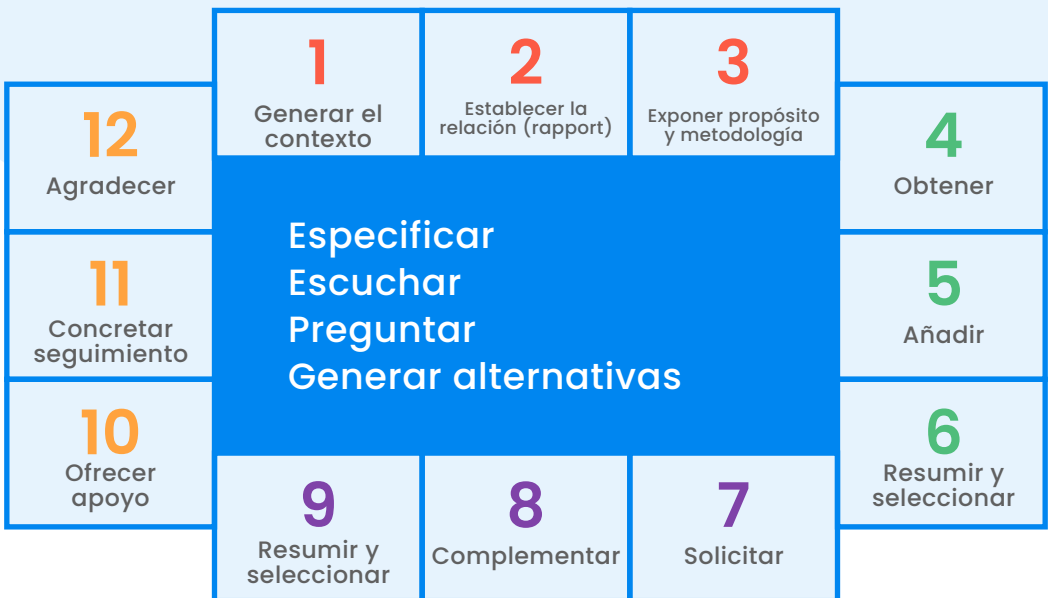


Proceso de Retroalimentación

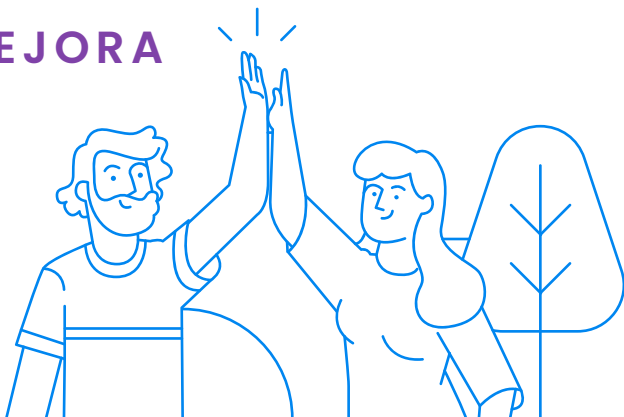
INICIO

CIERRE



INFORMACIÓN

ACCIONES DE MEJORA



Propósito.

Propósito. Esta práctica te permitirá dar seguimiento al logro de objetivos, alinear prioridades, tener claridad en las expectativas que ambos tienen e incluso puede ayudar a definir el plan de desarrollo para tu colaborador, reconocerlo por sus logros y en general, mejorar la relación con él/ella. Que tu interés principal sea que tu colaborador, su desempeño y la relación mejoren.

Lenguaje y Actitud.

Utiliza un lenguaje y actitud profesional, con apertura a escuchar, siempre con enfoque humano y positivo.

Previo a la sesión de retroalimentación

- Te recomendamos recopilar información y resultados que obtuvo a lo largo del periodo.
- Toma en cuenta los compromisos que se establecieron en la retroalimentación pasada.
- Agenda con anticipación esta sesión y explícale el propósito (ver arriba).
- Puedes pedirle que previo a la sesión realice una autoevaluación de sus fortalezas, áreas de oportunidad y posibles acciones de mejora, para que la práctica sea más enriquecedora.
- Esta práctica es uno a uno (ya sea presencial o por videoconferencia) y el formato lo llenas tu como líder.
- Cada colaborador es único, con sus propias fortalezas y áreas de oportunidad (debilidades) no repitas el discurso.

