

RESPONDIENDO A LA RUDEZA

CONSIDERACIONES BÁSICAS

1. Prepárese (ver LISTA DE VERIFICACIÓN DE PREPARACIÓN - VER A CONTINUACIÓN)
2. Maneje sus emociones y recuerde NO responda de la misma manera.
3. Pregúntese: ¿Ayudará abordar el comportamiento en el momento?
 - Si la respuesta es “SÍ”, cree un GUIÓN RÁPIDO (VER A CONTINUACIÓN)
 - Si la respuesta es “NO”, planifique tener una conversación en una fecha posterior y utilice un “MENSAJE YO” para transmitir su preocupación.

LISTA DE VERIFICACIÓN DE PREPARACIÓN PARA RESPONDER A LA RUDEZA

1. ¿Qué hace esta persona que me presenta dificultades?
2. ¿Qué dice esta persona y cómo lo dice?
3. ¿Cómo me siento cuando esta persona se comporta de esta manera?
4. ¿Qué suelo hacer cuando esta persona se comporta de esta manera?
5. ¿Hay otra forma en que prefiriera reaccionar cuando la persona se comporta así? Si es así, descríbala.
6. ¿Qué le impide reaccionar de la manera que prefiere?

GUIONES RÁPIDOS/ MENSAJES

PARA RESPONDER A LA RUDEZA

1. Su jefe le grita por cometer un error.

Guion: “Quiero escuchar lo que tiene que decir, pero no de esta manera. Programemos otro momento para hablar”.

2. Alguien le interrumpe constantemente.

Guion: “[Nombre de la persona], no he terminado”.

3. Es testigo de un comentario ofensivo

Guion: “Cuando dijo XYZ, lo interpreté como un insulto. ¿De verdad lo decía así?”

4. Su compañero de trabajo o jefe habla mal de alguien que no está presente.

Guion: “Creo que deberíamos esperar a tener esta conversación cuando X esté presente. Me parece justo que esta conversación la incluya a ella para que pueda escuchar lo que tenemos que decir”.

GENERAL INDUSTRY