

# Módulo Manejo de Conflictos

# Las expectativas

Una carga invisible

- No hay dos personas iguales.
- Las personas tiene ideas muy claras acerca de cómo desean y esperan que se conduzcan los demás.
- Cuando las expectativas no se cumplen, genera frustraciones e inadaptación.





**¿Por qué algunas personas les resulta más fácil interaccionar e influir?**



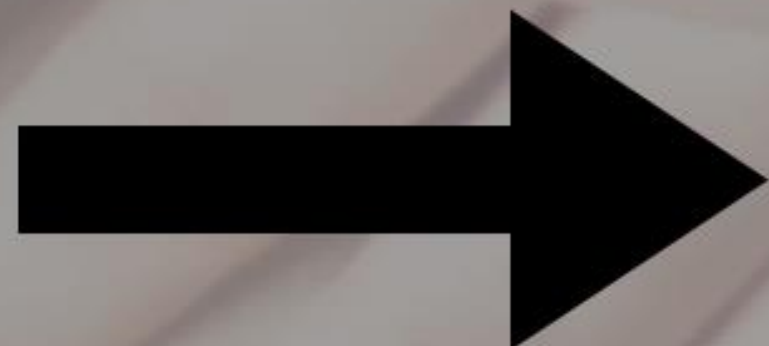


