


Guía para trabajar con colaboradores conflictivos

Parte 1



edu 
yomi

bienestar

En el campo laboral siempre conviviremos con distintas personalidades. Con algunos compañeros sentiremos que es más fácil trabajar y con otros muchas veces será más difícil.

Existen patrones de comportamiento que permiten agrupar a las personas conflictivas.

Rick Brinkman y Rick Kirschner, dos autores de renombre internacional que iniciaron su carrera como médicos holísticos especializados en aspectos emocionales y mentales de la curación y el bienestar, realizan una clasificación de trece tipos de personalidades.

En esta primera parte te presentamos una guía práctica para que conozcas siete de las trece personalidades y cómo responder ante cada una de ellas en sus peores momentos para que así puedas crear mejores relaciones en el trabajo.

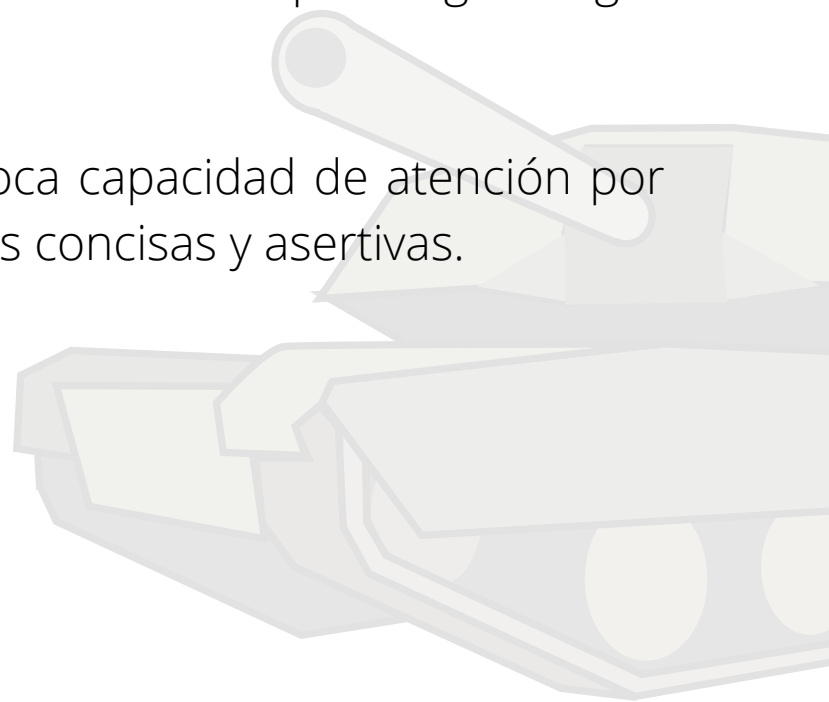
Personalidad Tanque

A una persona tanque le gusta tener el control y también que los demás sepan que él tiene el control. Muchas veces la forma de mostrar este control es de una forma verbalmente agresiva, que no necesariamente recurre a las groserías, lo puede hacer mediante su tono de voz o en la manera de hablar firme y contundente, ya que no es nada sutil.

Éste tipo de personas se enfocan en el resultado final y buscan hacer lo necesario para llegar a ello. Si detecta o considera que existe alguna falla por parte de otra persona se lo hará ver, ya que ese tipo de personas consideran que esa persona es parte del problema.

Sus enfrentamientos no son personales, puede parecer que sí pero realmente lo único a lo que se enfoca es el resultado y en los problemas que se están teniendo para lograr llegar a ello.

Una persona tanque tiene poca capacidad de atención por lo que le gustan las respuestas concisas y asertivas.



Las mejores formas de responder en un conflicto con una persona tanque son las siguientes:

A) Si sus acusaciones no son acertadas.

