

Os 10 segredos de como lidar com pessoas difíceis no trabalho

Aprendendo a lidar com pessoas difíceis para garantir sua saúde e salvar seu emprego

Pessoas difíceis estão por todos os lados. Nas empresas também. São homens e mulheres, de variadas idades, sugando as energias da equipe, causando problemas e contaminando o [clima organizacional](#). Quer saber como lidar com pessoas difíceis?

Às vezes, dá até vontade de chorar, arrancar os cabelos ou gritar. Tem horas que você pensa em “chutar o balde” e até [trocar de emprego](#). Mas, acredite, essas não são as melhores atitudes.

Se você perder a paciência, você pode perder também seu trabalho e, ainda, arruinar a sua carreira. O ideal é investir em relações interpessoais positivas, contornando as dificuldades.

É fácil? Claro que não. É desafiador, mas possível. Muita gente utiliza técnicas de como lidar com pessoas difíceis para sobreviver na empresa, crescer profissionalmente e ter saúde.

Mas, o que é uma pessoa difícil?

Se existe uma pessoa difícil na sua equipe, então você sabe exatamente do que estamos falando. Se esse não for o seu caso, você é um grande sortudo – ganhou sozinho na Mega-Sena acumulada.



No ambiente organizacional, uma pessoa difícil pode ser o chefe, um colega de trabalho, o cliente, o fornecedor, um acionista, enfim, qualquer pessoa. Cuidado para não ser você. A pessoa difícil pode ser aquela desagradável, que só abre a boca para falar coisas ruins ou negativas. Que reclama de tudo e de todos, que acha que o chefe é um incompetente, que a empresa não presta, que o cliente é chato e que tudo está perdido.

Alguns não sabem ouvir. A situação fica mais grave e exige maior habilidade de relacionamento quando a pessoa difícil está detonando com a sua [credibilidade](#).

O difícil compete com os demais por poder, vantagens e atenção. Sem contar aqueles agressivos e intimidadores.

O fofoqueiro também é uma pessoa difícil, que contamina o ambiente. O mesmo vale para o leva-e-trás e para aquele irritante, que compartilha com a equipe, diariamente e minuciosamente, os problemas com a esposa, com os filhos e com os vizinhos.

Na lista dos difíceis estão as pessoas que se recusam a obedecer hierarquias, não cumprem prazos, os que não compartilham méritos das conquistas, os sabem-tudo que são sempre os melhores.

Difíceis também são os desleixados, que não tomam banho, usam roupas sujas, não escovam os dentes e não são adeptos do desodorante. Enfim, a lista é enorme.

Agora, vamos ao que importa: como lidar com pessoas difíceis

no trabalho sem perder a saúde, a paciência e o entusiasmo?

Aprendendo a lidar com pessoas difíceis

A qualidade dos relacionamentos que você desenvolve com os colegas de trabalho podem [jogar sua carreira para cima](#) ou pra baixo.

Por exemplo, um diploma de Harvard e anos de experiência podem não garantir o seu sucesso profissional se você não tiver [habilidade para lidar com pessoas](#). Então, faça a sua parte.

Ficar reclamando o tempo todo com o chefe certamente não é uma opção legal. Ele pode começar a duvidar da sua capacidade de gerenciar problemas. Então, como lidar com pessoas difíceis?

Os 10 segredos de sobrevivência para saber como lidar e como liderar pessoas difíceis

Aplicar algumas técnicas de como lidar com pessoas difíceis no trabalho pode tornar o seu dia a dia mais fácil.

1. Autoconsciência

Nenhuma estratégia vai funcionar se você não souber gerenciar suas próprias emoções. Então, comece por você mesmo.

Avalie se o que a outra pessoa está fazendo é realmente um problema ou se você está exagerando. Identifique se o seu comportamento não estaria desencadeando alguma reação negativa no seu colega.

E, também, tenha consciência dos seus limites, identificando claramente até onde você pode aguentar.

2. Mantenha a calma

Perder o controle, brigar, discutir, gritar, mandar o colega pro inferno ou fazer piadinhas de mal gosto não vão ajudar você. Pelo contrário, a raiva e o sarcasmo podem aumentar o problema.

Seja inteligente e jogue a seu favor. Uma pessoa calma e educada com os outros passa imagem de [autocontrole](#) e é mais respeitada. Isso soma a seu favor, inclusive, facilitando o relacionamento e o diálogo com a pessoa difícil.

3. Identifique a raiz do problema

Parta do princípio de que, na grande maioria dos casos, a pessoa não é difícil simplesmente porque ela quer. Sempre existem motivos que, direta ou indiretamente, influenciam os comportamentos de todos nós.