# Aproximarse a la persona

## Modelo 1:

Reacción habitual ante la conducta humana

Observar el comportamiento



Sacar conclusiones basados en la experiencia



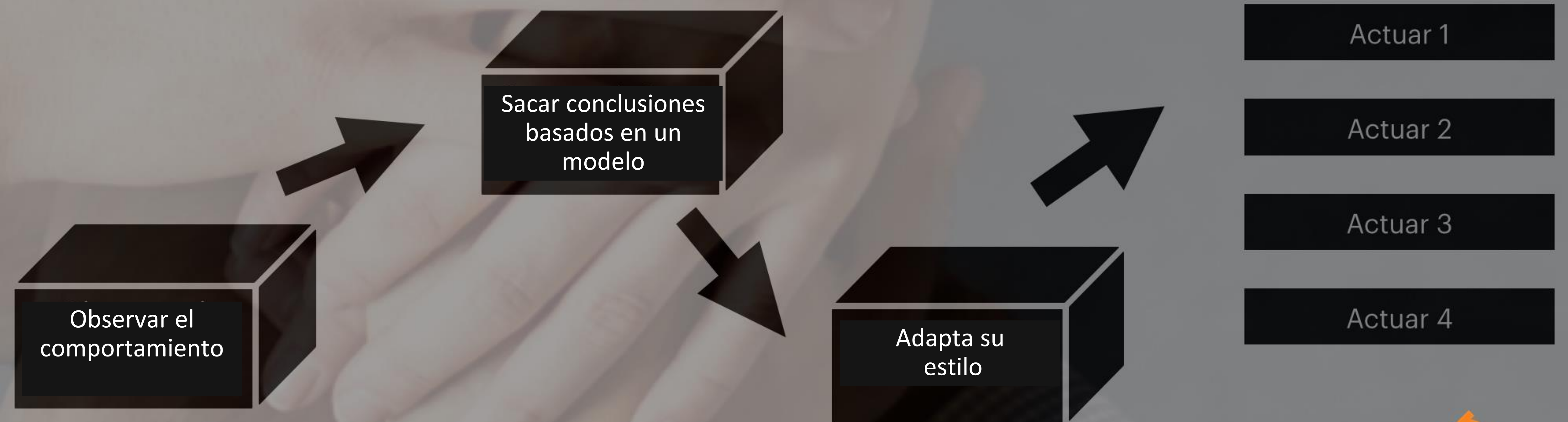
Reacciona de acuerdo a la costumbre

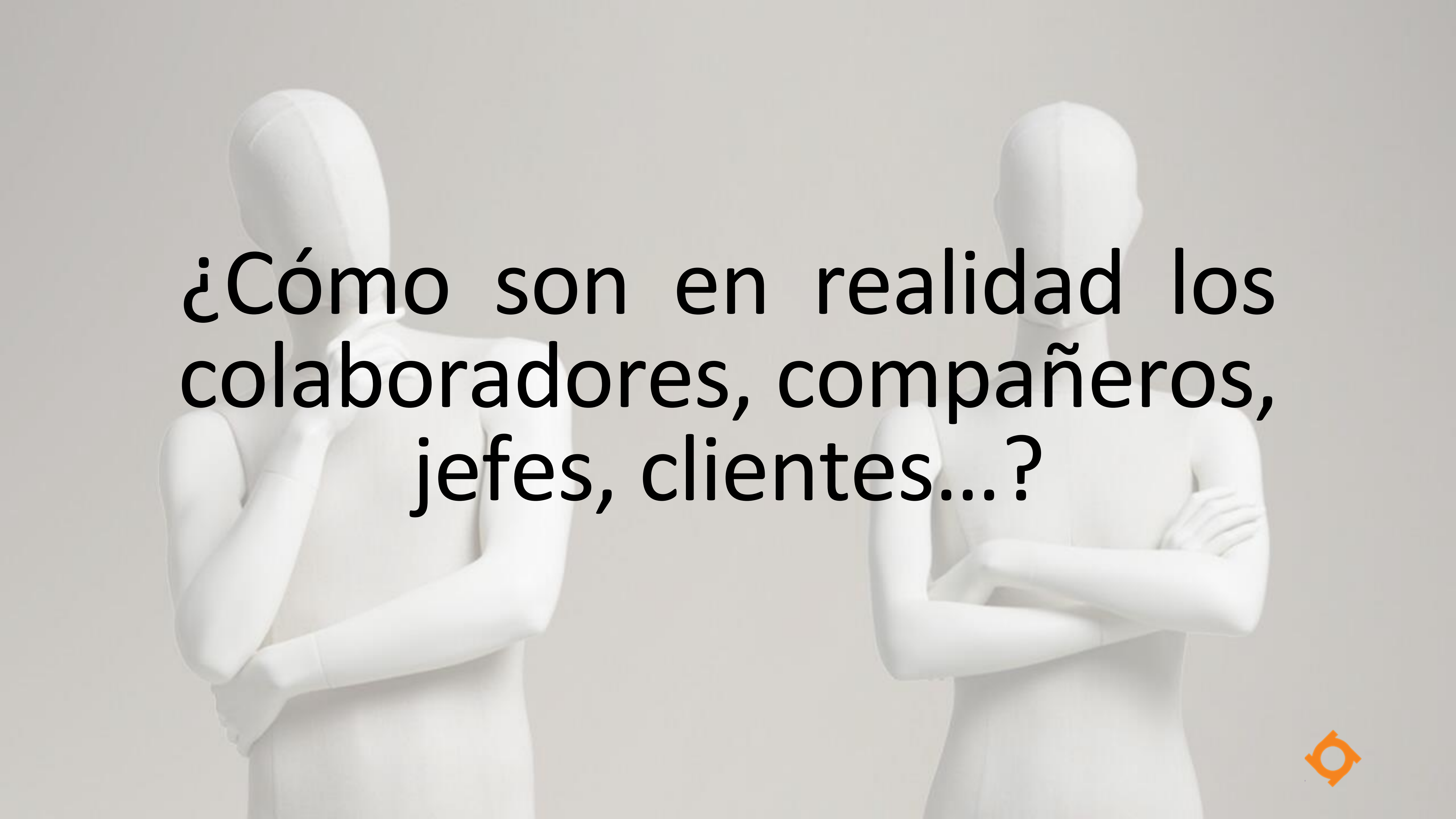


# Aproximarse a la persona

## Modelo 2:

Reacción versátil ante la conducta humana.





¿Cómo son en realidad los  
colaboradores, compañeros,  
jefes, clientes...?





