

CUM SA TE DESCURCI CU PERSOANELE DIFICILE

Comunicarea cu persoanele dificile este un fapt de fiecare zi. Cu cat te vei descurca mai bine, cu atat mai usor iti va fi sa iti duci sarcinile la capat si sa te integrezi – in cariera si in afara ei.

Chiar daca esti un sociabil innascut, cu siguranta stii cateva persoane care iti pun temperamentul la grea incercare. Fie ca acestia sunt colegi, superiori, sau cei cu care lucrezi zi de zi, capacitatea de a te descurca cu ei va fi critica pentru succesul tau in cariera.

1. **Cel care loveste in spate.**

Acesta este cel care iti tradeaza increderea, si poate fi letala pentru careira ta. Fie ca motivele lor sunt lipsa de incredere in sine sau ambitie nemasurata, cei care lovesc in spate stau pe pozitie nerabdatori sa loveasca.

Din pacate acestia nu sunt usor de identificat, decat daca au reputatia formata.

Dar iata niste simptome care te vor ajuta sa ii identifici.

E cineva cu care nu prea ai avut de-a face si care brusc e fermecator cu tine?

- Iti pune prea multe intrebari personale?
- Ai aflat cumva ca cineva se intereseaza despre cum te descurci, ce faci pe ceilalti?

Acestea sunt semne ca cineva vrea sa stranga informatii pe care sa le foloseasca impotriva ta

.

Pentru oamnei de acest fel chiar si o propozitie de genul "Mi-ar placea sa stau in New York intr-o zi" ar putea fi folosita sa-l faca pe sef sa creada ca nu esti dedicat companiei si slujbei si planiesti sa pleci. Cei care lovesc in spate vor sa urce pe scara avansarilor in orice fel pot, si daca te vadca pe o amenintare vor prinde ocazia si te vor discredita.

Cum sa te porti cu cei care lovesc in spate

Fii atent ce spui in momentul in care intri intr-o companie. Fii prietebnos si cordial fara sa-ti dai la iveala gandurile cele mai ascunse unor oameni pe care nu-I cunosti defel.

Oricat de bun te consideri in judecarea oamenilor, cea mai buna aparare impotriva celor care lovesc in spate nu expune in totalitate planurile tale, probleme personale, sau stiluri de viata ciudate. Grupul poate fi tolerant fata de situatii diverse in prezent, dar asta nu inseamna ca si cei din compania ta vor accepta.

2. Atotstiutorii.

Spre deosebire de cei care lovesc in spate, care lucreaza in secret, atotstiutorii isi fac prezenta simtita. Atotstiutorii au fost in companie de ceva timp si in consecinta, se simte superior fata de toti ceilalti pentru ca au aflat multe despre companie.

Totusi, atotstiutori nu sunt la nivel executiv; din contra, atotstiutorii sunt la baza piramidei. De obicei cei de felul acesta sunt absolventi sau tineri.

Trasaturi

Fie ca urmare a caracterului sau a educatiei, atotstiutorii par increzatori in ei si cu un cap deasupra celorlalti.

Deseori ii dispretiesc pe cei care ii contrazic. Crezand ca stiu toate raspunsurile, cer respect, si dac sunt atacati pe un domeniu pe care il cunosc se irita.

Cum sa te porti cu atot stiutorii

Daca nu poti sa ii eviti, incearca urmatoarele:

Fii pe cat de politicos si noncomativ posibil.

Recunoaste sfaturile si experienta lor , apoi continua-ti treaba.

Nu le sugera noi metode unui atotstiutor. Rasunsul s-ar putea sa fie o privire rece si un comentariu negativ de genul "*n-o sa merga niciodata*" sau "*noi nu facem asa.*"

Controleaza de doua, trei ori tot ce trimiti unui atotstiutor. Nu-i da ocazia si satisfactia sa vada ca ai gresit .

Intreba-I sa le arati ca le respecti experienta. Probabil ca o persoana de genul acesta a purtat o ciuda multa vreme, pentru ca simte ca nimeni nu-I respecta opinia. Demonstrandu-I disponibilitatea de a-l asculta, ii vei mangaiia orgoliul si il poti transforma intr-un aliat.

Daca seful tau e atotstiutor

Cel mai bun mod sa-l faci sa-ti accepte ideea este sa-l faci sa creada ca e ideea lui. Cum?

Explicand problema, mentionand solutia in trecut, si apoi negand-o la fel de repede. Daca spui, "*Asta nu va merge niciodata aici,*" atotstiutorul probabil va sustine ideea ...doar sa-ti demonstreze ca el are dreptate si tu nu.

3. Martirul.

Martirii isi petrecvreamea plangandu-se, oftand si plangandu-se de probleme, dureri de cap, program lung si munca grea. Daca le oferi ajutor sau dai sugestii, martirul o va respinge rapid, pentru ca o solutie la problema va distruge actul sau de maritriu.

Jocul martirului este sa arate cat de stresat este, pentru ca martirii traiesc pentru mila.

Pe da alta parte, daca sunt ignorati, vor deveni si mai dispretuitori si se vor indeparta.

Astfel ca cel mai bun lucru de facut este:

Sa le spui lucruri pe care vor sa le auda dar pe care le aud rar.

Ai putea spune, "*Ionut, chiar esti cel mai ocupat dintre cei din departament. Si crede-ma, oamenii vad.*" O data ce primeste atentia dupa care ofta, martirul se va lumina si se va plange mai putin.

4. Prima dona

Va face acest cuvant sa va ganditi la secretara directorului?