Então, tente ir na raiz do problema para descobrir o que faz a pessoa agir desse jeito. Atente-se à [linguagem corporal](#) dela para ler os sentimentos e conhecê-la melhor. Ela pode estar vivenciando alguma dificuldade.

4. Valorize os relacionamentos

Lembre-se: atrás do difícil tem um ser humano. Assim, um toque mais pessoal nos relacionamentos pode abrir possibilidades para solucionar ou minimizar o problema.

De vez em quando, substitua o e-mail por uma conversa face a face ou vá até a mesa do colega ao invés de telefonar. Que tal chamar a pessoa difícil para almoçarem juntos?

Procure se informar mais sobre a vida dele fora da empresa também. Essa é uma maneira de fortalecer vínculo com uma pessoa e não apenas com um colega de trabalho.

Aposte no diálogo

Jogar indiretas, fazer piadas sem graça, colocar bilhete anônimo no quadro de aviso ou um desodorante na gaveta da pessoa difícil são atitudes terríveis e que não melhoram o clima organizacional.

Ao invés de criar situações constrangedoras, a técnica de como lidar com pessoas difíceis sugere um diálogo franco e aberto. Mas seja respeitoso, objetivo e mantenha o [controle emocional](#). Fale do problema e não da pessoa. Mostre o impacto das atitudes dele sobre você. Mas cuidado para não expô-lo publicamente, o que pode ser embaraçoso e causar reações negativas.

6. Apele para os amigos

Raiva, humilhação, medo, incertezas, impaciência, enfim, se for difícil demais para você enfrentar os problemas sozinho, compartilhe seus sentimentos com um colega da sua confiança. Uma visão de quem está do lado de fora pode mostrar um ângulo diferente da situação. Vale a pena tentar esse caminho.

7. Vire o jogo

Um colega difícil pode fazer de tudo para tirar você do sério. Resista às provocações dele e, também, ao seu impulso de “chutar o balde”.

É essencial que você controle-se para não entrar na jogada. Não tente se justificar, se defender ou se alongar em debates e discussões, porque é isso que ele procura.

8. Ignore

Algumas vezes, simplesmente ignorar ou dar um assunto por encerrado é o caminho mais curto e menos doloroso. Mas pode ser perigoso também.

Se você tentou de tudo e decidiu sair de campo, aja com profissionalismo. Por exemplo, se um debate começar a ficar acalorado demais, não ponha lenha na fogueira. Ponha um ponto final com frase do tipo “sua opinião é válida”.

Em seguida, foque no seu trabalho e procure interagir com a pessoa difícil somente quando for realmente necessário.

No entanto, isso torna-se complicado, quando não impossível, se o difícil for o chefe ou alguém que tenha influência direta no seu trabalho.

Se esse for o caso, respire fundo e tome uma dose extra de paciência. Lembre-se especialmente de um dos itens citados anteriormente: mantenha a calma.

9. Busque ajuda de cima

Você pode recorrer aos céus, mas estamos falando aqui de hierarquia. Se você tentou de tudo, ficou esgotado e sua [produtividade](#) vem despencando, converse com o seu chefe ou alguém da área de Recursos Humanos.

Esse, também, é um caminho delicado, porque você corre o risco de ficar mal perante a equipe. E o que é pior: se você não souber conduzir a situação com profissionalismo, poderá dar um “tiro no pé”.

Pense bem antes de chegar a esse ponto.

10. Inspire-se na literatura

As prateleiras estão abarrotadas de livros (inclusive os digitais) e excelentes autores que dão verdadeiras aulas de como se comportar no trabalho para evoluir na carreira profissional. Assim, como dica final de como lidar com pessoas difíceis, recomendamos a leitura!

Carreira, produtividade, liderança, motivação, comunicação e networking, marketing, empreendedorismo... Enfim, há uma lista gigantesca de temas para orientar e inspirar os leitores.

Nós, do 12Minutos, selecionamos 4 títulos imperdíveis para

você. Comece pelo best-seller “[Como fazer amigos e influenciar pessoas](#)”. Os ensinamentos de Dale Carnegie podem transformar a sua vida pessoal e profissional.

E anote na sua lista as outras excelentes sugestões:

[As armas da persuasão](#) – Robert Cialdini

[As Armas da Persuasão](#)

[As 48 leis do poder](#) – Robert Greene

[As 48 Leis do Poder](#)

[Como ter um dia ideal](#) – Caroline Webb

[Como Ter Um Dia Ideal](#)

Boa sorte ☐