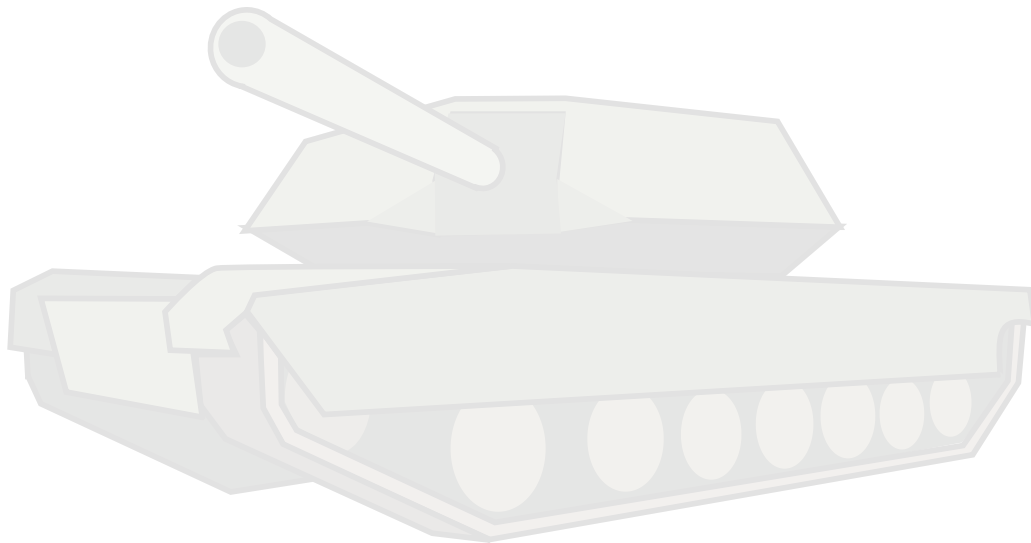
1. Mantén contacto visual junto con una actitud calmada. Es una forma de exigir respeto.
2. Interrumpe su discurso de manera calmada. Puedes llamarlo por su nombre, apellido o por su título.
3. Retoma el problema principal por el cual se ha iniciado la conversación eso mostrará atención que se traduce en respeto de tu parte.
4. Explica la situación y/o la forma de resolverlo, utiliza pocas palabras y menciona que es desde tu punto de vista.
5. Asume y determina.

B) Si sus acusaciones son acertadas

1. Admite tu error. No le interesa escuchar excusas ni explicaciones.
2. Expresa de manera concisa lo que has aprendido de ello.
3. Refuerza tu aprendizaje comentando cuáles serían tus modificaciones para evitar que vuelva ocurrir una situación similar. Éste último punto es muy importante.

Recuerda, cuando alguien se convierte en un tanque tu objetivo es exigir respeto con los siguientes pasos:

- Mantente firme
- Interrumpe
- Retoma el punto central
- Apunta al centro
- Marca el paso con honor



