

Capacitación para espectadores: cómo detener la falta de respeto

- Los transeúntes pueden desempeñar un papel crucial en dar un paso adelante y hablar cuando se produce un comportamiento inapropiado en el trabajo.
- Desafiar el comportamiento inapropiado de manera constructiva puede ser difícil, pero hay todo tipo de formas, directas e indirectas, en las que puede intervenir adecuadamente si decide hacerlo.
- El mejor enfoque puede depender de la situación.
- Una opción es hablar directamente con la persona que recibe el comportamiento inapropiado. Esta opción demuestra que usted se preocupa y está dispuesto a ayudar.
- Por ejemplo, si es testigo de que un supervisor intimida a otro asociado frente a su equipo, después podría preguntarle al asociado en privado si está bien o si necesita ayuda que demuestre que usted se preocupa y está preparado para apoyarlo.
- Otra forma de ayudar es acercarse indirectamente a la persona que está involucrada en el comportamiento inapropiado. En nuestro ejemplo de intimidación, podría distraer o interrumpir al supervisor levantando la mano y haciendo una pregunta relacionada con el trabajo que puede ayudar a interrumpir el comportamiento de intimidación.
- También podría usar el humor para ayudar a reducir la tensión y facilitar la comunicación de su punto o pregunta; pero, al hacerlo, debe tener cuidado de no minimizar la experiencia de alguien.
- Si se siente cómodo confrontando directamente a la persona que participa en el comportamiento inapropiado, podría decir algo como “que cruzó la línea” o “No me parece gracioso”.
- Si cree que intervenir derivará un problema, o si no se siente cómodo o equipado para manejarlo, simplemente puede informar el incidente a un supervisor, a Recursos Humanos, al Departamento Legal, al Departamento de Cumplimiento o usar la línea directa de RPM.
- En caso de que tenga inquietudes sobre cómo hacer una denuncia, sepa que la Compañía prohíbe las represalias contra los asociados que hacen denuncias de buena fe.
- En general, hay algunos principios que debe tener en cuenta si decide intervenir en cualquiera de las formas que analizamos:
 - Sea un buen oyente y evite imponer sus propios puntos de vista o interpretación de una situación.
 - Sea honesto y directo, pero sin ser antagonista.
 - Sea respetuoso en todo momento. Incluso si se siente provocado, nunca es apropiado usar violencia o lenguaje abusivo.
 - Tenga en cuenta sus límites como ayudante.
 - Y, por último, manténgase seguro y, si las cosas se salen de la mano o se vuelven demasiado graves, aléjese de la situación y, si es necesario, pida ayuda a los demás.