PASO 1 Y 2.

Generar contexto y establecer la relación (rapport)

1

2

- Lleva a cabo este proceso en un lugar neutro y donde no existan distracciones e interrupciones.
- Que dure mínimo 30 minutos y máximo una hora.
- Siéntate no frente a él/ella y más bien a un lado.
- Mantén contacto visual relajado.
- Rompe el hielo (pregúntale sobre cómo estuvo su fin de semana, cómo está su familia o algo que tengan en común).
- Pídele permiso para llevar a cabo la retro....
- Dile que quieres crear un diálogo para entablar una comunicación de confianza, libre de juicios, distorsiones o malentendidos; y que lo que más te interesa es escucharlo.
- Puedes preguntarle qué necesita de ti para tener más apertura al diálogo y tener mejores resultados.

PASO 3.

Exponer propósito y metodología

3

- Explícale qué se espera del proceso: con esta práctica buscamos tener claridad sobre dónde estamos parados y a dónde queremos llegar, reconocer el esfuerzo, definir compromisos y ofrecer apoyo para lograrlo.

PASO 4.

Obtener información

4

Ayúdalo a reflexionar de manera sincera y pregúntale:

- ¿Cómo te has sentido en tu trabajo?
- ¿Cuáles crees que son tus fortalezas? / ¿Qué sientes has hecho muy bien?
- ¿Cuáles crees que son tus áreas de oportunidad? / ¿Dónde crees que estás fallando?

NOTA IMPORTANTE: Dale suficiente tiempo para hablar, no lo interrumpas y escucha de manera consciente y abierta.

PASO 5.

Añadir información

5

- Todas esas principales fortalezas y áreas de oportunidad que no mencionó, inclúyelas tú.
- Utiliza la Técnica Sándwich (+ - +), menciona una fortaleza y después un área de oportunidad, luego fortaleza, etc. Recuerda que con base a las áreas de oportunidad vas a definir los compromisos.
- En los temas difíciles, sé objetivo, procura describir los hechos y no las interpretaciones u opiniones que tengas de la situación. Busca que todo lo que

comentarios en la sesión esté acompañado de ejemplos concretos para que no quede espacio para la duda o los malentendidos ("En la última reunión llegaste tarde y no llevaste el reporte completo" vs. "eres impuntual y no cumples lo que se te pide").

- Finalmente, agradécele y reconócele por acciones específicas que vale la pena felicitarla(o) e incluso las puedes relacionar con sus fortalezas. Permítanse "celebrar las victorias" de lo que han logrado.

PASO 6 Y 7.

Resume y selecciona las fortalezas y áreas de oportunidad

6

7

- Acuerden y seleccionen las principales fortalezas y áreas de oportunidad a trabajar (previamente platicadas) escoge las más significativas y de mayor impacto:
 - ¿Qué debes seguir haciendo? (fortalezas)
 - Como mínimo pongan una y como máximo pon 3, no repitas.
 - ¿Qué debes de dejar de hacer? (áreas de oportunidad)
 - Como mínimo pongan una y como máximo 3, no repitas.
 - Cada área de oportunidad que definan deberá ir acompañada de una acción de mejora.

PASO 8, 9 Y 10.

Proponer compromisos y ofrecer apoyo

8

9

10

- Con base a las áreas de oportunidad, el colaborador propondrá compromisos.
- Agrega aquellas acciones de mejora/compromisos no mencionadas por el colaborador.
- Y pregúntale ¿Cómo te puedo ayudar? Es muy importante que también escuches lo que él/ella necesita de ti. Esta es una excelente oportunidad para que tú también recibas *feedback* valioso sobre tu desempeño como líder.
- Los compromisos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y concretos con fecha/tiempo de cumplimiento.
- Establezcan consecuencias en caso de cumplimiento y no cumplimiento.

PASO 11.

Concretar seguimiento

11

- Definan cómo y cuándo se dará el seguimiento a lo pactado. De esto dependerá el impacto de la retroalimentación.

PASO 12.

Reconocer y agradecer

12

- Agradece el tiempo dedicado a la retroalimentación, así como su disposición para contribuir en este proceso de mejora.
- Puedes también agradecer el esfuerzo y dedicación que pondrá para que lo acordado en la sesión se lleve a cabo.