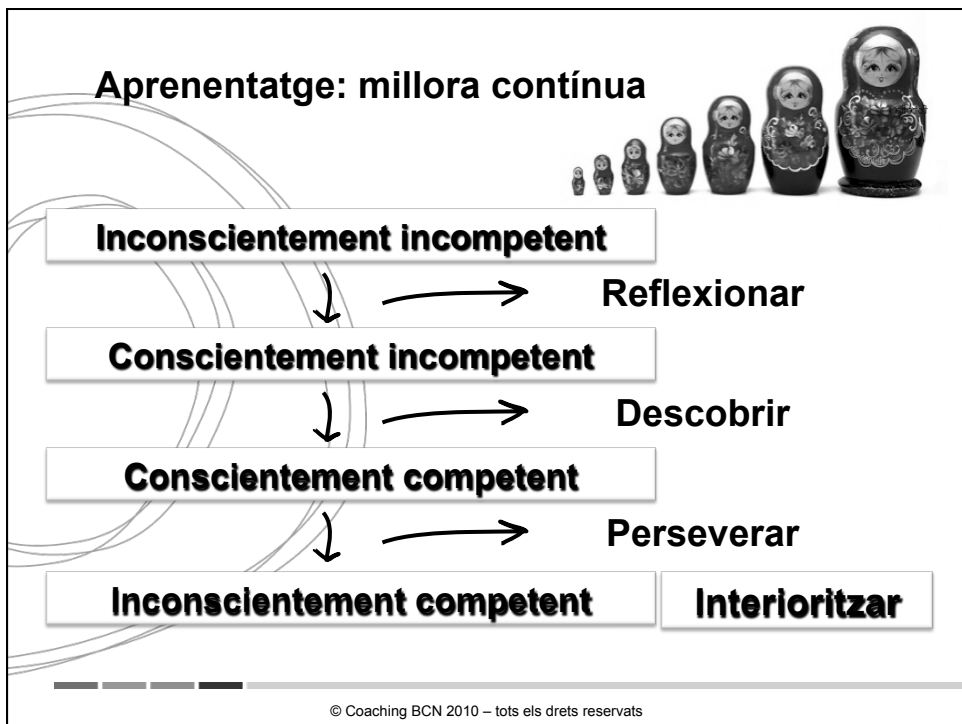
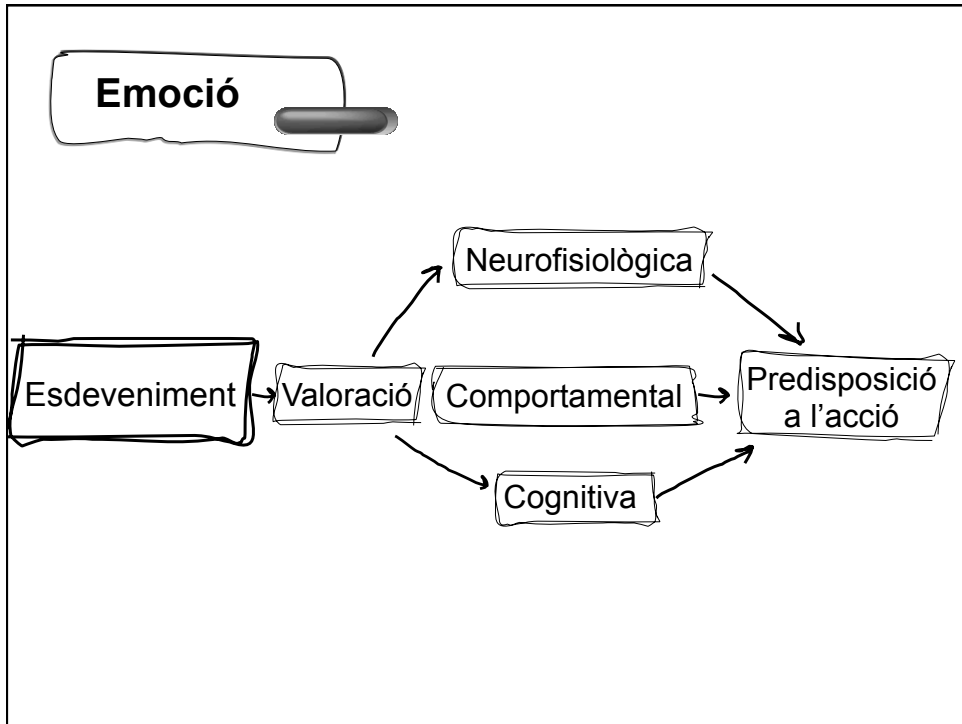
© 2007, CoachingBCN. Todos los derechos reservados

El líder amb talent és entre un 66% i un 99% pura intel·ligència emocional

| | |
|--|------------------|
| Conèixer les pròpies emocions | Seguretat |
| Gestionar les pròpies emocions | Serenitat |
| Motivar-se un mateix | Superació |
| Reconèixer les emocions en els altres | Servei |
| Gestionar les relacions personals | Sinèrgia |