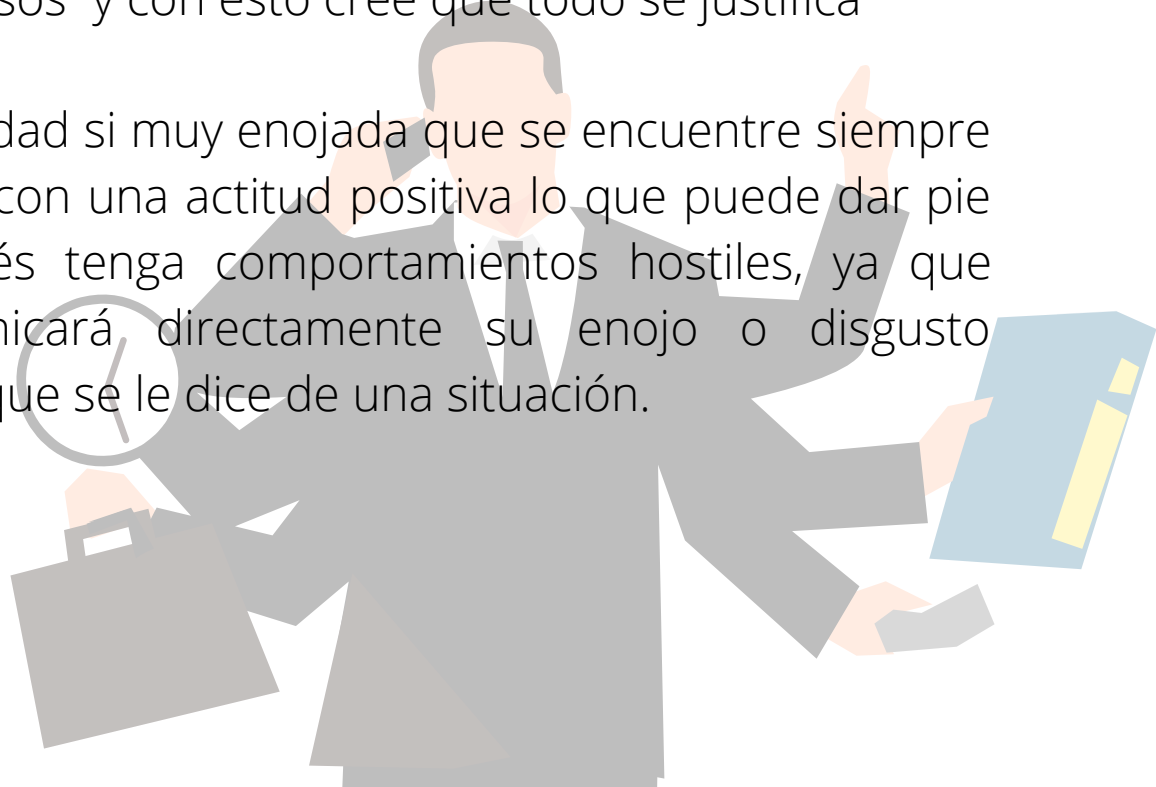
Personalidad Sí

Para una persona Si, su vida se basa en los deseos de los demás. En el aspecto laboral lo más importante es llevarse bien con todos. Por eso mismo, muchas veces se ve envuelta en miles de compromisos ya que siempre se ofrece a realizar alguna tarea que alguien necesita que se realice o bien siempre acepta las tareas que se le delegan.

Muchas veces no analiza lo que implican sus compromisos, por lo que genuinamente cree que de alguna manera le será posible realizarlos adecuadamente y aunque durante el proceso se encuentre con problemas o situaciones que le imposibiliten cumplir, piensa que todo se resolverá maravillosamente y no tendrá problemas.

Tiende a ofrecer excusas y explicaciones cuando no cumple sus compromisos y con esto cree que todo se justifica

Una personalidad si muy enojada que se encuentre siempre permanecerá con una actitud positiva lo que puede dar pie a que después tenga comportamientos hostiles, ya que nunca comunicará directamente su enojo o disgusto respecto a lo que se le dice de una situación.



La mejor forma de responder en un conflicto con una persona Sí es la siguiente:

1. Lugar seguro. Busca un lugar que sea adecuado para mantener una plática y que no se sienta expuesto.
2. Honestidad. Habla con la persona sí como si resolvieras un problema con un amigo, lo que necesita es sentir apoyo, comunícalo de forma verbal y no verbal. Puede que se sienta enojado o resentido pero no lo diga por su característica hostil. Anímalo a hablar contigo del tema y una vez que lo haga escúchalo sin interrumpirlo ni contradecirlo. No te ofendas, ni saques conclusiones.
3. Planeen juntos. Ayúdalo a aprender de sus situaciones pasadas y utilizarlas como guía de aprendizaje. Vean en conjunto que otras opciones tiene y no las ha usado en las situaciones pasadas.
4. Asegura un compromiso. Agradece por hablar del tema contigo y pregúntele qué hará diferente la próxima vez.
5. Refuerza la relación. Muestra tu reconocimiento en los momentos en los que sea honesto, o tenga dudas y preocupaciones. Habrá momentos en los que no cumpla con sus compromisos , pero es parte del aprendizaje.

