GUÍA

PARA SEPARAR PERSONA - ROL

CÓMO MEJORAR TUS RELACIONES PROFESIONALES SIN TOMARTE LOS PROBLEMAS DEL TRABAJO COMO ALGO PERSONAL

EMPLEA SENTIDO





POR QUÉ

El trabajo nos pide resultados. Las personas, respeto.

Cuando mezclamos ambas capas sin darnos cuenta, pagamos un coste alto: conflictos que se alargan, conversaciones que se evitan, decisiones demasiado reactivas y equipos que se desgastan.

Esta guía es una herramienta práctica para que los profesionales (ya sean personas que trabajan por cuenta ajena o empresarios o emprendedores que lideran sus negocios propios) aprendan a distinguir con claridad el plano personal del plano profesional, y tomen decisiones más lúcidas en entornos de presión, cambio o desacuerdo.

Qué vas a conseguir con esta guía:

- Un marco simple para separar “persona” y “rol” en tiempo real.
- Preguntas de discernimiento para interpretar mejor lo que te ocurre en cada interacción.
- Tácticas de conversación para proteger la relación mientras avanzas el trabajo.
- Un listado de 21 situaciones típicas donde se mezclan los planos, con orientaciones concretas.

SI ERES EMPRESARIO DE UNA PYME
Y ESTE CONTENIDO TE RESUENA

PUEDO AYUDARTE A APLICARLO A TU CONTEXTO Y ACOMPAÑARTE A RESOLVERLO.

Contacta conmigo aquí

EL NUCLEO: PERSONA VS ROL PROFESIONAL

- Persona: valores, identidad, historia, emociones, necesidades.
- Rol: expectativas acordadas, responsabilidades, métricas, decisiones, límites organizativos.

Errores comunes:

- Personalizar un desacuerdo técnico (“no le gusto”) cuando en realidad es una colisión de responsabilidades.
- Usar la relación para eludir un estándar de rol (“como nos llevamos bien, le dejo pasar este incumplimiento”).
- Mezclar reconocimiento personal con evaluación de desempeño.

Principio operativo: Cualquier interacción profesional contiene dos conversaciones simultáneas:

- Conversación de tarea/rol: ¿Qué resultado, qué estándar, qué decisión y en qué plazo?
- Conversación de relación/persona: ¿Cómo nos tratamos, qué respetos pedimos, qué emociones hay sobre la mesa?

La maestría no es elegir una y negar la otra, sino distinguirlas y navegarlas en el orden correcto.

MARCO R.O.L. PARA DECIDIR “CÓMO INTERPRETAR” Y “CÓMO ACTUAR”

R – RESULTADO ESPERADO

- Pregunta guía: ¿Cuál es el resultado objetivo que este rol me pide hoy?

Herramienta: define el estándar mínimo aceptable antes de entrar a la conversación.

O – OBSERVABLES

- Pregunta guía: ¿Qué hechos puedo describir sin juicio? (fechas, entregables, acuerdos escritos).

Herramienta: separa datos de interpretaciones. Anota verbatims y métricas.

L – LÍMITES Y LIBERTAD

- Pregunta guía: ¿Qué está dentro de mi rol decidir y qué requiere escalado/consenso?

Herramienta: mapa de decisión RACI simple para no cargar en la relación lo que pertenece al proceso.

Aplicación en 3 pasos:

1. **Ancla en el resultado (R)** para neutralizar la reactividad personal.
2. **Presenta observables (O)** para estabilizar la conversación.
3. **Declara límites y libertad (L)** para acordar el siguiente paso viable.

TÉCNICAS DE CONVERSACIÓN QUE PROTEGEN LA RELACIÓN Y HACEN AVANZAR EL TRABAJO

Separación explícita: “Quiero distinguir nuestra relación del tema de hoy. Te valoro como colega y, a la vez, necesitamos ajustar X porque afecta al resultado Y.”

Acuerdo de estándar compartido: ¿Podemos dejar por escrito qué significa ‘listo’ en esta tarea?

Preguntas de descompresión emocional: ¿Qué parte de esto te preocupa más, el ‘qué’ o el ‘cómo’?”

