



MÒDUL D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL I DESENVOLUPAMENT COMPETENCIAL

Auxiliar de manteniment
i reparació de bicicletes



COMPETÈNCIES COMUNICATIVES

Mòdul d'orientació professional i
desenvolupament competencial

Auxiliar de manteniment i reparació de bicicletes
2021



QUÈ VAM FER A LA SESSIÓ ANTERIOR?

Competències comunicatives

Atenció

Comunicació verbal

Comunicació no verbal

L'escolta activa

Estils de comunicació

L'assertivitat

L'empatia

Els prejudicis

Planificació de les tutories inicials



QUÈ FAREM AVUI

- Influència
- Lideratge
- Resolució de conflictes



COMPETENCIES DE GESTIÓ PERSONAL:	COMPETENCIES I/O HABILITATS COMUNICATIVES:	COMPETENCIES COGNITIVES O D'APRENTATGE:
<ul style="list-style-type: none"> • Autoestima • Autoconfiança • Autoconeixement 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicació verbal i no verbal • Empatia • Resolució de conflictes • Negociació 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprenentatge i utilització de coneixements • Creativitat • Pensament analític • Pensament conceptual • Flexibilitat i orientació al canvi

COMPETENCIES ORGANITZATIVES:	COMPETENCIES DE TREBALL EN EQUIP I COOPERACIÓ
<ul style="list-style-type: none"> • Resiliència • Proactivitat i iniciativa • Orientació a resultats • Planificació i organització • Ordre i qualitat • Treball en equip 	<ul style="list-style-type: none"> • Formació, delegar • Tolerància a la pressió • Desenvolupament de persones • Lideratge. Motivació • Capacitat per prendre decisions



Influència





Viatge a l'illa



LIDERATGE



Lideratge



A close-up photograph of a hand placing a brick on top of a stack of other bricks. The bricks are reddish-brown and have a textured surface. The background is dark and out of focus.

**Construïm el
concepte de
lideratge**

Construïm el concepte de lideratge

Quina és la diferència entre liderar i dirigir?

Quins són els requisits per a un bon lideratge?

Hi ha diferents tipus de lideratge ?

Els líders neixen o es fan?



Què vol dir liderar?

- Goleman (2000), lideratge és la capacitat d'una persona o d'un grup per crear el seu propi futur. El que realment defineix a un líder efectiu és la seva capacitat per obtenir resultats.
- Northouse (2016), lideratge és el procés pel qual un subjecte influeix a un grup de persones per tal d'aconseguir un objectiu comú.



CREUEM EL RIU

Imaginem-nos que volem creuar un riu, som 30 persones, ens trobem que 20 km amunt tenim un pont i per arribar cal creuar una muntanya, mentre que 50 km avall tenim un pas franc sense perill, i també podem mirar de cordar-nos i intentar travessar ara i guanyar molt de temps.

Per on voleu creuar el riu?



CREUEM EL RIU

Com us heu sentit?

Com ho heu viscut?

Com us heu organitzat?

Qui ha liderat?



ELS ESTILS DE LIDERATGE

Autoritari (fes el que et dic)	La resta de l'organització compleix ordres/ tasques. Lideratge coercitiu. Ofereix seguretat perquè les directrius són clares. Lideratge adequat per situacions de crisi o emergència.
Visionari (vine amb mi)	Pretén que l'organització comparteixi la seva visió, amb un punt de carisma. Genera mobilització amb un objectiu comú. Lideratge adequat per quan cal generar una mobilització.
Afiliatiu (les persones primer)	Estableix un bon clima de relació, de llaços emocionals. Crea ambient agradable i harmònic. Lideratge per quan es necessita salvar les diferències entre els membres de l'organització.
Democràtic (i tu què en penses)	Es sustenta en la idea que les decisions de l'organització són conjuntes. Útil en situacions d'incertesa, per determinar a on anar. Propicia la implicació de totes.
Timoner (fes com jo)	El líder fixa objectius desafiadors i estimulants i pretén que el segueixin. De caràcter exemplificatiu. Lideratge que marca un rumb.
Coach (prova això)	Busca que els membres desenvolupin les seves capacitats. Lideratge facilitador que estableix ponts entre objectius i persones, genera apoderament.
Lideratge Carismàtic	Sobresurt per qualitats innates d'inspiració. Molt enèrgics al transmetre idees, generant entusiasme dins el grup de treball. Pot crear dependència cap a a seva figura si desapareix.
Lideratge transformacional	Són una font d'inspiració per l'equip i alhora es recolza per la resta de persones. Compleix amb els objectius i proposa noves iniciatives i afegeix valor a les decisions





