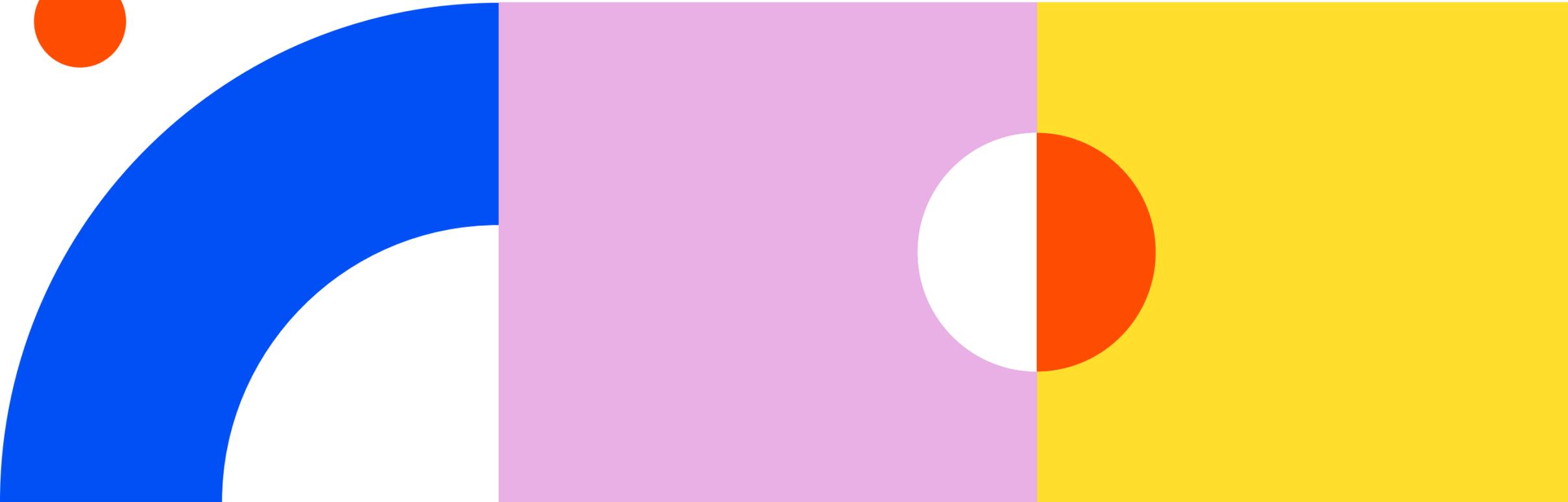




Manejo de personas difíciles y resolución de conflictos

Carolina Meza y Paula Fernández



Actividad inicial

Brainstorm:

Una breve descripción de las características que sentimos nos resultan "difíciles".

¿Cuál es su mayor reto?

Personalidad

¿QUÉ ES LA PERSONALIDAD?

Es es "la organización dinámica de los sistemas psicofísicos que determina la forma de pensar y de actuar única en cada sujeto en su proceso de adaptación al medio"

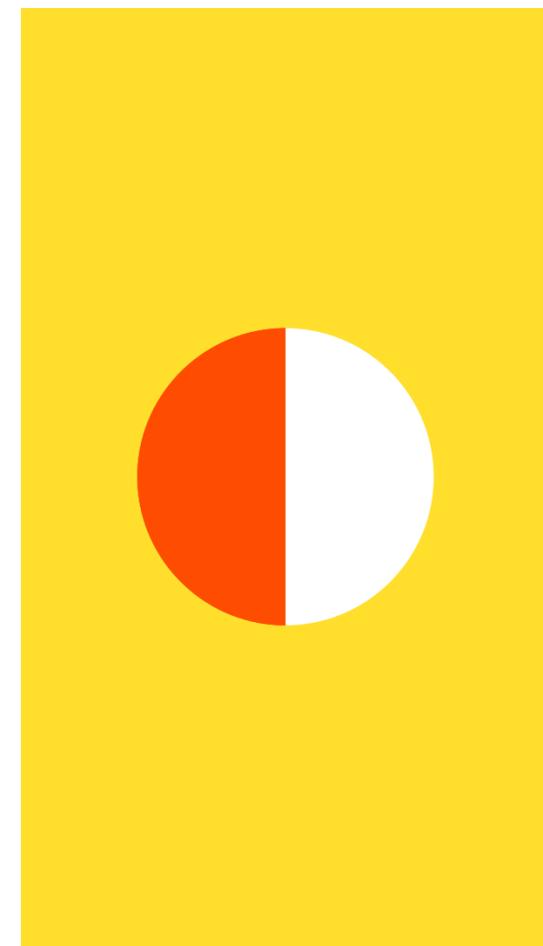
Las personalidades en el trabajo se refieren a los patrones que influyen en cómo una persona se relaciona con sus compañeros, maneja tareas laborales, enfrenta desafíos y contribuye al ambiente general en su lugar de trabajo.



