



Desempeñar la escucha activa

La historia de Floyd

Al regresar de almorzar, los pintores Ed, Tom y Tina proceden a cargar todo el material posible sobre el elevado andamio, para no tener que volver a bajar hasta que hayan terminado de pintar por el día. Su capataz Floyd pasa por ahí y les pregunta si han inspeccionado el aparejo en el techo para verificar la seguridad del andamio. Mientras Ed explicaba a Floyd que lo habían revisado esa mañana y que sólo habían estado fuera 45 minutos, Floyd recibe un mensaje de texto y mira hacia abajo para ver qué dice. Luego levanta la vista, se encoge de hombros y dice que una revisión por la mañana era probablemente suficiente. Ed le dice a la cuadrilla que se apuren y terminen de cargar el material para terminar el trabajo a tiempo. Justo cuando estaban levantando el andamio, se suelta uno de los aparejos. Afortunadamente nadie resulta herido, pero todo el material se desliza al suelo.

- ¿Escuchaba Floyd con atención lo que Ed le estaba diciendo?
- ¿Qué podría haber hecho Floyd de manera diferente?
- ¿Cuáles son algunas maneras en que los capataces pueden escuchar con atención cuando se comunican con su cuadrilla?

Los supervisores de primera línea que son líderes de seguridad desempeñan la escucha activa cuando...

- Ponen toda su atención a lo que dicen los miembros de la cuadrilla.
- Escuchan para oír lo que se está diciendo y no solamente para pensar en una respuesta.
- Prestan mucha atención a las señales no verbales tales como el lenguaje corporal y el contacto visual.
- Hacen preguntas aclaratorias para asegurarse que se entienda el mensaje que se está comunicando.

Acciones de liderazgo a poner en práctica hoy y todos los días:

- **Como su foreman o supervisor de primera línea y un líder de seguridad, yo voy a:**
 - Tratarlos con respeto dándoles mi completa atención cuando se dirijan a mí. No chequearé mi correo electrónico ni atenderé llamadas telefónicas.
 - Escuchar para oír lo que me digan, no para pensar en una respuesta.
 - Haré las preguntas necesarias para asegurarme de entender lo que ustedes me digan.
- **Los miembros de la cuadrilla son también líderes de seguridad y se espera que ustedes:**
 - Me presten toda su atención cuando estemos hablando.
 - Escuchen para oír lo que les estoy diciendo, no solamente para pensar en una respuesta.
 - Me hagan preguntas para estar seguros de que ustedes entienden lo que estoy diciendo o pidiéndoles que hagan.

Los líderes de seguridad tienen el coraje para demostrar que valoran la seguridad al trabajar y comunicarse con los miembros de su equipo para identificar y limitar las situaciones peligrosas, aún con otras presiones de trabajo tal como horarios y costos.

© 2019 CPWR-EI Centro para la Investigación y Capacitación en la Construcción. Todos los derechos reservados. CPWR es el brazo de investigación y entrenamiento de NABTU. La producción de este documento fue respaldada por el acuerdo cooperativo OH 009762 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH). Los contenidos son responsabilidad exclusiva de los autores y no representan necesariamente las opiniones oficiales de NIOSH.

Desempeñar la escucha activa

Escanee este código QR para acceder al Escuche activamente el video de actualización.



Todos – desde el dueño de la empresa hasta el foreman y el nuevo empleado, deben ser líderes en seguridad. El liderazgo eficaz en seguridad puede ayudar a prevenir lesiones y enfermedades laborales.