

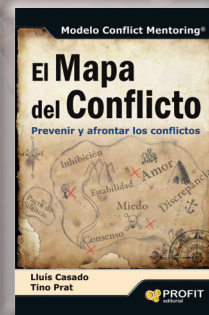
# apd

# Seminario

ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LA DIRECCIÓN

## ¿CÓMO TRATAR CON GENTE DIFÍCIL? El conflicto humano Conflict Mentoring

Tarragona, 8 de julio de 2015



apd Asociación para el  
PROGRESO  
de la DIRECCIÓN  
*el saber conecta*

*“Comprender los conflictos y saber desbloquear las situaciones de crisis, genera riqueza y crecimiento en la organización”*

## Presentación

Tras más de 35 años como empresario, hoy puedo afirmar que el éxito o el fracaso de mis gestiones se debe en gran medida a la manera como me relaciono con la gente.

El conflicto humano es el denominador común que se esconde detrás de todas las situaciones de crisis en las organizaciones empresariales. Por este motivo, decidí crear el Mapa del Conflicto, que se llama:

conflict mentoring®

El Mapa conflict mentoring® demuestra que la rentabilidad depende directamente del grado de madurez relacional de los miembros de la Empresa. En el límite, se trata de un estilo de management que aporta la excelencia, capitalizando la dinámica conflictual característica de la propia Cultura de la Empresa.

## Cómo funciona el mapa

El Mapa del Conflicto, facilita rápidamente la comprensión del origen, del momento actual y de cuáles pueden ser las vías para optimizar las relaciones. Con una simple mirada, cada actor identifica inmediatamente su posición en el mapa, comprendiendo que hay otras mejores maneras de relacionarnos, generándose así una nueva perspectiva llena de nuevas soluciones para alcanzar los objetivos perseguidos.

Inmediatamente conseguimos una mayor implicación de todos los miembros que participan en el posicionamiento en el mapa, siendo conscientes del alcance de la responsabilidad de sus actuaciones. La consecuencia es una nueva dinámica relacional, mucho más abierta al crecimiento y la innovación, mediante la cual los conflictos se convierten en oportunidades de crecimiento, minimizándose los costes que se derivan de las malas relaciones y haciendo que la organización sea más competitiva, puesto que se generan nuevas sinergias que generan mayor efectividad profesional.

Conflict Mentoring®, al contrario que los métodos tradicionales de “resolución de conflictos”, no pretende evitar, tapar, o eliminar el conflicto, ni tampoco demoniza a las partes, sino que enseña a capitalizarlo y sacar provecho de él, transformando los prejuicios y cambiando el clima y la imagen de todos los miembros del equipo.

En definitiva, Conflict Mentoring® es en sí mismo una nueva filosofía de *management* que positiviza las relaciones de los miembros de la Organización desde el desarrollo personal y grupal, haciendo más humana, rentable y competitiva la organización.

[www.conflictmentoring.es](http://www.conflictmentoring.es)

## Los objetivos del seminario son:

- Comprender las relaciones humanas
- Integrar hábitos de autogestión emocional
- Encontrar la salida a situaciones de crisis relacionales

## El seminario se desarrollará bajo la metodología siguiente:

- Tras explicar el funcionamiento del ser humano ante los conflictos y cómo se aplica al Mapa, se plantean casos prácticos preparados que se resuelven con gran facilidad al posicionar a las personas sobre el Mapa.
- Todos los participantes podrán exponer casos reales, y ellos mismos comprenderán en seguida cuál es la solución adecuada.
- Los asistentes podrán conocer un cuestionario que permite comprender el estilo relacional en un caso real de su vida y descubrir las posibles vías de solución.
- Los asistentes que así lo deseen podrán disponer de nuestro servicio de coaching y mentoring conflictual.

## A quién va dirigido

- Gerentes
- Directores Generales
- Directores Comerciales y de RRHH
- Responsables de Atención al Cliente
- Cualquier persona responsable de un equipo enfocado a objetivos



## **Tino Prat**

Empresario en multinacionales y empresas familiares, durante más de 35 años.

Master ESADE CE79, ha estudiado -Conciliación y Mediación Comercial y Civil en FIU (Florida Internacional University) (2002) i Negociación (PON) en Harvard (2002).

Profesor de Negociación en el IDEC (Universitat Pompeu Fabra), La Caixa y Colaborador Académico en ESADE, especializado en situaciones difíciles.

Creador del Instituto Wang, de transformación personal y organizacional.

Experto en la gestión de conflictos empresariales, es co-autor del libro: EL MAPA DEL CONFLICTO, Editorial PROFIT.

Consultor de empresas como: Torras Papel SA, GECSA Ingeniería y Obras SA, ESADE, Diputació de Barcelona, Auto Beltrán SA, Boehringer Ingelheim España SA, Banco Santander SA, KAO Corporation, Celistics USA, Rituals, La Caixa, Banc de Sabadell, etc.

# ¿CÓMO TRATAR CON GENTE DIFÍCIL?

## Qué obtendrá con este Curso?

- Conocerá el estado emocional de cada persona
- Podrá predecir todos los comportamientos, propios y ajenos
- Gestionará las reacciones humanas propias y ajenas
- Sabrá relacionarse ante todas las tipologías humanas. Por ejemplo:
  - Los irritables
  - Los mal educados
  - Los manipuladores
  - Los competitivos
  - Los pesimistas
  - Los negativos
  - Los obstinados
  - Los que siempre se quejan
  - Los que siempre tienen que salir con la suya
  - Los que no escuchan
  - Los falsos
  - Los que "no se mojan"
  - Los que viven en las nubes
- Descubrirá que no existe gente difícil, sino gente sin recursos
- Podrá prever y resolver conflictos
- Hará más feliz y rentable su organización y su vida

## Programa

### Primera parte

#### ¿HAY GENTE CONFLICTIVA?

- ¿Por qué tenemos conflictos?
- Distinguir conflictos y problemas
- Cómo funcionan las emociones y las conductas

### Segunda parte

- Estilos conflictuales: personas "difíciles"
- La queja como voz de alarma.
- "Cómo lo hago para soportar a este tío"

### Tercera parte

#### EL MAPA DEL CONFLICTO

- Dónde estamos
- Cómo salimos de esta
- Casos personales

