

MRC International people training

Entrenamos profesionales, guiamos a las personas.

Tu gente difícil, puede ser fácil

Cómo pasar del conflicto a la armonía...

B Sabadell
Hub Empresa

MRC International
people
training

Madrid | Barcelona | Andorra | Lima

Ladislao Mollá, Socio-director MRC

10 de abril de 2024

**Trato con
Gente Difícil**

**Y este señor...
¿quién es?**



Ladislao Mollá

Socio-Director de MRC International people training.

Carrera Superior Ministerio de Defensa
Profesor de ESIC, Business & Marketing School, y
Cámara de Comercio de Madrid

Experto en entrenamiento de profesionales en
habilidades de comunicación, directivas y
comerciales

ladislao.molla@mrctraining.com

<https://www.linkedin.com/in/ladislaoMolla/>

Objetivo a conseguir...



*“Conocer **enfoques, habilidades y comportamientos** para convertir relaciones difíciles con personas de nuestro entorno en **relaciones en armonía**, y así mejorar tanto **nuestro bienestar como el de los demás** consiguiendo, en definitiva, lograr entre todos **mejores resultados**”*

Papel y bolígrafo...



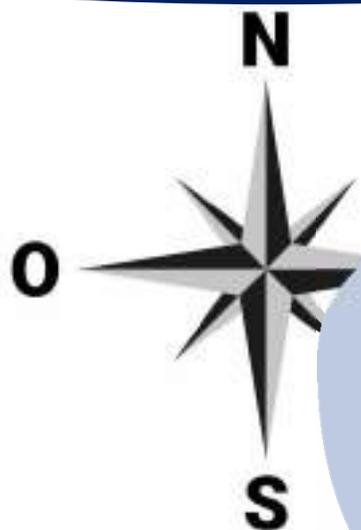
Punto de partida...



La brújula en el conflicto...

Identificación y Principios

Una historia...



Qué hacer...

Arranquemos...



Gente Difícil:

“Naturalmente que los reconocemos. Trabajan con nosotros, son nuestros clientes, proveedores, partners... en general personas de nuestro entorno profesional y familiar”

Conozcamos por qué se comportan así,
para encontrar la máxima armonía
posible con ellos...

2 reflexiones iniciales...

A. ¿Por qué interesa este tema?

1. Precio de la modernidad
2. Aumento de tensión ambiental
3. Ganas por resolverlo

B. ¿Qué consecuencias tiene?

1. Jornadas conflictivas e interminables
2. Aumento de trastornos emocionales



Identificación...



- A. Piensa cuántas personas puede haber muy difíciles en tu entorno actualmente... y anota el número**
- B. Ahora escribe los nombres de las 5 que, ahora, para ti son las más difíciles y ponles una nota de 0 a 10 (10 es el máximo)**

Identificación...



Conclusiones...

A. Si son más de 10...

¿quién es el difícil?

B. Ahora escribe tu nombre a continuación de la anterior una vez y también una nota de 0 a 10 (10 es el máximo)

A reflexionar...

Identificación...



Conclusiones...

Hablamos de Gente Difícil
pero mejor pensemos en...