Recuerda, cuando alguien se convierte en una persona Sí tu objetivo es obtener compromisos que realmente pueda realizar, siguiendo estos pasos:

1. Haz que sea seguro ser honesto
2. Habla con honestidad
3. Ayuda a que la persona aprenda a planear
4. Asegura el compromiso
5. Fortalece la relación

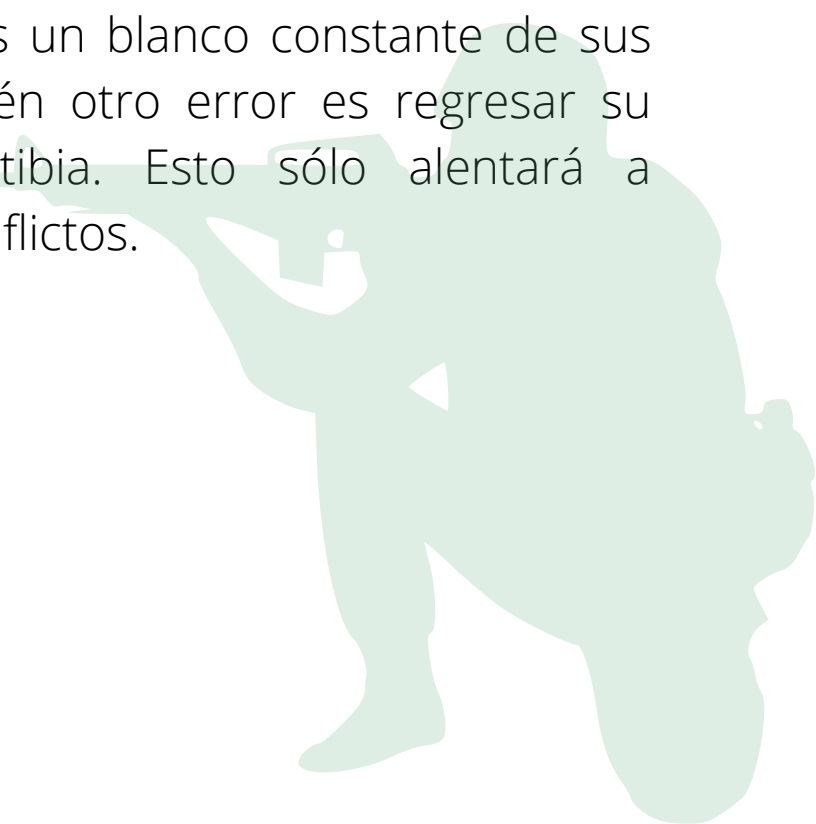


Personalidad Francotirador

A una persona con personalidad de Francotirador le gusta llamar la atención y muchas veces ataca a quien la tenga, volviendo a esa persona el objeto de burla y él convirtiéndose en el centro de atención.

Sus conflictos no siempre son frontales ya que suele recurrir a la excusa de ser bromista. Frecuentemente utiliza el sarcasmo para sus agresiones. Sus palabras y su tono al dirigirse a los demás cuando quiere llamar la atención puede ser grosero. Mantiene una conducta hostil por lo que suele ser una persona muy resentida, piensa que no vale la pena enojarse y que lo mejor es vengarse.

Lo peor que se puede hacer al tener un conflicto con una persona así es estallar o huir ya que esto afianzará su comportamiento y te volverás un blanco constante de sus burlas y comentarios. También otro error es regresar su agresión de una manera tibia. Esto sólo alentará a incrementar sus próximos conflictos.