El ganso Gregorio

El lideratge col·lectiu

- El lideratge col·lectiu és la capacitat d'assumir compromisos, que prèviament s'han consensuat amb el grup i complir-los amb responsabilitat.
- Requereix empatia per entendre i respectar la posició de la resta de membres del grup i la generositat suficient per compartir opinions i idees pel bé del projecte, lluny de centrar-se en ostentar el protagonisme.



**“Si camines sol aniràs més
ràpid, si camines
acompanyat, arribaràs més
lluny”**

Proverbi xinès



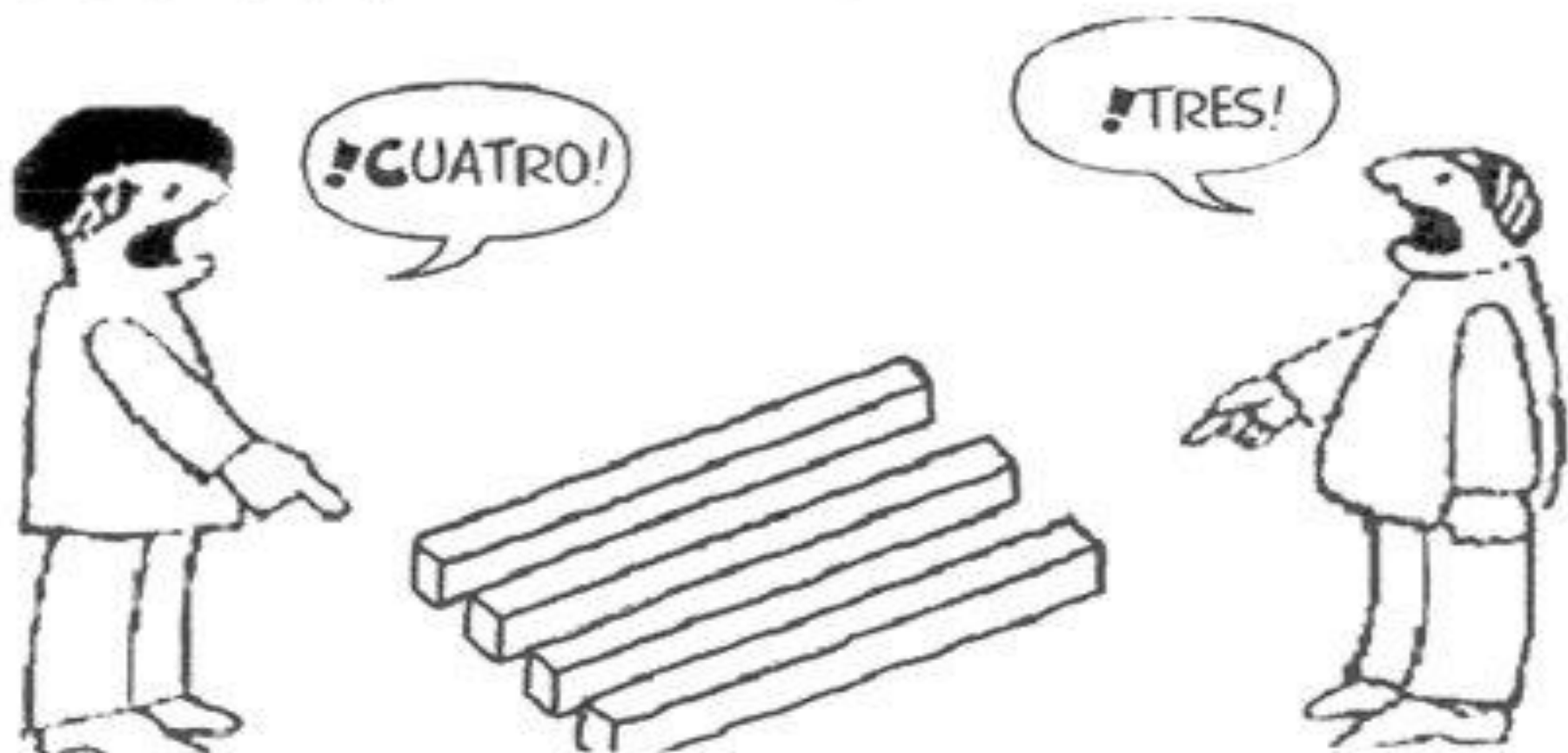
La resolución de conflictos



CONFLICTO



DEPENDIENDO DE DÓNDE VEAS LAS COSAS,
LA PERCEPCIÓN DE LA REALIDAD PUEDE SER MUY DISTINTA.



Què és un conflicte?