Si dejamos la relación fuera un momento ¿Cuál sería la decisión de rol?

Cierre con doble ancla:

- Relación: “Gracias por decirme lo que piensas; quiero que sigamos trabajando con confianza.”
- Rol: “Nos quedamos con este entregable, este estándar y esta fecha.”

Autogestión: cómo no llevarte el conflicto a casa
Ritual de cierre diario de 5 minutos:

- Hecho objetivo que me afectó.
- Interpretación personal que añadí.
- Alternativa de rol más útil.
- Acción concreta mañana.

Semáforo emocional:

- Rojo: no decidir. Pide tiempo (“Necesito 2 horas y te contesto con datos”).
- Amarillo: consultar con otros pares/proceso.
- Verde: decide y documenta.

Regla de la noche: no enviar comunicaciones correctivas después de las 20:00. El cansancio personal tiñe decisiones de rol.

Prevención: acuerdos de rol que evitan fricciones

- Definición de “hecho”: qué evidencia aceptamos.
- Definición de “listo”: criterios de aceptación visibles.
- Definición de “urgente”: umbrales medibles (impacto, cliente, SLA).
- Definición de “retroalimentación”: ventanas, formato, propósito.

MINI CASOS APLICABLES

Caso 1: Feedback duro a un par senior

- Error común: suavizar tanto que no cambia nada o atacar la persona.
- Aplicación R.O.L.: resultado (calidad), observables (tres entregas con defectos X), límites (estándar de revisión).
- Guion breve: “Valoro tu experiencia y quiero que esto se note en la calidad. Veo A, B y C. El estándar acordado es D. Propongo E y revisión en F.”

Caso 2: Cliente exigente que traspasa horarios

- Error común: ceder por relación, generando resentimiento.
- R.O.L.: resultado (satisfacción sin quemar equipo), observables (mensajes 23:30), límites (ventana de atención, canal de emergencias).
- Guion: “Para atenderte mejor, necesitamos este canal para urgencias y este horario para operativa. Así garantizamos respuesta y calidad.”

Caso 3: Desacuerdo con tu jefe sobre prioridades

- Error común: personalizar como “no confía en mí”.
- R.O.L.: resultado (priorización alineada), observables (tres frentes abiertos), límites (capacidad real).
- Guion: “Si priorizamos X hoy, Y se retrasa 48h. ¿Confirmamos ese trade-off y lo comunicamos al cliente Z?”

CHECKLIST DE ACCIONES QUE SE PRODUCEN

1. **Email con tono seco**

Emoción profesional: incertidumbre por la claridad/expectativas.
Emoción personal: sentirse despreciado o poco valorado.
Soluciones:

- Pide aclaración con observables: “¿Puedes confirmar el estándar y la fecha?”.
- Acordad el “tono por defecto” y cuándo subir a llamada si hay ambigüedad.

2. **Feedback correctivo en público**

Emoción profesional: amenaza al desempeño/autoridad.
Emoción personal: vergüenza o humillación.
Soluciones:

- Solicita canal privado y formato: “feedback 1:1 en 24–48 h”.
- Define “feedback en público” solo para aprendizajes neutros, no correctivos.

3. **Rechazo de una propuesta**

Emoción profesional: duda sobre el criterio de decisión.
Emoción personal: rechazo a la propia valía.
Soluciones:

- Pregunta por criterios y obstáculos “¿Qué pesó más en la decisión?”.
- Ofrece versión B limitada al obstáculo clave (tiempo, coste, riesgo).

4. **Cambio de prioridades de última hora**

Emoción profesional: pérdida de control y riesgo de incumplimiento.
Emoción personal: frustración, sensación de injusticia.
Soluciones:

- Renegocia disyuntivas escritas: “Si hacemos X, Y se retrasa 48 h”.
- Pide racional de negocio y registra el nuevo “listo” (definición de hecho).

5. **Mensajes fuera de horario**

Emoción profesional: presión de disponibilidad permanente.
Emoción personal: invasión y resentimiento.
Soluciones:

- Acuerda ventanas de atención y canal de emergencias.
- Usa respuestas diferidas y resumen diario para no reactividad nocturna.