INFOTREE
GLOBAL SOLUTIONS



People & Culture





¿Por qué es importante que un líder conozca acerca de los tipos de personalidad?

Mejora la comunicación

Conocer las personalidades permite al líder adaptar su estilo de comunicación

Asignación de roles:

Identificar las fortalezas y debilidades de cada miembro ayuda al líder a asignar roles que maximicen el potencial del equipo

Resolución de conflictos

Un líder puede mediar efectivamente si sabe cómo interactúan las distintas personalidades y qué motiva a cada una.

Desarrollo del talento:

Un buen líder puede guiar a los miembros del equipo en su desarrollo personal y profesional, ayudándolos a aprovechar sus habilidades y a mejorar en áreas donde puedan ser menos fuertes.

Motivación

Conocer qué motiva a cada miembro permite al líder diseñar incentivos y reconocer logros de manera efectiva, lo que aumenta la satisfacción y el compromiso.

Tipos de personalidades

En cualquier entorno laboral, nos encontramos con una diversidad de personalidades que interactúan y colaboran. Comprender estos diferentes tipos puede facilitar la comunicación, resolver conflictos y mejorar la dinámica de equipo.

Dominantes: Son personas orientadas a los resultados, decididas, asertivas y con una fuerte necesidad de control.

Influyentes: Son extrovertidas, entusiastas, persuasivas y orientadas a las relaciones sociales.

Estables: Son pacientes, cooperativas, leales y valoran la armonía en el grupo.

Conscientes: Son analíticas, precisas, orientadas a los detalles y buscan la calidad en todo lo que hacen.



Tipos de personalidades difíciles en el trabajo



En todo ambiente laboral, es común encontrarse con personas que, debido a sus características o comportamientos, pueden dificultar la convivencia y la productividad. Estos individuos, a menudo denominados "personalidades difíciles", pueden manifestar una variedad de rasgos que generan conflictos y tensiones en el equipo.

Cómo manejar las personalidades difíciles

PAUTAS PARA ADAPTAR:

- 1 Ambiente sano & reglas claras:** Establecer las reglas de convivencia y repasarlas constantemente
- 2 Escucha activa:** Dedicar tiempo a escuchar a la persona. A menudo, solo necesitan sentirse escuchados y comprendidos. Preguntar sobre sus preocupaciones y demostrar que valoras su perspectiva.
- 3 Establecer límites claros:** Si alguien tiene un comportamiento problemático, es importante establecer límites. Comunicar de manera directa y respetuosa lo que es aceptable y lo que no
- 4 Mantén la calma:** En situaciones difíciles, mantener la calma es crucial. Si la otra persona se muestra emocional, responde con tranquilidad y objetividad. Esto puede ayudar a desescalar la situación.
- 5 Enfocarse en el comportamiento, no en la persona:** En lugar de criticar a la persona, hablar sobre el comportamiento específico que es problemático. Esto ayuda a evitar defensas y permite una discusión más constructiva.
- 6 Buscar soluciones colaborativas:** Invitar a la persona a participar en la búsqueda de soluciones. Preguntarles cómo creen que se podría mejorar la situación y hacerles sentir parte del proceso.

Cómo manejar las personalidades difíciles

PAUTAS PARA ADAPTAR:

7

Proporcionar retroalimentación constructiva: Al dar retroalimentación, sé específico y orientado a soluciones. Utiliza la técnica del "sándwich": comienza con un comentario positivo, seguido de la crítica constructiva, y finaliza con otro comentario positivo.

