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.

Escanee este código QR para acceder al Comunicaciones FSL4Res de 3 vías video de actualización.

¿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.

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?	☐	☐	☐
...se asegura de dar indicaciones claras y concisas?	☐	☐	☐
...les pide a los miembros de su cuadrilla que repitan lo que les dijo?	☐	☐	☐
...confirma si su oyente entendió lo que le dijo?	☐	☐	☐
...aclara malentendidos cuando su mensaje es malinterpretado?	☐	☐	☐

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?

El desarrollo de la capacitación de FSL4Res fue posible gracias al financiamiento de un acuerdo de cooperación con el Centro de Investigación y Capacitación en Construcción (Center for Construction Research and Training, CPWR) (N.º U60OH009762) del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH). El FSL4Res se basa en la capacitación FSL original creada por el CPWR en el marco de un acuerdo de cooperación anterior del NIOSH (N.º OH009762). Los contenidos son responsabilidad exclusiva de los autores y no representan necesariamente los puntos de vista oficiales del NIOSH. Todos los derechos reservados.

CPWR
THE CENTER FOR CONSTRUCTION RESEARCH AND TRAINING