© Coaching BCN 2010 – tots els drets reservats



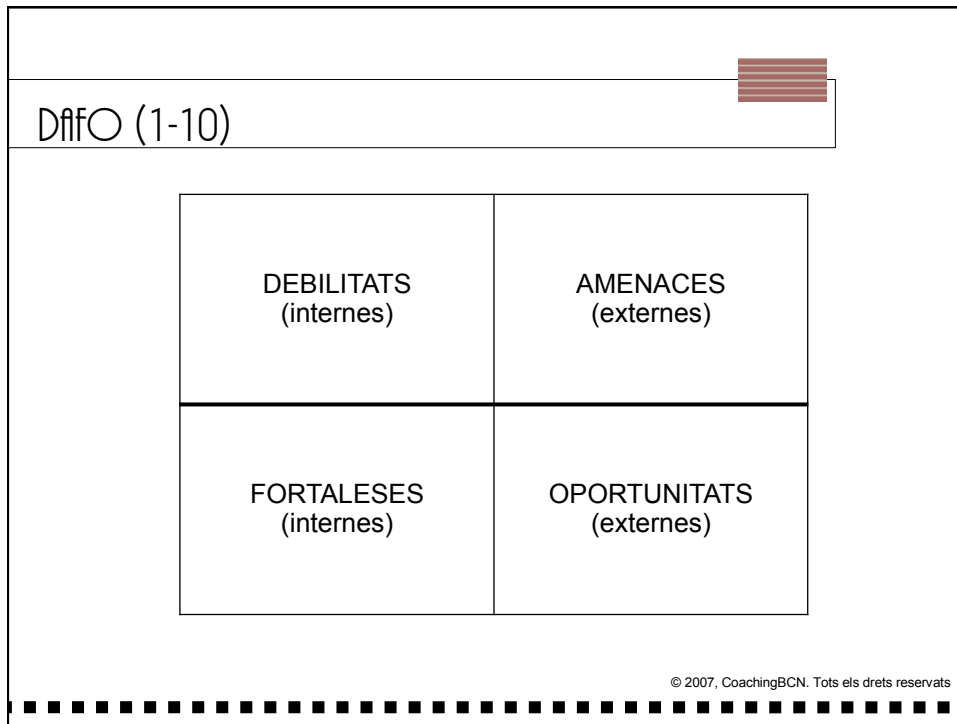
● Quines són les respostes **sanes i estratègiques** a les diferents emocions ?

| Situació viscuda com a | Resposta Cognitiva | Molt Temps | Poc Temps |
|------------------------|--------------------|------------|-----------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

© 2007, CoachingBCN. Tots els drets reservats

| Situació viscuda com a | Resposta Cognitiva | Molt Temps | Poc Temps |
|------------------------|--------------------|------------------------|----------------------------|
| PERILLOSA | POR | Vulnerable | PROTECCIÓ |
| PERDÛA | TRISTESA | Vulnerable | CONSOL ESCOLTA |
| INJUSTA | RÀBIA | Vulnerable | PERMÍS D'EXPRESSION |
| GUANY | ALEGRIA | COMPARTIDA | Vulnerable |
| PLENITUD FELICITAT | AMOR | CORRESPONDÈNCIA | Vulnerable |

© 2007, CoachingBCN. Tots els drets reservats



LÍDER D' EQUIPS

Lideratge situacional (Kenneth Blanchard)

