

Boletín de carga laboral de empleados de limpieza



Cómo escuchar activamente

Edición: 8, Volumen: 1

Atención completa.

Cuando se comunique con los trabajadores, deles su atención completa.

- No interrumpa a su compañero de trabajo cuando esté hablando.
- Haga preguntas para aclarar



Paráfrasis.

Para reducir la comunicación equivocada, parafrasee las declaraciones.

- a. Resuma los comentarios para demostrar que está escuchando
 - i. Por ejemplo: "Entonces, si lo que escucho es correcto, ¿está diciendo ...?"
 - ii. "Lo que estoy escuchando es..."



Lenguaje corporal.

Sea consciente de su lenguaje corporal.

- Sonría.
- Mantenga un buen contacto visual.
- Mantenga una postura amistosa sin cruzar los brazos.
- Asienta con la cabeza para demostrar que está escuchando



Haga preguntas abiertas, como:

- "¿Cómo le gustaría que resolviera el problema?"
- "¿Cómo se sintió cuando eso pasó?"



Minimice las distracciones para mantener toda su atención.

- Evite mirar su teléfono o el reloj
- Sugiera un nuevo momento para hablar sobre cuestiones o problemas laborales



Consejos rápidos para escuchar activamente:

Qué hacer	Qué no hacer
Escuchar más que hablar	Dominar la conversación
Dejar que quien esté hablando termine antes de responder	Interrumpir
Hacer preguntas abiertas	Terminar las oraciones de quien esté hablando
Ser consciente de sus prejuicios	Sacar conclusiones precipitadamente
Estar atento a las ideas y oportunidades para resolver problemas	Responder con lenguaje que acuse o señale culpabilidad
Dar mensajes verbales y no verbales que demuestren que está escuchando	Volverse argumentativo
Escuchar tanto los sentimientos como el contenido	Demostrar impaciencia o hacer otras cosas simultáneamente