La mejor forma de responder en un conflicto con una personalidad francotirador es la siguiente:

1. Observa y retoma. Interrumpe, ya sea con algo que él mismo está diciendo o haciendo.
2. Cuestiona. En un tono neutral o de manera inocente, pregunta cual es la intención o relevancia de lo que dice o hace. Mientras más calmado, más poderoso será el efecto.

*Puede que aquí el conflicto termine o siga, en caso de continuar se recomiendan los siguientes pasos.

1. Utiliza la misma estrategia del Tanque. Si persiste en mantener un conflicto ahora su forma de conducirse será como el tanque, por lo que debes aplicar el mismo modo de acción frente a una persona tanque.
2. Mantente pendiente. Si después de un conflicto tienes dudas si tiene algún resentimiento o problema contigo, averigua y arreglalo en privado.
3. Cambio de actitud. Sugiere un comportamiento alternativo para arreglar situaciones así en un futuro. Alíate con él como parte del equipo.

Recuerda, cuando alguien se convierte en francotirador tu objetivo es sacar al francotirador de su escondite con los siguientes pasos:

1. Detente, observa y retoma
2. Utiliza preguntas reflector
3. Usa la estrategia tanque si es necesario
4. Sal en busca de rencores
5. Sugiere un futuro civilizado

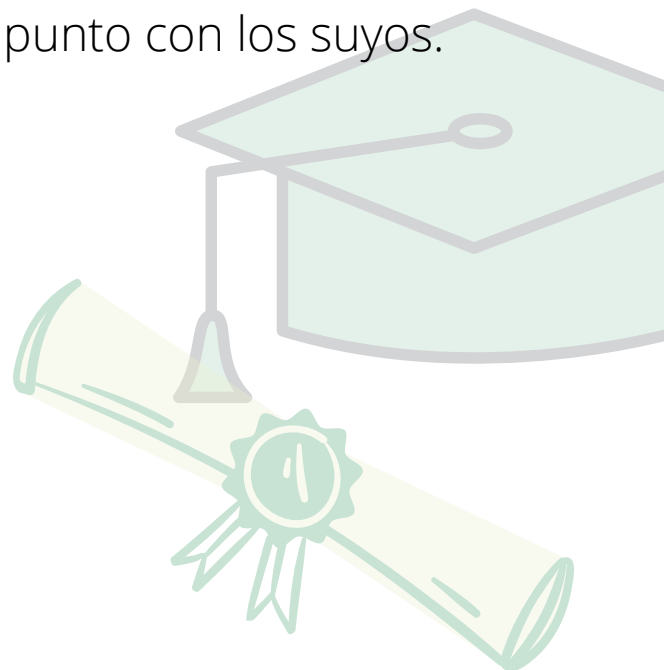


Personalidad Sabelotodo

Una persona sabelotodo es una persona altamente competente y posee amplios conocimientos, por lo cual equivocarse o cometer algún error le resulta humillante aunque nadie se lo haga a ver de esa forma. Incluso que alguien le señale un error o le haga ver una mejor idea a la suya puede resultar como una futura amenaza para este tipo de personas.

Además es poco tolerante a los cambios ya que estos pueden interferir con el plan que anteriormente ya había estructurado, esto resulta un problema ya que considera que debido a sus conocimientos el mejor plan o la mejor estrategia es la suya, lo que provoca que sea cerrado para escuchar ideas nuevas o comentarios.

Tiende a prestar atención a los comentarios que considera son inteligentes o coinciden en algún punto con los suyos.



La mejor forma de responder en un conflicto con una personalidad Sabelotodo es la siguiente:

1. Prepárate. Para poder dar un argumento es necesario que sepas todo lo necesario, no titubees y seas claro y conciso. Si la persona sabelotodo detecta alguna inconsistencia en tu información lo utilizará para desacreditar lo que has aportado.
2. Retoma. Antes de agregar algo, menciona de manera respetuosa su punto, así se sentirá respetado y comprendido.
3. Integra tu participación. Demuestra que tu idea se ajusta o considera lo antes mencionado por él.
4. Dirige tu idea. Presenta tu punto de vista de forma indirecta. Utiliza frases como: Quizá, puede ser, nosotros.
5. Establece una relación mentor- protegido. Hazle saber que lo reconoces como experto y que estás dispuesto a aprender de él.