- Coercitiu
- Participatiu
- Orientatiu
- Imitatiu
- Afiliatiu
- Capacitatiu

© 2007, CoachingBCN. Tots els drets reservats

LÍDER D' EQUIPS


Els estils de lideratge



Coercitiu Participatiu Orientatiu Imitatiu Afiliatiu Capacitatiu

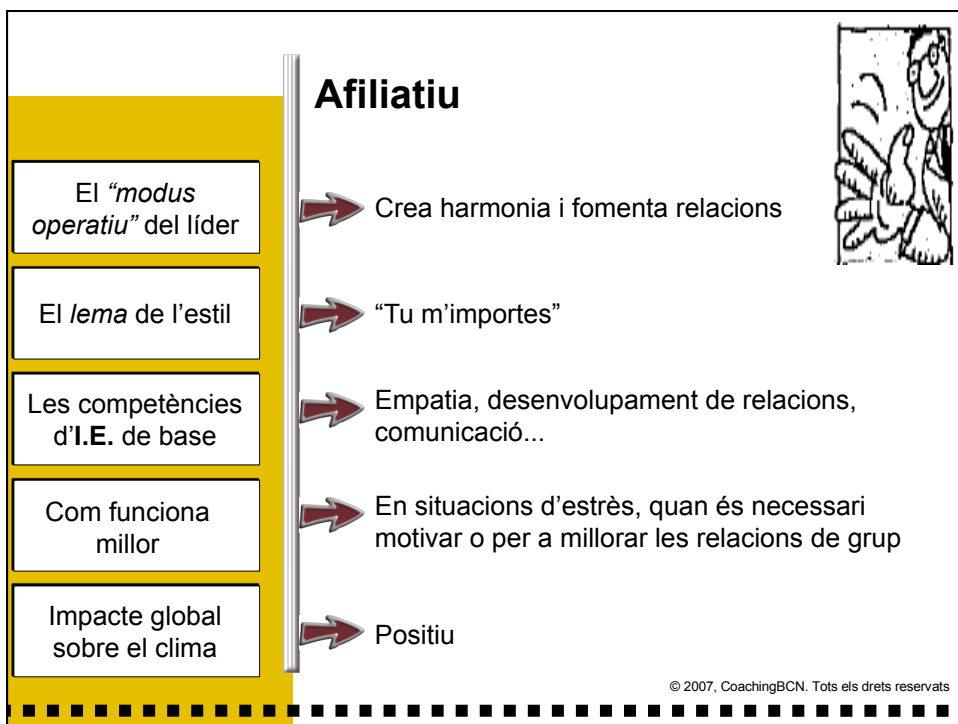
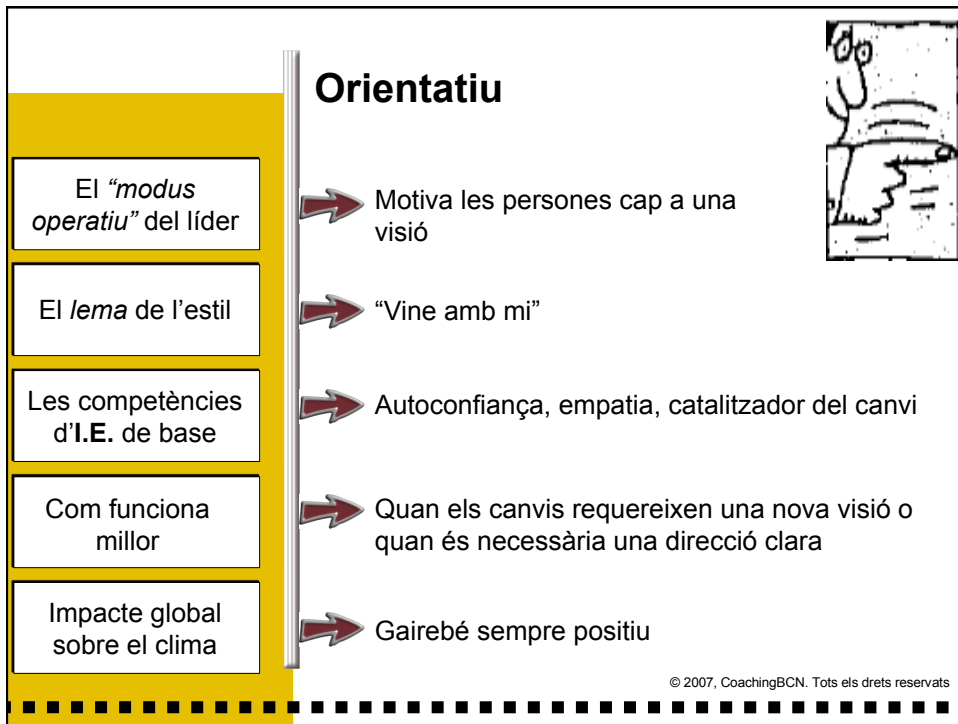
© 2007, CoachingBCN. Tots els drets reservats

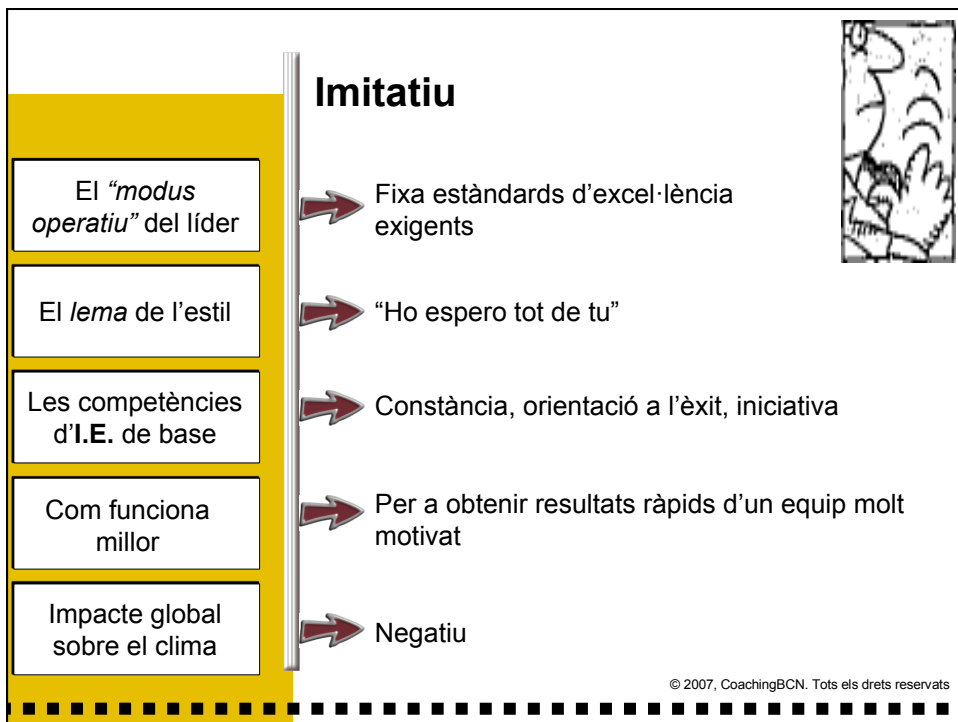
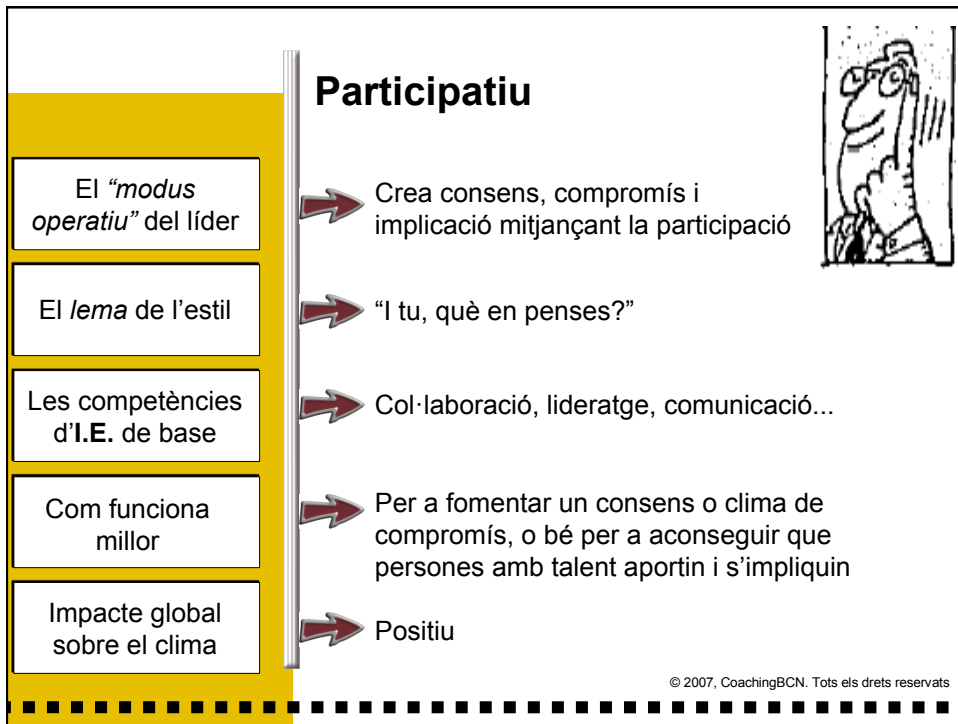
Coercitiu

