



# 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.*

© 2018, 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



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.