

Estratégias úteis para tratar con empleados difíciles



**The Know-
It-Alls**



**The
Passives**



**The
Dictators**



**The "Yes"
People**



**The "No"
People**



**The
Grippers**

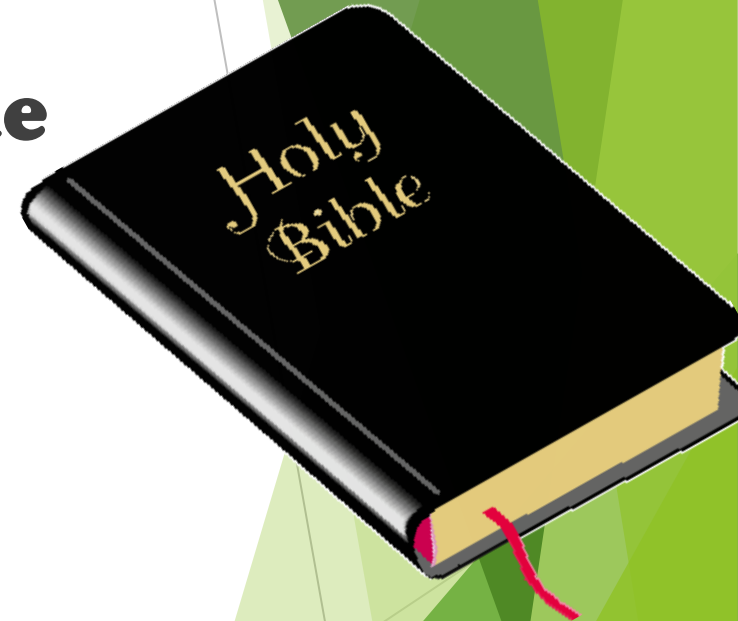
Dos Premisas Fundamentales:

- ▶ **Asegurarse de que el líder no es la persona «difícil»**
- ❖ **El verdadero liderazgo es servir. Ponga los intereses de los demás en el centro de sus decisiones ". —*Dave Ramsey***
- ❖ **“El liderazgo no es un espectáculo ni una dictadura. El liderazgo es una mayordomía y una asociación ". - *Rick Warren***

Trabajo en equipo

Mark 10:35- 45 (NIV)

- ▶ **43... el que quiera hacerse grande entre ustedes deberá ser su servidor, ⁴⁴ y el que quiera ser el primero deberá ser esclavo de todos.**
- ▶ **⁴⁵ Porque ni aun el Hijo del hombre vino para que le sirvan, sino para servir y para dar su vida en rescate por muchos.**



Dos Premisas Fundamentales:

- ❖ **Conflictos son ocurrencias normales y naturales en interacciones humanas unos con otros. El costo de resolver conflictos es insignificante en relación con el costo de dejar conflictos sin resolverles.**



Gestión de Los Talentos



Cuatro (4) Estratégias

- I. Aprender sus fortalezas**
- II. Identificar el problema**
- III. Comunicar**
- IV. Mantenerse con calma**

1. Aprender sus Fortalezas

- **Cuando encuentra el ajuste adecuado entre la fortaleza del empleado y el trabajo, el éxito está casi garantizado.**



- **Ayude a los empleados a desarrollar un plan de crecimiento profesional y luego ayúdelos a alcanzar sus objetivos.**



- **Proporcione MUCHOS comentarios y celebre sus logros. (Compromiso de los empleados)**



Identificar El Problema

► **¿Cómo definir empleado "difícil"?**

- **Enfoque único para el trabajo?**
- **¿El empleado hace demasiadas preguntas?**
- **¿El gerente del empleado los puso en una situación de no ganar?**
- **¿La persona enfrenta desafíos personales fuera del lugar de trabajo que están afectando su capacidad de concentración?**

► **Pregúntese**

- **¿Cuál es la causa raíz de las acciones del empleado?**

► **Recuerda...**

- **No hagas suposiciones**
- **Nuestro trabajo no es "arreglar" a nuestros empleados. Establecemos expectativas para que los sigan y los responsabilizamos si no lo hacen.**
- **Centrarse en pasos accionables**