8

Fomentar la empatía: Anima a todos los miembros del equipo a practicar la empatía. Esto puede ayudar a entender mejor las motivaciones y sentimientos de los demás, lo que facilita la colaboración.

9

Promover un ambiente colaborativo: Fomenta la cultura del equipo donde se valoren el respeto y la colaboración. Esto puede ayudar a mitigar actitudes complicadas.

10

Autocuidado: Manejar personalidades difíciles puede ser estresante. Asegúrate de cuidar tu propio bienestar emocional y buscar apoyo cuando lo necesites.

Personalidades complicadas y conflictos

Estos dos aspectos están relacionados y si cómo líderes no identificamos las personalidades que tenemos en el equipo y cómo trabajarlas, el conflicto será inevitable

Resolución de conflictos

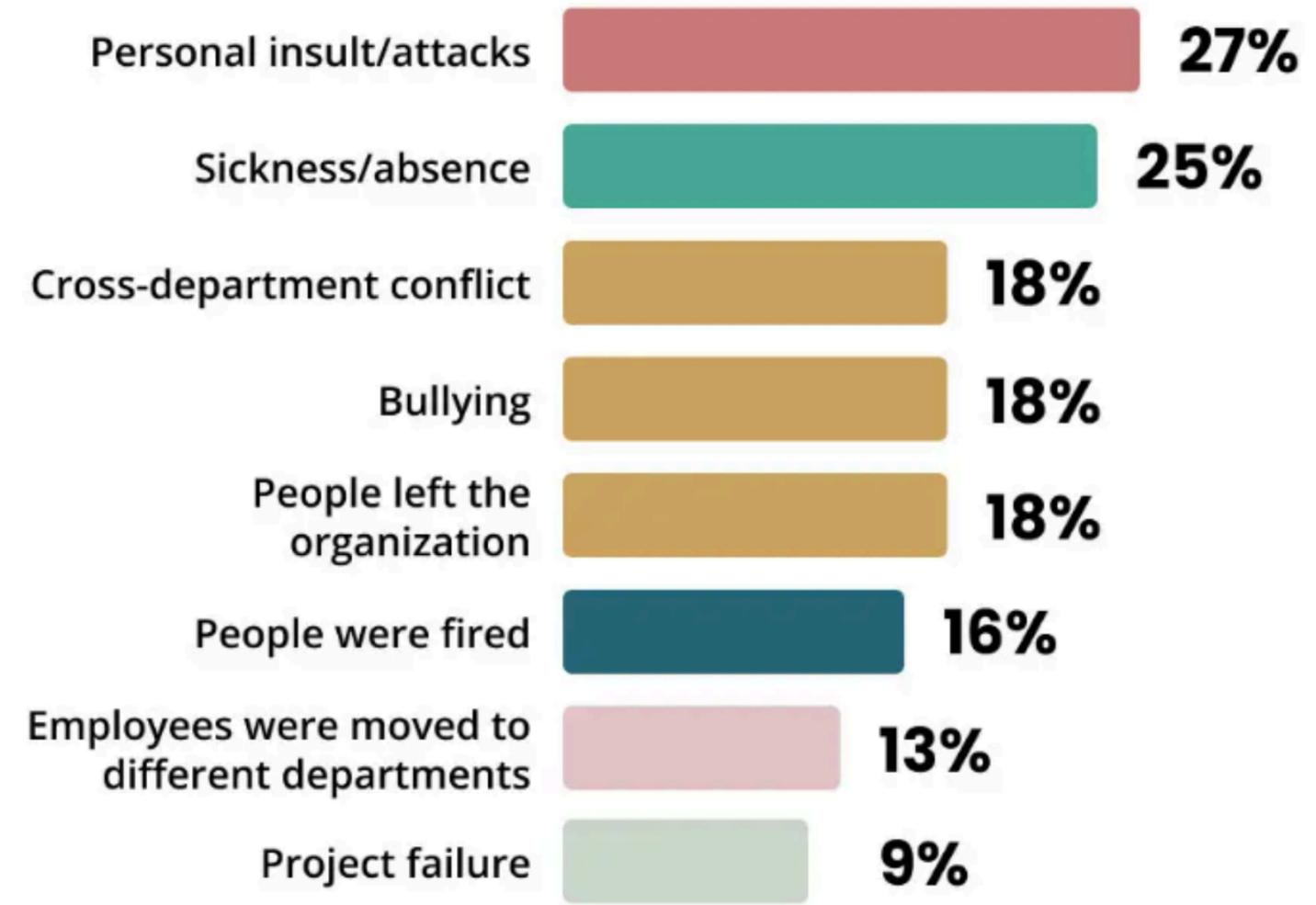
En las relaciones personales, siempre y cuando el conflicto no sea destructivo, puede provocar una tensión positiva que estimula la creatividad para buscar nuevas formas de sobrellevar los problemas.