Stereotip sau nu, prima dona este de obicei secretara supra-protectiva care apar agresiv biroul sefului. Inregistreaza fiecare vizitator sau telefon catre sef si isi extinde puterea la limite. Este foarte posibil ca prima dona sa-si pastreze postul pentru ca ii mangaie ego-ul sefului si il face face simta important. Si ea, la randul ei, cere respect egal.

Ce se intampla daca iriti o prima dona

- Mesajele pe care le lasi nu vor ajunge niciodata in biroul sefului.

- Intalnirile vor fi anulate sau amanate consant.
- Corespondenta si documentele lasate vor cadea intr-o gaura neagra.

Cum sa te porti cu prima donele

Evit-o cat de mult posibil. Daca trebuie sa va intalniti, fiti cordial si ne-amenintator in atitudine, ton si cuvinte. Dar tine mnte ca nu trebuie sa ajungi cel mai bun prieten sau aliat ci doar sa evitati sa deveniti obiectul furiei sale. Pentru ca daca nu sunteti la fel de important ca seful ei, cu siguranta nu o veti cuceri.

5. Manipulatorul.

Manipulatorii ii fac pe ceilalti sa actioneze in modul dorit de ei, prin farmec epsronal sau simpatie. Tu, victima, probabil nu vei realiza ca ai fost prinsa intr-o munca ce nu intra in atributiile tale pana nu e prea tarziu.

Cum actioneaza un manipulator?

Un manipulator in actiune va incepe prin a deschide conversatii obisnuite. Ca o intamplare va adauga, "*Apropos: ai putea sa-mi faci o favoare?*" sau "*ma intreb daca ai putea sa ma ajuti cu ceva pentru ca sunt foarte prins si tu te pricepi la research (sau organizare, sau scris sau orice altceva de care are nevoie).*"

Sau poate isi va deghiza cererea sub forma unei oportunitati pe care o poti fructifica prin luarea unei responsabilitai in plus care va arata de ce esti in stare. Manipulatorul nu va acorda credit nimanui pentru ce a facut pentru el. Asa poti diferentia manipulatorul de o persoana care pur si simplu cere ajutor si va recunoaste ajutorul oferit.

Alt scenariu ar fi sa-ti spuna cat de supra-incarcat este, si, n-ar fi minunat daca ar putea sa-l ajute cineva sa termine sa poata pleca din birou pe la 7...

Cum sa raspunzi la manevrele manipulatorilor:

- "Te-as ajuta cu placere, dar trebuie sa termin intai cu seful meu."
- "Mi-ar placea sa te ajut, dar si eu sunt incarcat azi. Daca am timp liber, cu cea mai mare placere. Dar dupa cum vad, voi lucra toata noaptea, la fel ca tine!"
- "De fapt, si eu as avea nevoie de putin ajutor. Facem urmatoarele: Te ajut in seara asta daca stai maine dupa-amiaza si ma ajuti sa termin materialul." Daca persoana in cauza este manipulator, si are ca scop sa primeasca ceva pe degeaba, probabil va disparea in viitor.

6. Barfitorul.

Exista cel putin unul in fiecare birou: cineva caruie ii place sa vorbeasca – si sa judece – tot ce fac ceilalti.

Barfitorii trag putere si satisfactie din faptul ac sunt surse de informatie. Si nu au prejudecati ca raspandesc informatii personale sau intime. Pentru ca cei de acest fel nu numai imparstie, ci si creeaza zvonuri majoritatea din ce spun nu este autentic 100 %.

Cum sa raspunzi la atacurile barfitorului

Refuza cu tact sa raspunzi sau sa contribui la ce zice sau schimba subiectul politicos. Foloseste o abordare directa spunand, "Tudor este un tip amabil si nu vreau sa vorbesc despre asta in absenta lui. Putem vorbi despre altceva?"

Opreste zvonul inainte sa-l inceapa, si transmite clar ca nu esti interesat. Dar cu politete, pentru ca altfel zvonarul se va intoarce impotriva ta.

Insa cea mai buna aparare impotriva zvonurilor este sa nu vorbești despre tine oricui la inceput.

7. Verificatorul.

Verificatorii sunt persoane care, cand deleaga, nu vor lasa pe nimeni sa faca treaba singuri. La fiecare ora, verificatorul va suna sa intrebe, "Cum merge?". Poate ca o astfel de persoana este un delegator care nu are incredere in cei carora le deleaga sarcini. Poate nu are destula treaba. Sau poate este doar nerabdator, presat de timp si de altcineva. Oricare ar fi motivul, tu vei fi cel iritat, presat si pus la colt...

Cum sa-ti iei verificatorii din spinare?

Asigura-l ca dai intreaga atentie proiectului si daca ai intrebari sau probleme vei apela la el. Oferă-te sa il informezi despre progrese constante. Dacă mesajul tot nu atinge tinta, transmite direct: *"Nu crezi ca timpul tau este prea valoros sa ti-l petreci evaluand fiecare pas din acest proiect? Am hotarat deja un program si daca apar probleme te voi anunta."*

De îndată ce va înțelege ca vei face o treabă mai bună în liniște, cu siguranță că mânia verificării va scădea și îți va fi acordat spațiu de acțiune. Și mai ales **dacă predai proiectul la timp și la înălțime vei câștiga încrederea unei astefl de persoane pentru data viitoare.**

În orice organizație vei avea de a face cu cel puțin un tip dintre toate acestea, în modul cel mai fericit, și dacă nu reușești să le schimbi comportamentul, cel puțin trebuie să înveți să te descurci în lucrul cu astfel de persoane. Pentru că cu cât faci mai bine acest lucru, cu atât vei da rezultate mai bune.