Delve Down – Caso de estudio

- **En una empresa anterior, tenía un empleado en su primer puesto profesional después de la escuela de posgrado que tenía una mala actitud. Se quejaba con frecuencia por pasar largas horas, y a nadie le gustaba trabajar con ella.**
- **Cuando vino a hablarme acerca de sentirse abrumada en su trabajo, escuché y le recomendé algunos recursos, incluido el programa de asistencia para empleados, para ayudarla a hacer frente a las demandas de su papel. También le dije que si sentía que el puesto no era el adecuado para ella, estaba bien buscar oportunidades en otro lugar y tal vez regresar después de que ganara más experiencia. Ella parecía aliviada.**
- **Luego llegamos al verdadero problema detrás de sus largas horas de trabajo. En el curso de nuestra conversación, quedó claro que el trabajo era todo lo que tenía que hacer en su vida. Ella era nueva en el área y aún no había hecho ninguna conexión social. Hablamos sobre cómo podría convertirse en parte de la comunidad. Se volvió a conectar con su hermandad a través del capítulo local de alumnas y asumió una posición de liderazgo. Las cosas realmente cambiaron para ella.**
- **Terminó dejando nuestra compañía en buenos términos y dijo que tener actividades fuera del trabajo le dio confianza para avanzar en su carrera. Todavía estamos en contacto a pesar de que ambos nos hemos mudado a otras organizaciones.**
- **Lecciones aprendidas: involucrarme con el empleado me ayudó a abordar el problema real rápidamente. El viejo adagio de no poner todos sus huevos en una canasta es bueno para que todos lo recuerden. Necesitamos equilibrar nuestra vida laboral con intereses externos que nos comprometan de diferentes maneras.**
- **—Vickie L. Robinson, SHRM-CP, directora nacional de Recursos Humanos, Servicios Armados YMCA de los EE. UU., Springfield, Virginia.**

Communique

- ▶ **Se transparente. Hazle saber a la persona de dónde vienes.**
- ▶ **Proporcione hechos y evidencia**
- ▶ **Muestre ejemplos y prepárese para hablar sobre lo que se espera o cómo se ve la mejora.**
- ▶ **Busque los comentarios de los empleados sobre los hechos y las pruebas y escuche su lado / perspectiva**
- ▶ **Construye una buena relación. Computadoras, correos electrónicos, comunicación electrónica convierte procesos mecánicos. Regrese a los conceptos básicos de la comunicación humana interpersonal. Compartan una comida juntos, aprendan sus pasatiempos, la vida familiar, etc.**

Planear con anticipación – Caso de estudio

- ▶ **Una ejecutiva de alto nivel dentro de la organización estaba tan molesta cuando alguien llegó tarde a una reunión que ella literalmente lo acusó y lo empujó fuera de la oficina. Todos nos quedamos en silencio, y luego la reunión se reanudó como si nada hubiera pasado. Más tarde, me dirigí en privado al comportamiento con el líder. Sin embargo, para mi pesar, nunca discutimos el incidente como grupo. Lo que no sabía era que este líder ya era ampliamente percibido como un acosador que intimidaba a otros, a pesar de que tenía menos de 5 pies de altura.**
- ▶ **Lecciones aprendidas: prepárate. Ya sea que ocurra el peor de los casos o no, es mejor prevenir que curar. Cuando vea que alguien de cualquier nivel se comporta de manera inapropiada, refuerce las expectativas de la empresa respecto a la conducta en el trabajo. Actúe de manera rápida y responsable para liderar al equipo nuevamente en el camino.**
- ▶ **La intimidación puede tomar muchas formas: ejercer fuerza física o posiciones de poder. Parte de estar listo significa aprender a esperar lo inesperado.**
- ▶ **—Tracy Frazier, SHRM-SCP, directora, servicios de asesoramiento y asesoría, RRHH, Memorial Hermann Health System, Houston**

Mantenerse con Calma

- ▶ **No actúes según tus emociones. Si actúa con emociones intensas, no ayuda a calmar la situación.**
- ▶ **Muestra respeto en todas las situaciones, incluso cuando te sientas irrespetado**
- ▶ **Sé justo, escucha, haz preguntas. Nunca tome nada al pie de la letra. Al hacer preguntas, puede encontrar otras razones por las cuales el empleado está siendo difícil.**
- ▶ **Sé paciente y ejercita la gracia. No sabemos por lo que están pasando los empleados en su vida personal. A veces ser difíciles es un grito pidiendo ayuda.**