

Reducir la rotación de personal



DECAL
Thriving Child Care
Business Academy

Aprenda a apoyar la superación de los empleados difíciles

Incluso con sus mejores esfuerzos para motivar a los empleados, puede haber momentos en los que los conflictos y los retos son inevitables. Cuando surgen conflictos, abordarlos con rapidez y claridad puede dar lugar a mejores resultados para usted, sus empleados y su empresa. En esta herramienta, le explicamos cómo resolver eficazmente los problemas con los empleados.

¿Cómo tratar a un empleado difícil?

Tratar con un empleado difícil puede ser una tarea ardua. Afortunadamente, hay pasos que puede dar para ayudarle a navegar por dinámicas difíciles o incómodas:

- 1) Registre los problemas de comportamiento y cómo fue abordado;
- 2) Hable con el empleado; y
- 3) Desarrolle un plan de mejora

¿Por qué es importante documentar los problemas de conducta?

Antes de emprender cualquier acción, trate de identificar el comportamiento específico que está causando la dificultad para ayudarle a abordar el problema con mayor eficacia. Registre el comportamiento problemático y todos los pasos que se den para abordarlo. Ejemplos de comportamientos problemáticos con los empleados pueden ser el absentismo crónico, la indisciplina, el acoso, la impuntualidad excesiva o el incumplimiento sistemático de las expectativas de rendimiento. Al documentar el comportamiento, lo mejor es ser específico: asegúrese de aclarar cuáles son los problemas que le preocupan, proporcione ejemplos e incluya detalles clave como la fecha, la hora y las partes implicadas. La documentación le proporcionará un registro sólido de lo que está ocurriendo, una prueba escrita que le ayudará a usted y al empleado a comprender mejor la situación, y también le ayudará a tomar decisiones justas. Además, este registro le será útil si necesita tomar medidas disciplinarias adicionales. Una vez que tenga documentado el comportamiento problemático, merece la pena dedicar tiempo a revisarlo detenidamente en busca de patrones, gravedad y posibles causas subyacentes. Compare los incidentes con el lenguaje utilizado en los contratos, acuerdos o manuales de los empleados para garantizar la coherencia con las políticas y expectativas establecidas. Este análisis le ayudará a determinar si son necesarias medidas disciplinarias, formación adicional u otras intervenciones.

¿Cómo debo estructurar la conversación con el empleado?

Estructurar la conversación con el empleado problemático es crucial para asegurarse de que aborda la cuestión con eficacia y profesionalidad. Aquí tiene siete consejos sobre cómo estructurar la conversación:

Consejo 1: Empiece con una nota positiva. Comience la conversación reconociendo los puntos fuertes del empleado y su contribución al equipo. Esto puede ayudar a establecer un tono positivo para la conversación y hacer que el empleado sea más receptivo a los comentarios. Cuidado: no conviene exagerar lo positivo si el empleado no lo está demostrando. Eso podría confundir al empleado ("Si lo hago todo bien, ¿cuál es el problema?").

Consejo 2: Describa el comportamiento o el problema. Sea específico y claro sobre el comportamiento o la cuestión que está causando el problema. Utilice un lenguaje objetivo y evite hacer suposiciones o acusaciones. Especifique cuándo se produce y las circunstancias que ha observado que pueden contribuir a ello. Por ejemplo, en lugar de decir "Puede utilizar un lenguaje inapropiado con las familias" podría decir "En las últimas dos semanas, he observado a la hora de salida que has dicho a los padres una serie de palabras que son inapropiadas."

Consejo 3: Escuche al empleado. Permita que el empleado exprese su punto de vista y escuche sus preocupaciones. Esto puede ayudarle a comprender la raíz del problema y a identificar posibles soluciones. Esto puede ser muy difícil; probablemente esté ansioso por la conversación, por lo que es posible que tenga que hacer un esfuerzo adicional para escuchar lo que está diciendo. Puede ser útil tomar notas mientras le hablan, porque así podrá concentrarse en su versión de los hechos.

Consejo 4: Explique el impacto. Describa cómo afecta el comportamiento o el problema al equipo o a la organización. Especifique las consecuencias del comportamiento y cómo afecta a la productividad o la moral. Tenga cuidado con las exageraciones. Por ejemplo, si no es cierto, no querrá decir que "todo el mundo se molestó por esta acción" cuando en realidad fueron unas pocas personas las que se dirigieron a usted.

Consejo 5: Establezca expectativas. Deje claro lo que espera del empleado en el futuro. Dé ejemplos concretos de qué comportamientos o acciones son aceptables e inaceptables.