- Els conflictes son situacions socials en les que dues o més persones estan en desacord
- Tenen posicions, interessos, necessitats, desitjos o valors incompatibles, o que són percebuts com a incompatibles,
- les emocions i els sentiments juguen un paper molt important
- La relació entre les parts en conflicte pot sortir enfortida o totalment malmesa segons com sigui el procés de resolució del conflicte



Conflicte vs problema

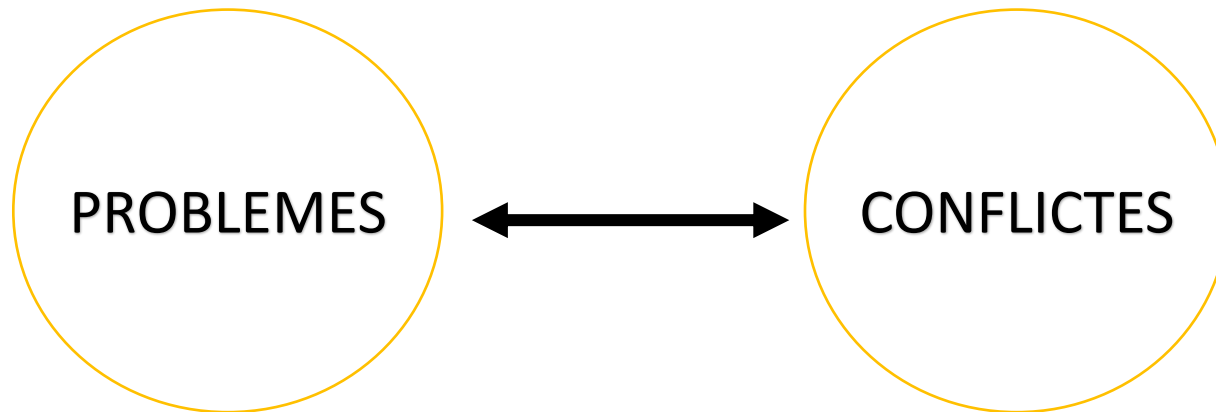
Malgrat que col·loquialment s'utilitzen les paraules “conflicte” i “problema” com a sinònims, s'han de diferenciar.

Es denomina **“conflicte”** a un problema en què els seus aspectes emocionals apareixen desbocats.