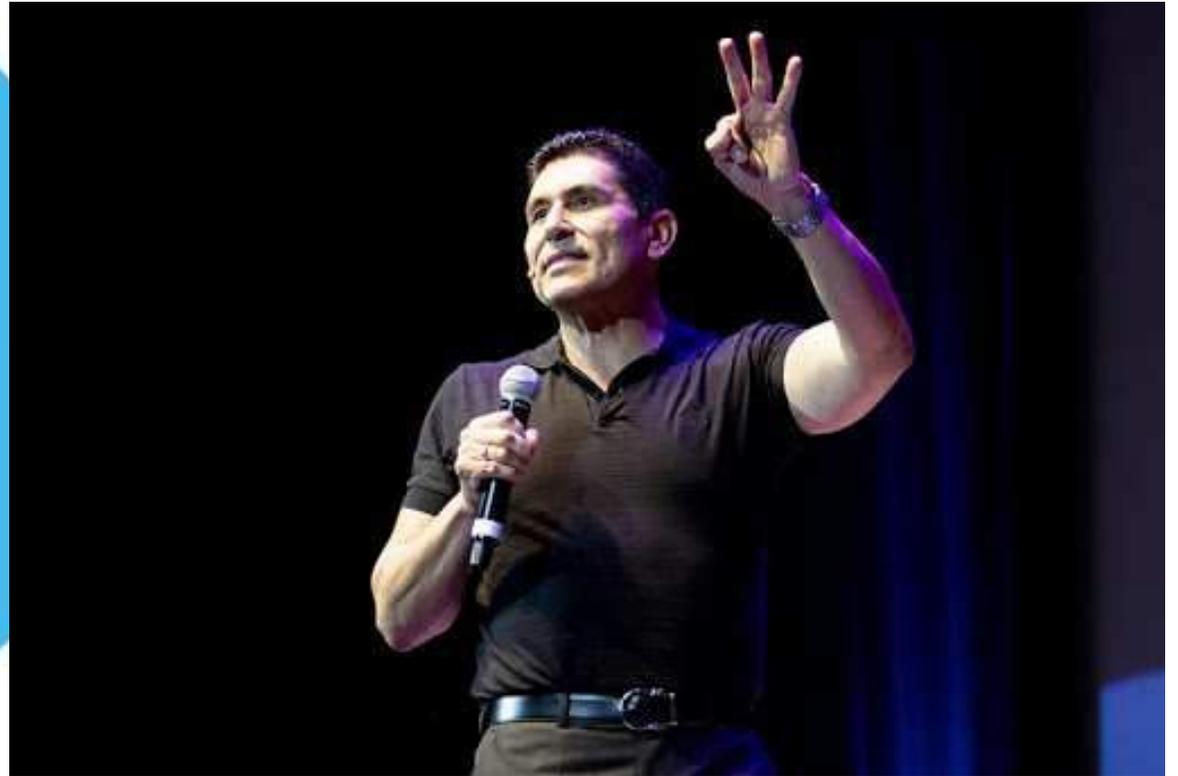


Relaciones Difíciles

Tres Principios de partida...

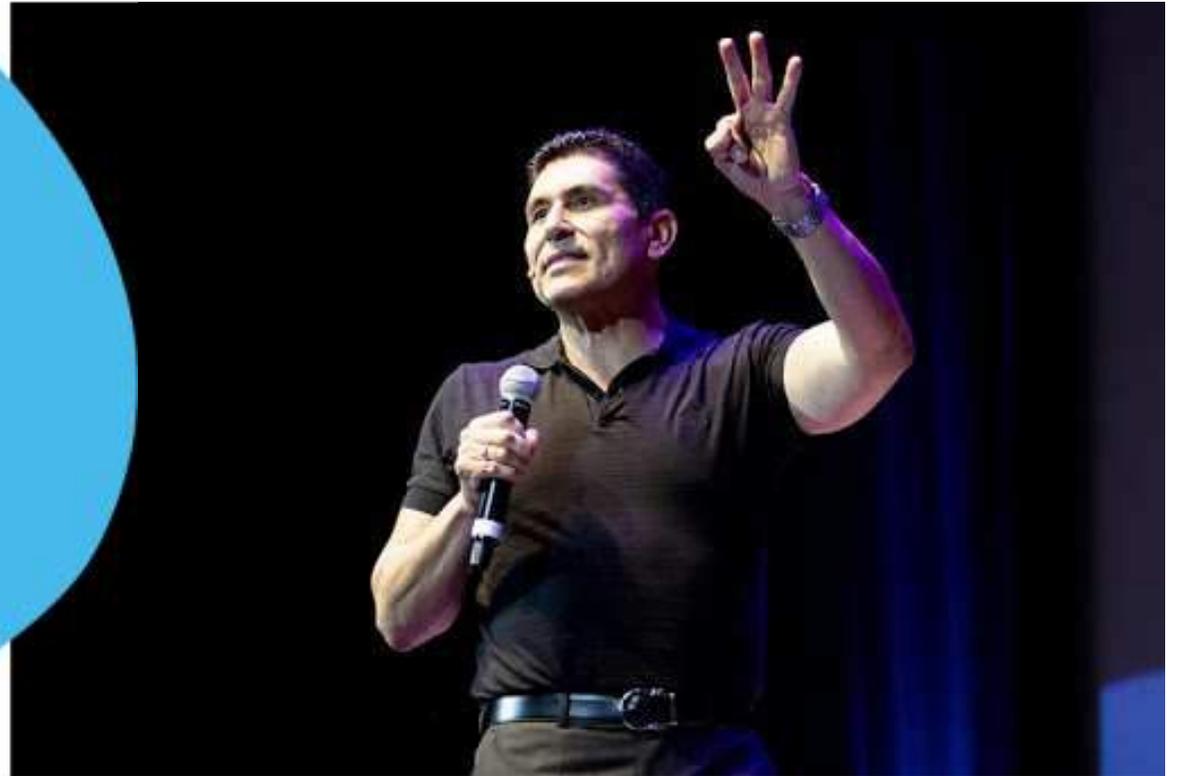
*“Detrás de una
persona difícil...
siempre hay una
historia difícil”*

Dr. César Lozano



... segundo Principio...