Consejo 6: Ofrezca apoyo. Si el comportamiento se debe a problemas personales o laborales, ofrezca apoyo y recursos para ayudar al empleado a resolverlos. Esto puede incluir asesoramiento, formación o entrenamiento.

Consejo 7: Seguimiento. Programe una reunión de seguimiento con el empleado para comprobar sus progresos. Esto puede ayudar a garantizar que el comportamiento ha mejorado y que el problema se ha resuelto. Aunque puede resultar difícil, esté preparado para ayudar al empleado a retomar el rumbo lo antes posible si surge otro problema. Por ejemplo, si está celebrando reuniones con él cada tres semanas y surge

otro problema, puede programar una reunión ese mismo día en lugar de esperar a la siguiente.

Recuerda ser profesional, objetivo y respetuoso durante toda la conversación. Evite ponerse a la defensiva o ponerse emocional y céntrase en encontrar una solución al problema.

¿Qué puedo hacer si un empleado reacciona mal a la conversación?

Cuando se enfrenta a su empleador, un empleado problemático puede reaccionar a la defensiva, negar haber actuado mal o volverse conflictivo. Es esencial mantener la calma y la empatía durante la conversación y destacar la irresponsabilidad de las posibles medidas conductuales que pueda tomar el empleado. Explique cómo los comportamientos que ejemplificaron violan la política de la empresa y tienen potencial para afectar negativamente a la reputación de la empresa. Ofrezca apoyo y orientación para mejorar y revisen juntos el manual del empleado para aportar claridad y un entendimiento compartido de las expectativas y limitaciones. En primer plano debe estar la protección de la reputación de su empresa. La rapidez de actuación, la firmeza y el cumplimiento de la política de la empresa le ayudarán a proteger la reputación y el éxito de su negocio.

Una vez que se ha tenido la oportunidad de discutir, hay lugar para la acción. Establezca expectativas claras para el empleado de ahora en adelante. Piense en los límites que deben establecerse y en los comportamientos específicos que deben ejemplificarse o evitarse. Esta discusión tiene por objeto dejar espacio para el crecimiento y debe ser un primer paso para mejorar su rendimiento. Si su comportamiento no mejora, un registro de esta reunión puede servir como indicador de deterioro. Tómese el tiempo necesario para dejar constancia de todas las discusiones y medidas adoptadas en relación con el comportamiento del empleado.

Si el comportamiento difícil se debe a problemas personales o laborales, intente ofrecer apoyo y recursos para ayudar al empleado a abordar esos problemas, si es posible. A medida que se desarrolle el proceso, asegúrese de comprobar periódicamente los progresos del empleado y de que cumple las expectativas que se le han fijado.

¿Cuál es la mejor manera de mejorar el rendimiento de los empleados?

Mejorar el rendimiento de los empleados es un proceso continuo y requiere un enfoque centrado y proactivo para establecer expectativas claras. Esto garantiza que los empleados comprendan sus responsabilidades laborales y las expectativas de rendimiento de su función. Dichas expectativas pueden fijarse mediante una descripción detallada del puesto, estableciendo objetivos de rendimiento con el empleado a través de un Plan de Mejora Personal y proporcionándole información periódica. Mantenerse en contacto con los empleados ayuda a comprender su rendimiento y a identificar áreas de mejora.

También puede plantearse ofrecer oportunidades de formación y desarrollo profesional a sus empleados. Esto puede incluir talleres, conferencias, cursos en línea o programas de capacitación que mejoren las habilidades y conocimientos de los empleados.

Proporcionar las herramientas y equipos necesarios y sistemas de apoyo como soporte informático o RRHH es clave para encontrar el éxito mutuo de sus empleados y su empresa.

¿Qué debo incluir en un plan de mejora del rendimiento?

Un plan de mejora del rendimiento (PIP, Performance Improvement Plan, por sus siglas en Inglés) es una herramienta que puede utilizarse para ayudar a un empleado con dificultades a mejorar su rendimiento. Aquí tiene seis elementos que debería incluir en un PIP:

