Programa de prevención de la violencia en el lugar de trabajo de UCI

## **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?

Programa de prevención de la violencia en el lugar de trabajo de UCI

# **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".

Prevention

GENERAL INDUSTRY