

Boletín de carga laboral de empleados de limpieza



Escuchar activamente en el lugar de trabajo

Edición 8, Volumen 1

El boletín y la hoja de consejos anteriores presentaron brevemente las características del liderazgo en seguridad, por lo que este mes comenzaremos la serie con una discusión sobre escuchar activamente.

Escuchar activamente ocurre cuando usted, como supervisor, interactúa con su empleado y está atento a lo que él dice. Requiere que se escuche más de lo que se habla.

El objetivo de escuchar activamente es comprender la perspectiva de su empleado, independientemente de si está de acuerdo o no.

Escuchar activamente y repetir con sus propias palabras lo que dice quien esté hablando les ayuda a mantener la interacción y mejora la comunicación entre usted, sus empleados y sus compañeros de trabajo.

La gerencia puede usar escuchar activamente como una herramienta para construir mejores relaciones con el personal y prevenir lesiones en el lugar de trabajo.

Escuchar activamente mejora la comunicación, las condiciones de trabajo y puede ayudar a prevenir lesiones en el lugar de trabajo.

En una entrevista de investigación sobre seguridad, un miembro del personal de limpieza compartió una experiencia positiva que tuvo cuando su supervisor usó el enfoque de escuchar activamente. Se sintieron comprendidos y seguros porque su supervisor priorizó su seguridad escuchándolos y atendiendo sus necesidades como equipo.

A continuación, se muestra un ejemplo de un supervisor que escucha activamente, toma medidas y detiene el acoso de compañeros de trabajo:

“Y después de que hablé con él [sobre el acoso de los compañeros de trabajo], me dijo que mantuviera la calma, que hablaría directamente con esas personas. Y lo hizo, habló con ellos [en otra reunión]. Y eso me ayudó a sentirme seguro, a sentirme cómodo en el trabajo”.

Por el contrario, los supervisores pueden exponer a los trabajadores a peligros. Esto ocurre cuando no escuchan activamente ni priorizan su responsabilidad para abordar los peligros de seguridad, prevenir lesiones y reducir los reclamos.

La tarea diaria de Maria era trapear los pisos de la oficina. Se dio cuenta de que su trapeador estaba ya muy desgastado y llamó a su supervisor para pedirle uno nuevo. El supervisor dijo que lo pedirían lo antes posible. Un par de días después, el trapeador estaba deteriorándose más y Maria tuvo que trapear con más fuerza para poder limpiar, lo que le provocó dolor de hombros. Finalmente, volvió a llamar a su supervisor para pedirle un trapeador nuevo y su supervisor le dijo que se le había olvidado pedirlo. Maria decidió presentar un reclamo para recibir tratamiento para su dolor de hombros.

Los supervisores que practican escuchar activamente previenen peligros de seguridad y lesiones a largo plazo. Al construir mejores relaciones con el personal, los empleados pueden hacer su trabajo sabiendo que sus inquietudes de seguridad serán escuchadas y atendidas. La necesidad de que los supervisores escuchen activamente y respondan rápidamente a los peligros de seguridad fue un tipo común de interacción que se expresó en las entrevistas de los grupos de enfoque del personal de limpieza.