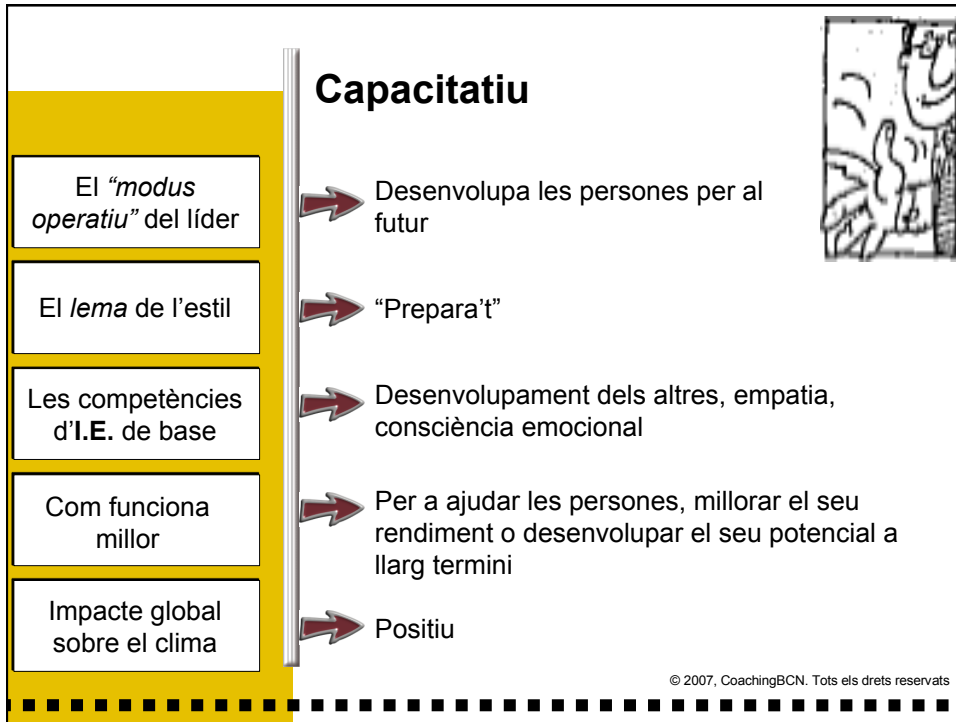


| | |
|---------------------------------|---|
| El "modus operatiu" del líder | → Exigeix obediència immediata |
| El lema de l'estil | → "Fes el que et dic" |
| Les competències d'I.E. de base | → Orientació a l'èxit, iniciativa, autocontrol |
| Com funciona millor | → En moments de crisi, o bé amb persones problemàtiques |
| Impacte global sobre el clima | → Negatiu |

