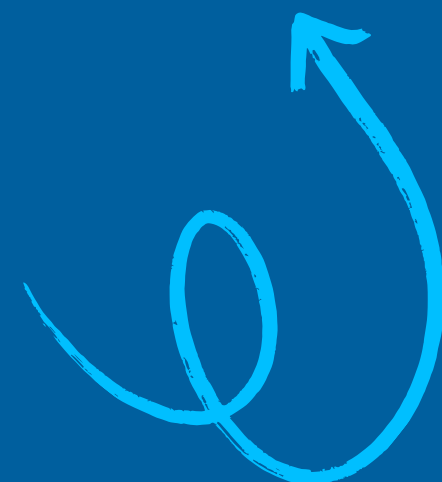


CONVERSACIONES QUE TRANSFORMAN

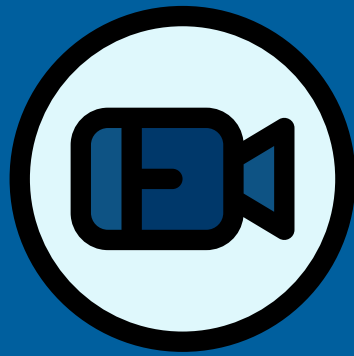
El poder del feedback efectivo

Julieta Meza Galindo



Reglas de nuestra sesión

Normas esenciales para una experiencia efectiva



Cámara encendida

Tu presencia importa; conectamos mejor cuando nos vemos, y **la cámara encendida** permite una interacción más cercana y significativa durante nuestra sesión.



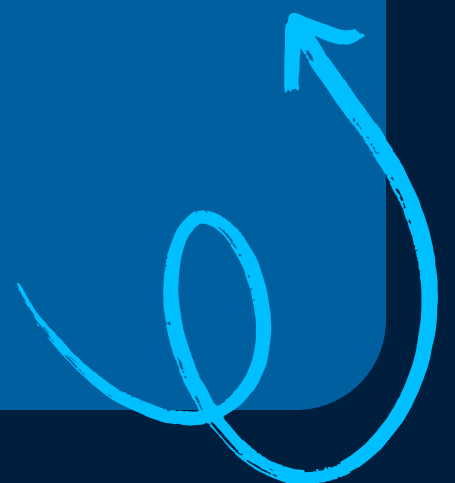
Micrófono en silencio

Actívalo solo cuando participes en voz alta, evitando así interrupciones y garantizando que cada voz sea escuchada en el momento adecuado y necesario.



El chat es tuyo

Úsalo para responder, compartir ideas y hacer preguntas en todo momento; fomentamos una **comunicación activa** y efectiva, promoviendo un ambiente colaborativo y enriquecedor.



Reglas de nuestra Sesión

Normas para aprovechar al máximo nuestro tiempo juntos



Participación activa

Involúcrate en cada actividad, comparte tus ideas y contribuye al aprendizaje colectivo. Tu participación enriquece la experiencia de todos.



Sin distractores

Mantén tu atención en la sesión; evita el celular y otras distracciones para aprovechar al máximo este espacio de aprendizaje.



Respeto

Escucha con atención, valora las opiniones de los demás y mantén un trato amable. Un ambiente respetuoso nos permite crecer juntos.

Hagamos un experimento



Código: 1156 4097

Responde las preguntas sobre tu **preferencia** de recibir y dar feedback en www.menti.com utilizando el código que se muestra en pantalla.



