

**Darrere d'un empleat conflictiu pot haver-hi una persona amb una baixa autoestima que vol cridar l'atenció o bé un treballador que està insatisfet amb el seu càrrec.**

## Treballar amb un ogre

**D**ient que la convivència no és fàcil, i si hi ha un lloc on convivim, més fins i tot que a casa, és a la feina. Qui no ha tingut alguna vegada una topada amb un company de feina? Segur que algú del nostre costat ens ha amargat més d'una jornada, perquè té un comportament aspre amb nosaltres, perquè en comptes d'ajudar ens posa pals a les rodes, perquè només fomenta l'enfrontament o, simplement, perquè no ens cau bé.

**QUÈ PODEM FER PER ARREGLAR LA SITUACIÓ?**  
La primera regla bàsica ens la dona Elena Ruiz, consultora en recursos humans i sòcia directora de Karisma Iranzo & Ruiz y Asociados, una consultora en recursos humans: "Com en qualsevol conflicte, la part més important és obrir vies de comunicació franca. Això ens permetrà identificar la naturalesa del conflicte i només així podrem actuar d'una forma efectiva per a la seva resolució".

**Un cas extrem**  
Una treballadora comptable de l'empresa de serveis a clients de la indústria tèxtil de la zona de la Ribera d'Ebro, a Aragó, explica que té un problema amb un treballador que té un comportament aspre amb ella i amb els seus companys. A més, aquest treballador té una baixa autoestima i vol cridar l'atenció dels seus superiors.

**Temes d'autoestima conflictiva**  
El treballador conflictiu té una baixa autoestima i vol cridar l'atenció dels seus superiors. Això pot provocar conflictes amb els seus companys i amb els seus superiors.

**Un cas extrem**  
Una treballadora comptable de l'empresa de serveis a clients de la indústria tèxtil de la zona de la Ribera d'Ebro, a Aragó, explica que té un problema amb un treballador que té un comportament aspre amb ella i amb els seus companys. A més, aquest treballador té una baixa autoestima i vol cridar l'atenció dels seus superiors.

**Un cas extrem**  
Una treballadora comptable de l'empresa de serveis a clients de la indústria tèxtil de la zona de la Ribera d'Ebro, a Aragó, explica que té un problema amb un treballador que té un comportament aspre amb ella i amb els seus companys. A més, aquest treballador té una baixa autoestima i vol cridar l'atenció dels seus superiors.

***Darrera d'un empleat conflictiu pot haver-hi una persona amb una baixa autoestima que vol cridar l'atenció o bé un treballador que està insatisfet amb el seu càrrec.***

Diuem que la convivència no és fàcil, i si hi ha un lloc on convivim, més fins i tot que a casa, és a la feina. Qui no ha tingut alguna vegada una topada amb un company de feina? Segur que algú del nostre costat ens ha amargat més d'una jornada, perquè té un comportament aspre amb nosaltres, perquè en comptes d'ajudar ens posa pals a les rodes, perquè només fomenta l'enfrontament o, simplement, perquè no ens cau bé.

***Què podem fer per arreglar la situació?***

La primera regla bàsica ens la dona Elena Ruiz, consultora en recursos humans i sòcia directora de Karisma Iranzo & Ruiz y Asociados, una consultora en recursos humans: "Com en qualsevol conflicte, la part més important és obrir vies de comunicació franca. Això ens permetrà identificar la naturalesa del conflicte i només així podrem actuar d'una forma efectiva per a la seva resolució".

***Experts en recursos humans recomanem aplicar la intel·ligència emocional.***

Molts experts en recursos humans coincideixen a l'hora de recomanar l'aplicació de la intel·ligència emocional de Daniel Goleman, que la defineix com "la capacitat de reconèixer els propis sentiments i els d'altres persones amb el propòsit de motivarnos a nosaltres mateixos, i per dirigir tant les nostres emocions com les relacions amb altres persones".