© 2007, CoachingBCN. Tots els drets reservats





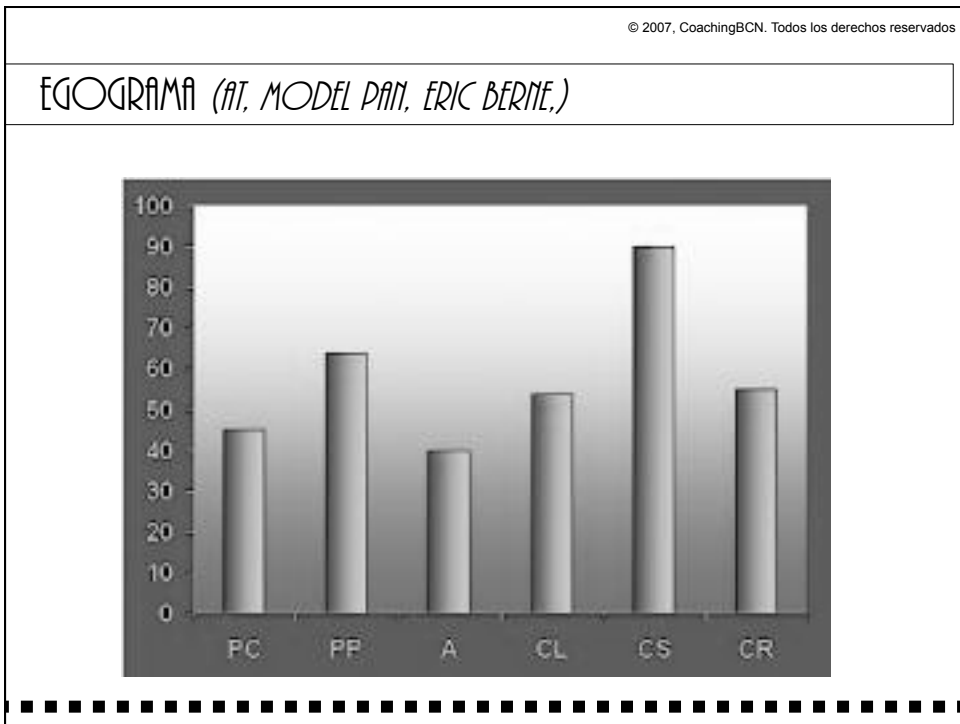
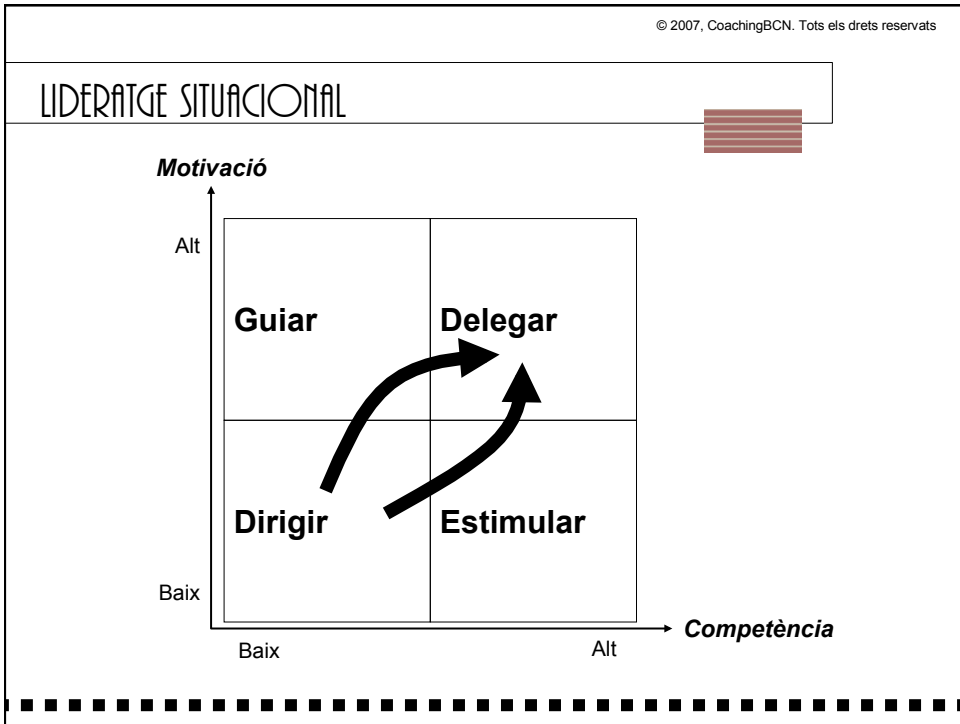


© 2007, CoachingBCN. Tots els drets reservats

LIDERATGE SITUACIONAL



FOTOGRAFIA: GETTY IMAGES

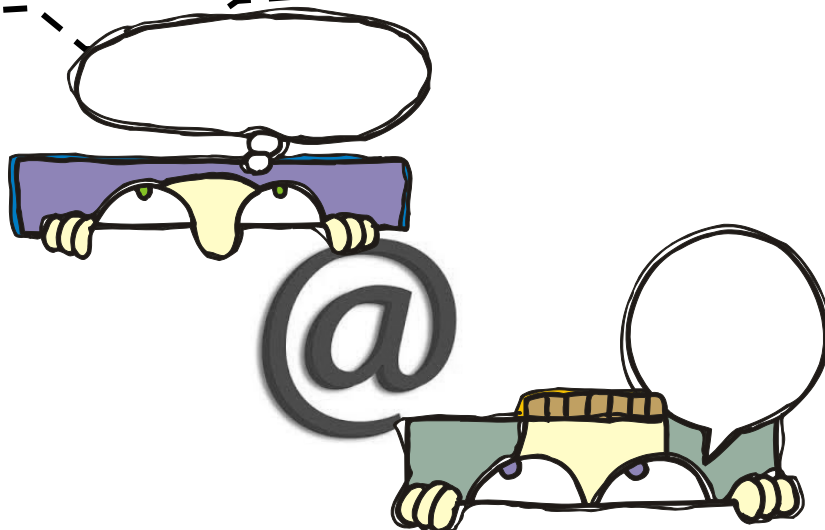


**El respecte és com un boomerang,
si el llences amb habilitat sempre torna.**

Moisés Ruiz



CAS: Has rebut un e-mail...