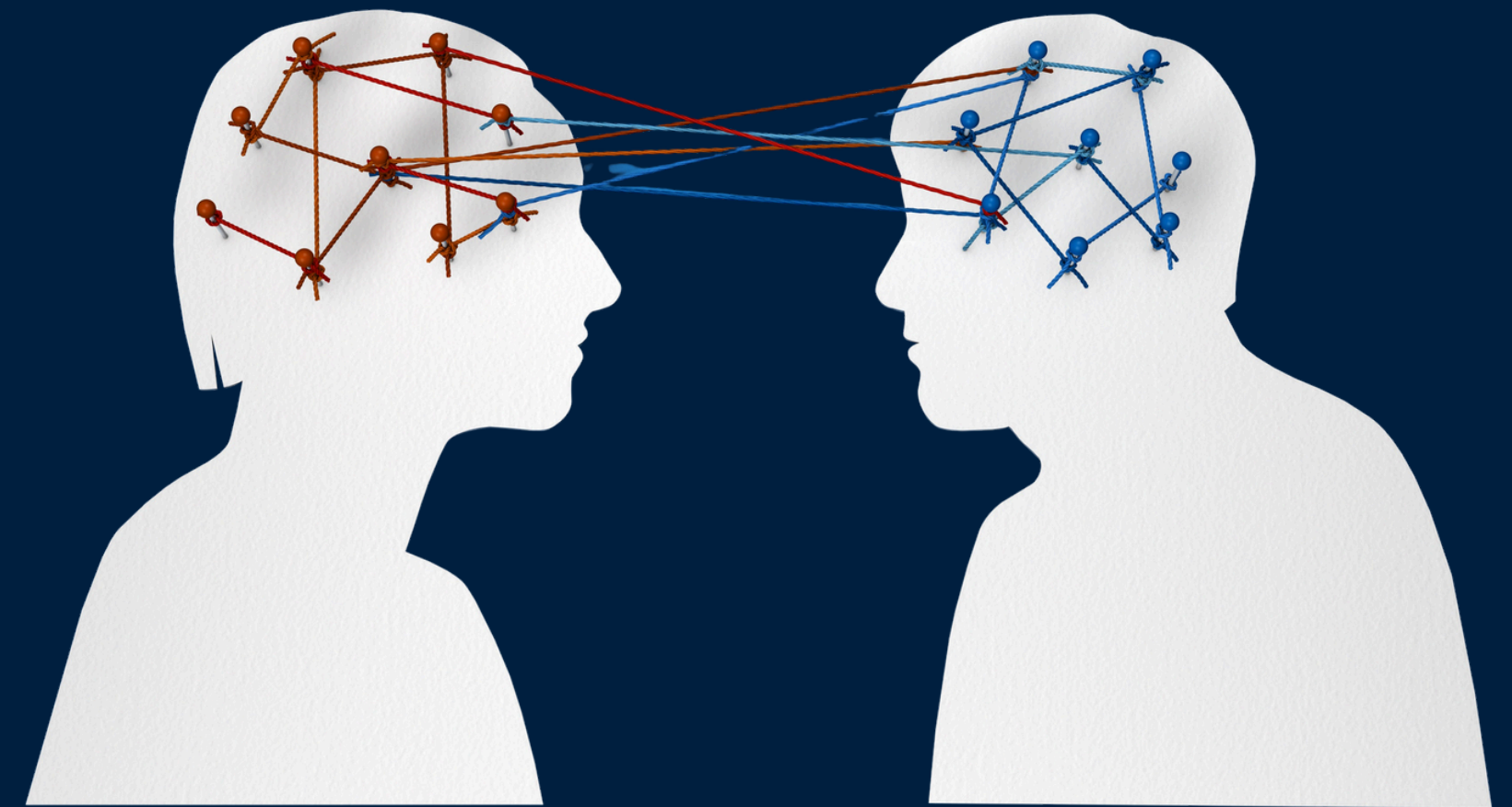
Mitos y tabúes sobre el Feedback



Código: 1156 4097

Existen varios conceptos erróneos sobre el feedback, son solo mitos que pueden limitar el crecimiento y el aprendizaje profesional.

1. Puedes lastimar las emociones de los demás "Si lo doy, se va a enojar conmigo".
2. Siempre es para criticar.
3. Qué miedo... me van a _____.
4. Solo "el jefe" puede darlo.
5. El feedback es unidireccional.



A photograph of two men in business suits standing in an office. The man on the left has his arms crossed and is looking towards the man on the right. The man on the right is gesturing with his right hand as if speaking. The background shows office windows and a door. The image has a blue tint.

6. El feedback se da en momentos de evaluación.

7. El feedback no sirve.

8. Perjudica más que ayuda.

9. Puede crear barreras.

10. Es un regaño.

¿El peor feedback que he presenciado fue...?



El feedback es:

¿Qué es el
FEEDBACK?



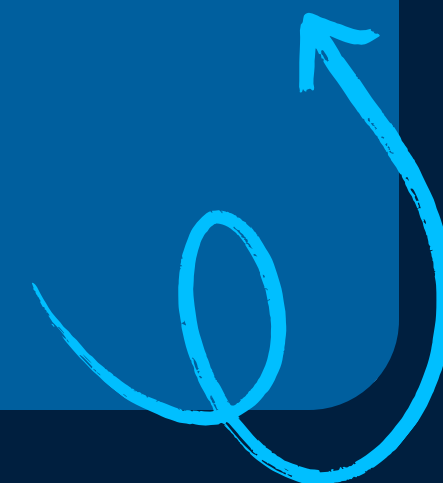
INFORMACIÓN...



