

EMPRESAS

sura 



-  021654615646
-  5664613452159
-  456129782133
-  36896116259746
-  294798336564
-  2677119910265

RETROALIMENTACIÓN Y CONVERSACIONES EFECTIVAS

#aseguratedehacertuparte

LOS COLABORADORES SON EL PRINCIPAL ACTIVO



Hablar de retroalimentación es hablar de aprendizajes, actitudes, expectativas y desafíos; por tal razón, para SURA es de vital importancia generar escenarios que permitan entablar diálogos claros, honestos y asertivos.

¿QUÉ ES LA RETROALIMENTACIÓN?

Corresponde a la conversación mediante la cual se exponen juicios y opiniones, con el objetivo de:



Favorecer el crecimiento y desarrollo personal y profesional.



Mejorar el desempeño, tanto de quienes integran un equipo en particular, como del equipo en su conjunto.



Propiciar que las personas aprendan algo de su propia experiencia.



Compartir pensamientos, impresiones y sentimientos acerca de los comportamientos y el desempeño del otro.

¿QUÉ ES LA RETROALIMENTACIÓN?



Construir y diseñar futuro, ya que se conversa sobre hechos ocurridos en el pasado para mejorar el futuro.



Coordinar acciones entre colegas, pares y entre colaboradores y jefes.



Dar a conocer al otro cómo sus comportamientos impactan a los demás, y a ti en particular.



Informar al otro sobre aspectos que, quizás, no conozca, de manera tal que pueda mejorar su comportamiento.

UNA RETROALIMENTACIÓN EFECTIVA IMPLICA SABER CONVERSAR

Una conversación es la acción y efecto de hablar entre dos o más personas, y es la base de todo proceso de retroalimentación, ya que por medio de esta una persona recibe información sobre su actuación, con el objetivo de evaluar la eficiencia de sus esfuerzos en la producción de resultados.



La retroalimentación, al ser una conversación, implica la capacidad de escucha que tengan quienes participan.

PARA TENER EN CUENTA:

La retroalimentación puede presentarse entre colegas, pares y entre colaboradores y líderes/jefes.

Es conveniente tratar de dirigir al máximo la retroalimentación a una acción y no a una forma de ser. Si es necesario esta última, tené en cuenta usar un lenguaje verbal y corporal que evite que la otra persona tome tus comentarios como una crítica personal, por el contrario, buscá que aprenda de la experiencia y se sienta reconocida, siempre teniendo en cuenta el respeto y la claridad en el mensaje.

TIPOS DE RETROALIMENTACIÓN



Informal

Se genera de manera espontánea, en el momento en el que ocurre un evento que requiere retroalimentación. Por ejemplo, una buena acción, la obtención de buenos resultados o una acción que no requiera corregirse. Debe hacerse con asertividad y en el momento preciso.



Formal

Se programa con tiempo suficiente la reunión de retroalimentación y se realiza con base en los resultados de indicadores de desempeño y competencias. Se propicia un dialogo más largo en el que también se resaltan aspectos positivos y se definen acciones de mejora.

EFFECTOS DE LA RETROALIMENTACIÓN:

Son múltiples:

- Incide en la emocionalidad del grupo y su disposición a la acción.
- Afecta la calidad de las relaciones interpersonales.
- Influye en la confianza que los miembros mantienen entre sí y con el equipo.
- Determina las posibilidades de aprendizaje.
- Mejoramiento e innovación del equipo.

¿QUÉ NECESITÁS PARA UNA RETROALIMENTACIÓN EFECTIVA?



1 • SENTIDO

Tener claro qué vas a decir y cuál es el propósito. Saber el para qué.



2 • CLARIDAD

Es indispensable que seas específico y claro sobre los puntos de la gestión que se evaluarán, para lo cual tenés que contar con información necesaria para evaluar la gestión. No es un espacio de improvisaciones.



3 • CONTEXTO

Se tiene que agendar a cierta hora y en un lugar específico para obtener aprendizajes concretos. Una conversación de pasillo no puede ser considerada como retroalimentación informal.



4 • DURACIÓN

El tiempo tiene que ser acotado. Una conversación de horas es de otra índole, no de retroalimentación.

¿QUÉ NECESITÁS PARA UNA RETROALIMENTACIÓN EFECTIVA?



5 • **BALANCE**

Si se busca reconocimiento o corrección de una conducta, son conversaciones muy distintas en la relación Positividad/Negatividad. Esto tiene que estar claro en un comienzo para quien da la retroalimentación, y debe ser el mensaje final que se lleva la persona. El mensaje entregado debe servirle a la persona que recibe para poder responder de forma clara a la pregunta de si está cumpliendo bien o mal su función.



6 • **SIN COMPARACIONES**

No es el momento para desarrollar comparaciones con otros compañeros ni minimizar a alguno frente a otros. Los ejemplos tienen que ser sobre la gestión de la persona y su rol, y no respecto de sus pares o superiores.



