

# COMUNICACIÓN DE 3 VÍAS

## Sea un **LÍDER DE PROTECCIÓN**

Tenga el coraje de demostrar que valora la protección. Trabaje con su cuadrilla para identificar y eliminar situaciones riesgosas, incluso ante otras presiones laborales, como programación y costos.



## ¿Qué significa **practicar la comunicación de 3 vías**?

¿Alguna vez les ha pedido a los miembros de su cuadrilla que hagan una tarea y luego se ha dado cuenta de que la hicieron incorrectamente y tuvieron que rehacerla, todo porque entendieron mal sus instrucciones? Practicar la comunicación de 3 vías ayuda a garantizar que todos estén en sintonía.

## **Poner la habilidad en acción**

A continuación se presentan formas de practicar la comunicación de 3 vías todos los días en el lugar de trabajo.

Escanee este código QR para acceder al Comunicaciones FSL de 3 vías video de actualización.



**Llame la atención del oyente.** Asegúrese de tener toda la atención de los miembros de su cuadrilla antes de empezar a hablar. Haga contacto visual y asegúrese de que nadie esté preocupado por teléfonos, computadoras u otras distracciones.

**Sea directo y conciso.** Sea específico cuando dé instrucciones o encomiende asignaciones. Evite dar información no relacionada que pueda generar confusión.

**No asuma que su oyente entendió lo que dijo.** Pídales a los miembros de la cuadrilla que repitan su mensaje para confirmar que comprenden lo que les está diciendo. Si se siente incómodo pidiéndoles que repitan las instrucciones, puede decir: "Solo para estar seguros de que estamos en sintonía, ¿pueden decirme exactamente qué van a hacer?". Esta es la clave de la comunicación de 3 vías.

**Aclare cualquier malentendido.** Si escucha algún malentendido de la cuadrilla, aclare y obtenga la confirmación final de que todos están en sintonía.

# Ejemplos de cómo los líderes de equipo practican la **Comunicación de 3 vías**

“Les diré: ‘Oigan, esta es una tarea que puede ser perjudicial, esto es lo que quiero que hagan y estos son los riesgos. Tomen este paso para hacer esto...’ Cuando termino, un par de tipos suelen cruzar los ojos, así que les digo de nuevo y les pido que me digan exactamente lo que acabo de decir. A veces, tendré que hacer dibujos o escribirlo para ellos. Lo repasaremos unas cuantas veces más y luego lo captan”.

“Preguntaré a mis muchachos si entienden lo que digo después de explicarles algo. Y hago hincapié y les digo: ‘No voy a atacarte si no entiendes lo que digo’. Daré otro paso o veré qué más debo hacer para asegurarme de que me comprendan. Quiero que entiendan y que no se pierdan ni se confundan con lo que estamos haciendo”.

## ¿CON QUÉ FRECUENCIA...

	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
...se asegura de tener la atención de su oyente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...se asegura de dar indicaciones claras y concisas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...les pide a los miembros de su cuadrilla que repitan lo que les dijo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...confirma si su oyente entendió lo que le dijo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...aclara malentendidos cuando su mensaje es malinterpretado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## PLAN DE ACCIÓN

Considere sus respuestas de las preguntas a la izquierda. ¿En qué áreas necesita trabajar? ¿En qué áreas **trabajará**?

**Establezca una meta y un calendario.** Elija una o más de las áreas a mejorar en los próximos 2 o 3 meses. Use las ideas de la primera página de este folleto para poner en práctica cada área.

**Hágase responsable.** Haga seguimiento de su progreso. Al cabo de 2 o 3 meses, considere si ha alcanzado su meta. Pregúntese:

- ¿Qué está funcionando bien?
- ¿He cumplido mis metas?, si no, ¿qué me impidió hacerlo?
- ¿Quién puede ayudarme o brindarme el apoyo que necesito para alcanzar mis metas?