

# Llegar a un acuerdo y negociar

---

1. Explique brevemente su punto de vista.
2. Escuche el punto de vista de la otra persona.
3. Repita el punto de vista de la otra persona.
4. Sugiera llegar a un acuerdo mutuo.

# Salir de situaciones estresantes

---

1. Determine si la situación es estresante (ej., enfoque sus pensamientos, sentimientos y sensaciones físicas).
2. Dígale a la otra persona que la situación es estresante y que se tiene que retirar.
3. Si hay conflicto, dígale a la persona que lo pueden discutir en otro momento.
4. Retírese de la situación.

# **Estar en desacuerdo con la opinión de otra persona sin discutir**

---

1. Brevemente exprese su punto de vista.
2. Escuche la opinión de la otra persona sin interrumpir.
3. Si no está de acuerdo con la opinión de la otra persona, sencillamente diga que está bien estar en desacuerdo.
4. Termine la conversación o hable acerca de otro tema.

# Responder a acusaciones falsas

---

1. En tono *calmado*, sencillamente niegue la acusación.
2. Si la persona sigue acusándole, pídale a la persona que deje de hacerlo.
3. Si la persona no deja de acusarle, dígale que usted va a pedirle a un miembro del personal que le ayude con la situación.
4. Retírese y busque asistencia si es necesario.

# Pedir disculpas

---

1. Vea a la persona.
2. Pida disculpas: “Siento mucho haber\_\_\_\_\_.”
3. Si es realista, asegúrele a la persona que no volverá a suceder en el futuro.