TEMAS IMPORTANTES

La retroalimentación debe ser:

- **Precisa**
- **Duración acotada**
- **Tratar temas relevantes**

TUS HABILIDADES AL MOMENTO DE RETROALIMENTAR

AUTOCONOCIMIENTO

Capacidad de conocer y comprender los estados de ánimo, emociones e impulsos propios, así como el efecto que estos tienen sobre los demás.

INTUICIÓN Y ESCUCHA DE SÍ MISMO

Capacidad de escuchar la voz interior para tomar decisiones y resolver problemas relativos a situaciones "inesperadas".

DISCERNIMIENTO / RESPETO

Capacidad de controlar o reorientar impulsos y estados de ánimo perturbadores. No emitas juicios apresurados, pensá antes de actuar. Reconocé que todos somos diferentes y, por lo tanto, tenemos puntos de vista distintos.

EMPATÍA

Capacidad para entender el comportamiento emocional del otro. Habilidad para tratar a las personas de acuerdo a sus reacciones emocionales. Percibir y entender el punto de vista de otros.

SOCIABILIDAD

Habilidad para relacionarse con otras personas asertivamente y mantener lazos afectivos y enriquecedores.

SABER ESCUCHAR, INDISPENSABLE PARA UNA RETROALIMENTACIÓN EFECTIVA

Para que una retroalimentación sea efectiva debe:

- Ser específica
- Profunda
- Oportuna
- Enfocada en hechos observables
- Orientada a conductas modificables
- Sincera
- Continua
- Procurar el cumplimiento o desarrollo de las competencias del Ser y el Hacer



LA ESCUCHA ACTIVA ES CLAVE EN ESTE PROCESO.

Para lograr esta escucha activa es indispensable tener en cuenta los principios de la Escucha Activa:

- **Observar bien:** estar atento a todo lo que el otro te expresa con palabras y tono de voz, y a través de los gestos.

Cuestionarse: hacernos las siguientes preguntas:

- ¿Qué dice exactamente?
- ¿Qué quiere decirme?
- ¿Qué importancia tiene?
- ¿Qué siente realmente?



Señalá los hechos: es importante que luego confirmes qué quiso decir, utilizando por ejemplo las siguientes frases:

- “Creo entender, lo que intentás decirme es que...”
- “Me parece que querés decir que...”
- “De la forma que lo decís parece que...”

Es importante que pienses que la otra persona tiene algo importante que contarte y que te olvides de tus propios problemas al momento de la conversación.

**NO CENSURES NI JUZGUES
LO QUE LE PASA A
LA OTRA PERSONA.**

ACORDATE:

El resultado de una buena retroalimentación es un equipo alineado y empoderado en su trabajo; pero, por sobre todas las cosas, sin miedo frente a su líder. Las personas que son capaces de generar buenas conversaciones de retroalimentación cuentan con equipos más claros en su tarea, y saben que tienen un jefe que los moviliza y acompaña en su desarrollo.



ETAPAS DEL MOMENTO DE RETROALIMENTAR

PREPARATE

- Reservá un espacio tranquilo y acogedor.
- Definí el por qué y el para qué de la retroalimentación.

CONTEXTUALIZÁ

- Proporcioná un ambiente de confianza, preparando a la persona para la retroalimentación y comunicándole cuál es el objetivo.
- Asumí una actitud de escucha intentando comprender lo que el otro está pensando y sintiendo.
- Delimitá el área en la cual vas a enfocar la retroalimentación.

DIALOGÁ

- Delimitá el área en la cual vas a enfocar la retroalimentación.
- Mantené una actitud de respeto y calidez con la persona que reciba la retroalimentación.
- Permití que la persona exprese sus ideas y sentimientos.

FINALIZÁ

- Definí acuerdos.
- Construí en conjunto con la persona planes de acción y dejá por escrito los compromisos estipulados con las fechas de seguimiento.
- Intentá siempre que las conversaciones queden en los mejores términos y permitan que ambos crezcan.

CONVERSACIONES PARA UNA RETROALIMENTACIÓN EFECTIVA



1 • AUTOEVALUACIÓN

Empoderará al empleado para que siempre sea él mismo el que tome conciencia, y detectará sus fortalezas y sus áreas de oportunidad. Identificará su nivel de consecuencia.

Preguntas sugeridas:

- ¿Cuáles son tus aspectos positivos o por mejorar?
- ¿Cómo consideras que fue tu desempeño en el cargo?
- ¿Cuáles son tus fortalezas y necesidades de desarrollo para desempeñarte mejor en el cargo o para cargos futuros?



2 • VALOR

Ayudá a tu colaborador a ver los beneficios de realizar el cambio y conectarse con lo que es importante para él y los demás.

