



RESPONDER A PREGUNTAS DIFÍCILES

Por escrito y en persona, mantenga el enfoque en su mensaje. Cuando la gente le acerca a usted enojada por lo que dice la administración, una buena manera de responder es “afirme, responde, redirija.”

Afirme: Hágalos saber que está escuchándolos, que les entiende, y que los sentimientos de ellos son válidos. Sus compañeros y compañeras de trabajo tal vez tengan miedo o estén molestos por lo que han escuchado. No se enoje con ellos. Es culpa de la gerencia, no de ellos.

“!Lo escucho, yo tampoco quiero perder dinero!”

Responde: Dé una respuesta honesta y breve a la pregunta. No sea evasivo. Si hay un granito de verdad en el mensaje de la gerencia, dígalos de frente.

“Sí, es verdad que no nos van a pagar durante una huelga. Irse a huelga es una decisión seria que requiere el voto mayoritario, así que sólo lo haremos si la mayoría decide que vale la pena.”

Si usted no conoce la respuesta, no adivine. Dígalos que lo averiguará y les dirá la respuesta. Asegúrese de cumplir con lo que dice para mantener la confianza.

Redirija: Cuando haya respondido a la pregunta, no pierda mucho tiempo en seguir hablando del tema. En su lugar, prepare una pregunta que dirija la conversación al mensaje original y que señale que la gerencia está tratando de distraerlos.

“Si de pronto están tan preocupados de nuestros bolsillos, ¿por qué es que no nos han dado un aumento de salario en dos años?”

Recuerde a sus compañeros de los conflictos que originalmente les inspiraron a organizarse. Pregúntelos si eso ha cambiado. Redirija la conversación hacia el plan para ganar, y los próximos pasos a seguir.