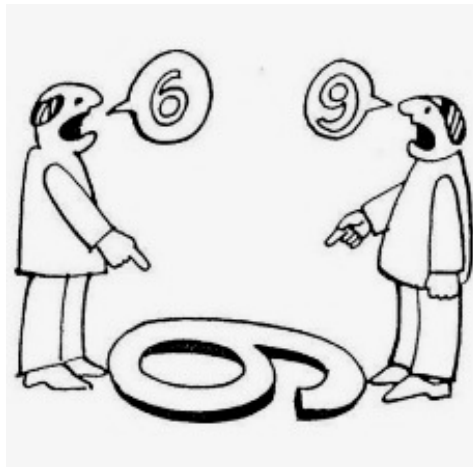
© 2010, CoachingBCN. Tots els drets reservats

● Què és l'assertivitat?

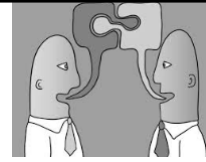


- **Punt d'equilibri** entre defensar les nostres idees amb *agressivitat*, o bé no defensar-les en absolut per por a la reacció de l'altre (*sumissió*).
- La persona assertiva diu el que pensa i el que sent, sap **negociar amb serenitat, amb SUAU FERMEZA i amb respecte (... també se sap enfadar "amorosament"...)**
- **Genera respecte (no por...) als altres.**

Realment què vols, resoldre el conflicte
... o tenir l'última paraula?

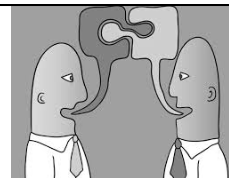


● DECÀLEG DE LA PERSONA ASSERTIVA



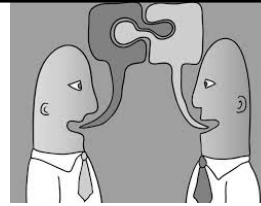
- 1. Expressa que existeix un problema amb claredat i sense embuts.
- 2. Manifesta aquest problema **en un temps el més proper possible a la situació** que ho va desencadenar.
- 3. Expressa un raonament que **explica el seu punt de vista en un conflicte** (però, alerta!: en no més d'1-2 frases per no fregar la justificació excessiva).

● DECÀLEG DE LA PERSONA ASSERTIVA



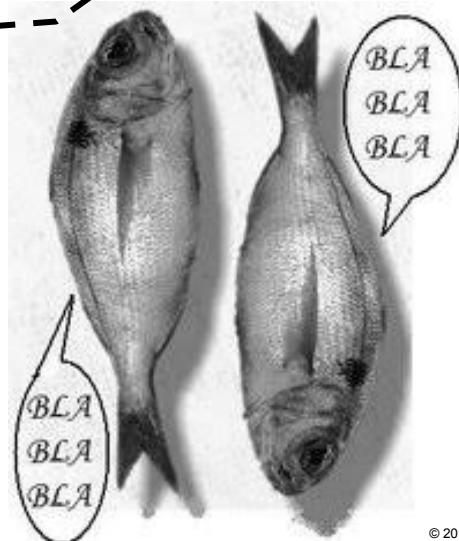
- 4. Comprèn i respecte a la vegada el punt de vista de l'altre (*que no significa estar d'acord...*).
- 5. No necessita guanyar sigui com sigui, sinó **arribar a un acord**.
- 6. Expressa peticions sense adoptar una posició **submissa** (per exemple, pot ser des d'un augment de sou fins una petició de canvi de to).
- 7. Critica o supervisa fent que l'altra persona es senti respectada.

● DECÀLEG DE LA PERSONA ASSERTIVA



- 8. Expressa emocions positives, com gratitud, empatia, cordialitat, **respectant-se a si mateix en tot moment.**
- 9. Expressa emocions negatives, com enuig, desacord, frustració, dolor, **respectant-se a si mateix i l'altra persona.**
- 10. Diu "No" i posa límits.

Diàleg de... besucs?



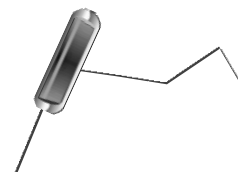
© 2010, CoachingBCN. Tots els drets reservats

Metàfora: El poder de la paraula



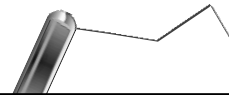
● Tècniques d'assertivitat durant un conflicte

- Tècnica del disc ratllat (*repetir un argument*).
- Banc de boira (*donar la raó*).
- Aplaçament assertiu (*aplaçar la resposta*).
- Distanciamment cognitiu (*analitzar "des de fora"*).



● Tècniques d'assertivitat durant un conflicte

- Tècnica d'ignorar (*fer-se el boig...*).
- Tècnica de l'acord assertiu (*"estic d'acord amb tu en... però..."*).
- Tècniques de reducció d'ansietat (*relaxació i respiració*).



