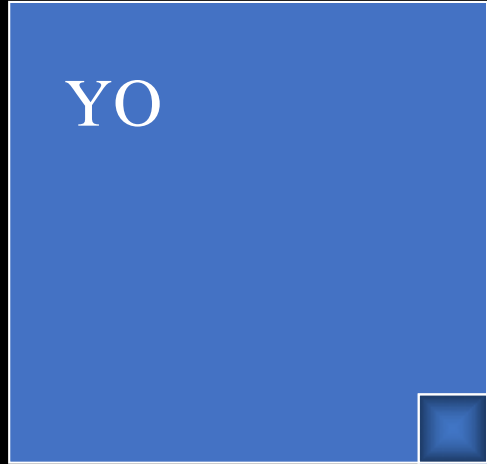


**"El Estilo
en el
Manejo de los Conflictos"**

**¿Qué es
conflicto?**



INTENTO POR SATISFACER LOS INTERESES PROPIOS

ACTIVO

IMPONERSE

COLABORAR

TRANSIGIR

PASIVO

EVADIR

COMPLACER

NO INTERESADO

INTERESADO

INTENTO POR SATISFACER LOS INTERESES DE LOS DEMAS

...es adecuado **IMPONERSE**

...cuando hay seguridad razonable de estar en lo correcto.

...cuando es de vital importancia y de rápida acción.

Condiciones:

Mantener separada a la idea de la persona.

Ayudar a la otra persona a presentar su idea en forma clara.

Identificar las áreas de acuerdo y desacuerdo.

Tratar a la otra persona con respeto.

...es adecuado **EVADIR**

...cuando el asunto es trivial...pasajero.

...cuando se tiene poco poder para cambiar las cosas.

...cuando la personalidad del otro individuo lo exija.

...cuando pueden ser mayores los daños que los beneficios.

...cuando puede ser mejor resuelto por expertos.

...es adecuado COLABORAR

...cuando es indispensable la involucración.

...cuando ambos intereses son demasiado importantes.

...cuando se desea aprender.

...cuando la solución requiere de diferentes perspectivas.

...cuando se requiere superar resentimientos que interfieran en la relación interpersonal o interempresarial.

Condiciones:

Ambas partes deben ser afirmativas!

...es adecuado **TRANSIGIR**

...cuando se necesita un arreglo temporal a problemas complejos.

...cuando dos oponentes con igual poder están comprometidos con metas excluyentes.

Condiciones:

Que haya apertura en la negociación.

Poder identificar juntos un criterio común para informar ante terceros el por qué del acuerdo.

...es adecuado COMPLACER

...cuando comprenda usted que está equivocado.

...para escuchar una mejor opinión.

...para aprender de los demás, y demostrar que usted es razonable.

...cuando sea especialmente importante conservar la armonía y evitar rupturas.

...para ayudar en el desarrollo administrativo de los subordinados permitiéndoles que experimenten y aprendan de sus errores.



YO

TU