1. **Expectativas concretas de rendimiento:** El PIP debe exponer claramente las expectativas concretas de rendimiento que debe cumplir el empleado. Estas expectativas deben ser medibles y alcanzables.
2. **Calendario:** El PIP debe incluir un calendario para que el empleado cumpla las expectativas de rendimiento. Este calendario debe tener en cuenta la formación o los recursos necesarios y proporcionar etapas realistas para su consecución.
3. **Apoyo y recursos:** El PIP debe identificar cualquier apoyo o recurso que se proporcione al empleado para ayudarle a cumplir las expectativas de rendimiento. Esto puede incluir formación, entrenamiento o asesoramiento.
4. **Consecuencias:** El PIP debe describir claramente las consecuencias si el empleado no cumple las expectativas de rendimiento en el plazo previsto. Esto puede incluir medidas disciplinarias, despido u otras consecuencias.
5. **Seguimiento y retroalimentación:** El PIP debe incluir un plan para supervisar el progreso de los empleados y proporcionarles retroalimentación. Puede incluir controles periódicos con el empleado, revisiones del rendimiento u otros métodos de seguimiento.
6. **Firmas:** El PIP debe ser firmado tanto por el empleado como por su supervisor. De este modo se garantiza que ambas partes comprenden las expectativas y consecuencias descritas en el PIP.

Es importante recordar que un PIP debe utilizarse como herramienta para ayudar al empleado a mejorar su rendimiento, no como medida disciplinaria. El objetivo debe ser ayudar al empleado a alcanzar su potencial y cumplir las expectativas de su puesto.

Por encima de todo, es crucial crear y mantener un entorno de trabajo positivo para ayudar a impulsar el rendimiento de los empleados. Esto puede incluir ofrecer oportunidades de interacción social, promover el equilibrio entre la vida laboral y personal y crear una cultura de comunicación abierta y colaboración. También puede reconocer y recompensar el buen rendimiento. Esto puede hacerse a través de programas formales de reconocimiento, como el Empleado del Mes, o a través del reconocimiento informal, como una simple nota de agradecimiento o un elogio verbal.

Si estos pasos no producen ninguna mejora, puede ser necesario considerar la adopción de nuevas medidas. Esto también puede hacerse en una escala progresiva, desde la aplicación de un **plan de mejora del rendimiento** hasta la **adopción de medidas disciplinarias** o el **despido**, en función de la gravedad del comportamiento o

de la falta de mejora. Es importante seguir las mejores prácticas de su empresa en este sentido: tenga en cuenta las políticas y los procedimientos que pueden figurar en el manual del empleado para evitar un problema mayor de recursos humanos.

Recuerde que mejorar el rendimiento de los empleados es un proceso continuo que requiere un esfuerzo y una atención constantes. Estableciendo expectativas claras, proporcionando retroalimentación y apoyo, y creando un entorno de trabajo positivo, puede ayudar a los empleados a rendir al máximo. Para los casos en los que sea necesario adoptar medidas adicionales y no haya una mejora apreciable en el comportamiento, consulte Parte 2 de esta guía para saber cómo aplicar eficazmente medidas disciplinarias.

Recursos adicionales

Si tiene preguntas o necesita ayuda, disponemos de asistencia.

[Sitio web de GaPDS](#)

[Sitio web de DECAL Thriving Child Care Business Academy](#)

Para encontrar otras guías de estudio: Haga clic en **[Recursos](#)** en la página principal de la Academia

Para Encontrar Entrenamiento: Haga clic en **[Formación](#)** en la página principal de la Academia

Para Inscribirse en la Formación: Haga clic en **[Horarios e inscripción](#)** en la página principal de la Academia

Para inscribirse en grupos de estudio: Complete el **[formulario de inscripción](#)**

Si tiene preguntas sobre el entrenamiento o los grupos de estudio: Envíe un correo electrónico a **GAcoaching@civstrat.com**

Para encontrar otros recursos ECE: Visite el **[sitio web de DECAL](#)**

Para preguntas generales sobre la Academia: Correo electrónico: **thriving@decal.ga.gov**

Para más información:

[Reglas y Regulaciones del Hogar de Cuidado Infantil](#)

[Normas y reglamentos de los centros de aprendizaje para el cuidado de niños](#)

DESARROLLADO Y DISEÑADO POR CIVITAS STRATEGIES

***Advertencia:** La información aquí contenida ha sido preparada por Civitas Strategies y no pretende constituir un asesoramiento legal, fiscal o financiero. El equipo de Civitas Strategies se ha esforzado razonablemente en la recopilación, preparación y suministro de esta información, pero no garantiza su exactitud, integridad, adecuación o vigencia. La publicación y distribución de esta información no pretende crear, y su recepción no constituye una relación abogado-cliente o cualquier otra relación de asesoramiento. La reproducción de esta información está expresamente prohibida. Solo se permiten usos no comerciales de esta obra.*