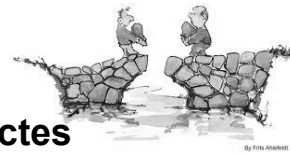
● Tècniques de resolució de conflictes

- "Rebaixar" els comentaris hostils de l'interlocutor.
- Prendre nota del que es parla i s'acorda (*per si de cas...*).
- Parlar amb calma (*o, com a mínim, no cridar*).
- Demanar (*en el fons, es tracta d'exigir...*) que s'expressin de manera educada.
- Acceptem qualsevol "què", però no qualsevol "com".



By Fritz Aehlefeldt





● Tècniques de resolució de conflictes

- **Tractar els temes conflictius en privat** (*sembla obvi, però...*).
- **Empatitzar i legitimar l'emoció.**
- **Criticar l'error o conducta, no la persona.**
- **Demandar arguments** (*"en què et bases per dir això?"*)
- **Comprendre i reconèixer la realitat i la situació abans de posicionar-se i passar a l'acció** (*evitarem alguna que altra ficada de pota...*).



● Frases assertives útils durant un conflicte



- **"Exactament, què estàs tractant de dir-me?"**
(frase "anti-liants"...).
- **"Tu, què opines sobre aquesta situació?"** (per als qui es queden bloquejats sense dir res davant una situació de conflicte...).
- **"Perdona, crec que m'he perdut, el que vols dir és què...?"** (per tallar amb respecte els qui se'n van "por los cerros de Úbeda"...).

● Frases assertives útils durant un conflicte




- **“Després de el que m’has explicat, què faràs ara?”** (per evitar començar a donar consells que ningú ens ha demanat...).
- **“Veig que estàs molt preocupat/ da per aquesta situació”** (molt útil per rebaixar el grau d’expressió de l’enuig).

● Estratègies comunicatives assertives davant les objeccions

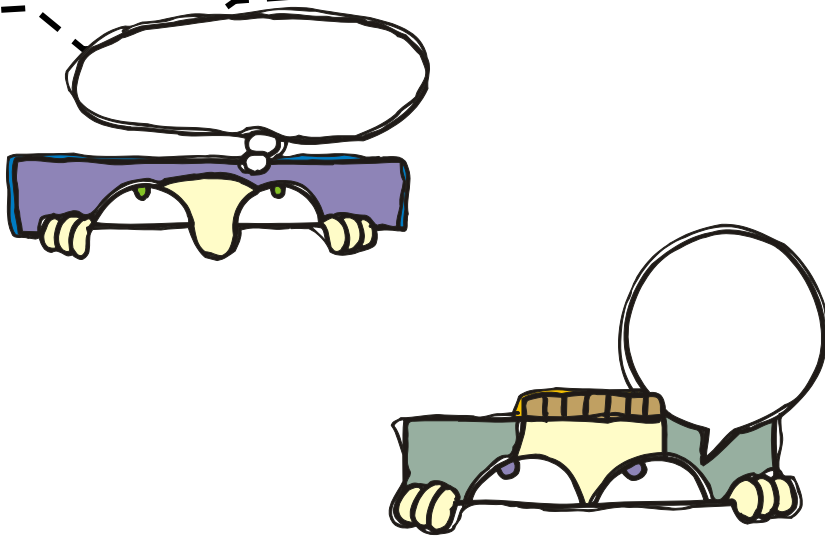
- * **Exagerar** (“Doncs si tan malament anem, hauríem de plantejar-nos tancar l’empresa...”).
- * **Acceptar una proposta contrària i posar-la a prova** (“Suposant que fem el que tu dius...”)
- * **“Boomerang”** (“Com et sembla que ho podríem solucionar?”, “Què proposes, concretament?”)

