


FEEDBACK

(RETROALIMENTACIÓN)

Información acerca del resultado de un proceso

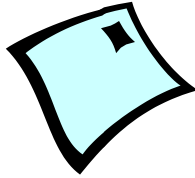


Conjunto de operaciones ordenadas, que mantienen la **acción y eficiencia** en la actividad de un **sistema** comprendido por ideas,  valores, normas y procedimientos mediante la *continua* revisión de los elementos del proceso y de sus resultados, con el fin de realizar las modificaciones que sean necesarias.



PASOS A SEGUIR PARA DAR UN CONSTRUCTIVO **FEEDBACK** (RETROALIMENTACIÓN)

1. ⇒ **Evitar** Utilizar etiquetas



Apodos que crean al individuo un cierto comportamiento que lo caracteriza.

EJ: Ya llegó el dormilón.
El impuntual.

2. ⇒ **Evitar** **EXAGERAR**

Decir o hacer algo dándole proporciones mayores.

EJ: Siempre llegas súper tarde.

3. ⇒ **Evitar** Juzgar



Opinar, creer, considerar, afirmar.

EJ: Creo que te vas de fiesta todas las noches.

4. ⇒ **Debe** Ser descriptivo



Representar por medio del lenguaje.

EJ: He observado que llegas a la oficina con un promedio de 10 a 15 minutos de retardo. Quisiera que conversáramos al respecto. Estoy segura/o que encontraremos una solución.

5. ⇒ **Debes** Hablar por ti mismo




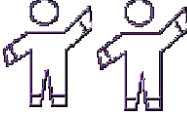



Yo opino, yo creo que.

EJ: Yo creo que debemos hablar con respecto a la norma de la hora de llegada y a tu comportamiento al respecto durante los últimos 2 (dos) meses.

COLECCIONABLE

PASOS A SEGUIR PARA DAR UNA **RETROALIMENTACIÓN**
CONSTRUCTIVA

	⇒ <u>Reconocer</u> la necesidad para dar RETROALIMENTACIÓN
	⇒ <u>Ofrecer</u> tanto positiva como negativa RETROALIMENTACIÓN
	⇒ <u>Comprender</u> el contexto de la situación
	⇒ <u>Identificar</u> cuándo dar RETROALIMENTACIÓN
	⇒ <u>Conocer</u> y seguir los pasos para dar una buena RETROALIMENTACIÓN

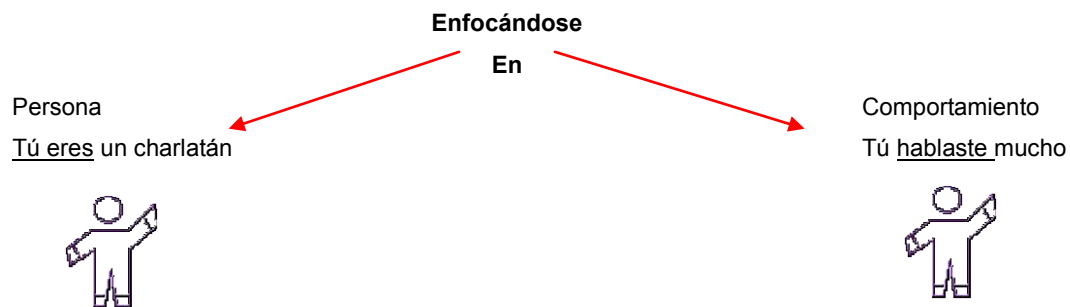
8 LINEAMIENTOS PARA UNA EFICAZ RETROALIMENTACIÓN

1. En vez de ser **Evaluativo**
2. En vez de estar basado en **Inferencias**
Definición: Recuerda que las inferencias son interpretaciones de comportamientos.
Ejemplo: Tú fuiste defensivo, es una inferencia.