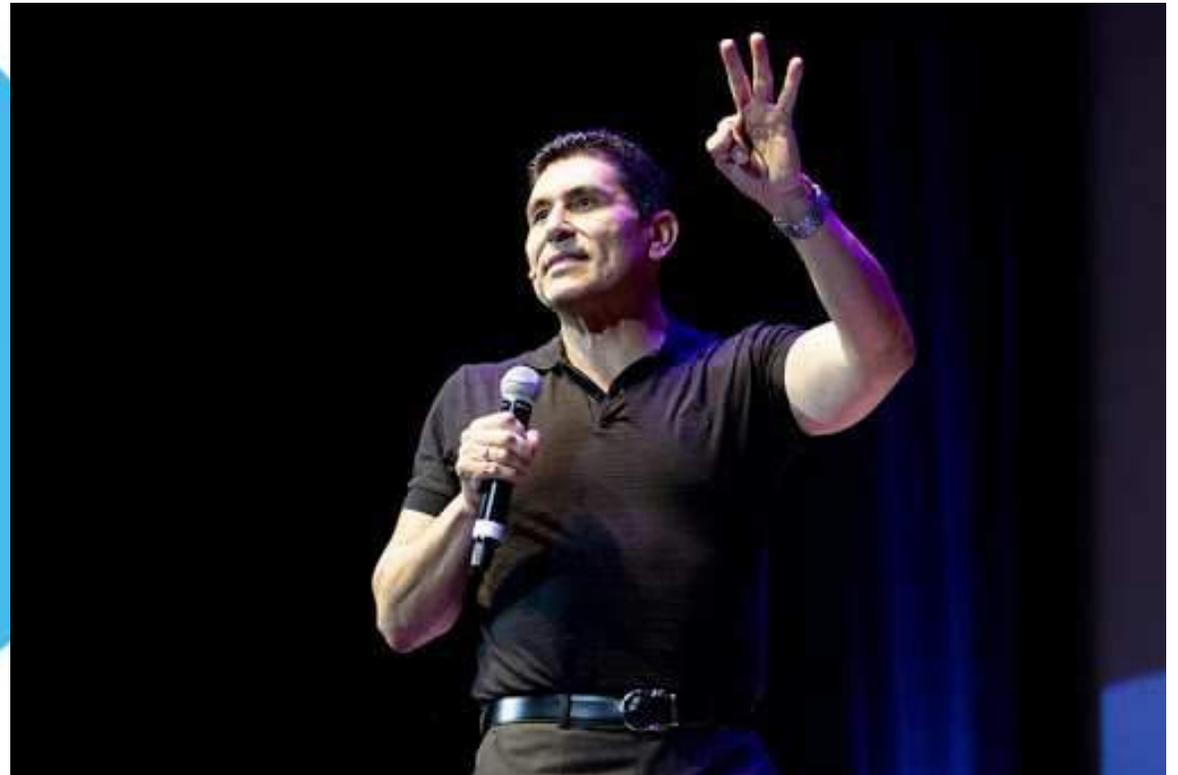
*“Nadie, nadie...
puede hacerte la
vida imposible,
salvo que tú
se lo permitas”*
Dr. César Lozano



... tercer Principio...

*“Todos, todos...
en algún momento
somos insoportables”*

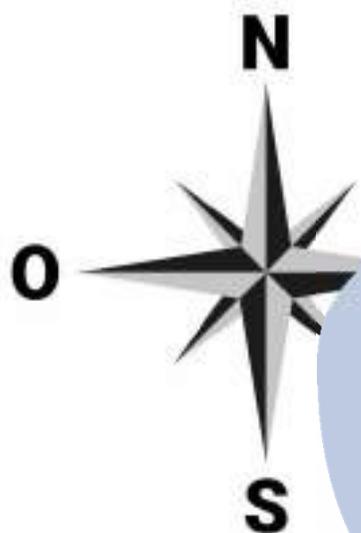
Dr. César Lozano



La brújula en el conflicto...