Es denomina **“problema”** a un conflicte en el qual els seus aspectes emocionals estan sota control



Conflicte vs problema



**ÉNFAZI EN
LA OBJETIVITAT**

**ÉNFAZIS EN
LA SUBJETIVITAT**



Diferències problema i conflicte

PROBLEMA:

- Molèstia o queixa
- Fets demostrats
- Assumptes que no es poden solucionar
- Una situació en la que es veuen dificultats
- Incomprensió que es produeix en base a un assumpte

CONFLICTE:

- Desacord entre les parts
- Enfrontament per algun motiu
- Contraposició d'interessos socials, econòmics o punts de vista
- Una discussió entre dues o més persones que no arriben a l'acord



Activitat: Distingir entre problemes i conflictes

- Una parella que per gelosia i comencen a tenir problemes en la seva relació arribant a la separació.
- Germans que per problemes personals es veuen enfrontats perquè tenen formes de pensar diferents sobre un mateix tema.
- Els veïns d'un barri que han de suportar el soroll de constants festes sorolloses dins el veïnat.
- Un pare de família que es veu en la situació de comprar els regals de Nadal als seus fills però de fer-ho no tindrà per pagar les classes de natació a l'estiu.
- Dos països enfrontats per un territori el qual reclamen com a seu i en no arribar a un acord arriben al conflicte bèl·lic.



Causes dels conflictes a la feina

- Conflicte laboral per recursos
- Conflicte laboral d'estils
- Conflicte laboral de percepcions
- Conflicte laboral per metes
- Conflicte laboral per pressió
- Conflicte laboral de rols
- Conflicte laboral per valors
- Conflicte laboral per polítiques de empresa



Causes dels conflictes a la feina

Conflicte laboral pels recursos

Tots i totes utilitzem recursos per dur a terme el nostre treball. Paper, ordinadors, sales de reunions ... Però què passa si altres persones dins de l'equip necessiten els mateixos recursos?

Conflicte laboral d'estils

Cada un de nosaltres tenim una manera diferent de treballar que ve marcada per la nostra personalitat i necessitats: Ordre vs caos, supervisió vs autonomia ... els diferents estils poden generar conflictes laborals si no es tenen en compte els estils a l'hora de formar equips i assignar rols de treball.

Conflicte laboral de percepcions

A la feina, les confrontacions en punts de vista poden portar a conflictes en el treball que es poden veure agreujats pels "xafarderies" i "guerres territorials" entre grups de cada corrent. Una comunicació oberta i aportar arguments sòlids per a cada percepció és en la majoria dels casos la millor solució per evitar conflictes a l'empresa per diferència de percepcions.



Causes dels conflictes a la feina

Conflicte laboral per metes

En una empresa poden existir diverses metes o objectius i això pot desencadenar en un conflicte entre elles. És molt important que els superiors estiguin d'acord a l'hora de fixar objectius i sobretot, evitar que les diferents metes xoquin entre si. Les metes han de ser clares i cal una bona comunicació per fixar-les.

Conflicte laboral per pressió

Conflictes en el treball per urgències que promouen la pressió sobre el personal. Es poden donar casos en què no és possible avançar en la feina perquè depenem d'altres departaments que tenen altres urgències, però es té fixada una data límit de lliurament i això repercuteix en la nostra pressió que pot portar a conflictes. La solució és flexibilitzar deadline i establir prioritats.



Causes dels conflictes a la feina

Conflicte laboral de rols

Hi ha ocasions en què un empleat ha d'exercir tasques que no corresponen al seu rol dins de l'empresa, veient-se obligat a trepitjar el terreny d'altres persones en l'empresa que pot desencadenar en una lluita de poder i generar enfrontaments. Una bona comunicació en aquest sentit sobre la necessitat de realitzar la tasca per cadascuna de les persones pot alleujar el problema.

Conflicte laboral per valors

Cada empleat disposa dels seus propis valors personals, que de vegades poden ser contradictoris als d'un altre empleat o als de la pròpia empresa. L'ètica professional de cada persona ha de ser respectada i l'única solució per evitar aquest tipus de problemes és fer un bon exercici a l'hora de seleccionar el personal, tenint en compte l'alineació de valors empleat-empresa per contractar. A més, una bona comunicació i el respecte pot ajudar a gestionar aquestes diferències



Causes dels conflictes a la feina

Conflicte laboral per polítiques de empresa

És necessari que tots i cadascun dels treballadors i treballadores coneguin les polítiques d'empresa i estiguin escrites de forma clara perquè no hi hagi confusions que puguin generar conflictes laborals a l'empresa. No només han de ser clares, ha d'haver una coherència entre l'escrit i l'aplicat, que respecti les mateixes condicions per a tothom.