1. Debe ser **Descriptivo**
2. Basado en **Observaciones**

3. En vez de estar enfocado en la **Persona**

3. Enfocado en el **Comportamiento**



3.a) La Retroalimentación es dirigida al comportamiento que recibimos, y se puede hacer algo para modificarlo.

3.b) El enfoque de la descripción del comportamiento es en términos de “Más o Menos” en vez de “Esto o lo Otro”.

4. En vez de ser **General**
5. En vez de dar un **Consejo**
6. Se debe **Dar**

4. Es **Específico**

AQUÍ Y AHORA

5. Da **ideas**

6. A **Tiempo**

AQUÍ Y AHORA

7. **Evitar** descargar en el otro



7. Debe ser dado para:
Desarrollar, nutrir, guiar e independizar al otro individuo.

8. En vez de enfocarse en el **“POR QUÉ”**

8. Se enfoca en lo
Qué es dicho y cómo y cuándo

Cómo

AQUÍ Y AHORA


Cuándo

AQUÍ Y AHORA

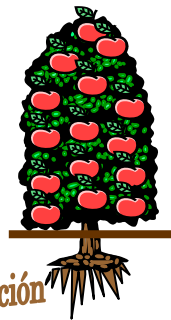
“FEEDBACK” RETROALIMENTACIÓN



La **retroalimentación útil** debe tener la intención de ayudar a quien recibe la retroalimentación, recuerda que:

1. La persona necesita **entender** retroalimentación.
2. La persona debe estar **dispuesta a escuchar**  la retroalimentación.
3. La persona debe estar **capacitada para hacer algo** con la **retroalimentación recibida**.

La **retroalimentación** es una **habilidad** que puede ser aprendida.



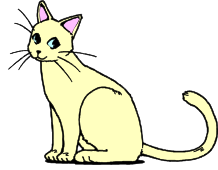
Brindo eficaz retroalimentación

Cuando la **retroalimentación** es utilizada en el **momento equivocado** o en **forma inadecuada**, los resultados serán como mínimo inútiles.



PASOS A SEGUIR PARA DAR UNA BUENA “RETROALIMENTACIÓN”

1. “Cuando tu...”



Describe el comportamiento sin juzgar, exagerar, etiquetar, indicar atribuciones o motivos. Simplemente menciona los hechos tan específicos como sea posible.

EJ: Cuando tú llegas tarde al trabajo...

2. “Yo me siento...”

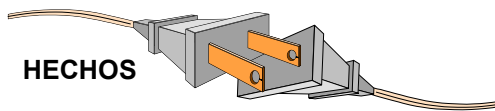


Expresa como el comportamiento de la persona te afecta. Si necesitas más de una o dos palabras para describir el sentimiento, es posible tener que utilizar alguna variación de lastima, felicidad, rabia.

EJ: Yo siento que no respetas las normas de trabajo y que no te agrada colaborar con el grupo de trabajo...

3. “Porque Yo...”

SENTIMIENTOS



HECHOS

Ahora expresa por qué tú estas afectado de esa manera. Describe la conexión entre los hechos que tú observaste y los sentimientos que ellos producen en ti.

EJ: Porque yo les explico lo importante de trabajar en equipo y les recuerdo siempre la hora de entrada a trabajar.

4. Pausa para Discusión

Permite a la otra persona responder.



5. “A mí me Gustaría...”



Describe el cambio que tú quisieras que la otra persona considere.

EJ: A mí me gustaría que llegaran puntual y que se ayudaran unos a otros.

6. “¿Por qué?...”



Describe ¿por qué tú piensas que el cambio aliviaría el problema?

EJ: Porque así todos están más motivados a participar, el trabajo se hace mejor y más rápido y todos terminamos con prontitud y la evaluación de tú comportamiento es más positiva.

7. “Tú qué Opinas”



Escucha la respuesta de la otra persona. Prepárate para discutir las opciones y el posible compromiso en la solución. Mantén la relación positiva.