

CÓMO DAR RETROALIMENTACIÓN CONSTRUCTIVA



SEKIRI

COACHING · MENTORÍA · CAPACITACIÓN



Lo que debes saber para dar Retroalimentación constructiva.

La retroalimentación, también llamada feedback, es cuando ofrecemos información, opinión o evaluación a una persona sobre su desempeño, comportamiento y/o resultados, uno de los principales objetivos es que esta información sirva de guía para mejorar el desempeño en futuras ocasiones, aunque el hecho de que sea la forma en que más se aplica no significa que sea la única.

Esta retroalimentación es una herramienta de comunicación que, usada de forma efectiva y constructiva, permite reforzar el entorno laboral, además de facultar* y empoderar a las personas.

Los beneficios de la retroalimentación constructiva son:

- Incrementa el sentimiento de pertenencia y compromiso en los individuos.
- Apoya el proceso de corregir comportamientos negativos y reforzar los positivos.
- Mejora la autoestima, confianza y seguridad de los empleados, que pueden mejorar su rendimiento a partir de las valoraciones que reciben.
- Es base para la delegación y facultamiento* en las empresas.

**Facultamiento, es dar facultad y responsabilidad a otros para la toma de decisiones en la empresa.*





7 claves para dar una retroalimentación constructiva:

1.- Mantente abierto a diferentes formas de actuar, puedes descubrir algo nuevo y mejor.

Cuando se trata de dar retroalimentación (feedback), no debe confundirse con decir únicamente, lo que hicieron mal o como podrían hacerlo “mejor”, el primer inconveniente de esto es que “mejor” significa algo diferente para cada persona y que hay una tendencia a confundir el hacerlo “mejor” con hacerlo igual a alguien más.

2.- Si estás molesto no es buen momento para retroalimentar a nadie.

Es importante aclarar que regañar, no es dar retroalimentación, el regaño es una comunicación agresiva que se detona por una emoción negativa, como, por ejemplo, en los casos en que hay una queja del cliente y la reacción es ir a regañar a la persona que cometió el error; dejándolo más claro, la retroalimentación debe ayudar a que las personas aprendan y sean mejores, por ningún caso debes mancillar a tus colaboradores.

Piensa que, si eres una persona de autoridad, especialmente autoridad moral, ese regaño o una comunicación agresiva, puede dañar la seguridad y autoestima de tu equipo.





3.- Asegúrate de aportar información de valor.

Como ya se ha mencionado la retroalimentación debe ofrecer información a una persona sobre su desempeño y se denomina constructivo, cuando dicha información ayuda y motiva a los trabajadores, cuando permite que vayan transformando su desempeño en algo mejor, es por eso que cuando planifiques dar esta retroalimentación debes asegurarte de aportar una guía, solución o plan de mejora que permita que la retroalimentación (feedback) se transforme en una acción con resultados positivos.

4.- No mezcles retroalimentación de mejora y de reconocimiento en la misma charla.

La retroalimentación que ofrezcas no debe ser confusa, debe ser simple y clara, que no deje margen para que se interprete lo que realmente quisiste decir. Según cual sea el objetivo inmediato existe retroalimentación de mejora y de reconocimiento, el primero trata de aportar información para mejorar el desempeño y el segundo para felicitar o reconocer un buen desempeño o criterio y como es importante ser claro te invito a no olvidar esta importante regla.

Si tienes que hacer ambos con una persona, elige un momento diferente para cada uno, de otra forma el mensaje y el impacto de ninguno de los dos será efectivo.

Imagina que te llaman para decirte que has tomado una decisión equivocada en la negociación y que la consecuencia es que van a perder dinero, también te informa tu jefe que esto ha pasado recurrentemente; cuando te están indicando lo que hiciste mal tu probablemente sientes responsabilidad, incluso culpa y piensas en como arreglarlo... justo en ese momento te dicen: “por cierto felicidades por la venta que cerraste”.

Al final con cual mensaje te quedas, fuiste felicitado, pero ¿realmente disfrutaste la felicitación? Por otro lado, te dijeron que en repetidas ocasiones te has equivocado pero que cerraste un buen negocio; este tipo de mensajes confusos afectan el propio objetivo de la retroalimentación.





5.- No debes exponer a las personas al dar retroalimentación.

