

ESCUCHA ACTIVA

Sea un **LÍDER DE PROTECCIÓN**

Tenga el coraje de demostrar que valora la protección. Trabaje con su cuadrilla para identificar y eliminar situaciones riesgosas, incluso ante otras presiones laborales, como programación y costos.



¿Qué significa **escucha activa**?

¿Alguna vez ha intentado decirle a alguien algo importante pero se nota que no lo escucha?

La escucha activa es un aspecto fundamental de la comunicación efectiva.

Poner la habilidad en acción

A continuación se indican cosas que puede hacer todos los días para escuchar activamente a los miembros de su cuadrilla en el lugar de trabajo.

Escanee este código QR para acceder al Actualización de FSL Active Listening vídeo.



Trate a los miembros de la cuadrilla con respeto cuando hablan. Bríndeles a los miembros de la cuadrilla toda su atención. No revise teléfonos, correos electrónicos ni lea otros materiales durante la conversación. Concéntrese en escuchar para oír lo que dice la persona en vez de en escuchar solo para dar una respuesta.

Preste atención a las señales no verbales de los miembros de la cuadrilla. Observe el lenguaje corporal y el tono de voz. Incluso si los miembros de la cuadrilla dicen que saben cómo hacer una tarea de manera prudente, pregúntese si suenan o se ven confiados.

Preste atención a su lenguaje corporal. Mantenga el contacto visual y evite hacer expresiones faciales negativas (voltar los ojos o parecer enojado) o alzar la voz. Si se siente agredido o insultado, haga un esfuerzo adicional para mantener una conducta profesional.

Haga preguntas aclaratorias. Asegúrese de comprender lo que su miembro de la cuadrilla dice o pregunta utilizando preguntas aclaratorias.

Ejemplo de cómo un líder de cuadrilla **escucha activamente**

“La práctica de estas habilidades me ha ayudado no solo en el lugar de trabajo, sino también en casa. Por ejemplo, cuando estaba aprendiendo sobre la importancia de escuchar activamente a los miembros de mi equipo en el lugar de trabajo mientras trabajaba, ¡me di cuenta de que no había estado escuchando activamente a mi hijo de 5 años en casa! Desde entonces, he estado tratando de mejorar en ambos”.

¿CON QUÉ FRECUENCIA...?

| | SIEMPRE | A VECES | NUNCA |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ...trata a los miembros del equipo con respeto al comunicarse con ellos? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ...escucha para oír lo que se dice en vez de para dar una respuesta? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ...presta atención a señales no verbales como lenguaje corporal y contacto visual? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

PLAN DE ACCIÓN

Considere sus respuestas de las preguntas a la izquierda. ¿En qué áreas necesita trabajar? ¿En qué áreas trabajará?

Establezca una meta y un calendario. Elija una o más de las áreas a mejorar en los próximos 2 o 3 meses. Use las ideas de la primera página de este folleto para poner en práctica cada área.

Hágase responsable. Haga seguimiento de su progreso. Al cabo de 2 o 3 meses, considere si ha alcanzado su meta. Pregúntese:

- ¿Qué está funcionando bien?
- ¿He cumplido mis metas?, si no, ¿qué me impidió hacerlo?
- ¿Quién puede ayudarme o brindarme el apoyo que necesito para alcanzar mi meta?

©2019, CPWR-El Centro de Investigación y Capacitación para la Construcción. Todos los derechos reservados. Estos materiales están disponibles sin cargo de parte del Centro de Investigación y Capacitación para la Construcción (Center for Construction Research and Training, CPWR). Ningún contenido se puede modificar sin la aprobación del CPWR. El CPWR es el brazo de investigación y capacitación del Sindicato de Oficios de la Construcción de Norteamérica (North American Building Trades Union, NABTU) y presta servicio a la industria de la construcción y sus trabajadores (www.cpwr.com). La producción del programa de capacitación Fundamentos para el Liderazgo de Protección la financió el acuerdo de cooperación OH009762 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH). Los contenidos son responsabilidad exclusiva de los autores y no representan necesariamente las opiniones oficiales del NIOSH.