



UNITED
BEHAVIORAL HEALTH

El Equilibrio Vital

Asuntos de salud para tener en cuenta

febrero de 2009

Tomar el Camino Más Fácil Cómo Lidar con Personas Complicadas

Sería sensacional que coincidiéramos en todo con cada persona que hemos encontrado cada día. Pero, enfrentémoslo, eso no es factible. De hecho, es perfectamente normal tener desacuerdos de vez en cuando. Cuando surgen conflictos, u ocurren una y otra vez, es bueno tener algunas técnicas a mano para tratar con el comportamiento difícil. Estos consejos pueden ser útiles.

Adapte su Respuesta

Antes de abordar el asunto, trate de comprender a la persona que exhibe el comportamiento difícil. Analice de cerca lo que cree que está causando el problema. Si puede identificar algunos patrones en lo que la persona dice o hace, podría ser más fácil adaptar su respuesta a la persona.

- **Cuando las personas son reiteradamente críticas y dominantes, considere sus motivos.** Es posible que sientan la necesidad de ejercer su poder sobre los demás para mejorar su autoestima. Cuando deba interactuar con estas personas, sea amigable pero firme. Si les hace frente, a menudo retractarán su actitud.

- **Haga participe a las personas.** En ocasiones, las personas indiferentes evitan todo tipo de conversación para evitar conflictos. Trate de hacer preguntas abiertas. Espere una respuesta. Si no responden, sea directo y pregunte por qué. Cuando las personas calladas se sinceran, escúchelas

atentamente. No critique sus ideas.

- **Haga sus deberes y esté preparado.** Si conoce a alguien que actúa como si fuera experto en todo, podría estar buscando admiración. Si no está de acuerdo con esta persona, esté preparado para averiguar los hechos y respaldar su argumento. Podría tratar de presentar su opinión como una alternativa, para evitar que la persona se sienta humillada y pueda proteger su imagen.
- **Trate de reconocer y escuchar las quejas.** En ocasiones, las personas que se quejan mucho sólo desean ser escuchadas. Ofrezca trabajar con

Consejos para Afrontar el Problema

- Piense en lo que va a decir con anticipación. Esté preparado para responder a las posibles reacciones de la otra persona.
- Mantenga la calma y concéntrese en el asunto en cuestión. Haga contacto visual directo.
- Si la otra persona se pone hostil, resista la tentación de ponerse hostil usted también. La meta es enfrentar el problema racionalmente, no iniciar una pelea.
- Describa el comportamiento problemático en lugar de juzgarlo. Por ejemplo, podría decir: "Usted se rió de mis ideas y revoleó los ojos"; en vez de "Fue cruel de su parte tratarme así en la reunión".
- Admita cómo le hace sentir la persona. Por ejemplo, podría decir: "Cuando las personas ignoran lo que digo, siento que no me valoran".
- Dé a la persona una oportunidad de repetir lo que usted dijo.

SEAP

Llame al número gratuito

(800) 692-7459 o al
(800) 824-4306 TDD

(para personas con discapacidades auditivas)

o visite

www.liveandworkwell.com
código de acceso: Pennsylvania

Continúa en la **Página 2** »

ellas para solucionar sus problemas, pero no acepte ni asuma responsabilidad por dichos problemas.

- **Obtenga lo que necesita.**

Cuando las personas reiteradamente prometen mucho y cumplen poco, podría ser porque tienen un fuerte deseo de ser

aceptadas. Sea honesto y directo, pero tranquilizador, cuando se enfrente con este tipo de comportamiento. Trate de concentrarse en la solución y pida información específica y comentarios.

Abordar el comportamiento difícil no es fácil. En ocasiones, no se pueden evitar el conflicto

y la confrontación. Sin embargo, la comunicación, es esencial para resolver problemas. United Behavioral Health está aquí para ayudar. Llame o regístrese en cualquier momento para obtener ayuda con los desafíos de la vida.



Cómo Analizarlo en Perspectiva

Cuando usted lidia con personas difíciles, puede ser frustrante escuchar su versión de los hechos.

- **Analícelo** y pregúntese si su comportamiento es deliberado o no. En la mayoría de los casos no lo es.
- **Trate de separar el comportamiento de la persona.** Es posible que la persona tenga buenas intenciones, en cuyo caso, podría no darse cuenta cómo sus actos afectan a los demás.
- **Ponga distancia** y trate de ver si puede averiguar qué motiva el comportamiento. Quizás la persona sólo esté teniendo un mal día. En



tal caso, cualquiera que sea el problema, con el tiempo pasará.

- **Mírese en el espejo.** ¿Ha hecho algo que contribuya al problema? Aunque usted no haya tenido la intención de molestar a la persona difícil ¿podría ella estar reaccionando a algo que usted haya hecho? Podría ser útil pedir disculpas y

explicar sus actos, y hacer un esfuerzo por cambiar su propio comportamiento de ahora en adelante.

Ya sea intencional o no, si el comportamiento difícil persiste en el tiempo, es posible que sea hora de enfrentar el problema. Abordarlo ahora ayudará a reducirlo o eliminarlo en el futuro.

Recursos

United Behavioral Health
www.liveandworkwell.com

Utilice la frase de búsqueda "difficult co-workers" (compañeros de trabajo difíciles) para obtener más información sobre cómo superar el comportamiento difícil y consejos para lidiar con diferentes personalidades.

Utilice la frase de búsqueda "managing conflict" (cómo manejar los conflictos) para obtener más información sobre cómo lidiar con los conflictos y la confrontación, y ser firme.

La información y los enfoques terapéuticos de este artículo se proporcionan sólo con fines educativos y no deben utilizarse en lugar de consultas clínicas profesionales para necesidades de salud individuales. Es posible que ciertos tratamientos no estén cubiertos en algunos planes de beneficios. Consulte su plan de salud acerca de su cobertura de servicios.