El conflicto no está en las cosas o situaciones externas, sino en la actitud que se adopta frente a ellas. Por lo tanto, es importante tener una actitud constructiva y positiva para abordar los conflictos de manera efectiva.





El impacto de no manejar los conflictos





El conflicto surge porque afecta aspectos importantes de la vida de las personas, como su orgullo, autoconcepto, ego, paradigmas, propósitos y misión.

En todo conflicto generalmente cada parte asume posiciones que la llevan a condicionar sus pensamientos en una postura rígida, lo que habitualmente transforma la negociación en una especie de subasta económica que dificulta lograr acuerdos efectivos y sostenibles.

Guía para líderes en la resolución de conflictos

Escucha Activa:

- Presta atención sin interrumpir: Demuestra a las partes involucradas que valoras su opinión.
- Parafrasea: Repite lo que has escuchado para asegurarte de comprender correctamente.
- Valida los sentimientos: Reconoce y valida las emociones de las personas, aunque no estés de acuerdo con su punto de vista.

Entender el Conflicto

- Identificar las causas: Investiga los factores que originan el conflicto. Puede ser la falta de comunicación, diferencias de intereses o valores.
- Reconocer emociones: Toma en cuenta las emociones de todos los involucrados, ya que influyen en la dinámica del conflicto.



Guía para líderes en la resolución de conflictos



Mantén la Calma:

- Evita las acusaciones: Céntrate en los hechos y en encontrar soluciones.
- Mantén un tono de voz neutral: Un tono de voz elevado o acusatorio solo empeorará la situación.
- Utiliza un lenguaje claro y conciso: Evita ambigüedades que puedan generar malentendidos.

Identifica los Intereses Subyacentes:

- Busca el "por qué": ¿Qué necesidades o deseos están detrás de las posiciones de cada parte?
- Separa las personas del problema: Evita personalizar el conflicto y enfócate en encontrar una solución al problema en sí.

Guía para líderes en la resolución de conflictos



Generar Opciones

- Lluvia de ideas: Facilita un espacio donde se puedan proponer múltiples soluciones sin juicio inmediato.
- Evaluar propuestas: Analiza las opciones considerando sus ventajas y desventajas.
- Sé creativo: Explora diferentes alternativas para resolver el conflicto.
- Busca soluciones "ganar-ganar": Opciones que satisfagan los intereses de todas las partes.

Llegar a un Acuerdo

- Formalizar el acuerdo: Asegúrate de que todas las partes comprendan y acepten los términos.
- Definir un plan de acción: Especifica los pasos a seguir y asigna responsabilidades.

