



“COMO TRATAR CON PERSONA DIFÍCILES”

MONOGRÁFICO



O el arte de manejar la situación...

ENSEÑANZAS PROFESIONALES

1. Algo que debes saber



Tu objetivo.- En lo referente a los problemas que surgen en el trato con los demás hay un objetivo prioritario, sobre todo si trabajas a la velocidad de la vida: **dar con una solución rápida y definitiva que cumpla con los objetivos del trabajo y de las personas involucradas en el problema.** Ahora, ya sabes adónde pretendes llegar y tendrás conciencia de que no habrás tenido éxito hasta que cumplas con la totalidad del objetivo.

La gente no cambia.- Lo primero antes de pretender tratar con personas difíciles, es convencerse de una realidad indiscutible: no las vas a cambiar. Es decir, **no vas a cambiar su forma de ser.** Cuando hayas aceptado esta verdad, tu nivel de tolerancia se incrementará de una forma espectacular. Es probable que empieces a pensar que esas personas con las que antes chocabas, simplemente no son como tú. Sin embargo, no te desesperes, hay algo que si puedes modificar de esas personas. **Con su colaboración, podrás cambiar su comportamiento.**

Cambia el enfoque.- Nos molesta y entristece que otras personas no cambien porque creemos que sí pueden hacerlo. Vemos frustrada nuestra expectativa de conseguir una persona a nuestra medida. ¿Por qué no probar un enfoque distinto? Lo que sí puedes es **animarles a que modifiquen su comportamiento.** Así, si eres una persona ordenada y te enfrentas a un desordenado, comenta: "Sé que no eres una persona ordenada, pero...¿Podrías ser una persona desordenada que, de vez en cuando, cuelga las toallas en el toallero?". **Realizar una petición concreta es de gran ayuda, aunque no debes realizarla más de dos o tres veces.** De esta manera, reduces tus expectativas y, al no esperar que el 100% de las cosas estén ordenadas, te satisfará ver un 75% sí lo está. Además, la persona se siente aceptada en lo esencial y la petición no le ofende ni crea resentimiento.

2. Los dos tipos de enfado

Seguridad.- Existen ciertos tipos de comportamientos problemáticos que casi todos podemos adoptar. Generalmente surgen de la nada y es importante que los detectes lo antes posible. De este modo, podrás cumplir tu objetivo: resolver el problema de forma rápida, definitiva y satisfactoria para todos los implicados.



En los siguientes e-mails vamos a tratar las diferentes tipologías de comportamientos problemáticos. El primero de éstos es el enfado. Algunas personas se enfadan con razón, otras sólo para conseguir que las cosas se hagan como pretenden. Estas dos clases de enfado no deben tratarse del mismo modo y, por ello, vamos a estudiarlas por separado:

-El enfado justificado: rara vez es un buen método para lograr un objetivo, pero los humanos cometemos errores. La cuestión es cómo controlar y diluir el enfado lo antes posible.

Soluciones:

-La persona que se enfada siente que nadie le presta atención. Lo primero que debes hacer es escuchar lo que tenga que decir.

-Muéstrale que entiendes su punto de vista. Puede que no esté en tu mano el concederle lo que desea, pero de esta manera demuestra que tomas en cuenta sus sentimientos.

-Una persona que se enfada sólo quiere una cosa: resultados. Así pues, el paso siguiente es llegar a un acuerdo que lo satisfaga.

-El enfado táctico: en este caso, lo peor que puedes hacer es permitir que se salgan con la suya, puesto que entonces emplearían la táctica una y otra vez contigo y con otras personas.

Soluciones:

-Muéstrate seguro de ti mismo y no permitas que nadie te grite o despotrique delante de ti.

-Abandona la conversación con esa persona si ves que no se calma, amenázala con abandonar la habitación si no remite.

-Reacciona de igual modo ante futuros enfados hasta que esta persona aprenda a comunicarse contigo de forma racional y educada.

3. El chantaje emocional



Una forma de manipulación.-El chantaje emocional es un arma que se emplea con frecuencia para conseguir que el interlocutor haga lo que el chantajista se propone. El chantaje utiliza el sentimiento de culpa o la necesidad de sentirse valorado para manipular a los demás y lograr un resultado concreto.

Sin embargo, esta técnica nunca funciona con personas seguras de sí mismas. Quienes la utilizan reconocen enseguida a las personas seguras de sí mismas y ni se plantean el emplearla. Así, transmitir [seguridad](#) es el mejor antídoto contra esta clase de manipulación.

Soluciones:

-Procura detectar los chantajes emocionales. **Si te sientes culpable por negar algo a alguien o te incomoda tener que dar una respuesta determinada, hazte la siguiente pregunta: "¿Estoy sufriendo un chantaje emocional?"**.

-Si tu interlocutor no siente remordimientos por emplear una táctica tan rastrera, tú tampoco debes sentirlos por no caer en su trampa.