Cuando el objetivo es dar reconocimiento y si la acción lo amerita, es conveniente que se haga de forma pública, esto ayudará a que el colaborador se sienta reconocido y hará que los demás deseen vivir la experiencia.

Es diferente si se trata de una retroalimentación con objetivo de mejora, esta debe hablarse en un momento 1 a 1, de lo contrario, la persona puede sentirse evidenciada o humillada y eso impedirá que escuche abiertamente, simplemente lo va a sentir como una crítica agresiva y personal, justo la reacción opuesta que estás buscando ya que no va a generar el cambio constructivo deseado.

*en caso de que se desee dar retroalimentación a un equipo de colaboradores que participaron en la acción a mejorar, puede hacerse grupal, pero sin dirigir la atención a un solo elemento.

6.- La retroalimentación debe ser específica y se basa en hechos objetivos y no en creencias, suposiciones y juicios.

La retroalimentación constructiva es en esencia un proceso de comunicación y para lograrlo es importante que se base en acciones objetivas y no en juicios o percepciones, no se trata de la persona sino de acciones de la persona o del equipo y se debe tener cuidado de no dejar que las creencias personales afecten la retroalimentación. Un buen líder debe ser objetivo y dar comentarios constructivos, aun cuando la persona no sea del todo de su agrado.

Evita usar palabras como: siempre, todos, nunca, jamás, etc. Estas generalizaciones rara vez son ciertas y son una percepción que además afectará el propósito de la retroalimentación.



7.- Escucha abierta y activamente y genera soluciones o planes de mejora.

Esta herramienta se trata de comunicar y eso implica no solo hablar sino también estar dispuesto a escuchar la visión y opiniones de la otra persona, la retroalimentación (feedback) no es un monólogo donde el jefe habla y los demás escuchan, eso básicamente es un regaño. Abrirte a escuchar lo que el otro quiere decir puede permitirte observar la situación desde otro ángulo, eso aparte de ser constructivo, ayudará al momento de proponer soluciones y crearlas con tu colaborador, esta es la última regla para dar retroalimentación constructiva.

Quizás estás dudando si esta herramienta sirve para mejorar el desempeño de tu equipo y por ende mejorar los resultados, también puede que ya lo hayas intentado y estés frustrado por sentir que no te han hecho caso o no has logrado los cambios que te gustaría observar, bueno primero se debe aclarar que ningún método es infalible, pero si sigues las reglas seguro tendrás mejores resultados.





Checklist para un feedback constructivo:

- Elige el ambiente ideal de confianza y apoyo para entregar el feedback.
- Separa tiempo para poder tener una comunicación donde escuches y seas escuchado.
- Ten preparados los hechos de forma objetiva y sin juicios o críticas personales.
- Al final encauza la charla para plantear soluciones o construirlas en equipo.
- Mantente en control de tus emociones.
- Asegúrate de que lo que vas a decir va a ayudar al individuo a mejorar su desempeño.
- Reflexiona si algo de lo que planeas decir puede desvalorizar al colaborador, y asegúrate de eliminarlo.

Guía de cómo llevar la conversación:

¿Cuál fue la situación que originó el feedback? (hechos y datos objetivos)

¿Cuáles son las consecuencias que se presentaron o se pueden presentar?

¿Cuál es tu idea o sugerencia para evitar que esto pase?

¿Qué esperas del individuo?

¿Cuáles son los compromisos que pueden establecer juntos?

** al finalizar haz una pregunta de validación, de forma que te asegures que el mensaje que deseas dar ha sido entendido.*

*** en caso de que la retroalimentación sea sobre un tema delicado puede ser buena idea que al inicio de la conversación hables de los puntos fuertes de la persona, eso hará que este más abierto a escuchar.*

Retroalimentar no es solo una buena opción, es en realidad algo muy necesario, ya que sin esta, los colaboradores pueden perderse al no sentir un liderazgo que los ayude en su crecimiento.

En SÉKIRI, podemos ayudarte a diseñar las estrategias de comunicación, feedback y facultamiento que permitan que la organización crezca junto con tu equipo de colaboradores.

¡Permítenos ayudarte y ser parte del crecimiento de tu empresa!



@SEKIRI_COACHING

Informes y ventas:

CDMX (52)558.854.7349

BAJÍO (52)449.454.5684

ventas@sekiri.com.mx

www.sekiri.com.mx



SEKIRI

COACHING · MENTORÍA · CAPACITACIÓN