Tipus de conflicte laboral segons les parts implicades

- **Conflicte intrapersonal:** El conflicte el té la mateixa persona a causa de valors contradictoris entre el que se li demana i el que creu correcte.
- **Conflicte interpersonal:** És aquell en el qual intervenen diverses parts. Generalment sol passar entre empleats i superiors o entre els propis companys/es. En alguns casos també es pot donar amb els clients.
- **Conflicte intragrupal:** És aquell conflicte que té lloc dins d'un mateix grup.
- **Conflicte intergrupual:** És aquell que passa entre diferents grups.
- **Conflicte interorganitzacional:** És un conflicte empresarial entre dues o més organitzacions.



Tipus de conflictes en les organitzacions

Segons la naturalesa

Conflicte fals

Conflicte verídic

Conflicte contingent

Conflicte desplaçat

Conflicte mal atribuït

Segons l'efecte que produeixen

Conflicte constructiu

Conflicte destructiu



Com evitar conflictes en el treball

1 - Establir una bona comunicació interna

- Tothom tingui la informació necessària per desenvolupar les seves tasques en termini i forma (guia de comunicació a l'empresa) Per això, és important oferir la informació adequada i evitar donar informació incompleta que pugui crear conflictes
- Cal desmentir els rumors. No fer-ho pot suposar alimentar-los.
- No comunicar decisions empresarials fins que aquestes siguin fermes i meditades.
- Un treballador no pot assabentar-se assumptes que li incumbeixen per terceres persones.
- Els assumptes individuals han de ser comunicats en privat
- Mantingues informats als teus treballadors dels avenços i èxits



Com evitar conflictes en el treball

2 - Definir les regles del joc

- L'estructura i les regles del joc han de ser clares i complir-se de la mateixa manera per a tots i cada un dels integrants del joc.
- Definir lideratges, objectius de cada empleat (realistes i mesurables), responsabilitats, organigrama i vies de comunicació.
- Dedicar esforços a la selecció de personal i saber reaccionar davant de persones tòxiques amb acomiadaments raonables i amb tacte.
- Fixar objectius clars, realistes i mesurables
- Establir plans d'incentius (pla d'incentius laborals i exemples pràctics)
- Assegurar-se que cada empleat respongui a un sol cap al mateix temps



Com evitar conflictes en el treball

3 - Responsables

- Si volem prevenir els conflictes han d'existir responsables d'evitar-los.
- Fixar un responsable o a un grup de responsables que treballi detectant els riscos i actuant sobre ells.
- Assigna tasques correctament i evita duplicitats.



RESOLUCIÓ DE CONFLICTES LABORALS

- Busquem apagar incendis, no avivar!
- Entendre que no hi ha una única manera de veure o fer les coses. Un problema pot tenir diversos camins per arribar a la solució.
- En altres casos, no sempre és possible arribar a la solució i el simple fet d'acceptar les diferències i respectar-les ja és una victòria per a resoldre conflictes a la feina.
- Els conflictes formen part del nostre dia a dia i no hem de donar excessiva importància al problema. És important actuar a temps per trobar una solució constructiva, però la rancúnia i la frustració s'han de deixar a un costat ...
Passem pàgina!



Passos per a la resolució de conflictes laborals



Passos en la resolució d'un conflicte

Acordar negociar

- (voluntat de cercar una solució).

Conèixer diferents punts de vista

- (escolta activa).

Trobar interessos comuns

- (ha de venir del punt anterior).

Crear opcions

- en què tothom hi guanyi

Avaluar les opcions

- (escollir el millor per a tothom).

Elaborar un acord

- (formalitzar l'acord clarament).



RESOLUCIÓ DE CONFLICTES LABORALS

PAS 1: Detectar el problema

- En la resolució de conflictes en les organitzacions és factor d'importància principal el detectar en una etapa primerenca el problema. Si arribem massa tard, el conflicte pot suposar un gran problema en l'equip. Per això, el primer dels passos per resoldre conflictes laborals és detectar el problema, els responsables d'aquest i la causa.

