

Qué hacer con las personas difíciles

¿Qué puede hacer si tiene un compañero de trabajo o un cliente al que simplemente no puede tolerar? En primer lugar, recuerde que éste es un negocio y no su vida personal — usted puede aprender a tratar con esta persona de manera profesional, incluso si no está de acuerdo con esta persona en un nivel personal. **Ponga en práctica estas sugerencias para hacerle:**

- 1 No se tome las cosas de manera personal.** Recuerde que usted no es necesariamente la causa de la frustración de esta persona y puede no haber nada que usted pueda hacer para cambiar a esta persona.
- 2 Máchese.** Haga una pausa. Ponga espacio de por medio entre usted y la persona difícil y cuente hasta 10 en lugar de reaccionar con ira.
- 3 Cambie de actitud.** Considere el hacer frente a esa persona como un reto del que usted puede salir victorioso. Encuentre maneras de trabajar con esa persona para solucionar los problemas en lugar de convertir la situación en una lucha de "usted" contra "ellos".
- 4 Sea cortés.** Si le es necesario quejarse, hágalo diplomáticamente en lugar de tener una confrontación.
- 5 Comuníquese.** Dígale a la persona de manera calmada y profesional qué es lo que le está molestando a usted. Pídale que colabore con usted para mejorar la situación.

El tomarse el tiempo necesario para tratar con las personas difíciles con profesionalismo y respeto contribuye mucho para evitar los conflictos en el lugar de trabajo. Concéntrese en las soluciones en lugar de en los problemas frustrantes.

Todos somos triunfadores

En el caso de una resolución exitosa de un conflicto, nadie "gana" o "pierde". El resultado hace del lugar de trabajo un mejor lugar para todos. **Recuerde:**

- **Preste atención a sus señales no verbales.** Evite actuar nervioso o impaciente, encorvar los hombros y cerrar las manos en puños cuando se comunique con sus compañeros de trabajo o clientes. Permanezca relajado y receptivo y haga contacto con los ojos.
- **Permita que las otras personas se expresen.** No interrumpa a los demás, incluso si usted no está de acuerdo con lo que están diciendo.
- **Sea flexible.** Sepa cuándo insistir en su punto y cuándo llegar a un compromiso.

Ante todo, disfrute del proceso. La resolución de los conflictos (y el evitarlos en primer lugar) no tiene que ser una tarea molesta. Considérela como una manera de aprovechar la diversidad de su lugar de trabajo. Después de todo, los puntos de vista distintos pueden conducir a nuevas ideas excitantes — y al éxito para todos.

Resolución

Cómo resolver los conflictos en el lugar de trabajo



Editor médico: Zorba Paster, MD

Este folleto no tiene como objetivo ser un sustituto para el cuidado profesional.
© 2005 Galestone Publishing. Una compañía Health Cross Communications.
Todos los derechos reservados.

PC 52910

Use los conflictos como una oportunidad

Es probable que usted pase más tiempo con sus compañeros de trabajo que con sus familiares y amigos. El trabajo reúne a personas de diferentes culturas, personalidades, experiencias y educación. Usted y sus compañeros de trabajo están trabajando con miras a una meta común, pero con frecuencia puede haber diferentes ideas sobre cómo alcanzar esa meta. No es de sorprender que surjan conflictos.

Existen dos tipos de conflictos en el lugar de trabajo — aquellos que provienen del trabajo mismo que se está realizando o la organización misma y aquellos de naturaleza personal o entre dos personas.



- Solucione los conflictos organizacionales examinando cómo usted realiza su trabajo y la cultura de su lugar de trabajo. Luego colabore con sus compañeros para hacer los cambios necesarios para mejorar las condiciones.
- La mejor manera de hacer frente a los conflictos personales es hacerlo calmada y positivamente — antes de que se extiendan e intensifiquen.

Es posible que usted considere los conflictos como negativos. No obstante, pueden también constituir una oportunidad para el desarrollo y los cambios positivos. Los desacuerdos pueden resultar en compromisos y buenas ideas. La insatisfacción con ciertas situaciones puede llevar a la búsqueda de nuevas maneras de hacer las cosas. Siempre habrán conflictos. Lo importante es la manera cómo usted les hace frente y los resuelve.



