BE4ALL (Pertenencia y Excelencia para Todos) es un esfuerzo conjunto de las organizaciones SMART, SMACNA y el ITI para crear una cultura en la industria donde todos formen parte y sean bienvenidos, incluyendo a los grupos históricamente marginada, y donde todos trabajamos para cumplir las más altas normas de rendimiento y profesionalismo, hasta llegar a una industria de chapa de metal prospera y sindicalizada que afirme la dignidad y la valía de todos nosotros. Estas herramientas para conversaciones se dan en apoyo a esta misión.

Herramientas para conversaciones BE4ALL

Las conversaciones valientes

Las conversaciones difíciles son inevitables, pero usted puede equiparse con las herramientas para guiarse a través de ellas exitosamente. La comunicación efectiva es una habilidad vital que hay que tener, pues es esencial para mantener la seguridad, la productividad, y un ambiente de trabajo positivo. Ya sea que aborde problemas de rendimiento, preocupaciones por la seguridad, o conflictos interpersonales, estas conversaciones pueden ser un reto. Pero con la aproximación correcta, pueden conducir a resultados constructivos.

Éstas son algunas estrategias para asegurar su éxito al convertir las conversaciones difíciles en conversaciones valientes:

- **Prepárese.** Identifique cuál es el problema y dedique un tiempo a pensar cuáles son sus causas de origen. Reflexione sobre la forma como el problema afecta la seguridad, la productividad o la moral. Reconozca su propia perspectiva, pero esté preparado a que otros tengan su propio punto de vista.
- **Inicie con un tono amigable.** Sea calmado, paciente y abierto con quienes se propone hablar. Asegure que todas las partes estén preparadas para resolver el problema y compartir la meta común de mantenerse respetuosos. Haga que sepan que usted está abierto a reconocer otras perspectivas y que quisiera escuchar todos los puntos de vista. Invite al diálogo y haga preguntas para animar a una conversación abierta.
- **Sea un escucha activo.** Cuando le toca a alguien el turno de hablar, concéntrese en entenderlo, en lugar de apurarlo a que responda. Asimile lo que ellos tienen que decir y hágales saber que usted valora sus opiniones.
- **Comuníquese claramente.** No trate de evitar herir sentimientos dándole vueltas al asunto o evitando puntos importantes. A veces, en un esfuerzo por impedir que alguien se sienta culpable o avergonzado, podemos terminar creando una confusión o estableciendo límites poco claros. Es posible ser directo y seguir siendo empático y amable.
- **Evite suposiciones.** Haga una separación entre efecto e intención. Las acciones de alguien o sus conductas pueden tener un efecto claramente negativo en usted o en otros, pero eso no significa que usted conoce con certeza cuáles fueron sus intenciones. Deles el beneficio de la duda y ábrase a la posibilidad de que no trataron de hacer daño.
- **Colabore.** Trabajen juntos para proponer un plan de acción y unas soluciones claramente desglosadas para resolver el problema en cuestión. Reconozca el hecho de que ambas o todas las partes pueden tener una responsabilidad en haber creado el problema, y que todos deben trabajar juntos para resolverlo. Hagan un acuerdo de volver a revisar el tema para asegurar que se ha resuelto.
- **Exprese gratitud.** Termine la conversación diciendo que usted agradece haber participado en una conversación productiva. Agradezca a los demás por su voluntad de formar parte y aprecie sus opiniones.
- **Sepa cuándo terminar una conversación.** A veces, tal vez no acabe la conversación sintiendo que están en un mismo entendido. Habrá casos en los que tendrá que acordar que no hay acuerdo, pues continuar la conversación solamente dañará la relación que, a fin de cuentas, usted está tratando de mejorar.

Aunque puede ser difícil, tener conversaciones valientes es una parte crucial de mantener un ambiente de trabajo a salvo de riesgos y acogedor. Al seguir los anteriores pasos, puede usted tener conversaciones que conduzcan a un cambio positivo y a relaciones fortalecidas. Acuérdese de que la meta no es solamente resolver el problema inmediato, sino fomentar una cultura de comunicación abierta y respetuosa que, a largo plazo, respalde el éxito y la seguridad en el lugar de trabajo.

Hable con valentía. Resuelva con respeto.

Nunca es sencillo tener pláticas difíciles, pero usted puede suavizar las cosas con las herramientas adecuadas. Revise nuestro paquete de herramientas de conversaciones a continuación, para ver ejemplos de preguntas y frases que puede utilizar a fin de mejorar su próxima conversación.

Herramientas para conversar

- Gracias por compartirme tus pensamientos. Agradezco tu apertura.
- Espero que podamos continuar teniendo conversaciones honestas y abiertas como ésta.
- ¿Qué crees que se pueda hacer para mejorar la situación, y hay algo que yo pueda hacer para apoyarte?
- Quiero asegurar que estamos en el mismo entendido, y encontrar una forma de avanzar que funcione para los dos.
- He notado que [conducta específica/problema], y me preocupa su impacto en el trabajo. ¿Podemos hablar de esto?
- Me gustaría hablar de [conducta específica/problema] que he tenido en mente. ¿Podemos encontrar un momento para hablarlo?

Conversación del personal y notas:

Compartan un ejemplo de una conversación difícil que ustedes hayan tenido en el trabajo, y qué habría podido hacerla más productiva y positiva:

Enumeren dos maneras como pueden ustedes mejorar sus propias habilidades de comunicación (por ejemplo, interrumpir menos, ser más directos o usar un tono más amable):

Vaya al siguiente enlace o haga una captura de pantalla de este código para llenar una encuesta y ganarse una bolsa de herramientas de BE4ALL:
https://forms.office.com/r/18Z8YGKXAH

SMACNA

SHEET METAL | AIR | RAIL | TRANSPORTATION
SMART

iti International Training Institute.
For the Sheet Metal and Air Conditioning Industry

BE4ALL (Pertenencia y Excelencia para Todos) es un esfuerzo conjunto de las organizaciones SMART, SMACNA y el ITI para crear una cultura en la industria donde todos formen parte y sean bienvenidos, incluyendo a los grupos históricamente marginada, y donde todos trabajamos para cumplir las más altas normas de rendimiento y profesionalismo, hasta llegar a una industria de chapa de metal prospera y sindicalizada que afirme la dignidad y la valía de todos nosotros. Estas herramientas para conversaciones se dan en apoyo a esta misión.

Herramientas para conversaciones BE4ALL

Hoja de participación

Empleador: _____ Lugar: _____

Presentador: _____ Fecha: _____

Participante	Iniciales	Participante	Iniciales

Vaya al siguiente enlace o haga una captura de pantalla de este código para llenar una encuesta y ganarse una bolsa de herramientas de BE4ALL:
https://forms.office.com/r/18Z8YGKXAH