Identificación y Principios

Una historia...



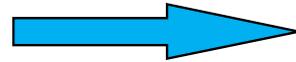
Qué hacer...

Las 4 Opciones



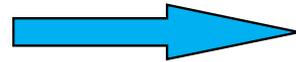
Las 4 Opciones

1. No hacer nada



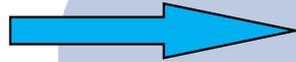
Todo sigue igual...

2. Huir



El problema volverá...

3. Cambiar mi actitud



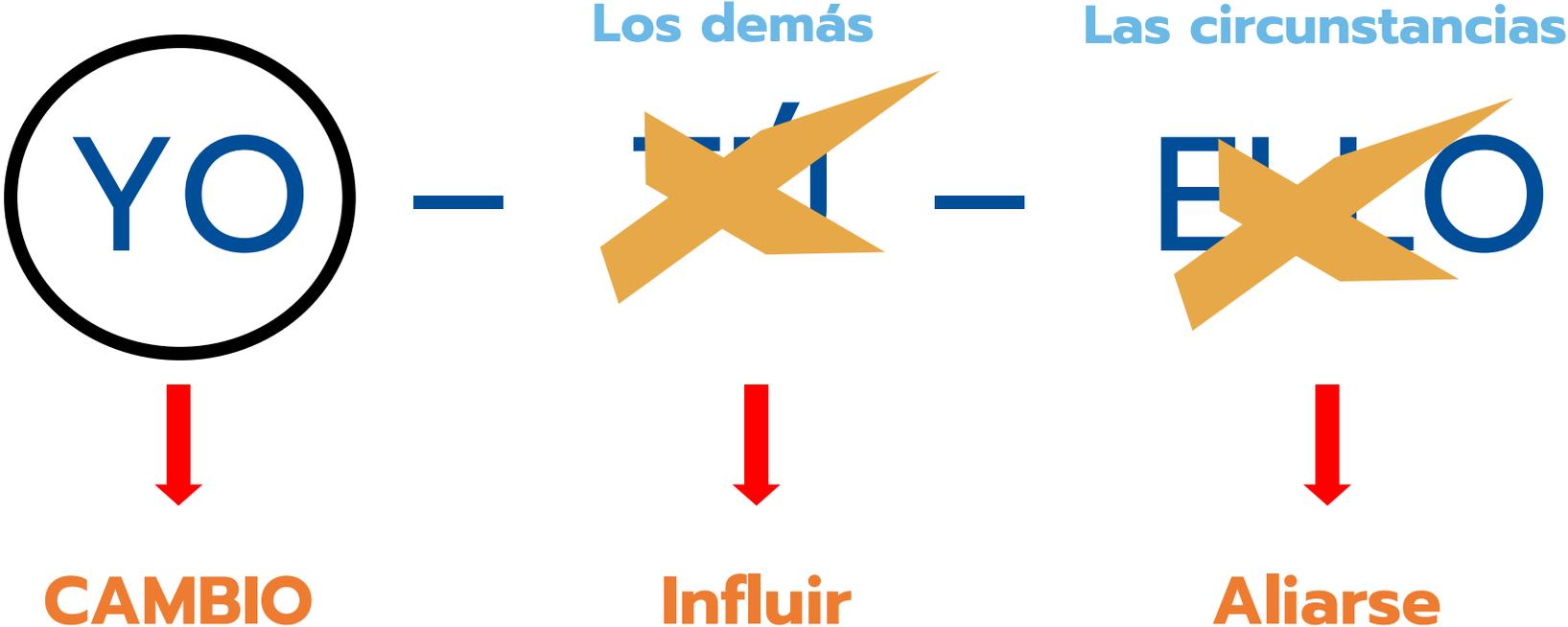
Mejora, pero tampoco resuelve...

4. ...



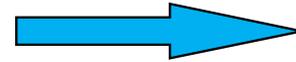
¡La mejor opción!

El escenario de nuestras relaciones..



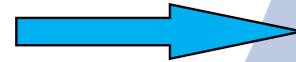
Las 4 Opciones

1. No hacer nada



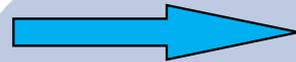
Todo sigue igual...

2. Huir



El problema volverá...

3. Cambiar mi actitud



Mejora, pero tampoco resuelve...

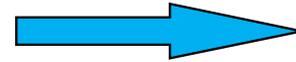
4. ...