El feedback vale ORO

Información que orienta tu rumbo

El feedback es esencial para la navegación profesional. Sin él, **navegamos a ciegas**. Datos de Gallup muestran que mejora el rendimiento y reduce el ausentismo y la rotación.



¿Cómo aprovecharlo?

4 principios fundamentales del feedback

1. NO TE LO TOMES PERSONAL

El feedback se refiere al **comportamiento específico** y no debe tomarse como un ataque personal, es decir, se busca un **CAMBIO DE COMPORTAMIENTO**. Esto permite un crecimiento y aprendizaje más efectivos en el entorno laboral ya que nunca debe ser una crítica A LA PERSONA.

Ejemplo:

“Pedro, el reporte que entregaste no tiene estructura y está incompleto ya que no llenaste la sección 2 con los reactivos estipulados y cambiaste el orden de las instrucciones”



2. CONTINUIDAD

El feedback no es un evento único ni aislado, es una práctica constante que se debe integrar en la cultura laboral, mejorando así la comunicación y colaboración entre todos.

Construye:

Credibilidad

84% de los colaboradores que recibieron feedback inmediato reportaron estar comprometido.

75% de los colaboradores descontentos mencionan la falta de feedback como una de las razones de su desmotivación.

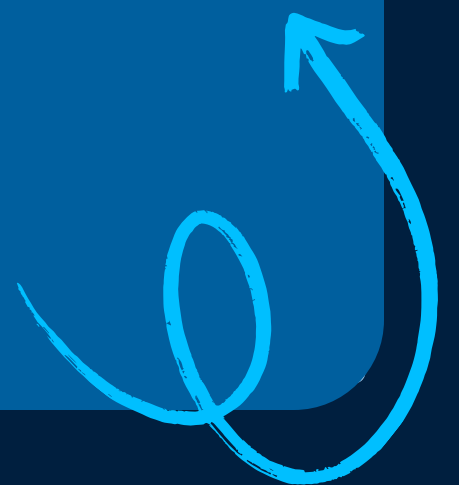
-Exploding Topic-



3. El feedback es en 2 direcciones:

Se vale:

- Preguntar
- Solicitar más información
- La clave está en **escuchar** y la **apertura**



4. RESPETO, CONFIANZA Y TALENTO



La VIOLENCIA genera MIEDO

El respeto es fundamental en cualquier relación. Al cultivarlo, creamos un ambiente en el que las personas se sienten valoradas y escuchadas

El RESPETO genera CONFIANZA

La confianza es el pilar de la colaboración efectiva.

La CONFIANZA genera ESPACIOS SEGUROS

Las personas comparten ideas, innovan y contribuyen al éxito del equipo.

ESPACIOS SEGUROS generan TALENTO

Y despertar el talento es lo que le da sentido a los que hacemos en el día a día. Generamos propósito.

RADAR

Feedback como herramienta de navegación

R apport

A clarar

D ar Feedback (STAR)

A cciones de mejora (AR)

R eafirmar y cerrar



Rapport y Aclarar

Las dos primeras coordenadas del feedback

ETAPA 1: Rapport

- Centrate en el colaborador o compañero de trabajo
- Checa tu: Lenguaje, Emoción y Cuerpo
- Inspira confianza en el otro
- Llama a la persona por su nombre
- Mantén contacto visual
- Haz preguntas y muestra interés
- Encuentra un espacio adecuado
- Reserva el tiempo necesario y evita interrupciones

ETAPA 2: Aclarar

- Marca el objetivo de la conversación y manten el foco en el
- Informa que el procedimiento distinguirá entre hechos y juicios.
- Lleva datos a la sesión y prepara los hechos
- Destaca los beneficios del feedback

Dar feedback

ETAPA 3: Utiliza el Modelo STAR

- Prepara los puntos que darás en la sesión
- Evita usar términos ambiguos o palabras como “pero” “siempre” “nunca” “bueno” “malo”
- Elimina prejuicios personales

Situación

Tarea

Acción

Resultado



El modelo STAR+AR para mejorar

Acciones de Mejora

ETAPA 4: Acuerda un Plan

- Formaliza los acuerdos firmandolos y estableciendo fechas
- Si la persona esta evadiendo, plantea las acciones de mejora que tu hayas previsto para que alcance los objetivos

Alternativa de acción

Resultado mejor

Ejemplo: Caso Adriana:

Contexto

Adriana tuvo una audiencia con un trabajador que llevaba **tres meses** esperando una resolución, pero llegó con un tono elevado que complicó la interacción inicial.