Recuerda, cuando alguien se convierte en un sabelotodo tu objetivo es abrir la mente de esa persona a nuevas ideas con los siguientes pasos:

1. Prepárate
2. Recuerda lo dicho de manera respetuosa
3. Intégrate a las dudas y deseos del otro
4. Presenta tus puntos de vista de forma indirecta
5. Establece una relación mentor- protegido

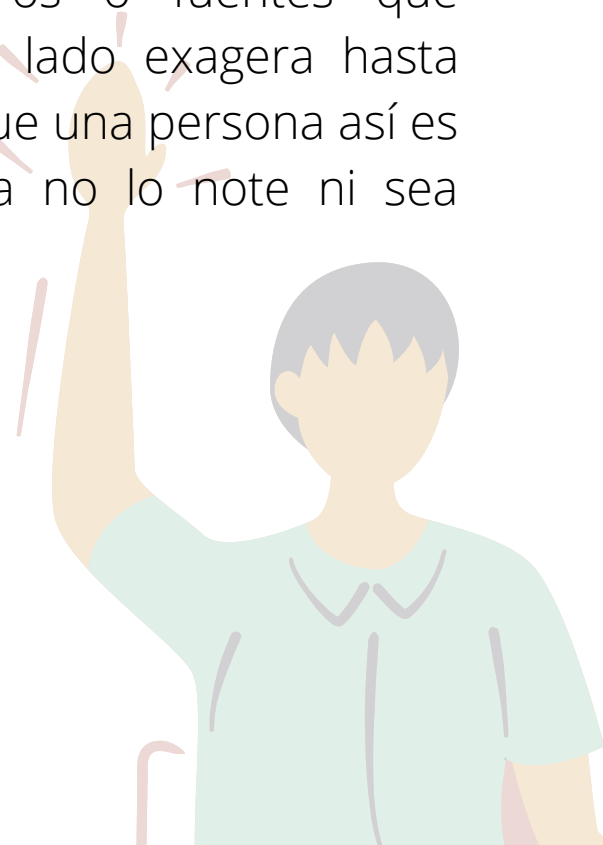


Personalidad autodenominado sabelotodo

Una Autodenominado Sabelotodo es alguien que le gusta aparentar que sabe, sin embargo, realmente conoce lo mínimo necesario sobre un tema y con eso puede hablar de él sintiéndose un experto. Esta conducta es resultado de un deseo por ser apreciado y considerado como parte valiosa de un equipo.

Sus aportaciones tienen de trasfondo la necesidad de llamar la atención ya que le gusta que los demás lo noten y lo consideren, de forma que a veces cae en ser un poco entrometido en temas o asuntos que realmente no le competen o nadie requirió su participación o ayuda.

Cuando habla sin saber realmente del tema tiende a generalizar, no presenta datos duros o fuentes que confirmen lo que él dice y por otro lado exagera hasta donde lo considere necesario, por lo que una persona así es mentirosa incluso aunque ella misma no lo note ni sea consciente de ello.



La mejor forma de responder en un conflicto con un Autodenominado Sabelotodo es la siguiente:

1. Dale un poco de atención. De forma entusiasta recuerda sus afirmaciones o reconoce su participación positiva sin hablar a favor o en contra de ellas.
2. Clarifica detalles. De forma inocente o curiosa pídele más detalles sobre lo que habla.
3. Regresa al punto inicial. Para retomar la conversación expresa tus puntos con datos duros o fuentes importantes.
4. Conviértelo en tu aliado. Invítalo a investigar más junto contigo o comenta que le compartirás información.
5. Rompe el círculo vicioso. Confróntalo gentilmente y habla sobre las consecuencias de trabajar sobre información a medias o no confirmada, dale el crédito que merece por su trabajo.

