

# Cual es tu estilo para manejar conflictos.

*"No hay presión, no diamantes." Mary Case*

Nuevamente en los años ' 70, los investigadores Kenneth Thomas y Ralph Kilmann identificaron cinco estilos principales para tratar conflictos. Su investigación mostró que las personas suelen tener un estilo preferido para manejar un conflicto. Pero no todos los estilos funciona eficazmente en cada situación. Como un líder--y más especialmente, si usted es un líder principal--necesita saber qué estilo de conflicto que tiende a usar más y lo que pueden ser las debilidades de ese estilo. Necesita trabajar en el desarrollo de un estilo de manejo de conflictos en que se siente débil. ¿Por qué? Porque su estilo de manejo de conflicto dominante será probablemente reflejo de la cultura del equipo o la organización que lidera. Si no se abordan directamente, este estilo de conflicto dominante puede actuar como un virus oculto en su sistema cultural, produciendo una dinámica de equipo insalubre y socavando sus valores fundamentales.

## **1. Competitivo (forzado)**

Las personas que tienden hacia un estilo competitivo adoptan una posición firme y saben lo que quieren. Generalmente operan desde una posición de poder, de cosas como la posición, rango, experiencia o capacidad persuasiva. Este estilo puede ser útil cuando hay una emergencia y es necesario una decisión rápida, cuando la decisión es impopular, o cuando se defienden contra alguien que está tratando de explotar la situación egoístamente. Sin embargo, a menudo puede dejar gente amoratada, insatisfecha y resentida cuando se abusa.

## **2. Colaboración**

La Gente tiende hacia un estilo colaborativo intentando satisfacer las necesidades de todas las personas involucradas, incluidos ellos mismos. Estas personas pueden ser muy asertivas, pero a diferencia de su competidor, cooperan eficazmente y reconocen que cada persona es importante. Este estilo es útil cuando usted necesita reunir una variedad de puntos de vista para obtener la mejor solución, cuando ha habido conflictos anteriores en el grupo, o cuando la situación es demasiado importante para un equilibrio simple. Sin embargo, puede ser problemática en situaciones donde

las decisiones deban hacerse rápidamente o cuando nos comprometemos con alguien que no está dispuesto a colaborar en el tema.

### **3. Comprometido / conciliador.**

Las Personas que prefieren un estilo conciliador intentan encontrar una solución que por lo menos parcialmente satisficera a todos. Todo el mundo espera que se renuncie a algo, y el conciliador- o ella también espera que los demas renuncien a algo. La Conciliación es útil cuando el costo del conflicto es mayor que el costo de perder terreno, cuando los oponentes de igual influencia se encuentran en un punto muerto, y cuando hay un plazo inminente. Pero si se abusa, puede crear una cultura latente bajo un grado de insatisfacción en donde nadie nunca realmente gana.

### **4. complaciente**

Este estilo indica una voluntad de satisfacer las necesidades de los demás a expensas de las necesidades propias de la persona. El complaciente a menudo sabe cuándo ceder a otros, pero puede ser persuadidos a renunciar a una posición aún cuando no se justifica. Esta persona no es firme ni asertiva, pero es muy cooperativa. El complaciente es adecuado cuando los temas son más importantes para la otra parte, y la paz es más valiosa que ganar, o cuando se quiere estar en condiciones de cobrar este "favor" en un futuro. Sin embargo, la gente no puede devolver favores, y en general este enfoque es poco probable que dé los mejores resultados.

**5. Evitando:** Gente tiende hacia este estilo busca postergar o eludir totalmente el conflicto. Este estilo se caracteriza por delegar decisiones controvertidas, postergando las conversaciones difíciles hasta que ya no se pueden evitar y no quieren herir los sentimientos de nadie. Puede ser apropiado cuando la victoria es imposible, cuando la controversia es trivial o cuando alguien está en una mejor posición para solucionar el problema. Sin embargo, en muchas situaciones, esto es un enfoque débil e ineficaz.

*Que estilo de conflicto que prefieres?* Una vez que entienda los diferentes estilos, puede utilizarlos para pensar sobre el enfoque más adecuado (o mezcla de enfoques) por la situación que está. También puede pensar en su propio enfoque instintivo y aprender cómo necesita cambiar esto para dirigir más eficazmente. En su próxima reunión de equipo, tener una conversación abierta sobre los estilos y hablar que tipo de estilo para manejar conflictos muestra más a menudo en su equipo.

Aquí están algunas preguntas que podrían ser de utilidad compartir:

- ¿cómo es la forma que normalmente tratamos con conflictos que afectan a nuestra cultura de equipo?

- ¿• Cual es el estilo que necesitamos más? ¿Qué resultados obtendríamos con ese estilo?
- ¿• Cual es el estilo que necesitamos menos? ¿Qué enfoque podríamos usar en su lugar?
- ¿• Qué mejor mezcla de estilos apoya nuestros valores fundamentales (o) nos ayudará a crear el tipo de cultura de equipo que queremos tener?
- ¿Qué acuerdos podemos hacer hoy en día que nos ayudará a relacionarse con los conflictos de manera más positiva?

Para mas apuntes relacionados con manejo de conflictos.

[http://www.churchleaders.com/pastors/pastor-articles/162305-What's-Your-Leadership-Conflict-Style-Find-Out-Here.html?utm\\_source=newsletter&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=clnewsletter&utm\\_content=Split+Test+8+Part+1:+CL+Daily+20120818\\_ShortTitle](http://www.churchleaders.com/pastors/pastor-articles/162305-What's-Your-Leadership-Conflict-Style-Find-Out-Here.html?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=clnewsletter&utm_content=Split+Test+8+Part+1:+CL+Daily+20120818_ShortTitle)