# Etapas del desarrollo de la personalidad Sigmund Freud

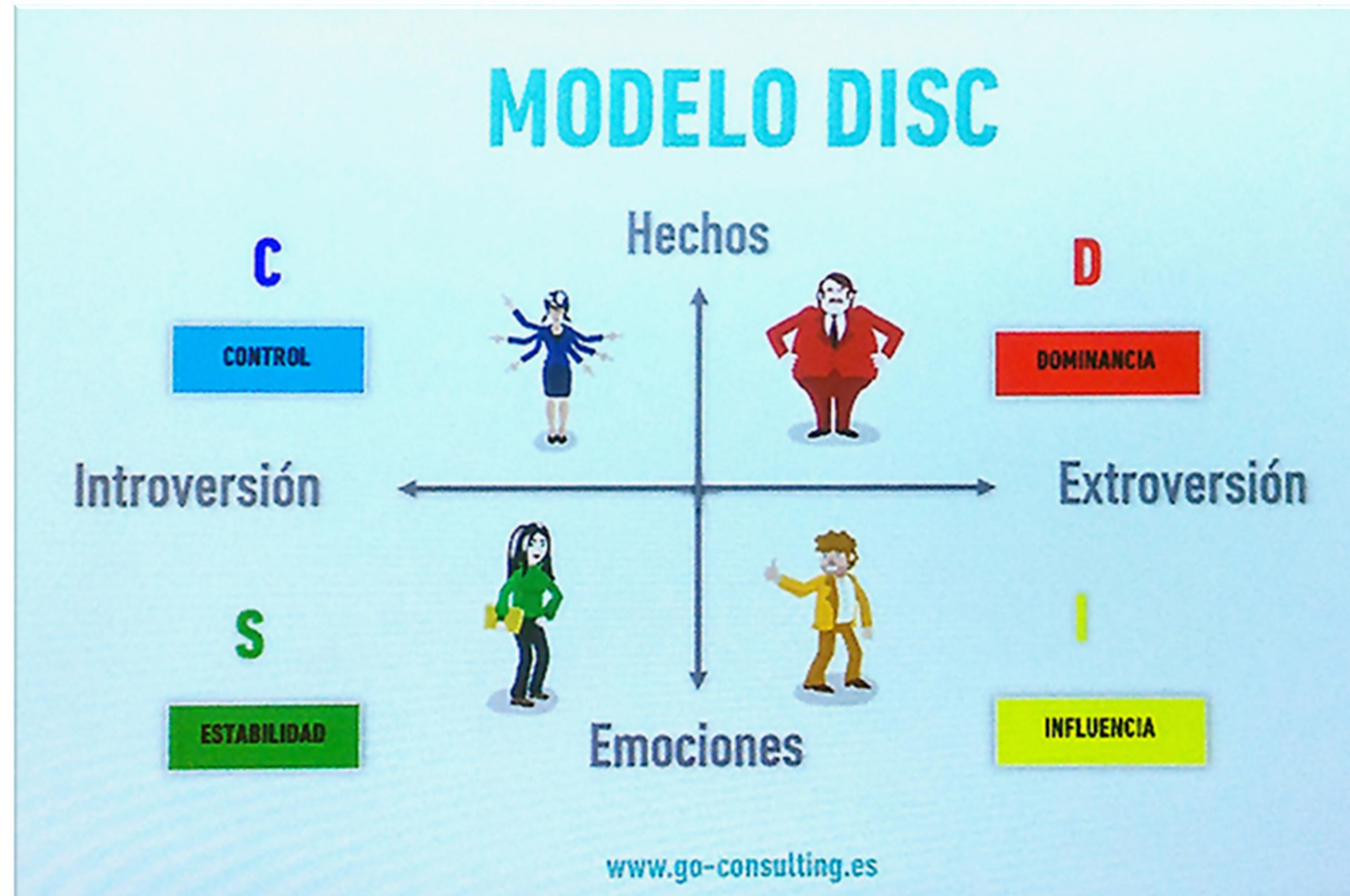
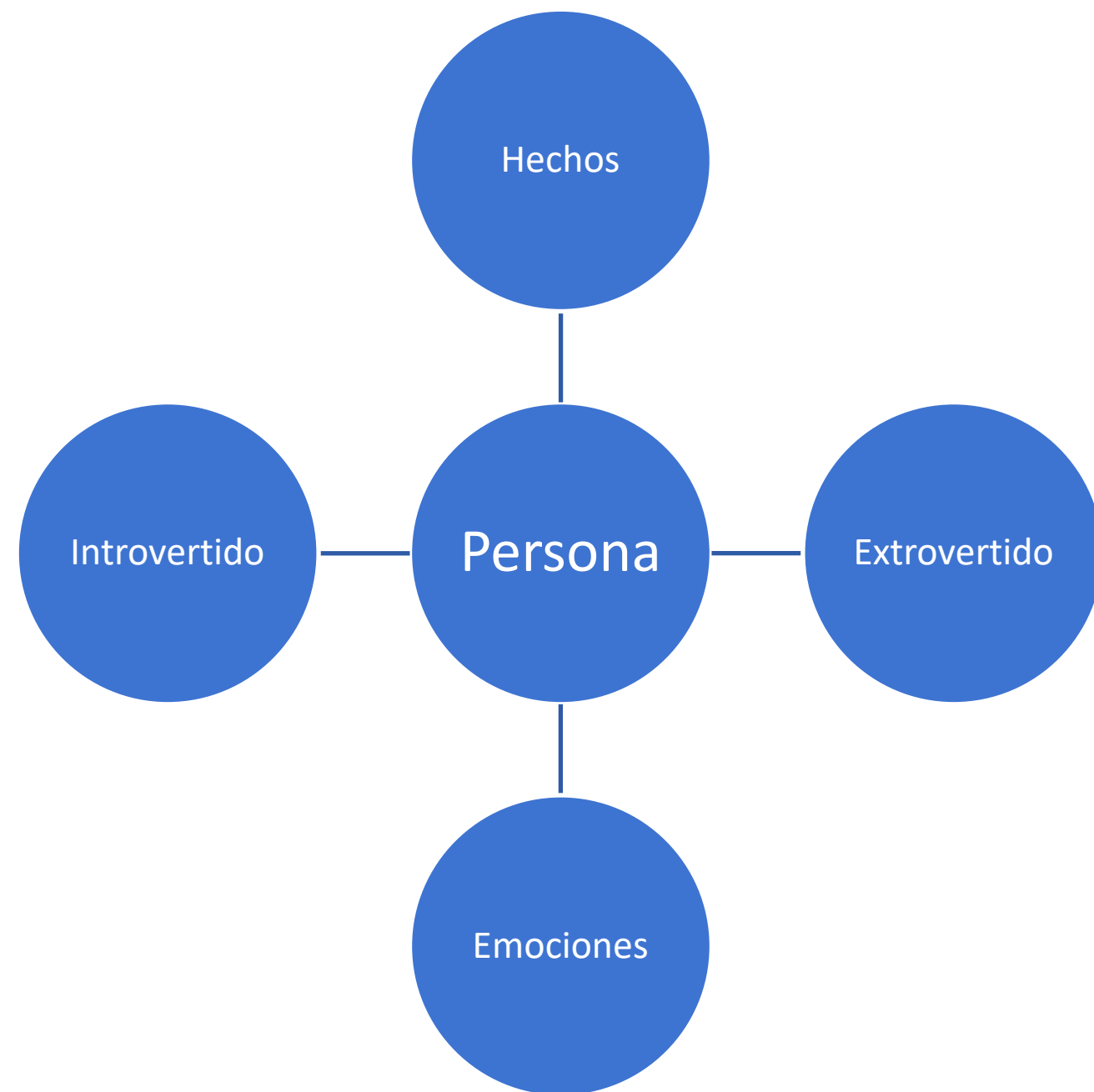
The collage features five circular images: a baby on a toilet, a boy and girl kissing, children at a table, a baby nursing, and a portrait of Sigmund Freud. In the bottom right corner, a diagram shows four blue rounded squares arranged in a 2x2 grid, labeled 'Anal', 'Oral', 'Latencia', and 'Fálica'. A vertical double-headed arrow is on the left, a horizontal double-headed arrow is on the top, and a vertical double-headed arrow is on the right.