El mateix Goleman descriu el cas d'una comptable que s'enfadava molt quan rebia crítiques i "deia coses de les quals es penedia després".

Seguint aquesta teoria, la treballadora va assajar mentalment determinades respostes davant la hipotètica situació conflictiva per no explotar de ràbia. Es tractava que aprengué a detectar aquelles situacions que li tocaven el punt feble per poder frenar així el rampell posterior.

## ***Baixa Autoestima***

Així, el primer que hem de fer és intentar comprendre la persona conflictiva i esbrinar quins són els sentiments que la fan reaccionar així. Potser darrere d'aquest company conflictiu hi ha algú amb una baixa autoestima que necessita cridar l'atenció perquè sent que mai li han fet cas. Opta per anar en contra de les normes establertes per fer-se notar. Llavors el que hem de fer, en comptes d'anar a la grenya, és transmetre-li els seus aspectes o conductes positives.

Per exemple, dir-li que t'ha agradat determinada feina que ha fet o demanar-li consell sobre alguna de les tasques del departament.

Evidentment, això no vol dir que el tractem com un rei. Si hi ha fet alguna cosa que ens ha agradat és bo fer-li saber, però evitant jutjar-lo. És a dir, centrant-nos només en la conducta que no ens ha agradat i no posar tota la seva persona al mateix sac.

També és bo utilitzar un to de complicitat. Dir-li, per exemple: "Si he fet o faig alguna cosa que no t'agrada, sisplau, no t'hi pensis i m'ho dius de seguida".

Qui té molta feina a fer és el seu cap, que a més de reforçar la part positiva, ha de saber com comunicar-li que no ha fet el correcte. Així, més que centrar-nos en l'error, s'ha de posar l'accent en la millora desitjada. No és el mateix dir "t'has equivocat" que caldria millorar els paràmetres...".

Segons Elena Ruiz, llicenciada en psicologia social, "el directiu cada vegada més juga un paper de directiu-coach. El seu interès ha de ser promoure i mantenir un clima que afavoreixi el diàleg, estimuli l'empatia (posar-se al lloc de l'altre) i l'adopció de perspectives diferents per tal de fomentar l'entesa".

Quan el clima de treball s'enterboleix, "el directiu ha d'ajudar les persones involucrades a definir el conflicte, establir objectius a assolir, cercar una solució i elaborar un pla de acció que permeti arribar a acords, en què cadascuna de les parts es responsabilitzarà de portar a la pràctica les accions que es fixin. Posteriorment s'hauran d'avaluar els resultats obtinguts", afereix.

## ***Un càrrec a mida***

També és feina del directiu comprovar si el càrrec està fet a la mida de l'empleat.

Segons l'empresària veneçolana Adafrancys Salazar, presidenta de l'Associació Assessoria i Formació pel Creixement Personal i Professional, "és comú que persones amb poca capacitat de lideratge i gestió estinguin al capdavant d'un equip de treball o que persones altament capacitades per situar-se en un lloc elevat dintre de l'organigrama empresarial ocupin càrrecs que estan per dessota del seu potencial".

També pot passar que "persones molt intuïtives, que no poden seguir els procediments administratius, estiguin en un càrrec on s'espera que precisament facin aixó. O bé que un treballador amb unes habilitats tècniques fortament desenvolupades assumeixi funcions de gestió.

Llavors, es poden presentar situacions que se li poden escapar de les mans, perquè es bo treballant amb números o màquines però no estè acostumat a dirigir un equip de persones", afereix.

Amb tota aquesta informació, el directiu o la persona responsable, més que prendre una decisió unilateral, ha de convocar l'equip per fer que tots participin en la recerca d'una solució com més consensuada millor.

I és que, tal com apunta Elena Ruiz, "si ho pensem bé, a la vida hem après més de situacions o experiències difícils que de les satisfactòries (aquelles en què hem gaudit). Per tant, de les experiències en situacions conflictives podem aprendre moltes coses, que ens ajudaran en el propi desenvolupament".