Aprenda a ser diplomático

La mejor manera de lidiar con las diferencias entre usted y sus compañeros de trabajo es directamente. Hable con la persona con la que tiene un conflicto. Considere de antemano cómo va a hacerse cargo de la conversación y permanezca calmado. **Sugerencias:**

- **Programa una reunión.** Aborde a la otra persona de una manera que no sugiera violencia y pregúntele si le gustaría tener una conversación. **Ejemplo:** "Me gustaría hablar con usted sobre algo cuando tenga una oportunidad."
- **Mantenga la conversación confidencial.** De ser posible, reúnanse en territorio neutral (un salón de conferencias, un café). Cerciórese de que sea un lugar en el que ambos se sientan cómodos y puedan conversar libremente y sin interrupciones.
- **No asigne culpa.** No se moleste con la otra persona y no diga nada que haga que la otra persona se ponga a la defensiva.
- **Preste atención.** El comprender el punto de vista de la otra persona le ayudará a sentirse menos "estresado" y molesto.
- **Concéntrate en las soluciones.** No repita situaciones pasadas una y otra vez, ni tampoco desahogue su ira. Concéntrate en maneras de solucionar el problema que ambos puedan aceptar.
- **Busque ayuda.** De ser necesario, hable con un supervisor o un consejero o asesor para ayuda a los empleados que pueda actuar como moderador de la conversación.
- **Hable sobre el asunto que les interesa.** Mantenga la conversación enfocada en el problema profesional que es necesario resolver. Evite hacer comentarios personales.

No es lo que dice — sino cómo lo dice

Parte de hacer frente a un conflicto es aprender a decir las cosas de la manera correcta — de una manera clara y neutral que no ponga a las otras personas a la defensiva. ¿Se ha sorprendido alguna vez usando una de estas frases negativas?

Frases negativas:

- No hizo
- Se le pasó por alto
- Usted debería
- Por supuesto usted diría que
- No entiendo cómo pudo
- Usted comprende que
- Dejé de hacer

Estas frases sugieren que la persona con la que está hablando hace su trabajo de manera descuidada y mal presentada o incluso que esa persona no es tan inteligente como usted. Esto pone a la otra persona a la defensiva y causa ira. En lugar de ayudarle a usted a cumplir con una tarea, esto empeorará la situación.

Pruebe lo siguiente en su lugar:

Frases positivas:

- Me permite sugerir
- Una opción que usted tiene es
- Lo puedo ayudar con eso, si me lo permite
- Comprendo su punto de vista
- Permitame explicarle mi punto de vista.
- Pensemos en algunas soluciones.

El lenguaje negativo puede causar una confrontación cuando ésta no es necesaria. Teniendo cuidado con lo que dice y cómo lo dice, usted puede poner fin a los conflictos en el lugar de trabajo antes de que éstos se inicien.

Sugerencias para eliminar el estrés

Los conflictos en el lugar de trabajo causan estrés — y demasiado estrés puede causar ansiedad, dolores de cabeza, indigestión y una variedad de otros problemas físicos y mentales. Venza el estrés y no permita que los conflictos se impongan en su vida con estas sugerencias para el relajamiento.

- 1 **MANTÉNGASE** sano. Haga ejercicio de manera regular, coma correctamente y descanse lo suficiente.
- 2 **CALME** su ira. Encuentre maneras positivas de lidiar con su ira y frustración en lugar de desahogarse riñendo con un compañero de trabajo. Dé un paseo a pie, vaya al gimnasio o haga ejercicios de respiración profunda.
- 3 **IMPONGA** límites. Aprenda a decir "no" de manera firme y amigable.
- 4 **ADMINISTRE** su tiempo. Establezca metas y fechas límites realistas. Programe las tareas más exigentes o absorbentes para el comienzo del día cuando uno es más productivo. Guarde las tareas más fáciles para el final de la tarde.
- 5 **HAGA** pausas y tómese tiempo libre. Váyase de vacaciones o aproveche un fin de semana largo. Durante el día, haga pausas para estirarse y relajarse.

