



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 próspera 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

### La comunicación efectiva

**Piense usted en esto: ¿Cuántas veces ha salido mal un trabajo debido a una simple falta de comunicación?** ¿Cuántas veces alguien perdió la calma y sacó su frustración en contra de un compañero del trabajo, o un subordinado, o aventó artículos de oficina? Al calor del momento, a veces, unos simples problemas de comunicación pueden desatar fuegos artificiales de enojo, lo que puede crear un ambiente en el que, ultimadamente, tal vez lamentemos nuestra conducta.

Al final de las cuentas, no tiene que ser así. La mayoría de nuestro tiempo, ya sea en el trabajo, la escuela o en casa, lo pasamos comunicándonos con otros. Tanto dibujando, o dando instrucciones, haciendo comentarios verbales o no verbales, o lenguaje corporal, nosotros interactuamos de muchas formas con los demás para compartir nuestras ideas y, en última instancia, tratar de llegar al mismo lugar, de manera segura, antes del tiempo programado y dentro del presupuesto.

### ¿Cómo resolvemos los conflictos en el lugar de trabajo que surjan de la falta de comunicación?

- **Primero, dé un paso atrás.** Hay veces en las que no ayuda seguir lidiando con un conflicto en el momento, y eso sólo genera más frustración. Prepárese para centrarse en el trabajo inmediato y apartarse tiempo para pulir cualquier problema de comunicación. Al hacer esto, evite enojarse y comuníquese con profesionalismo y respeto con los demás.
- **En seguida, trate de abordar el problema con empatía.** Es comprensible que la gente esté frustrada cuando las cosas no salen exactamente como las planeamos. Hay que recordar que todos aquí, la mayor parte del tiempo, están tratando de hacer lo mejor que pueden, de la mejor manera que pueden, con lo que cuentan en ese momento. Esto puede ser un gran avance para abordar el problema con empatía. Cada uno de nosotros tenemos nuestras propias dificultades, que tal vez no están a la vista todo el tiempo.
- **Trate de quitar la atención sobre la culpa hacia los demás.** Es nuestra responsabilidad mantenernos calmados y tratar de encontrar una solución, y eso no va a pasar si todos los implicados están peleando unos contra otros, tratando de encontrar de quién es la culpa.
- **Una vez que se encuentra una solución al problema, trabajen juntos en ofrecer opciones para evitar que ocurra otra vez.** ¿Fue porque en las instrucciones se usó un término ambiguo? ¿Fue porque a un compañero del trabajo lo dejaron con muy poca supervisión o ayuda durante una tarea en particular, pues no estaba claro qué tanta experiencia tenían? ¿Se hicieron demasiadas suposiciones? Trabajar juntos respetuosamente, como equipo, para evitar que ocurra otra vez, no solamente impedirá futuros incidentes, sino que ayudará a desarrollar una cultura de aprender de los errores y aumentar la calidad de la comunicación entre todos nosotros.







Belonging and Excellence for All (BE4ALL) is a joint effort by SMART, SMACNA, and the ITI to create an industry-wide culture where everyone is welcome and belongs, including those from historically underrepresented groups, and where we all strive for the highest standards of performance and professionalism, resulting in a thriving unionized sheet metal industry that affirms the dignity and worth of us all. These Toolbox Talks are in support of this mission.

## BE4ALL Toolbox Talk Participation Sheet

Employer: \_\_\_\_\_

Presenter: \_\_\_\_\_

Location: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

Participant	Initials

Participant	Initials



**Use the link below or scan the QR code to fill out a survey to win a BE4ALL Tool Pouch!**

<https://forms.office.com/r/t1mzNCvgfL>