PAS 2: Veure el trencaclosques amb perspectiva

- Ja hem detectat que hi ha un obstacle entre dues parts, però ... Això incumbeix únicament a ells? En els problemes organitzacionals, generalment, solen produir-se grups de diferents opinions creant una baralla entre bàndols molt perillosa. Tracta de detectar el problema, TOTS els participants d'aquest i actua en conseqüència.

PAS 3: Analitzar la situació

- Estudia el problema, les seves causes, als responsables i les potencials conseqüències del conflicte. Per a això, permet als implicats que argumentin els seus punts de vista, però no et mostris a favor de cap d'ells. És moment de recollida de dades.



RESOLUCIÓ DE CONFLICTES LABORALS

PAS 4: Definir objectius

- És un dels passos per resoldre conflictes a la feina més importants. Coneixes el problema, has escoltat les parts implicades i et creus capaç d'afrontar-... Però quin és l'objectiu? Defineix un objectiu clar. Abans hem comentat alguns: desbloquejar un projecte, entesa entre parts.

PAS 5: Crea les condicions

- Si necessites resoldre un conflicte, has de crear les condicions perquè això passi. Per això, és important reunir els implicats en privat en una sala agradable i amb llum natural si és possible. Fes saber que el motiu de la reunió és resoldre la disputa i centra't en els objectius sense donar peu a disputes de caràcter personal, l'únic objectiu és resoldre el problema professional. D'altra banda, mostra't optimista i incideix en els objectius comuns on tots dos puguin estar d'acord.

PAS 6: Informar-se de la situació

- Ja coneixes les versions de les dues parts. El teu treball ara ha de ser que la versió coincideixi dins de la mateixa sala amb tots els implicats. Troba un terreny comú on tots dos es sentin còmodes, hi ha d'haver un acord en l'arrel del problema.



RESOLUCIÓ DE CONFLICTES LABORALS

PAS 7: Debatre el problema

- És moment de parlar sobre el conflicte i les seves causes per trobar una solució. Un debat on totes dues parts parlin de forma ordenada seguida pel responsable de la resolució del conflicte a la feina és la millor manera. Cal incidir en el fet que cal ser professional i estar disposat a trobar una solució que permeti a l'equip seguir treballant sense problemes ni rancors.

PAS 8: Cercar solucions

- Ja hem debatut el problema i les seves causes, és moment de navegar a la recerca de solucions i pescar aquelles que comparteixin les parts implicades. Cada solució ha d'incloure una sèrie d'accions mesurables que les parts han d'estar disposades a aplicar. Totes elles per escrit.

PAS 9: Fer un seguiment

- Hem detectat el conflicte entre treballadors, s'ha fet una anàlisi i s'ha treballat en trobar solucions. Per veure si podem tenir èxit, caldrà mesurar els resultats en les accions que havíem definit. Si es compleixen, felicitarem als implicats i si hi ha desviacions tractarem de corregir-les.



Mètodes de resolució de conflictes laborals

És important conèixer els mètodes de resolució de conflictes en les empreses si volem donar a la tecla davant aquest tipus d'eventualitats. Necessitem analitzar el cas i llavors, estarem en disposició de triar les millors estratègies per resoldre conflictes laborals.

5 tècniques per a resolució de conflictes:

- Facilitació
- Indagació
- Arbitratge
- Mediació
- Negociació



Mètodes de resolució de conflictes laborals

Facilitació

Es recomana aquest tipus de mètode de resolució per a aquells conflictes de baix i mig nivell. En aquest cas, la persona responsable de solucionar el problema exerceix de facilitador entre les parts definint problemes, metes i solucions. S'usa habitualment en problemes en què es veuen involucrats diverses parts, assumptes i interessats.