# Teoria Social

## William Moulton Marston





# Cuadrantes Cerebrales

## Ned Herrman









Analítico	Emprendedor
Afable	Expresivo

## Estilos sociales

- Etapas de desarrollo de la personalidad
- Teoría social
- Cuadrante cerebral
- Teoría del color
- Cognitiva - conductual



# Modelo de interacción e influencia de acuerdo al estilo social



Identificar el comportamiento

Sacar conclusiones basados en el modelo

Adapta su estilo para mejorar la influencia



# Dos parámetros reconocibles de la conducta humana

- La afirmatividad



- La emotividad



# Dos parámetros reconocibles de la conducta humana

## Afirmatividad

- La afirmatividad es la medida en la que una persona parece intentar influir en los pensamientos y en los actos de las demás personas.



Manifestaciones de la conducta	Manifestaciones de la conducta
<p>Sugiere Colaborador De ritmo lento Minimiza los riesgos Se deja llevar Hace preguntas</p>	<p>Manda Competitivo De ritmo rápido Corre riesgos Se hace cargo Afirma o niega de forma directa</p>





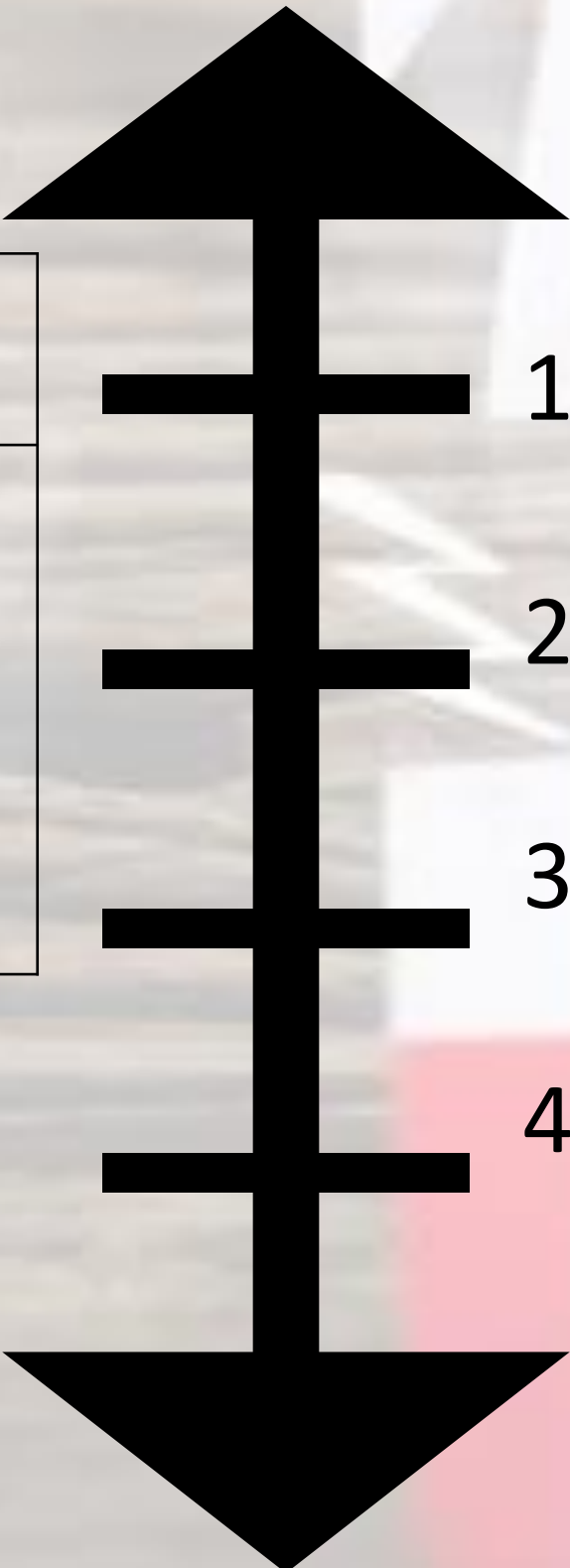
# Dos parámetros reconocibles de la conducta humana

## Emotividad

- El parámetro de la emotividad en la conducta humana, es la medida en la que la persona valora los aspectos personales en una relación.

Controlado

Manifestaciones de la conducta
Frío. Prioridad al trabajo. Se basa en los hechos: disciplinado, serio. protege sus sentimientos.