Recuerda, cuando alguien se convierte en un autodenominado sabelotodo tu meta es sacar sus malas ideas del escenario con los siguientes pasos:

1. Dale un poco de atención
2. Clarifica los detalles específicos
3. Di las cosas como son
4. Dale una vía de escape
5. Rompe el círculo vicioso

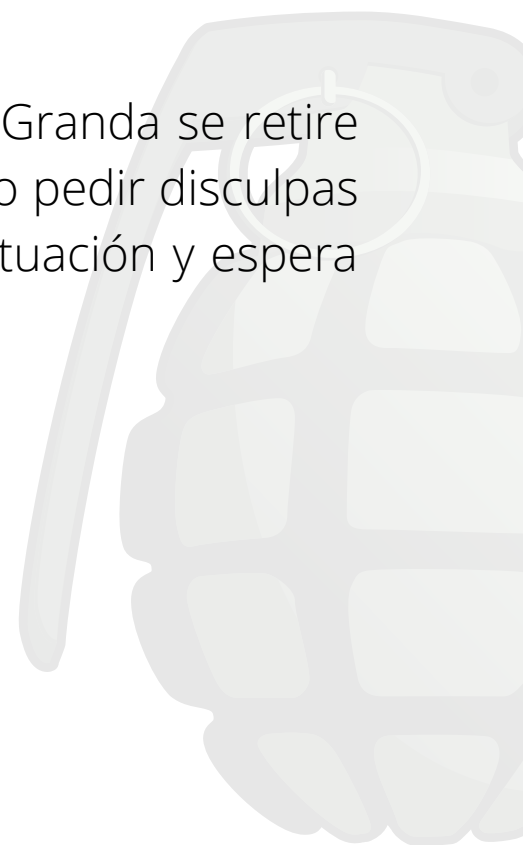


Personalidad Granada

Una persona Granada, se siente afectada ya sea positiva o negativamente cuándo es o no tomada en cuenta o considerada para ciertos aspectos o planes. Cuando se siente poco considerada por lo general no lo habla, lo reprime, sin embargo, esto es contraproducente ya que no lo olvida simplemente almacena ese sentimiento y lo termina sacando en situación similar a la mínima provocación. Esta represión que la persona hace a sí misma puede permanecer por días, semanas, meses o años.

Cuando muestra su enojo, es por medio de impulsos de molestia o miedo por lo que lo perro para manejar un conflicto con una persona así es reaccionar de manera enojada o violenta ya que esto desencadenará más conflictos.

Es común que tras un conflicto la persona Granda se retire del lugar sin haber solucionado o en su caso pedir disculpas ya que se siente algo avergonzada por la situación y espera con el tiempo se olvide lo sucedido.



La mejor forma de responder en un conflicto con una personalidad Granada es la siguiente:

1. Llama a su atención hablándole por su nombre, rol o título. Si tienes que subir el volumen hazlo pero siempre en un tono y lenguaje amigable.
2. Muestra una sincera preocupación por los problemas que está expresando la persona.
3. Cuando veas una respuesta favorecedora hacia ti reduce el volumen y la intensidad de tu voz.
4. Establece un tiempo fuera, pueden ser minutos o hasta días para poder hablar sobre la razón de la discusión.
5. Si tienes una relación buena con esa persona atiende que es lo que la hace estallar y evita volver a hacerlo.

Recuerda que en un conflicto con una persona Granda tu objetivo es tomar el control de la situación con los siguientes pasos.