¡La mejor opción!

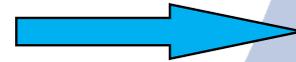
Las 4 Opciones

1. No hacer nada



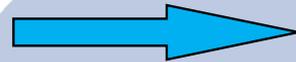
Todo sigue igual...

2. Huir



El problema volverá...

3. Cambiar mi actitud



Mejora, pero tampoco resuelve...

4. **CAMBIAR MI CONDUCTA**



¡La mejor opción!

“¿Y ahora qué hago”



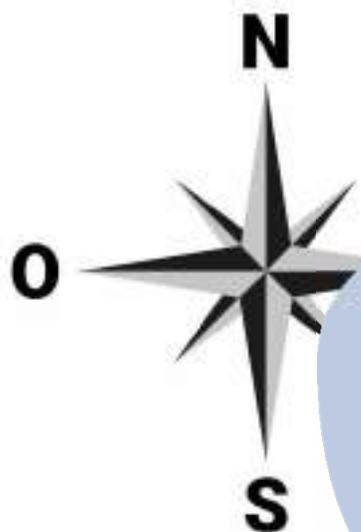
Sabadell
Hub Empresa

MRC

La brújula en el conflicto...

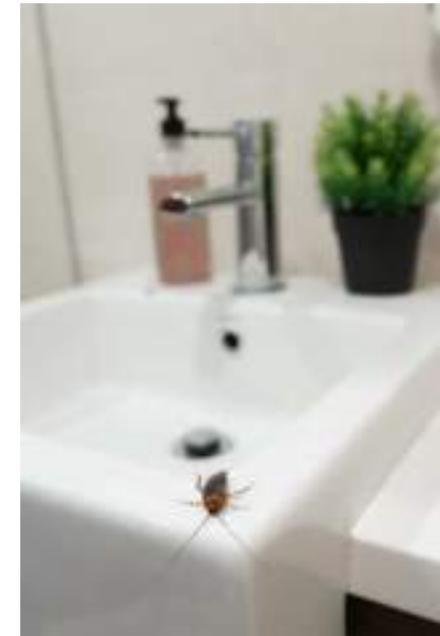
Identificación y Principios

Una historia...



Qué hacer...

Modelo MAD



M

A

D

MOLESTO

Hechos
Ecuánime
Escucha
...

ALTERADO

Gesticula
Sube la voz
No escucha
...

DESTRUCTIVO

Grita
Insulta
Amenaza
...

En una relación difícil...
no se debe entrar en A-D...

¿Cómo? ...

Autocontrol... (...Madurez)

Irracional Animal

Racional Lógica

¡¡EL MONO!!



La Ventana al mundo de la Gente Difícil



¿Verdad que tenemos en nuestro entorno personas difíciles muy distintas: habladores, más callados, prepotentes, muy detallistas...?

