

Management and Performance Associates – Newsletter - Mayo 2007

A veces la gente lo hace difícil.

Nada le da a una persona tanta ventaja sobre otra como la cualidad de mostrarse serena bajo cualquier circunstancia. Thomas Jefferson

Facilitar reuniones o dinámicas en equipo siempre es una actividad reconfortante, ya que el intercambio de experiencias y conocimientos entre las personas, sin dudas, beneficia a todos. Pero a veces, las cosas no son como deseamos.

Hace poco facilitamos un curso que hacía foco en el proceso de comunicación. Eran las 9 de la mañana y solo había llegado el 10% del grupo. Al comenzar, un participante solicitó bajar la excesiva intensidad de la luz. El resto del grupo lo atacó, innecesariamente, utilizando adjetivos calificativos de dudoso gusto, disfrazados de "bromas". A lo largo del día, no solo fue difícil avanzar por la cantidad de interrupciones que se sucedían, comentarios fuera de lugar y tristes ejemplos, sino que fue un desafío trabajar con la resistencia de las personas a considerar los diferentes puntos de vista presentados. La gran mayoría se escudaba detrás de un altisonante "aquí no funciona". Como quedaba por delante un día y medio de curso, decidimos intervenir. Estas cosas, lamentablemente, suceden... Con un poco de destreza, gran persistencia y mucha serenidad, podemos lidiar con personas difíciles o abusivas. Veamos:

1. No sea una "víctima" de la situación. El no hacer nada solo empeora las cosas. La gente espera que usted haga algo, especialmente sus empleados. El no hacer nada impactará en una inmediata falta de respeto hacia su persona. Y usted estará faltando el respeto a los que genuinamente se interesan, se involucran y participan. Actúe, pensando.

2. Lo que es difícil o abusivo es el comportamiento, no la persona. Lo primero es distinguir entre "persona" y "comportamiento". El no personalizar evitará colocar etiquetas que no ayudan en nada. Referirnos a alguien con calificativos, solo incrementará nuestras emociones negativas o agresividad, y perderemos el control.

3. La pregunta del millón: ¿me molesta solo a mí o impacta en el resultado a alcanzar?

Si la respuesta es "solo a mí"... déjelo pasar. Si impacta en el resultado a alcanzar, es hora de actuar, antes que sea demasiado tarde.

4. La pregunta más difícil: ¿estaré yo contribuyendo a este comportamiento?

Es una buena idea revisar nuestros comportamientos: ¿Estaré escuchando a todos por igual? ¿Será mi estilo ameno y dinámico? ¿Estaré hablando demasiado? Un pequeño ejercicio de auto-conciencia hecho a tiempo, evitará futuros problemas.

5. Controle su lenguaje verbal y no verbal. Si sus palabras indican una idea, y su cuerpo y rostro otra, adivine... La gente hará foco en lo que dicen sus gestos, y no sus palabras.

6. Ayude a los demás a tomar conciencia de sus comportamientos y el impacto negativo que esto ocasiona. En otras palabras, brinde feedback enfatizando los efectos negativos del comportamiento observado, sin manipular ni cargar las tintas. Y pregunte: ¿a qué se debe?

7. Reenfoque en los beneficios del trabajo en equipo. A veces la persona no es conciente de su comportamiento. Podemos ayudarla a que entienda que – atendiendo ciertas reglas civiles – podremos beneficiarnos todos en el proceso. Pero no haga de esto una ópera dramática. Dígalo bien, con ejemplos y en forma concisa. Luego, siga adelante con el trabajo.

8. Evite abordar el problema desde su posición de poder. Simplemente porque es el jefe, no solucionará nada. Explore la raíz del problema para hacer un diagnóstico sólido. Luego proponga un acuerdo de partes, orientado a la colaboración.

Recuerde, nadie se levanta por la mañana dispuesto a arruinarle su día. Explore las causas y deje en casa los rótulos descalificadores. ¡Hasta la próxima!

www.mapa-consulting.com.ar