6. **Silencio o falta de respuesta**

Emoción profesional: bloqueo de ejecución, riesgo en plazos.
Emoción personal: desconsideración o ninguneo.
Soluciones:

- Cambia a sincrónico breve (10’), aporta decisión propuesta.
- Define SLA de respuesta y suplente por ausencia.

7. **Interrupciones en reuniones**

Emoción profesional: ineficiencia y pérdida de foco.
Emoción personal: falta de respeto.
Soluciones:

- Reglas de turno y moderación; uso de agenda visible.
- “Parking lot” para temas fuera de objetivo; resumen de acuerdos.

8. **Delegación ambigua**

Emoción profesional: riesgo de calidad/alcance.
Emoción personal: culpa cuando “no sale”.
Soluciones:

- Acordad “qué es listo” (criterios de aceptación) y “quién decide”.
- Checkpoint intermedio con checklist de calidad.

9. A**propiación de méritos**

Emoción profesional: desincentivo y política interna.
Emoción personal: agravio o rabia.
Soluciones:

- Documenta contribuciones y pide reconocimiento factual en actas.
- Propón “slide de créditos” estándar en presentaciones.

10. **Auditoría/Control percibido como desconfianza**

Emoción profesional: fricción administrativa.
Emoción personal: sentirse cuestionado.
Soluciones:

- Explica propósito de control y métrica que mejora.
- Automatiza evidencias y reduce fricción (plantillas).

11. **Petición de “más esfuerzo” sin recursos**

Emoción profesional: inviabilidad operativa.
Emoción personal: explotación, cansancio.
Soluciones:

- Pide condiciones de éxito o qué se desprioriza.
- Define límites temporales y revisión de carga.

12. **Correcciones con lenguaje brusco**

Emoción profesional: amenaza a la calidad del trabajo propio.
Emoción personal: ataque a la identidad.
Soluciones:

- Acepta el dato; negocia forma: “Recibo el fondo, cuidemos el tono”.
- Propón guía de feedback SBAR/BIQ (Hecho–Impacto–Qué cambiar).

13. **Rumores que afectan reputación**

Emoción profesional: riesgo de influencia y oportunidades.
Emoción personal: vulnerabilidad y enfado.
Soluciones:

- Pide observables y lleva el tema a foro formal.
- Refuerza visibilidad con logros documentados y sponsors.

14. **Comparación con otro proveedor/compañero**

Emoción profesional: presión competitiva.
Emoción personal: celos, inseguridad.
Soluciones:

- Pide criterios explícitos y mide contra ellos.
- Ofrece plan de mejora con hitos y revisión objetiva.

15. E**scalada a tu jefe sin avisar**

Emoción profesional: pérdida de autonomía.
Emoción personal: traición.
Soluciones:

- Acordad regla “aviso previo 24 h antes de escalar”.
- Define qué se escala por impacto y qué se resuelve en el rol.

16. **Microgestión constante**

Emoción profesional: freno a la ejecución y aprendizaje.
Emoción personal: desconfianza hacia la persona.
Soluciones:

- Negocia “contrato de autonomía”: objetivos, métricas, cadencia.
- Demuestra control con panel visible y reportes breves.

17. **Cancelación de última hora de reuniones clave**

Emoción profesional: retrasos y descoordinación.
Emoción personal: falta de consideración.
Soluciones:

- Política de cancelación: reprogramar en 48–72 h, reemplazo designado.
- Agenda preaprobada y decisiones asíncronas si no hay quorum.

18. **Críticas del cliente delante del equipo**

Emoción profesional: impacto en moral y foco.
Emoción personal: humillación.
Soluciones:

- Redirige a 1:1: “Tomamos nota y volvemos con plan en 24 h”.
- Establece formato de revisión: demo, criterios y acta.

19. **Supuestos sobre intenciones (“lo hace para fastidiar”)**

Emoción profesional: parálisis por narrativa.
Emoción personal: enfado/resentimiento.
Soluciones:

- Vuelve a datos: qué, cuándo, evidencia.
- Pregunta intención: “¿Cuál era tu objetivo con X?” y co-crea siguiente paso.

