

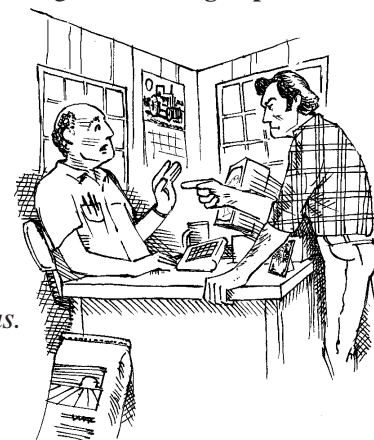
Cómo Responder Ante el Comportamiento Difícil

Nota del Editor: Nuestras hojas de tips de entrenamiento de Tailgate están disponibles en inglés en www.gemplers.com.

PUNTOS PRINCIPALES:

- Preste mucha atención al comportamiento molesto o fuera de lo común.
- Esté al tanto de los indicios de que dicho comportamiento pudiera tornarse violento.
- Reporte a la gerencia cualquier comportamiento fuera de lo común.
- Pida ayuda externa de emergencia cuando sea necesario.

Nota al instructor: Siga este texto o úselo como guía para conducir sesiones de entrenamiento de “tailgate” de 10 a 15 minutos con sus trabajadores agrícolas. Usted puede fotocopiar esta hoja para que la usen sus empleados. Sin embargo, tenga presente que no se puede publicar ni vender. Asegúrese que todos sus supervisores estén familiarizados con las señales de alerta que pueden preceder a actos potencialmente destructivos o violentos, que insten a que se reporte el comportamiento poco común sin temor a represalias, que lleven un registro de cualquier comportamiento errático que observen, y que toman todos estos reportes seriamente.



Cómo reconocer el comportamiento fuera de lo común

- De vez en cuando todos nosotros tenemos nuestros “días malos.” Éstos pueden ocurrir por una variedad de razones, como puede ser la falta de sueño, los problemas en casa, dificultades financieras, problemas médicos, estrés dentro o fuera del trabajo, o estar insatisfecho con la situación laboral.
- El tener un día malo de vez en cuando no conduce necesariamente a un cambio en el comportamiento.
- Sin embargo, a veces podemos observar que un compañero de trabajo actúa de manera distinta o poco común. Es importante que no lo atribuyamos sencillamente a que está teniendo un día malo - especialmente si su comportamiento continúa o empeora con el tiempo.
- El comportamiento poco común o difícil de ninguna manera está limitado a sus compañeros de trabajo. Podemos detectarlo en un supervisor o algún otro administrador, un cliente, un proveedor, o un visitante a nuestra operación.
- Si observa cualquier comportamiento fuera de lo común, asegúrese de reportarlo a su supervisor o a algún otro miembro de la administración. El comportamiento difícil o poco común puede desembocar en violencia en el lugar de trabajo. Nuestra meta es evitarlo, y garantizar su seguridad.
- No lo castigaremos por reportar comportamiento poco común.



He aquí algunos indicios que usted debe tener presentes

- falta repentina de interés en el trabajo o cambios repentinos en la manera de actuar
- la persona hace su trabajo descuidadamente
- falta de comunicación repentina
- mayor consumo de alimentos, alcohol, o cigarrillos
- comportamiento defensivo, agresivo, o argumentativo
- un gran número de ausencias o llegadas tarde por motivos no médicos
- accidentes o incidentes que estuvieron a punto de ocurrir
- comportamiento destructivo o ignorar los derechos o la propiedad ajena
- reacción irracional incluso ante críticas suaves
- apariencia descuidada o falta de aseo
- comportamiento antisocial, como amenazas de violencia o mostrar un arma
- acoso físico, sexual, o verbal



(Continúa al reverso)

Encuentra nuestra [línea completa de productos de protección y seguridad](#), incluyendo respiradores, protección para ojos y oídos, trajes protectores, artículos de primeros auxilios y más.

Cómo Responder Ante el Comportamiento Difícil

Cómo responder adecuadamente

- Es importante que reporte a su supervisor o a cualquier otro administrador en cuanto observe alguno de estos indicios.
- También le recomendamos que escriba lo que observó, anotando la fecha y la hora del día en que ocurrió. Lleve un registro escrito de sus observaciones.
- Algunas maneras **malas** de responder ante el comportamiento difícil incluyen el usar el poder o la fuerza, el discutir o defenderse peleando, ridiculizar a la persona, o negarle a esa persona su derecho a tener sus propios sentimientos.
- He aquí algunas recomendaciones sobre lo que debe hacer si alguien se muestra verbalmente hostil con usted:
 - Manténgase tranquilo. Evite alzar la voz y evite enojarse.
 - No discuta con la persona, no emprenda ataques personales, ni responda físicamente.
 - Escuche atentamente lo que la persona dice. Muéstrese respetuoso, aún si está en desacuerdo.
 - No avergüence a la otra persona ni se burle de ella. Tampoco debe comportarse como si usted tuviera todas las respuestas y la otra persona no.
 - Pida ayuda si es necesario.



Enojarse con una persona que está comportándose de manera difícil es una mala manera de responder.

Obtenga más ayuda

- Si se encuentra en una situación que usted considera peligrosa, le sugerimos que llame para pedir ayuda externa de emergencia.

Nota al instructor: Indique a los participantes si en su área disponen del número de emergencia 911, y dónde están anunciados los números de emergencia.

- Sepa que hay leyes que le protegen ante comportamiento de acoso o violento. Estas incluyen las leyes de comportamiento que causan alteraciones del orden público así como las leyes que permiten a las personas obtener órdenes de restricción cuando su seguridad física está en peligro.
- También hay agencias en su comunidad que pueden ayudar a quienes exhiben comportamiento errático debido al alcohol, las drogas, u otras razones.
- Si usted enfrenta comportamiento difícil o amenazante, ya sea aquí o en casa, le invitamos a que se comunique con su supervisor, nuestro director de recursos humanos o el de seguridad, o bien algún otro administrador para recibir ayuda.



¿Alguien quiere hacer alguna pregunta?

Nota al instructor: Deje tiempo para responder las preguntas de los participantes.

Enseguida revise lo que **Debe y No Debe Cuando Enfrente Comportamiento Difícil.**

LO QUE DEBE Y NO DEBE HACER CUANDO ENFRENTA COMPORTAMIENTO DIFÍCIL

DEBE:

- Reportar cualquier comportamiento poco común o difícil tan pronto como sea posible.
- Tratar seriamente cualquier amenaza. No la tome como si fuera una broma.
- Saber que hay leyes que le protegen ante el comportamiento amenazante.

NO DEBE:

- Permitir que un compañero de trabajo, supervisor o cualquier otra persona le acose o abuse verbal o físicamente. Siempre reporte este tipo de comportamiento a un supervisor.
- Discutir o entrar en una pelea con una persona que exhiba comportamiento difícil.
- Dudar en llamar para pedir ayuda de emergencia externa cuando sea necesario.

Encuentra nuestra [línea completa de productos de protección y seguridad](#), incluyendo respiradores, protección para ojos y oídos, trajes protectores, artículos de primeros auxilios y más.