



Comunicación de 3 vías

La historia de Emilio

Emilio trabajaba al aire libre bajo una temperatura de 100 grados Fahrenheit. Tenía mucho calor, estaba sudoroso y empezaba a sentirse mal del estómago. Se refrescó vaciando una jarra de agua sobre su cabeza. Su foreman, Frank, notó lo que hacía y sospechó de un posible agotamiento por calor. Llamó a Emilio para que fuera a descansar al remolque donde estaba más fresco, que comiera y bebiera algo y que se quedara ahí hasta la hora de salida. Emilio fue al remolque, bebió un poco de agua y se regresó a trabajar. Tan pronto como empezó a trabajar nuevamente bajo el calor, se sintió mareado y con náuseas hasta finalmente desmayarse. Frank corrió a auxiliar a Emilio pero también le gritó por no haber obedecido sus instrucciones.

- ¿Han estado en una situación similar donde se sintieron confiados que tanto ustedes como las otras personas interpretaron de la misma manera las instrucciones de cómo proceder con una tarea y luego ver que la hicieron de manera diferente?
- ¿Qué otra cosa pudo haber hecho Frank para asegurarse que Emilio entendiera sus instrucciones?
- ¿Cómo podría una mejor comunicación en el lugar de trabajo mejorar la seguridad?

Los supervisores de primera línea que son líderes de seguridad Practican la comunicación de 3 vías cuando...

- Dan instrucciones directas y concisas.
- Se aseguran que todo el mundo entienda su mensaje e instrucciones.
- Confirman que los oyentes escucharon y comprendieron sus instrucciones y sean capaces de llevarlas a cabo.

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:**
 - Asegurarme de tener su atención y seré directo y conciso cuando les pida hacer algo.
 - Pedirles repetir mis instrucciones para así estar seguro de que estamos de acuerdo.
 - Poner en claro cualquier mala interpretación.
 - Asegurarme de que ustedes se encuentren físicamente capaces para llevar a cabo mis instrucciones.
- **Los miembros de la cuadrilla son también líderes de seguridad y se espera que ustedes:**
 - Pongan atención cuando yo les dé instrucciones o les pida hacer algo.
 - Sepan que la única razón por la que yo les pida repetir mis instrucciones será para asegurarme que estamos de acuerdo.
 - Me hagan preguntas si no están seguros de lo que yo les he pedido que hagan o cómo hacerlo.

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.

Comunicación de 3 vías



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.