-Mantente firme. Si insiste, aplica la técnica del disco rallado. **No permitas que te haga sentir mal: es ella quien se comporta injustamente, no tú.**

4. El jefe que nunca te apoya

Problemas con los superiores.- Los jefes difíciles pertenecen a la categoría de "gente más conflictiva" con la que puedes tener que tratar. El problema se agrava porque tienen en su mano tu carrera y, por ello, temes contrariarles.

En los siguientes e-mails vamos a tratar las diferentes tipologías de jefes problemáticos que existen. El primero de ellos es el siguiente:

-El jefe que nunca te apoya: Suele ser amable y afable y acostumbra a tener un buen carácter. Pero **cuando necesitas que tome una decisión, se escabulle, te ignora o simplemente desaparece.**

Soluciones:

-Si le pides una opinión sincera sobre tu desempeño, no hará ninguna crítica para no incomodarte. Lo único que lograrás es que te asegure una y mil veces que todo está bien. Si sospechas que hay algún problema, plantea la pregunta de otro modo: "¿Qué cree que podría hacer para mejorar mi trabajo?". Contestar a esta pregunta le hará sentirse útil en lugar de hiriente.



-**Si tu jefe te contesta con evasivas, puedes dar por sentado que hay algún problema.** Este tipo de jefe comentará mejor el problema si lo planteas como algo evidente.

-En el caso de el jefe sea un indeciso que tiende a postergar eternamente la toma de una decisión, compórtate como si fueses una especie de asesor extra oficial y ayúdale a dar con la solución. O, si es posible, toma tú la decisión. Comenta el problema y di algo del estilo: "Es una gran idea. Le diré lo que yo haría...".

-**Nunca presiones demasiado a esta clase de jefes.** Al sentirse contra las cuerdas, tienden a tomar una decisión al azar, sin importar si es o no la más indicada, por no volver a oírte.

5. El jefe que te vigila de cerca

Una forma de manipulación.- Otra tipología habitual de superior problemático es la siguiente:

-El jefe que te vigila de cerca: una de las experiencias profesionales más frustrantes consiste en ver cómo te niegan la posibilidad de asumir responsabilidades para las que estás perfectamente capacitado simplemente porque tu jefe no es capaz de delegar. En la práctica, con ellos no podrás hacer nada sin su visto bueno. **Se trata de amantes del control, seres ávidos de poder; perfeccionistas o responsables que tienen un miedo enfermizo a que sus empleados destaquen más que ellos.**

Soluciones:

-Procura no cometer errores graves que justifiquen la necesidad que siente tu jefe de controlar tu trabajo.

-Presta atención a sus explicaciones y miedos, aunque te parezcan infundados. Puedes tranquilizarle asegurándole que el problema que le preocupa no volverá a ocurrir.

-Imita a tu jefe. Sé que parece un consejo de locos, pero no lo es. **Si trabajas como él, es más probable que empiece a confiar en ti.**

6. Los conflictos en el equipo

Problemas que nacen en tu equipo- Como jefe, seguro que sabes que, por experto que seas en el trato con personas difíciles, no es posible evitar los conflictos cuando personas no expertas se relacionan entre ellas. Los conflictos del equipo te conciernen aunque no formes parte de ellos. Es más, **un problema así podría entorpecer el trabajo de todos suponer una importante pérdida de tiempo.**

Soluciones:

Lo primero es reconocer que en los equipos con un buen líder surgen menos conflictos que en los mal dirigidos. En ese sentido, cuanto mejor hagas tu trabajo, más sencillo será mantener la paz. Algunas claves para conseguir que el equipo trabaje contento son las siguientes:

-Asegúrate de que todos realicen un trabajo que les resulte agradable y se ajuste a su formación.

-Da un trato cordial a los empleados y hazles saber que pueden hablar contigo si tienen un problema.

-Comprueba que estén motivados.

-Procura que los miembros de tu equipo conozcan el objetivo de su puesto y del conjunto del equipo.

-Si un miembro del equipo está estresado, haz lo posible para ayudarlo a relajarse.

Todo estos son habilidades esenciales que todo buen jefe posee. Sin embargo, **hasta el mejor equipo sufre, de vez en cuando, un conflicto**. Lo que debes hacer entonces es:

-Mantén una conversación distendida e informal sobre el asunto con los empleados implicados; busca un momento en el que nadie tenga prisa.

-Deja claro desde el principio que tu trabajo consiste en ayudar al equipo a cumplir sus objetivos con la mayor eficacia posible.

-Pregúntales si te aceptan como mediador y defiende tu convicción de que hablando llegarán a un entendimiento, pero pídeles que se comprometan a aceptar tu decisión en el caso de que no lleguen a un acuerdo.

-Intervén lo menos posible en la conversación. A ser posible sólo para recordarles las reglas.