1  
2  
3  
4

Manifestaciones de la conducta

Manifestaciones de la conducta
Cálido. Prioridad a las personas. Utiliza la intuición, espontáneo, jovial. Expresa sus sentimientos.

Extrovertido

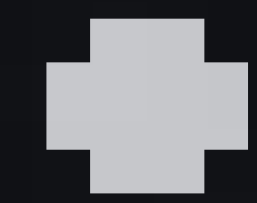


# Como identificar el estilo social a través de la afirmidad y la emotividad





# Como identificar el estilo social a través de la afirmidad y la emotividad



# Análisis



- ¿Cómo es su ritmo?
- ¿Expresa emociones?
- ¿Cómo son sus decisiones?
- ¿Cómo es su imagen?
- ¿Es de hechos o emociones?
- ¿Confronta o evade?





# Estilo analítico

- Es poco afirmativo y reservado al expresar sus emociones.
- Da gran importancia a los detalles, es pausado y bien organizado.
- Escucha atentamente la información.
- Al tomar decisiones tienen en cuenta políticas, criterios y objetivos preestablecidos.
- Es selectivo en sus relaciones personales y deja que los demás tomen las iniciativas sociales.
- Requiere un tinte de profesionalidad y eficiencia.
- Quiere entender la situación en su CONJUNTO.
- Da gran importancia al detalle.
- Se apoya en su enfoque estructural y en pruebas fácticas.
- Evita las situaciones tirantes cambiando de tema o alejándose de la situación



Identifica 3 personas con el estilo analítico.

¿Qué tienen en común?  
¿Cómo lo abordarías?





# Estilo emprendedor

CONTROLADO



D  
I  
R  
E  
C  
T  
O



# Análisis



- ¿Cómo es su ritmo?
- ¿Expresa emociones?
- ¿Cómo son sus decisiones?
- ¿Cómo es su imagen?
- ¿Es de hechos o emociones?
- ¿Confronta o evade?





# Estilo emprendedor

- Es directo y va al grano.
- No exterioriza sus emociones.
- Quiere controlar las situaciones, actúa haciendo uso de su fuerza y está orientado a los resultados.
- Realiza el trabajo con urgencia y no siente necesidad de establecer relaciones personales
- Mantiene las discusiones centradas en las tareas
- Desea que se le ofrezcan opciones y probabilidades de éxito.
- Al tomar una decisión procura alcanzar el equilibrio costo-resultado



Identifica 3 personas con el estilo  
emprendedor.

¿Qué tienen en común?  
¿Cómo lo abordarías?





# Estilo afable

I  
n  
d  
i  
r  
e  
c  
t  
o



Extrovertido





# Análisis



- ¿Cómo es su ritmo?
- ¿Cómo expresa emociones?
- ¿En qué basa sus decisiones?
- ¿Cómo es su imagen, que proyecta?
- ¿Estilo de mayor reto en la interacción?





# Estilo afable

- Es abierto y compartido.
- Es cálido, colaborador y pausado. En las situaciones profesionales es cauto.
- Reúne y procesa la información conjuntamente con otras personas, se apoyan en la toma de decisiones.
- Durante el proceso de la ejecución es sensible a las necesidades de los demás.
- Desea establecer una relación sólida y de confianza.
- Ante situaciones de tensión puede retraerse



Identifica 3 personas con el estilo afable.

¿Qué tienen en común?  
¿Cómo lo abordarías?





# Estilo expresivo



DIRECTO

EXPRESIVIDAD



# Análisis



- ¿Cómo es su ritmo?
- ¿Cómo expresa sus emociones?
- ¿Cómo son sus decisiones?
- ¿Cómo es su imagen?
- ¿Considera los hechos?





# Estilo expresivo

- Es rápido, extrovertido y entusiasta
- Es directo y abierto, incluso en situaciones tirantes.
- Se toma el tiempo para establecer relaciones abiertas y basadas en la confianza mutua con aquellas personas que pueden ayudarle a alcanzar sus objetivos.
- Ofrece abiertamente información para atender sus necesidades.
- Necesita tener una idea general de la situación, antes de meterse en los detalles.
- Es alguien que por sus cualidades de comunicación intenta involucrar a los demás en sus ideas.