“Fòrmula”:**PARLAR DES DEL JO**

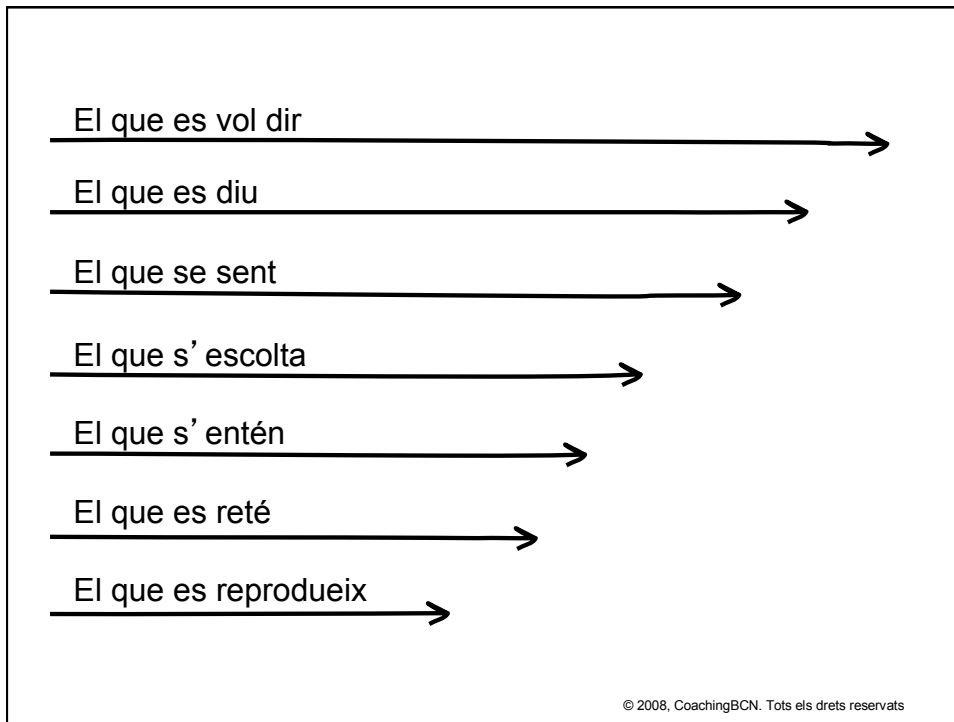


- 1. Descriure els fets objectius**
(ex. “Quan ahir em vas interrompre tres cops durant la reunió d’equip sense respectar el teu torn de paraula...”)
- 2. Expressar l’emoció sentida en aquesta situació**
(“Sincerament, em vaig sentir enutjat...”)
- 3. Petició**
(“Per tant, et demano que la propera vegada esperis a tenir el teu torn de paraula per afavorir el bon desenvolupament de la reunió”).


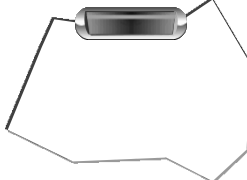

CASOS PRÀCTICS




© 2010, CoachingBCN. Tots els drets reservats




Quins avantatges suposa iniciar el procés de resolució d'un conflicte escoltant?




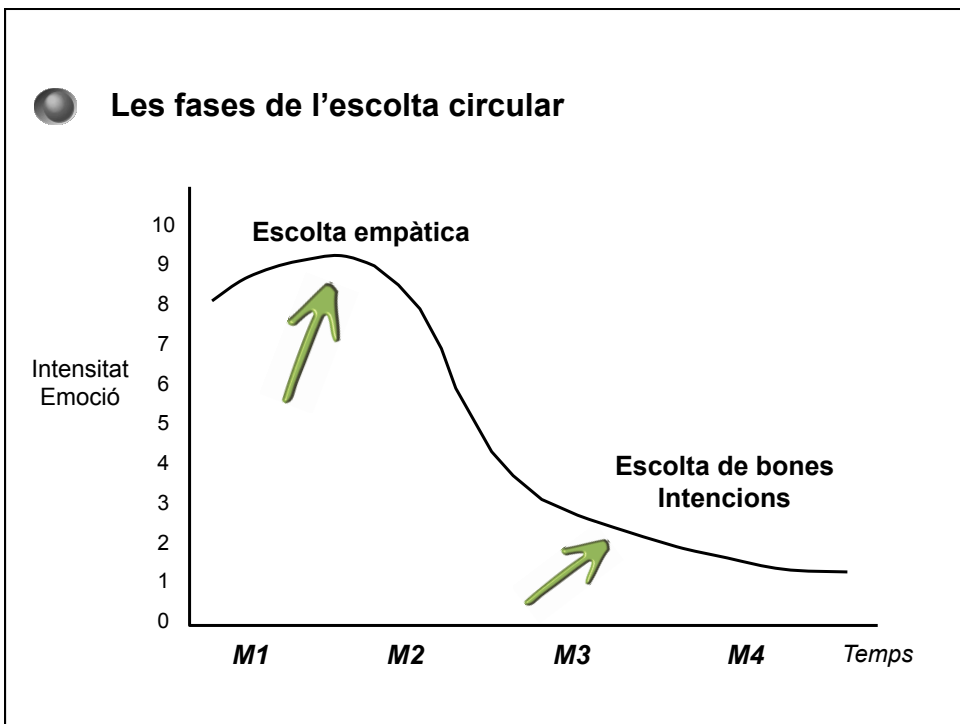
 Existeix una capacitat bàsica i primordial per poder resoldre els conflictes de manera eficaç i satisfactòria:

**Escoltar,
perquè ESCOLTANT s'entén la gent**



De quines maneres podem escoltar?

| | |
|------------------------------------|---|
| Escolta de traïció | Jutjar, opinar, culpabilitzar, dubtar, qüestionar, minimitzar, fer broma, negar |
| Escolta de bones intencions | Aconsellar, solucionar, calmar, convèncer, compadir, animar, egotisme, posicionar-se, descriure |
| Escolta empàtica | Voler entendre, escoltar, prestar atenció, atendre, indagar, recolzar, legitimar |
| Escolta circular | Iniciar amb escolta empàtica i continuar amb escolta de bones intencions |

Ajudes relatives



2008, CoachingBCN. Todos los derechos reservados

HAIDOS SABERES CONFIDENCIALS

EMOCIÓN Y CONFLICTO

Aprenda a manejar las emociones

Josep Redorta
Meritxell Obiols y Raïel Bisquera

Prólogo de Alex Rovira, co-actor de *La buena suerte*

Coaching para todos

Herramientas para el cambio personal y profesional

Alejandro Fiol y Meritxell Obiols

Transforma Actual

«Cuando un individuo trata de mejorar, de desarrollar su talento, exclusivamente por sí mismo, lo consigue en menos del 10% de los casos. Si lo hace a través del coaching en más del 85%»
Del prólogo de Juan Carlos Cubero

HORSORI MONOGRÁFICOS
12

Gimnasia emocional y coaching

Rafael Bisquera (Coord.)
Rosa Casafont
Meritxell Obiols
Andrés Martín
José Luis Bimbela

HORSORI

Meritxell Obiols
obiols@coachingbcn.com | tel. 00 34 610 45 16 19
www.coachingbcn.com | www.hablandodecoaching.com