

Manejo de crisis y atenuar la gravedad de la situación

Tómese un momento para leer y completar esta hoja de trabajo. Como gerente, sabe que el momento para prepararse para una crisis es antes de que suceda.

Conceptos básicos del manejo de crisis

Una crisis puede producirse en cualquier momento, y puede involucrar a clientes, empleados o ambos. Cuando surge un problema, la situación puede agravarse rápidamente. Por eso, preste atención a cada aspecto en su establecimiento y comuníquese frecuentemente con empleados y clientes. También es buena idea conocer los “puntos de conflicto” de su establecimiento donde es más probable que se produzcan los altercados. Estos puntos comunes son las áreas de espera, los bares, los baños. Recuerde detenerse, observar y escuchar. La función del gerente es mantener la calma y encontrar soluciones.



¡DETÉNGASE!

El primer paso en el manejo de una crisis es dejar lo que está haciendo y centrarse en el problema. Intervenga de inmediato y reduzca la intensidad de la situación.



¡OBSERVE!

Esté siempre atento a indicadores de que el problema podría agravarse. Preste atención a grandes manifestaciones de emociones, voces fuertes e insultos. Estos son indicadores muy evidentes, pero también debe estar atento a indicios más sutiles, como violaciones del espacio personal.



¡ESCUCHE!

Analice la situación desde una perspectiva lo más objetiva posible. Es importante comprender la perspectiva de cada una de las partes involucradas. Intente responder: “¿Qué está sucediendo aquí?”. Escuche a todos y no juzgue. Y respete el espacio personal de todos. Provocar a alguien puede empeorar una situación.

Practique la empatía y pregúntese: “¿Cómo puedo calmar la situación?”. El verdadero objetivo es atenuar la gravedad de la situación y garantizar que no empeore.

LAS POLÍTICAS DE MI ESTABLECIMIENTO

Cada establecimiento tiene políticas propias sobre el manejo de situaciones difíciles. Complete el cuestionario a continuación, el cual lo ayudará a prepararse para potenciales problemas. El momento para prepararse para una crisis es antes de que esta suceda.

En caso de crisis, como una discusión que está siendo grabada, debo contactar a:

Nombre:

Puesto:

Información de contacto:

Leí las políticas del establecimiento que indican el momento en que debo contactar a la policía.

SÍ

NO

Si respondió "No", tómese el tiempo para hacerlo.

Leí las políticas del establecimiento que indican qué debo hacer si estoy siendo grabado.

SÍ

NO

Si respondió "No", tómese el tiempo para hacerlo.

Leí las políticas del establecimiento que indican si puedo pedirle a un cliente que se retire y cuándo debo hacerlo.

SÍ

NO

Si respondió "No", tómese el tiempo para hacerlo.

Los empleados han sido capacitados sobre cuándo deben recurrir a un gerente si se produce un altercado.

SÍ

NO

Si respondió "No", tómese el tiempo para hacerlo.