

Cómo mantener la calma en situaciones difíciles

Algunas veces es difícil evitar enojarse con clientes poco razonables o durante situaciones estresantes. ¿Cómo evita usted enojarse? Si se analiza a sí mismo para saber en qué situaciones se enoja y cómo debe reaccionar a ellas, podrá aprender a controlar el estrés en el trabajo de una manera positiva. Todo el mundo se enoja. La mejor manera de controlar el enojo o la tensión es aprendiendo a reconocer las señales que lo hacen a uno sentir así y utilizando técnicas para manejar esas situaciones.

¿Cómo reacciona usted frente a situaciones difíciles o estresantes?

- siente tensión en la quijada
- levanta la voz
- desea hacerle daño a alguien
- se queda en silencio
- quiere salir corriendo
- usa palabras o comportamiento abusivo
- suda o se sonroja
- habla con sarcasmos
- se lo guarda para sí mismo
- expresa el enojo y grita a la gente
- se enfoca en los comportamientos y no en las personas



Analice sus señales de enojo y aprenda a controlarse.

Comunicación

La mayor parte del control de la tensión en el trabajo depende de la habilidad para escuchar y para comunicarse. Analice cómo se comunica usted con otras personas.

¿Qué hace usted?

- ¿Habla en tono monótono?
- ¿Habla con demasiada rapidez o lentitud?
- ¿Pone una “sonrisa” en su voz?
- ¿Usa maneras negativas de comunicarse aún sin palabras? ¿apretando la quijada, apretando los labios, adoptando una postura con los hombros caídos, evitando las miradas a los ojos?
- ¿Hace buenas preguntas?
- ¿Pone mucho cuidado a la manera de comunicarse?
- ¿Demuestra su atención respondiendo con palabras, con movimientos de cabeza, etc.?
- ¿Reitera los puntos importantes para asegurarse a sí mismo y a su interlocutor de que ha comprendido la información correctamente?