-No permitas que la reunión termine sin que lleguen a un acuerdo.

7. Facciones de un mismo equipo



Existe algo peor que un choque entre personalidades entre dos miembros de un equipo y es cuando éste se divide en facciones.

Un equipo puede dividirse por tres causas principales:

-Por desacuerdos en temas de política interna: un fuerte desacuerdo con respecto a un objetivo colectivo puede provocar un cisma interno en el equipo. Algunas soluciones válidas son: detecta el problema lo antes posible y convoca una reunión para comentar el problema y recordarles los objetivos al equipo. Una vez tomada la decisión, indica el final de la reunión. No tiene sentido que los miembros del equipo sigan discutiendo las ventajas e inconvenientes de las distintas opciones por que ya es tarde.

-La lucha por el poder: son más difíciles de manejar y en ellas las facciones se agrupan en torno a dos cabezas bien visibles. Para solucionarlo: **esta situación sólo se da si los dos líderes avanzan en direcciones opuestas, así que debes lograr que vuelvan a funcionar como un equipo**, con metas y objetivos comunes. Procura citar a los dos líderes para que comenten sus diferencias, pero muéstrate firme y seguro de ti mismo con ambos y enséñales que el equipo no se habría dividido a no ser por su ambición.

-Rivalidad entre grupos: el problema se da cuando el equipo ya está dividido en subequipos. Pero, cuidado, no des por sentado que el conflicto es sólo negativo, puesto que, **en ocasiones, aviva un sano afán de competencia**, aunque procura que ninguno de los grupos se desanima por los logros del otro ni se siente "perdedor". Además, si el ambiente se vuelve tenso y la rivalidad adquiere visos demasiado serios, cambia a algunos de los miembros clave en el conflicto para que dejen de competir.

8. Guía de personalidades conflictivas

Repasaremos en este último e-mail algunas de las tipologías de personas conflictivas más comunes:

Personas poco comunicativas: hablan poco y no son conscientes de lo poco que ayudan. A menudo son problemáticos debido al escaso compromiso que aceptan, por lo que suelen enfadar al resto de compañeros.

Soluciones:

-Bombardeala con preguntas para invitarla a hablar. Procura que sean lo más detalladas posibles.

-Formula preguntas abiertas, es decir, que no se puedan contestar con un sí o un no.

Personas que no escuchan: son personas sumamente frustrantes. No sólo no prestan atención sino que acostumbran a hacer mal su trabajo.

Soluciones:

-Cuando les hayas dicho lo que querías, añade: "Veamos si me he explicado. ¿Podrías repetirme lo que he dicho?"

-Este tipo de personas tienen dificultades para recordar lo que se hizo la semana anterior, asegúrate de que recuerden lo necesario para hacer bien su trabajo.

Personas que sueñan despiertas: su productividad cae en picado cuando empiezan a divagar y cometen más errores, muchas veces motivadas por el aburrimiento.

Soluciones:

-Encárgale asuntos que tengan que compartir con otro empleado que se ocupará de mantenerla atenta.

-Asume que esta clase de personas no sirven para labores rutinarias. No cometas el error de encargárselas.

Personas solitarias: ten en cuenta que son poco dadas a trabajar

en equipo. Parecen distantes y eso, a menudo, tiene un efecto negativo sobre el equipo, que se traduce en una reducción del libre intercambio de ideas.

Soluciones:

-Ten en cuenta que no les vas a cambiar, procura adaptarte a ellas. Concédeles la intimidad que necesitan.

-Muchas veces, este tipo de personas prefieren rehuir el cara a cara; utiliza siempre que puedas el teléfono.

Personas reservadas: guardan secretos o no comparten cierta información con el resto del equipo. Lo son o bien porque necesitan que se les reconozca su valía o porque les da sensación de poder.

Soluciones:

-Procura pedirles información concreta, si es necesario por escrito

-Cuando obtengas la información necesaria, agradéceles su ayuda para que sientan que ha hecho un bien al grupo.

Trabajo realizado por:

© Pr. José de Zor G.M...
y compañía

☎ (+34) 91 797 55 1 –

COMPARTA ESTE MONOGRÁFICO

Y PÁSELO A AQUELLAS PERSONAS A QUIEN CONSIDERES QUE LES PUEDA INTERESAR. ¡ Lo hemos hecho para eso !

Las sencillas ideas aquí incluidas pueden hacer mucho bien a alguno de sus amigos/as



Si reproduce su contenido total o parcialmente por favor mencione la fuente (www.hispamap.net) y al autor, José de Zor G. M. Notifiquenos el enlace al texto o sitio web. GRACIAS de antemano.

¿Quiere saber más de todo esto? Le ayudamos. [Consúltenos.](#)

Este es un material de apoyo a los alumnos y alumnas que cursan las enseñanzas profesionales de «HISPAMAP». Su contenido sólo es para el uso personal.