Identifica 3 personas con el estilo expresivo.

¿Qué tienen en común?  
¿Cómo lo abordarías?





# Resumen de los estilos sociales

	Analítico	Afable	Emprendedor	Expresivo
Primera tendencia	Sistemático	Colaborador	Controlador	Comunica energía
Comportamiento desbordante	Evita el conflicto	Conformista	Autocrático	Ataca
Para crecer necesita	Decidir	Iniciar	Escuchar	Comprobar
Medida de la valía personal	Respeto	Aprobación	Poder	Reconocimiento
Necesita un ambiente en el que se	Describe	Procese	Corresponda	Colabore
Hay que dejarles conservar	Apariencia	Sus relaciones	Su tiempo	Su esfuerzo
Hay que esforzarse en ser	Exacto	Colaborador	Eficiente	Interesante
Hay que apoyar sus	Ideas	Sentimientos	Conclusiones	Ideales
Resaltar las ventajas que respondan a	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Cuál?	¿Quién?
Asegurarse de que la propuesta hace hincapié en	La evidencia	Garantías	Probabilidades	Testimonios
Basar la labor de seguimiento en	Servicio	El apoyo	Los resultados	La atención



# Resumen de los estilos sociales

	Descripción
<b>Primera tendencia</b>	Primera reacción que una persona tiene, ante una situación que se tiene que resolver
<b>Comportamiento desbordante</b>	Comportamiento que presenta una persona ante la presión no controlada
<b>Para crecer necesita</b>	Comportamiento que requiere la persona experimentar para alcanzar mejores resultados
<b>Medida de la valía personal</b>	Comportamiento que favorece la aceptación e influencia
<b>Necesita un ambiente en el que se</b>	Tipo de ambiente que se necesita crear cuando se tiene una entrevista
<b>Hay que dejarles conservar</b>	Comportamiento que se requiere demostrar ante un error de la persona
<b>Hay que esforzarse en ser</b>	Comportamiento que favorece la presentación de una propuesta
<b>Hay que apoyar sus</b>	En una conversación resulta un factor de éxito escuchar y reforzar.
<b>Resaltar las ventajas que respondan a</b>	Son las respuestas que mayormente valora una persona
<b>Asegurarse de que la propuesta hace hincapié en</b>	Aspectos que favorecen cerrar un acuerdo con una persona
<b>Basar la labor de seguimiento en</b>	Forma o contenido que valora una persona para dar seguimiento a un acuerdo





Ajuste de estilo social

T  
E  
N  
S  
I  
Ó  
N

ZONA DE TENSION PRODUCTIVA  
RELACION + TAREA

Resultado  
deseado

TIEMPO

# Estrategia de ajuste de estilo social

## Afirmatividad

D	C	B	A	
[Redacted content]				



# Estrategia de ajuste de estilo social

	1
	2
	3
	4

Emotividad

# Estrategia de ajuste de estilo social

Afirmatividad

D	C	B	A	
				1
				2
				3
				4

Emotividad



# Estrategia de ajuste de estilo social

## Afirmatividad

D	C	B	A	
D-1 Analítico Analítico	C-1 Analítico Emprendedor	B-1 Emprendedor Analítico	A-1 Emprendedor Emprendedor	1
D-2 Analítico Afable	C-2 Analítico Expresivo	B-2 Emprendedor Afable	A-2 Emprendedor Expresivo	2
D-3 Afable Analítico	C-3 Afable Emprendedor	B-3 Expresivo Analítico	A-3 Expresivo Emprendedor	3
D-4 Afable Afable	C-4 Afable Expresivo	B-4 Expresivo Afable	A-4 Expresivo Expresivo	4

