

RELACIONES INTERPERSONALES

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Describir conceptos y teorías de protección de recursos, incluyendo su definición y valoración, elementos de riesgo, medidas de protección y gestión de riesgos.

RELACIONES INTERPERSONALES

La buena comunicación permite una vía de acceso entre los individuos y los grupos.

La mala comunicación en cambio afecta directamente y da respuestas mezcladas que puedan terminar en conflicto, como por ejemplo, una orden enviada al personal de seguridad puede ser interpretada como positiva o negativa sino es bien aclarada. En efecto una comunicación inefectiva a menudo es percibida por el oyente como incompetente, descortés y sin profesionalismo.

Por lo tanto, las habilidades de interacción entre personal de protección y las personas a los que protege deben incluir:

- Diálogo Social
- Recopilar información y diseminarla
- Liderazgo y supervisión situacional.
- Dar Consejerías
- Manejo de conflictos

**DIÁLOGO
SOCIAL:
ROMPIENDO
EL HIELO**



**INFORMACIÓN
RECOPILADA Y
DISEMINADA**



LIDERAZGO Y SUPERVISION SITUACIONAL



A woman with short brown hair, wearing a grey blazer over a grey t-shirt, is seated and looking towards a man. She is holding a white rolled-up document. The man, with dark hair and a beard, is wearing a maroon long-sleeved shirt and is gesturing with his hands while speaking. They are in a room with a wall of colorful square panels in the background.

CONSEJERÍAS

MANEJAR EL CONFLICTO





ORIENTACION AL TRABAJADOR NUEVO

TRATANDO CON EMPLEADOS DIFICILES

- Como supervisor, debe tratar con diferentes tipos de personas, cada uno tiene su propia y única personalidad. La mayoría sin embargo, está dentro de los cinco tipos comunes de personas. Es importante que usted determine en qué categoría estará cada uno de sus oficiales para saber cómo tratar con él.



PERSONALIDADES

POLÍTICAS

Estas personas generalmente son agresivas y exigentes, siempre se manejan solos y pueden ser muy intimidantes. Para motivar a este tipo de personas, dé les cierta autoridad y control donde sea posible pero acláreles que usted es la persona a cargo. Debe ser muy directo, dígales los resultados que se esperan y una fecha límite.

ESTÉTICAS

Estas personas son muy creativas y esta creatividad siempre se muestra en muchos aspectos de sus labores. Para motivarlos dé les libertad de ser creativos. Para establecer labores y obligaciones, explique el porqué del uso exclusivo de ciertos métodos. Explíqueles cuál es el estándar entonces pregúnteles como lo llevarán a cabo. Tal vez necesiten tiempo para hacerlo. Como supervisor, ud. Debe determinar si el tiempo solicitado es prudente.

PERSONALIDADES

SOCIALES

Estas personas interactúan mucho con otros, están siempre motivados y son muy productivos; estas personas a menudo hablan sin pensar. Para motivarlos imponga marcos de tiempo para cumplir las tareas. Asegúrese de premiarlos por un trabajo bien hecho. Al tratar con estas personas es importante que tenga lo suficiente por hacer. La falta de suficiente trabajo para llenar el tiempo libre podría perturbar a otros en el cumplimiento de sus tareas.

ECONÓMICAS

Estas personas son analíticas por naturaleza. Son muy detallistas, son buenos planeadores y usualmente hacen las cosas al pie de la letra. Son motivados a gran magnitud por la información. Déjeles saber que están en lo correcto pero al mismo tiempo vigile que no gasten demasiado tiempo realizando una tarea simple. Para tratar con estas personas, tiene que decirles lo que hay que hacer y de qué manera.

PERSONALIDADES

TEÓRICAS

Estas personas son altamente técnicas, a menudo saben más que el supervisor acerca de los mecanismos de trabajo. Para motivar a estas personas dé les una fecha señalada de cuándo el trabajo debe ser hecho. Al tratar con ellos, puede usar la palabra “hipotéticamente”, y pensarán y volverán a preguntar acerca de lo que quiere usted.

“En cada tipo de personalidad, siempre hay el empleado “difícil”. Cada uno de los siguientes cinco tipos de personalidad es considerado difícil por una sola razón.”

EMPLEADO INDECISO

El empleado indeciso es lo mismo que el empleado hablador y puede tomarle la mayoría de su tiempo; estos individuos generalmente no confían en su propio juicio y temen equivocarse.

Algunos de estos consejos podrían funcionar:

Sea paciente si trata de apurarlos, las cosas podrían empeorar. Sugíéales que se refieran a los procedimientos de la empresa y manuales de instrucción. Es importante indicarles dónde encontrar la respuesta, no solo proporcionársela. Haga un seguimiento para asegurarse de que encontraron la respuesta correcta.

Trate de crear un ambiente relajado, si se muestra comprensivo y permanece calmado los hará sentir más en confianza y serán capaces de tomar una decisión.

Ponga límites, si puede averiguar cuanto tiempo necesitan, puede direccionarles hacia este tiempo en el cual deben encontrar una respuesta y tomar una decisión.