Mètodes de resolució de conflictes laborals

Mediació

La mediació en conflictes laborals guia a les parts del conflicte en el procés i mitja per trobar una solució que acontenti a tots dos. El mediador és responsable de crear un ambient on sigui possible compartir informació, aprofundir en els problemes i expressar lliurement les seves emocions. És més formal que la facilitació i sovint s'utilitza quan hi ha algun tipus de relació entre les parts, tot i que sigui freda. Es recomana quan les parts han arribat a un punt mort on el conflicte no avança.



Mètodes de resolució de conflictes laborals

Indagació

Objectiu d'aclarir i fer algunes recomanacions posant especial atenció a les diferències en dades o desacords amb el suport d'un o més experts aliens als participants del conflicte. Aquest tipus de solució de conflictes en una empresa és utilitzat en ambients tècnics o científics.

Consisteix en juntes i taules d'especialistes que revisen els conflictes i ofereixen una avaluació totalment objectiva en tots els aspectes. Es recomana usar aquest tipus de tècnica en etapes inicials de conflictes a la feina, abans de començar negociacions.



Mètodes de resolució de conflictes laborals

Arbitratge

Davant els conflictes laborals, la persona responsable exerceix de jutge. Les parts que entren en conflicte han de presentar els seus arguments davant del jutge, que després d'analitzar, dona una resolució al conflicte.

És la tècnica que aporta uns resultats menys satisfactoris ja que no s'arriba a un acord entre les parts. Se sol utilitzar en qüestions que necessiten d'una ràpida solució entre diverses parts.



Mètodes de resolució de conflictes laborals

Negociació

Aquest és el millor dels casos, els propis subjectes del conflicte intenten trobar una solució pacífica al problema pel seu propi peu utilitzant l'argumentació, la cooperació i el sentit comú. L'objectiu d'aquesta és trobar una solució que posi fi al problema.



Tria un conflicte i pensa un exemple

- Impuntualitat
- Rumors, mentides i comportaments negatius
- Problemes de soroll
- Problemes de discriminació
- Conflictes de revisió de l'acompliment
- Conflictes amb clients
- Conflictes de lideratge
- Promocions
- Diferències salarials
- Resistència al canvi
- Conflictes de coordinació



Passos en la resolució d'un conflicte

Acordar negociar

- (voluntat de cercar una solució).

Conèixer diferents punts de vista

- (escolta activa).

Trobar interessos comuns

- (ha de venir del punt anterior).

Crear opcions

- en què tothom hi guanyi

Avaluar les opcions

- (escollir el millor per a tothom).

Elaborar un acord

- (formalitzar l'acord clarament).



Estils de resolució de conflictes



Les 5 modalitats per afrontar els conflictes

Qüestionari de Resolució de conflictes de Thomas Kilman

Aquest qüestionari s'ha dissenyat per identificar la conducta individual davant de situacions conflictives. Aquestes es defineixen com aquelles en què els interessos o posicions de dues persones apareixen com incompatibles.

