

## Aprenda a lidar com pessoas DIFÍCEIS

Nada mais desmotivante que ter de conviver com pessoas difíceis. É o exercício pleno da tolerância. Tolerância é suportar levemente, a contragosto, alguma coisa na espera de algo melhor. Conta a lenda que quando pedimos tolerância a Deus, Ele sempre coloca uma pessoa difícil ao nosso lado. É a forma de testar o discípulo. Da mesma maneira, pessoas difíceis são o teste. Será que há algo que possamos fazer para eliminar alguns desgastes ao lidar com elas? Será que existem segredos para tornar essas relações mais harmoniosas e mais efetivas?

### Alguns conselhos

Aprender a lidar com pessoas difíceis é um grande diferencial no mundo dos negócios, nas relações humanas, e o conduzirá a uma vida mais próspera, mais justa e mais feliz. Então, sugiro algumas dicas:

» Evite apontar erros de forma ríspida, é uma ação muito provocadora e improdutiva.

» Jamais envergonhe a outra pessoa.

» Não a coloque em uma má situação.

» Evite a pancada direta, que humilha.

» Tenha certeza de que ninguém é difícil porque gosta de ser difícil.

» Use a fórmula dos 3Rs – Respeito pelo próximo, Respeito por si mesmo e Responsabilidade pelas suas ações.

### 3 passos para dar feedback

#### usando o processo ‘mais-menos-mais’

**1º Passo** – Comece de uma maneira amigável e fale uma coisa boa, positiva, uma apreciação sincera. Afinal, todos têm qualidades.

**2º Passo** – Diga o que deve ser melhorado, o negativo, o menos, o puxão de orelha: "Você tem potencial, capacidade técnica, mas pode melhorar nisso, naquilo, etc."

**3º Passo** – É o mais positivo. Um convite a tentar novamente: "Eu sei que você pode, eu confio em você, sei que tem potencial e pode dar conta do recado. Tenho certeza de que você irá conseguir atingir seus objetivos. Eu sei que errou tentando fazer o melhor e, da próxima vez, vai acertar". Essa é a fase da valorização e do desafio, ela permite que a pessoa salve seu próprio prestígio. Afinal, você não quer que ela saia dessa conversa arrasada, quer que melhore seu comportamento.

#### Aprenda a lidar com cada perfil de pessoa difícil

##### Para lidar com tipos dominadores e controladores

• Nem olho por olho nem submissão são reações aconselháveis.

• Mostre respeito sem ser submisso.

• Tente mostrar pontos de vista diferentes, sem atacar diretamente.

• Exercite a tolerância, mesmo que o outro esteja errado.

##### Para lidar com pessoas agressivas ou duras

• Meiguice não é uma postura adequada com pessoas desse perfil.

• Confronte claramente o comportamento, não a pessoa.

• Olhe nos olhos e se dirija ao outro pelo nome.

• Jamais humilhe ou despreze.

• Tenha coragem para interromper, antes que as coisas fiquem sem controle.

##### Para lidar com pessoas desconfiadas

• Satisfaça sua necessidade básica de segurança.

• Responda com outras perguntas.

• Ignore seus ataques.

• Pergunte se a desconfiança é sempre ou só naquele caso.

• Permita-se uma "certa desinteligência" momentânea e calculada.

##### Para lidar com pessoas caladas

• Prefira perguntas abertas, não faça um interrogatório.

• Construa pontes de diálogo.

• Treine a sua paciência.

##### Para lidar com pessoas supersimpáticas

• Lembre-se de que são boas demais para serem de verdade.

• Cale-se simpaticamente ante pretensões demasiadas.

• Jamais pense que os galanteios são algo pessoal.

• Treine a habilidade de fazer perguntas seletivas. Peça evidências que comprovem o que a pessoa está dizendo.

##### Para lidar com pessimistas e negativistas

• Jamais se deixe contagiar.

• Fale devagar.

• Tenha paciência.

• Faça perguntas que peçam respostas com soluções para as dificuldades.

• Use o bom humor.

##### Para lidar com os dramáticos

• Estabeleça limites por meio de articulações claras.

• Deixe um tema pela metade e fale de um assunto diferente. Afinal, nós temos de sobreviver.

• Jamais se afogue no maremoto do dramático.

• Mantenha o contato visual e pergunte o que ele faz de diferente para mudar as coisas.

##### Para lidar com os intolerantes

• Jamais se deixe intimidar.

• Interprete-os com gentileza.

• Use um toque de ironia.

• Coloque seus limites.

• Só vire a mesa como último recurso.

*Jamil Albuquerque*  
é economista, pós-graduado em Marketing, especialista em Psicologia, Coach Empresarial, etc.  
E-mail: [jamil@mastermindbr.com](mailto:jamil@mastermindbr.com)

*"O encontro de duas personalidades assemelha-se ao contato de duas substâncias químicas: se alguma reação ocorre, ambos sofrem uma transformação."*

(Jung)