

Cómo manejar a personas difíciles con una poderosa herramienta de comunicación

Un gran paso para mejorar tus relaciones personales y profesionales es enumerar tus límites y darlos a conocer. Nuestros límites definen cómo esperamos que los demás nos traten y, en particular, qué comportamientos no podemos aceptar de otros individuos. Aquí te proponemos el día de hoy una **efectiva herramienta de comunicación para aprender a manejar personas difíciles** y problemáticas.

En muchas ocasiones permitimos que terceros nos traten de forma inadecuada sin protestar, al no oponernos a comportamientos inapropiados, como gritar o hacer comentarios groseros, lo cual nos hace permisivos. Por lo tanto, **establecer nuevos términos muchas veces requiere que vuelvas a educar a quienes te rodean.**

Un método para manejar situaciones conflictivas

Puedes *cambiar el trato de individuos difíciles* de inmediato o poco a poco, **utilizando una muy poderosa estrategia**. Este modelo *funciona en todo tipo de personas conflictivas*, desde jefes hasta niños, pero para que funcione, debes establecer algunas reglas:

- Usar un tono de voz plano y neutral
- Controlar la ira
- Implementar la justicia
- Evitar la indignación o comentarios sarcásticos

Herramienta de comunicación para situaciones difíciles

Es recomendable que te sientas completamente relajado antes de implementar este método *para manejar personas problemáticas*. Para ello, realiza unas cuantas respiraciones profundas frente al espejo y ensaya utilizando un tono neutro y suave.

Paso 1. Informar claramente

Ante cualquier situación de **comunicación indeseada con personas conflictivas**, deberás hacerle ver que está actuando incorrectamente. Puedes emitir cuestionamientos como: ¿Te das cuenta de que llegas quince minutos tarde? o, ¿Te das cuenta de que estás alzando la voz? o ¿Puedes intentar hacer comentarios constructivos? Si las situaciones problemáticas continúan, entonces intenta el siguiente paso, pero solo después de haber hecho este primer intento.

Paso 2. Solicitud educada

Pídele con carácter que detenga su actitud, ejemplo: “Le pido que cuando se reúna conmigo, se presente a tiempo” o “Le agradezco que deje de gritarme ahora” o “Le pido que solo me dé una opinión constructiva”. Si todavía permanece incontrolable, intenta el paso 3.

Personas conflictivas