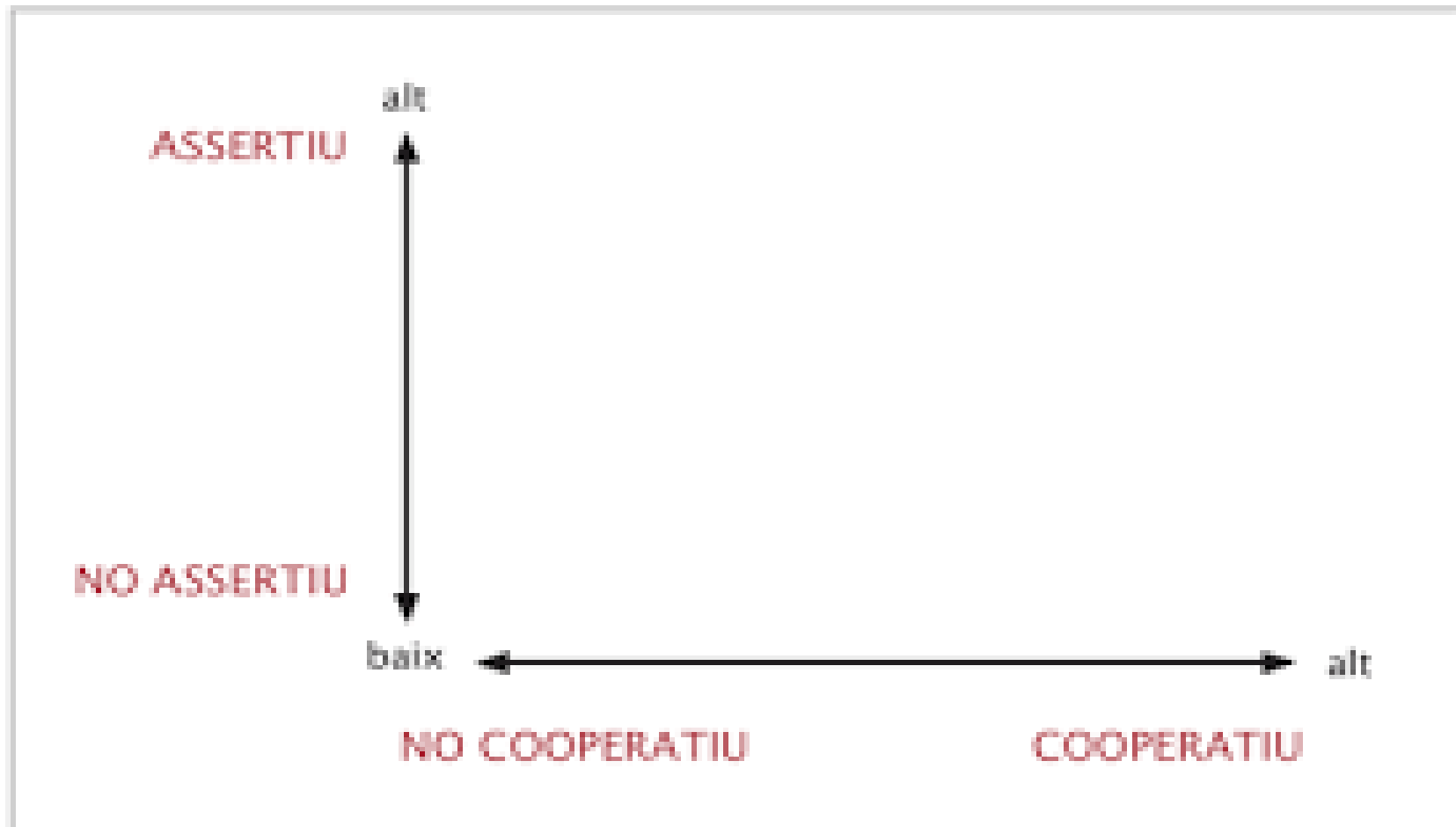
En aquestes circumstàncies es pot descriure la conducta d'una persona d'acord a dues dimensions bàsiques:

- 1) **Assertivitat:** definida com el grau en què una individu s'esforça per satisfer els seus propis desitjos.
- 2) **Cooperació:** definida com el grau en què els esforços es dediquen a la satisfacció dels desitjos de l'altre.



Les 5 modalitats per afrontar els conflictes

Questionari de Resolució de conflictes de Thomas Kilman



COMPETIR

Intentes imposar el teu criteri i no vols cedir encara que aconseguixis l'acord. Ets molt assertiva.

COL·LABORAR

Veus el conflicte com a una oportunitat per a trobar solucions bones per a totes les parts, sense que la relació surti perjudicada, encara que tothom perdi una mica.

NEGOCIAR

Defenses els teus objectius però també escoltes els interessos dels altres, buscant una solució que no impliqui renunciar als interessos de cadascun.
Que tothom guanyi

EVADIR

Allargues el moment d'afrontar el problema o mires cap a un altra banda, el temps potser ho soluciona.

CONCILIAR

Prioritzes la relació amb els demés i renunciess als teus interessos i objectius, per tal que l'altra persona no es senti malament.



**Quin és el
teu estil?**