Emotividad



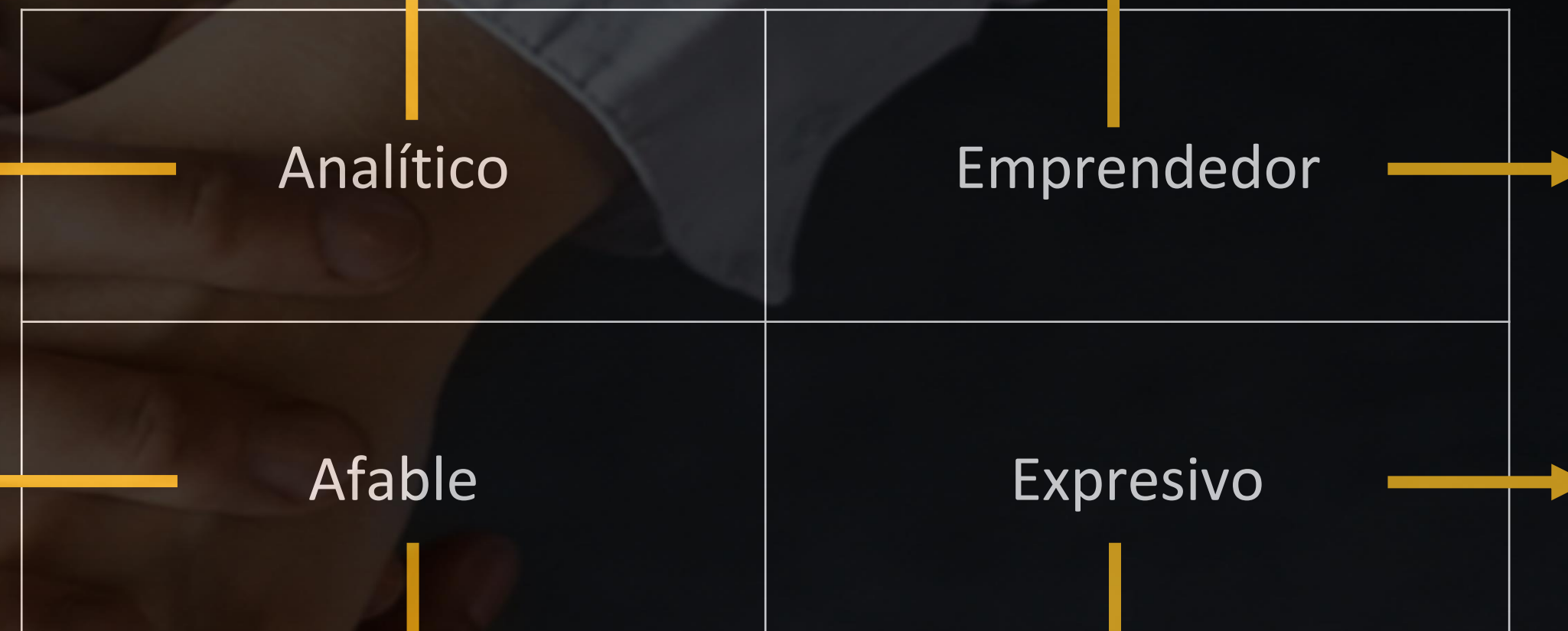
# ¿Qué necesitan aumentar o disminuir los estilos, para tener mayor influencia?

## AUMENTAR LA EMOTIVIDAD

1. Expresar verbalmente los sentimientos
2. Hacer cumplidos personales
3. Estar dispuesto a dedicar tiempo a la relación personal
4. Charlar : relacionarse con los demás
5. Utilizar un lenguaje no verbal más comunicativo

## AUMENTAR LA AFIRMATIVIDAD

1. Ir al grano
2. Ofrecer información
3. Estar dispuesto a discrepar
4. Actuar según las propias convicciones
5. Iniciar la conversación



## DISMINUIR LA AFIRMATIVIDAD

1. Pedir a los demás su opinión
2. Negociar para tomar decisiones
3. Escuchar sin interrumpir
4. Adaptarse a las necesidades de tiempo de los demás
5. Permitir con más frecuencia que los demás se hagan cargo de la situación

## DISMINUIR LA EMOTIVIDAD

1. Hablar menos
2. Frenar el entusiasmo
3. Tomar decisiones basándose en hechos
4. Pararse a pensar
5. Dar cabida a las ideas de los demás



# Estrategia de ajuste de estilo social

<b>Nombre de la persona</b>	<b>Estilo social identificado</b>	<b>Adaptación de la conducta (Lenguaje corporal, tono de voz, mensaje, etc)</b>