Guía para líderes en la resolución de conflictos



Seguimiento

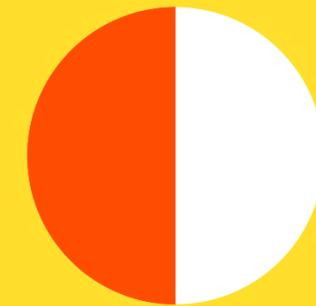
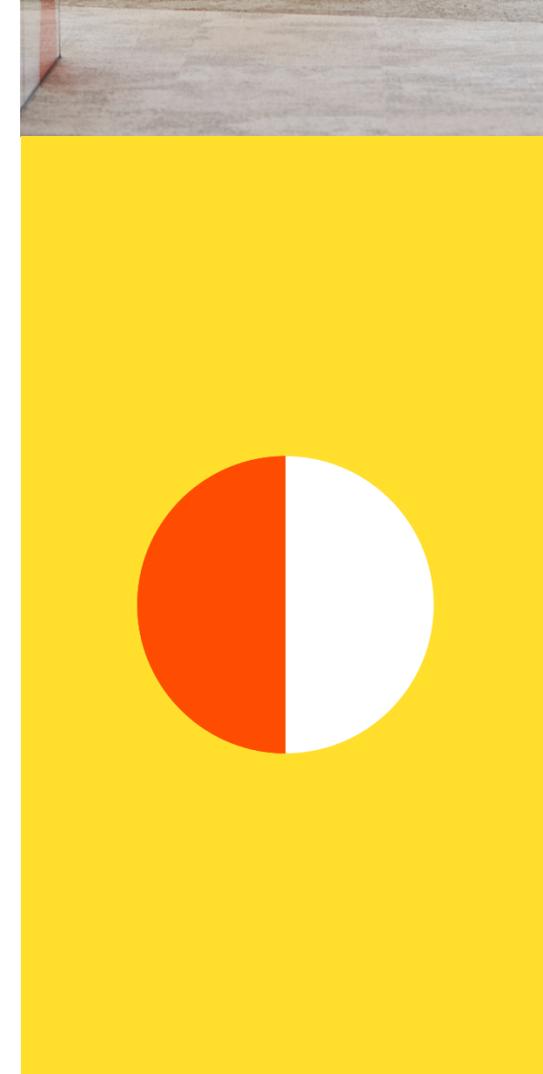
- Revisar el acuerdo: Programa reuniones periódicas para evaluar la implementación y efectividad del acuerdo.
- Ajustar si es necesario: Permite la flexibilidad para modificar el acuerdo en función de nuevas circunstancias.

Desarrollar Habilidades de Resolución

- Capacitación continua: Ofrece formación sobre habilidades de comunicación y mediación.
- Fomentar una cultura de resolución: Promueve un ambiente donde se aborden los conflictos de manera constructiva.

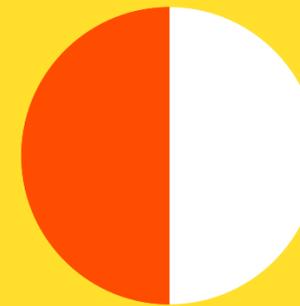
Técnicas y Herramientas Útiles

- **Mediación:** Un tercero neutral facilita la comunicación y ayuda a las partes a encontrar una solución.
- **Negociación:** Las partes involucradas trabajan juntas para llegar a un acuerdo.
- **La Rueda de la Empatía:** Una herramienta visual que ayuda a las personas a ponerse en el lugar de los demás.
- **La Técnica del Sándwich:** Una forma de dar feedback constructivo que comienza y termina con aspectos positivos.
- **Comunicación No Violenta (CNV):** Un enfoque que enfatiza expresar necesidades y sentimientos sin culpar. Cómo hacerlo: Usa la estructura: "Cuando [situación], yo siento [emoción], porque [necesidad]. Me gustaría [solución]."
- **Negociación Colaborativa:** Descripción: Implica trabajar juntos para encontrar una solución que beneficie a ambas partes.
Cómo hacerlo: Identifica intereses comunes y busca alternativas que satisfagan las necesidades de todos.



Técnicas y Herramientas Útiles

- **Técnica del "Yo":** Cambia el enfoque de las acusaciones a la expresión de sentimientos personales. Cómo hacerlo: En lugar de decir "Tú nunca me escuchas", di "Yo me siento ignorado cuando no se me presta atención."
- **Brainstorming (Lluvia de Ideas):** Generar tantas soluciones como sea posible sin juzgarlas inicialmente. Cómo hacerlo: Anima a todas las partes a proponer ideas, incluso las más inusuales, y luego evalúa su viabilidad.
- **Técnica de la Rueda de Opciones:** Crea una representación visual de las diferentes opciones y sus consecuencias. Cómo hacerlo: Dibuja una rueda y coloca las diferentes soluciones en secciones, evaluando pros y contras.
- **Compromiso:** Ambas partes hacen concesiones para llegar a un acuerdo. Cómo hacerlo: Identifica qué aspectos son más importantes para cada parte y dónde están dispuestos a ceder.
- **Establecimiento de Normas:** Crear reglas de interacción para evitar futuros conflictos. Cómo hacerlo: Juntos, establezcan pautas sobre cómo comunicarse y manejar desacuerdos en el futuro.





INFOTREE
GLOBAL SOLUTIONS



¿Tienes preguntas o comentarios?

People & Culture