20. **Promesas vagas (“lo miro”)**

Emoción profesional: incertidumbre operativa.
Emoción personal: desconfianza.
Soluciones:

- Exige cierre claro: “qué, quién, cuándo”.
- Usa tablero visible de compromisos y recordatorios automáticos.

21. Evaluación de desempeño confundida con reconocimiento personal
Emoción profesional: confusión sobre expectativas.
Emoción personal: sentirse no apreciado.
Soluciones:

- Separa rituales: 1) performance (datos/estándares) 2) reconocimiento (valores/conductas).
- Define objetivos SMART y cadencia de feedback continuo.

OTRAS CONSIDERACIONES

Antes de cada conversación difícil, escribe tu "doble objetivo"
Rol: qué resultado concreto necesitas lograr (estándar, fecha, decisión).
Relación: qué cualidad quieres cuidar (respeto, claridad, confianza). Esto te ayudará a no sobrerreaccionar a lo personal y a sostener el estándar del rol.

Traduce emociones en datos antes de responder Cuando notes activación emocional, pregúntate: "¿Qué hechos puedo describir sin juicio?" y "¿Qué interpretación estoy añadiendo yo?". Contestar por escrito con observables reduce choques personales.

Usa guiones de separación explícita
Apertura: "Te aprecio como colega y, a la vez, tenemos que ajustar X porque afecta a Y."
Cierre: "Gracias por la franqueza. Nos quedamos con [entregable, estándar, fecha]."
Practícalos para que salgan naturales bajo presión.

Establece acuerdos de trabajo con tu entorno clave. Para jefes, pares y clientes, o para trabajadores y profesionales de tu equipo, acuerda 4 mínimos: definición de "listo", canales/horarios, tiempos de respuesta y criterios de urgencia.

Los acuerdos reducen ambigüedad y evitan personalizar fricciones.

Revisa semanalmente tus "puntos de mezcla" Haz un check-in de 10 minutos:

¿Dónde me tomé algo como personal que era de rol?

¿Dónde usé la relación para evitar un estándar?

¿Qué microacuerdo puedo proponer para prevenirlo? La mejora es un hábito, no un evento.

RECUERDA

- Distingue siempre dos hilos: la tarea (rol) y la relación (persona). No es elegir una; es orquestarlas en orden: resultado, datos, límites y luego cuidado de la relación.
- Vuelve a “observables” cuando la emoción suba. Nombrar hechos estabiliza.
- Declara estándares por adelantado; negociar después es más costoso.
- Protege el vínculo con lenguaje de respeto explícito, sin abdicar del rol.
- Si este enfoque te resuena y quieres aplicarlo a tu contexto o equipo, puedes contactar con mi empresa para acompañarte a resolverlo.

Te ayudamos:

si eres empresario de PYME y tienes equipos desde 7 hasta 150 personas te pdemos ayudar a organizar tu pyme y profesionalizar la gestión del talento asi:

.- La **mentoría** para empresarios, mandos intermedios y personal de Recursos Humanos.

PROGRAMA GRUPAL **THE ROOT**

THE ROOT

Sienta las bases de estructura y organización de tu empresa de forma escalable en **1 mes** para poder gestionar y liderar equipos confiables y rentables.

PROGRAMA GRUPAL **LEAD YOUR GROWTH**

LEAD YOUR GROWTH
Lidera tu crecimiento

Adquiere en **6 meses** lo esencial para gestionar a las personas de tu empresa sin tener que convertirte en super experto en recursos humanos.

.- El **servicio** de consultoría mes a mes esencial y personalizado para sus negocios.

SERVICIO MENSUAL **DO IT TOGETHER**

DO IT TOGETHER
Lidera con nosotros

Profesionaliza **mes a mes** la organización y los recursos humanos de tu empresa construyendo equipos que hagan crecer tu empresa.

Contacta con nosotros:

+34 657 288 013

Agenda una llamada gratis aquí

info@empleasentido.com

www.empleasentido.com



JAVIER CORONADO