EMPLEADO ENOJADO

El empleado enojado entrega esta emoción con dos mensajes básicos: uno está basado en el hecho y el otro está basado en sus sentimientos personales. El supervisor tiene que distinguir entre estos dos y dejar pasar los sentimientos y tratar con los hechos. Evite decir cosas como “no se enoje” o “cálmese” “no hay razón para enojarse”. Frases como estas podrían enojar más a la persona.

Intente algunas de estas técnicas para calmar a la persona:

Mantenga sus propias emociones en orden y concéntrese en los hechos y no en las palabras de ellos. Trate de dejar de lado el enojo. A menudo la frustración y enojo de las personas no tienen nada que ver con el problema, suelen ser argumentos de otras índoles o problemas familiares. Puede tratar efectivamente con ellos si conoce todos los hechos que podrían contribuir con estos problemas.

Trate de no ser defensivo o sentirá que el enojo está dirigido hacia usted, esos son casos aislados. Trate de ser amable aunque encuentre que el problema es menor; escuche cuidadosamente, dígales que entiende su frustración y asegúrese de tratar de ayudarlo a resolver su problema. No permita criticar a la empresa; si usted lo hace, estaría dándole la razón por estar enojado o perdiendo su respeto ya que como supervisor no apoya a su propia empresa

EMPLEADO ARGUMENTATIVO

El empleado argumentativo es aquel que crece con argumentos. Son siempre gente agresiva quién no estará de acuerdo con nada de lo que usted diga, o al menos cuestionaría lo que usted dice. No trate con estas personas con el mismo nivel de conducta, trátelo con firmeza; esta probablemente sea la única forma de tratarlos.

Intente estos consejos:

Es importante hablar bajo. Hablar alto significa una respuesta con voz alta y rápidamente puede convertirse en una discusión.

Debido a su naturaleza agresiva a estos empleados les gusta sentir que tienen el control de la situación. Si sienten que están perdiendo el control se pueden convertir en personas más argumentativas. Trate de preguntarle su opinión. A menudo suelen tener buenas ideas solo que no saben cómo expresarlas. Si hay algún punto positivo que usted esté de acuerdo asegúrese de decirlo.

Es muy fácil con estas personas irritarse y enojarse. Si siente que eso está pasando pídale a la persona que salga de su oficina y que regrese en 5 minutos. Si el lugar no permite eso, discúlpese y salga de la conversación hasta que recupere la calma.

EMPLEADO CALLADO

Este empleado es particularmente difícil de tratar, por el hecho de que es muy callado. No suele estar seguro de sí mismo. Pueden estar realizando un excelente trabajo operacional pero se le hace difícil expresarse por sí mismo. Es importantes que este empleado sea identificado y ver que en efecto esté realizando un buen trabajo y asegurarse de no perder un buen empleado porque se está sintiendo sin importancia o que está pasando desapercibido.

Con ellos debe ser paciente y hacerlo sentir tranquilo.

Formule preguntas con respuestas sencillas. El empleado debe sentirse cómodo con esto. Fíjese en el lenguaje corporal que transmite esta persona. Tal vez puede estar de acuerdo con lo que usted dice pero sus gestos pueden decir algo más. Trate de comunicarse con esta persona. Siempre a veces un simple “buenos días” o “cómo estuvo su fin de semana” son algunos indicios de donde se puede obtener algo de respuesta por parte de ellos. Tomará tiempo que este empleado hable libremente pero no se dé por vencido. Son usualmente un asunto latente para su empresa.

EMPLEADO QUEJUMBROSO

- A él no le gusta nada ni nadie. Este empleado debe ser considerado peligroso para el departamento y para todos, puede bajarle la moral tanto a él como a su equipo y puede eventualmente contagiar a todo el departamento.
- Estas técnicas podrían funcionar:
- Siempre que este empleado hable con usted acerca de una queja, ábrase un poco déjelo hablar; solo si el reclamo es en efecto legítimo tome la acción necesaria para corregirla. De no serlo, hágaselo saber.
- Si escucha quejas y reclamos constantes en el departamento debe hablar con la persona que los origina y aclarar que cualquier queja debe ser tratada directamente con usted el supervisor. Al mismo tiempo haga saber al resto de sus empleados lo mismo y que no le presten oído

RESUMEN

Tratar con empleados amables es fácil. La gente difícil por otro lado puede ser un reto. A través de este reto con estas personas usted ganará empleados leales para su departamento y más aún para su compañía. A la vez ganará una gran satisfacción personal.

Tenga en mente que no siempre tendrá éxito al tratar con las personas difíciles, tal vez hasta tenga que consultar con expertos dentro de su compañía, o recomendar al empleado que busque asistencia si es posible.

Como ya he mencionado cada personalidad es única, aunque se adapte a uno de estos cinco tipos y subtipos. Tratando con todos los empleados yo le sugeriría poner a todos en una misma línea al decir que: "SEA PARTICIPATIVO CUANDO PUEDA Y SEA AUTOCRATICO CUANDO DEBA".

Estoy seguro que ya leyó varios artículos sobre cómo tratar con las personas difíciles y el consejo dado fue el mismo solo expresado en diferentes maneras.

Le toca a usted, El supervisor, tomar el consejo o no. Yo lo he tomado y he tenido buenos resultados, y realmente espero que le ayude.