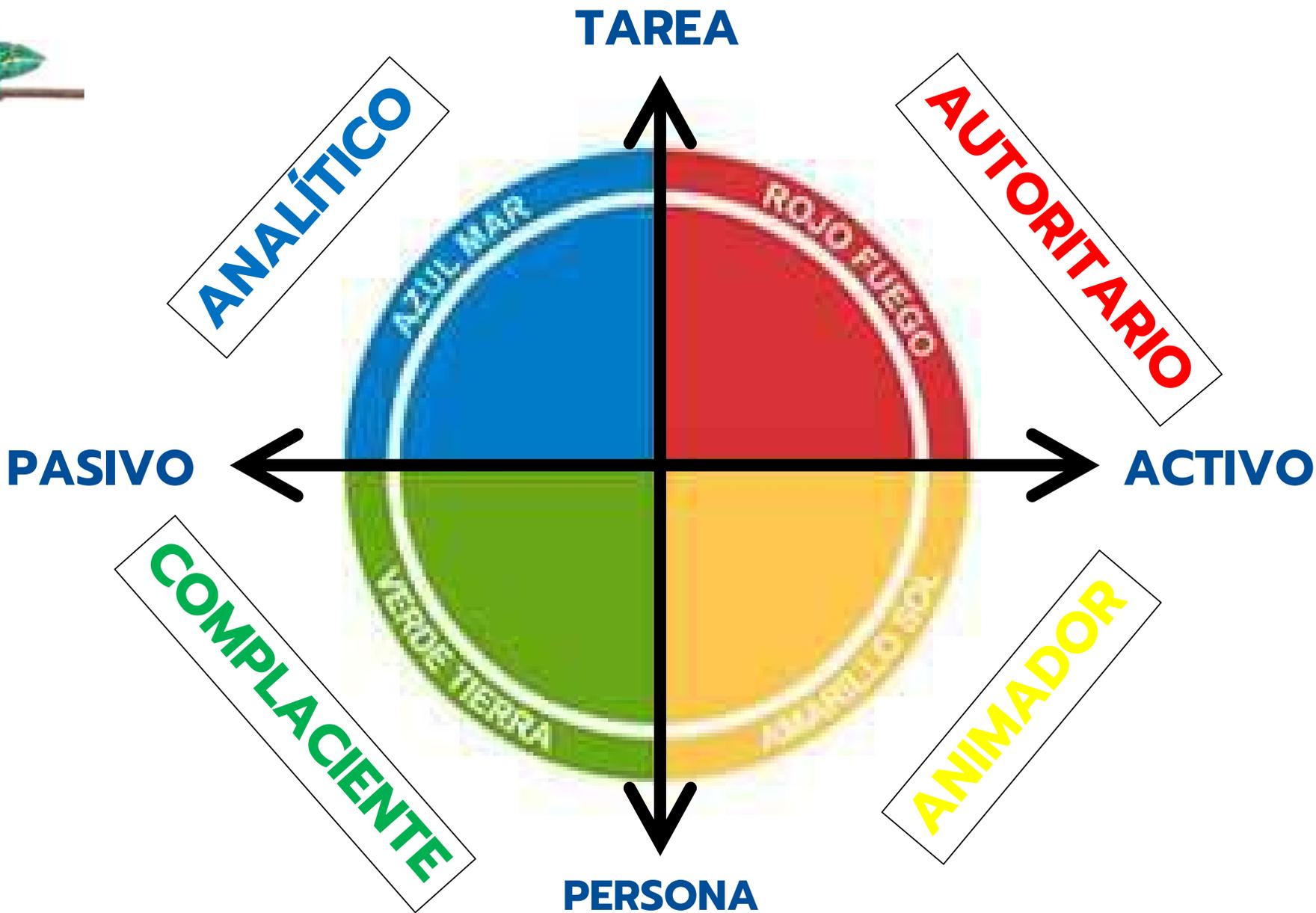
¿Podemos cambiarles?

¿Qué debemos hacer entonces...?

¡ADAPTARNOS!

**Herramienta
Camaleón**







Motivadores...



Los 4 "monos" difíciles...





Cómo tratarles...



12 Pistas en el Trato con Gente Difícil

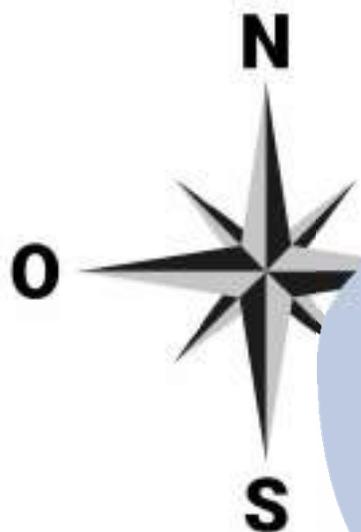
1. Documentátate. Mantente informado.
2. Se objetivo... toma nota de detalles, lugares, fechas, etc.
3. Habla mejor en privado.
4. Haz que el tema “suene” importante.
5. Transmite intenciones positivas.
6. Estate alerta de frases que comiencen con YO o con TÚ.
7. Sé concreto.
8. Evita las palabras “siempre” y “nunca”.
9. Define las soluciones de forma positiva y que sean realizables.
10. Muestra los beneficios de la cooperación.
11. Habla desde “ti mismo”.
12. Anticipa respuestas.



La brújula en el conflicto...

Identificación y Principios

Una historia...



Qué hacer...

Para despedirnos...



***“Cuando cambiamos
nuestra forma de mirar
las cosas, las cosas que
miramos... cambian”***

Wayne W. Dyer



**¡A mejorar
tus
relaciones!**

**Trato con
Gente Difícil**

Preguntas...
Experiencias...
Comentarios...

MRC International people training

Entrenamos profesionales, guiamos a las personas.

10 de abril de 2024

**¡Muchas
Gracias!**

B Sabadell
Hub Empresa

MRC International
people
training

Madrid | Barcelona | Andorra | Lima