Preguntas sugeridas:

- ¿Te interesa mejorar en esta área? ¿Por qué?
- ¿Cuáles serían los beneficios de hacerlo?
- ¿Qué te aportaría?
- ¿Quién se beneficiaría y de qué manera?



3. OBJETIVO

Ayudá al colaborador a especificar lo que quiere lograr o cambiar.

Preguntas sugeridas:

- ¿Qué te gustaría lograr?
- ¿Lo podés expresar en cinco palabras?



4 • CONDICIONES DE SATISFACCIÓN

Establecé claramente con tu colaborador los cambios esperados o las evidencias de avance, para que pueda dar seguimiento al aprendizaje.

Preguntas sugeridas:

- ¿Qué tiene que ocurrir (que pueda ser observado) para que te declares satisfecho?
- ¿Qué tiene que pasar? Imaginate que ya lograste lo que querías lograr. ¿Qué pasó? ¿Qué es diferente? ¿Qué cambió?



5 • ANCLAJES EMOCIONALES

Incentivá al empleado para que quiera cambiar.

Preguntas sugeridas:

- ¿Cómo te sentirías si lograras lo que querés?
- ¿Qué te dirías?
- ¿Qué te estaría pasando?
- ¿Quién serías?
- ¿Qué definirían de vos?



6 • OBSTÁCULOS

Apoyá al empleado a identificar lo que le puede impedir lograr lo que quiere. Identificá la actitud y el nivel de conciencia del empleado, y si está en un estado de víctima o protagonista.

Preguntas sugeridas:

- ¿Qué es lo que te impide lograr lo que querés?
- ¿De alguna manera podrías estar haciendo algo o dejando de hacer algo que te esté impidiendo lograr lo que querés?



7 • RENCUADRE

Cambios en la manera de ver las cosas, lo que es importante, resultados, acciones, conductas, actitudes, nivel de compromiso, nuevas conversaciones o conversaciones más efectivas.

Peguntas sugeridas:

- ¿Qué podés hacer diferente?
- ¿Qué no hiciste, que si lo hicieras podrías conseguir resultados diferentes?
- ¿Qué haría alguien que admirás?



8 • COMPROMISO

Generá acciones muy concretas que llevan al empleado a lograr sus objetivos. Incluí los siguientes elementos: cuándo, qué, cómo, intención y resultado.



9 • PETICIONES / OFERTAS

Si los compromisos del empleado no son suficientes o si querés agregar mejoras en ciertas áreas que el empleado no ve, podés sugerir preguntas o hacer peticiones específicas.

Peguntas sugeridas:

- ¿Te ayudaría si...?
- ¿Pensaste en..?
- ¿Qué pasaría si...?
- ¿Tenés los recursos?
- ¿Necesitás algo?

10 • CIERRE

El propósito es evaluar el aprendizaje y cómo se siente el empleado y asegurar que no falte nada. Es importante que estés seguro de que la información haya quedado clara para ambos. Permitile al colaborador expresar sus acuerdos y desacuerdos, es importante que llegues a consensos.

Peguntas sugeridas:

- ¿Cómo te sentís?
- ¿Qué te llevás de esta sesión?
- ¿Qué aprendés?



La incapacidad para dar y recibir una retroalimentación incide en las posibilidades de aprendizaje, mejoramiento e innovación de los equipos y las organizaciones. De esta forma, este encuentro es una oportunidad para hacerse cargo de algo que no salió conforme a lo esperado y, al mismo tiempo, analizar y corregir fallas en el desempeño individual y grupal.

Así que ahora tenés los conocimientos básicos para generar escenarios de retroalimentación, enfocados a mejorar las capacidades de tu equipo de trabajo e incidir en la efectividad, competitividad y rentabilidad de la Organización a partir del fortalecimiento de cada colaborador.



.....

Nuestro objetivo es potenciar la competitividad de las PYMEs, siendo un canal de información responsable y disponibilizando herramientas útiles para los diferentes verticales de tu negocio (Talento Humano, Tecnología, Mercado, Capital y Regulación). Estamos construyendo una comunidad regional de empresarios PYME y generando un ecosistema de colaboración donde compartimos aprendizajes y herramientas.

.....



EMPRESAS

¿Qué es Empresas SURA?

En SURA somos Seguros, Tendencias y Riesgos.

El mundo cambió. Los consumidores y las empresas debieron adaptarse a este contexto. La era digital, la globalización y las nuevas exigencias traen -cada día y de manera más rápida- diferentes desafíos que pueden implicar riesgos. Hoy, más que nunca, detectar a tiempo los cambios que se están dando en el entorno puede ser un factor de oportunidad para tu PYME.

Por eso diseñamos Empresas SURA, un acceso que ayudará a tu PYME a transformar el negocio y a potenciar su competitividad de cara al futuro.