1. Obtén su atención
2. Apunta al corazón
3. Reduce la intensidad
4. Tiempo fuera
5. Prevención

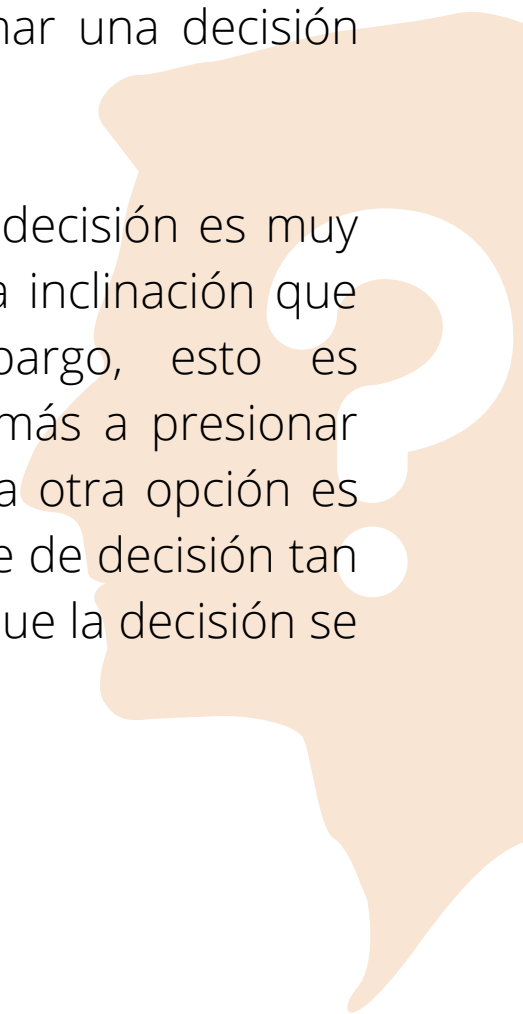


Personalidad Quizá.

Una persona quizá generalmente se encuentra con problemas para poder tomar una decisión. Le cuesta decidir con claridad ya que se ve abrumada por los contras de cada opción. Ante esta incertidumbre de no saber qué decisión tomar no busca ayuda ya que teme incomodar o molestar a alguien más.

Es común que deje todo para después, mientras puede procrastinar o esperar simplemente que es una mejor opción se presente. Las decisiones que toman no son analizadas y pensadas sino que se espera a que ya sea demasiado tarde para decidir, puede que la decisión ya se haya tomado por sí sola o tenga que tomar una decisión apresurada.

Si tratas de presionar para que tome una decisión es muy probable que elija aquella que favorezca la inclinación que de algún modo presentaste, sin embargo, esto es contraproducente ya que si llega alguien más a presionar también por una decisión y se inclina hacia otra opción es muy probable que la persona quizás cambie de decisión tan pronto como alguien más presione, por lo que la decisión se vuelve inestable



La mejor forma de obtener una decisión de una persona Quizá es la siguiente:

1. Establece y mantén una zona de confort en la que la persona se sienta en confianza y que sienta que lo comprendes.
2. Poniéndote en sus zapatos evidencia los conflictos y las opciones que tiene para poder tomar una decisión.
3. Utiliza un sistema de decisiones para ayudarle a tomar una decisión y que sepa cómo aplicarlo. Un método muy tradicional puede ser escribir pros y contras.
4. Dale seguridad de su elección recordando que quizás no hay decisiones perfectas pero si buenas decisiones analizadas.
5. Fortalece tu relación con sinceridad, recordando que la honestidad es lo mejor para una relación, así puedes evitar que un conflicto así vuelva a pasar.

Recuerda que cuando se te presente un conflicto con una personalidad Quizá, tu objetivo es ayudar a esa persona a pensar para tomar la mejor elección, mediante los siguientes pasos:

1. Establece y mantén una zona de confort
2. Evidencia conflictos y clarifica opciones
3. Usa sistema de toma de decisiones
4. Dale seguridad
5. Fortalece relación





Contacto

hola@eduyomi.com

55 5966 3696

www.eduyomi.com

 [Eduyomi Bienestar](#)