



Competencias que se cubren:

### Categorías de Competencias Primarias:

- **Habilidades Interpersonales—**  
Mostrar una habilidad consistente para desarrollar relaciones sólidas dentro y fuera de la empresa.
- **Actitud—**  
Mantener un punto de vista amistoso, positivo y entusiasta.

### Categorías de Competencias Relacionadas:

- **Trabajo en Equipo—**  
Organizar las tareas, las personas y los recursos para desarrollar más efectivamente las metas organizacionales.
- **Comunicaciones—**  
Mejora las habilidades individuales y de la empresa a través de la escucha activa apoyada en presentaciones de información oral y escrita.

## Trabajar con Personas Difíciles

### RESUMEN

Este módulo ayudará a los participantes a confrontar y tratar efectivamente los comportamientos y actitudes de las personas difíciles, en lugar de reaccionar negativamente. Examinaremos cualidades difíciles, y nos veremos a nosotros mismos, para ver si somos un factor colaborador. Revisaremos el concepto del beneficio de la duda, aplicaremos los principios para responder a comportamientos y actitudes difíciles, y aprenderemos un proceso de 12 pasos para negociar y comprometer a personas difíciles.

### CONTEXTO

Muchas personas buscan evitar a las personas difíciles porque confrontar a la persona o a la situación puede ser agotador y emocionalmente duro. Sin embargo, evitar a estas personas o situaciones puede ser aún peor. Los conflictos no resueltos y las malas comunicaciones desperdician una enorme cantidad de tiempo y energía, pueden destruir la moral, e impactar en los costos finales perdiendo productividad.

Las personas manifiestan comportamientos difíciles por una variedad de razones, a menudo basadas en el contexto histórico de experiencias pasadas y el contexto situacional de lo que está ocurriendo en el momento. Este módulo examina seis comportamientos perjudiciales primarios, identifica lo que las personas dicen y hacen que indican una actitud específica, y ayuda a las personas a aplicar abordajes de relaciones humanas para resolver las situaciones.

---

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Trabajar más efectivamente con personas difíciles
- Ganar cooperación y cambiar comportamientos sin generar resentimientos
- Aplicar tips para negociar y comprometer a las personas difíciles