Situación
Tarea

Enfoque

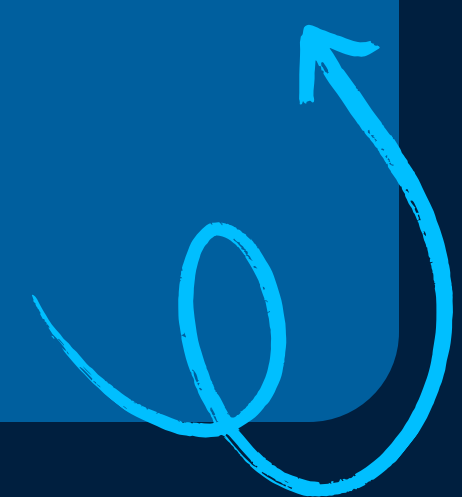
Se centró en explicar el procedimiento sin reconocer la frustración del ciudadano, lo que resultó en una **falta de conexión** y empatía durante la audiencia.

Acción

Resultado

El trabajador salió sin firmar el acuerdo y solicitó otra conciliadora, lo que implicó una **carga adicional** de trabajo y una notable pérdida de confianza en el proceso.

Resultado



Acciones de mejora

Cierre y formalización de compromisos

Acciones de mejora

Acuerda un plan específico con fechas y tareas concretas, formalizando los compromisos para asegurar el éxito en el proceso de feedback y mejora continua.

Alternativa de acción



Reafirmar y cerrar

Garantiza que no hay dudas al finalizar la conversación, expresando confianza en la persona, y conectando el cambio con sus metas personales y profesionales.

Resultado mejor



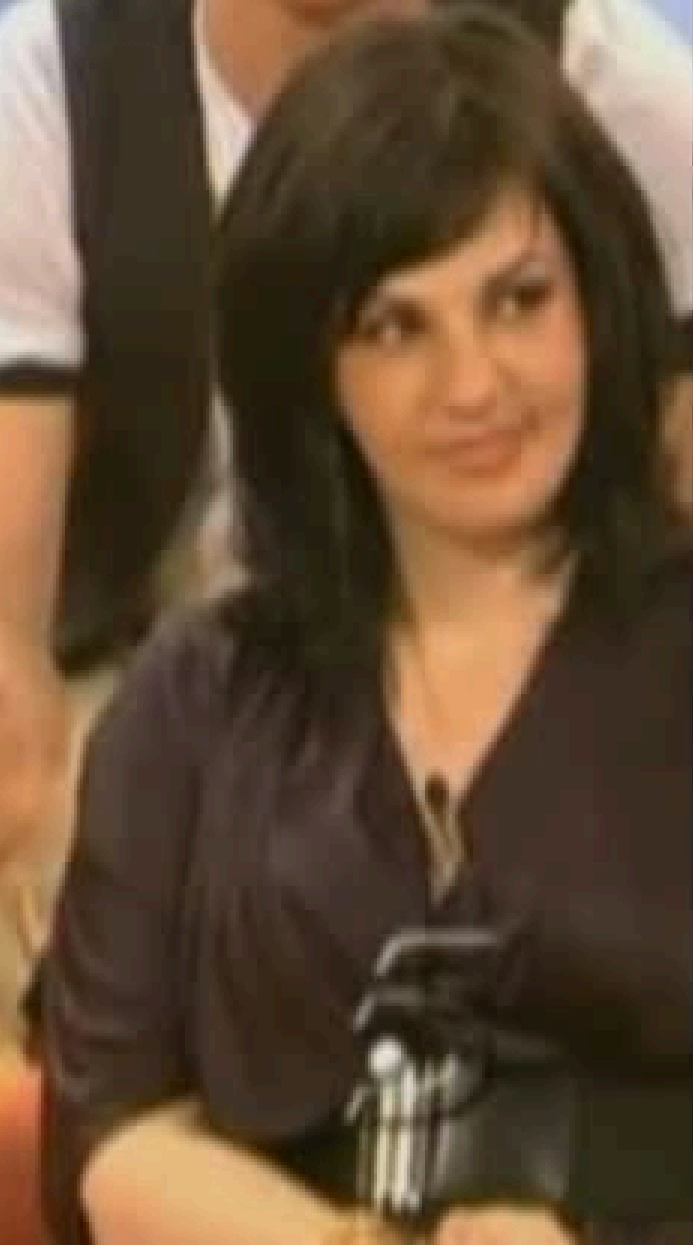
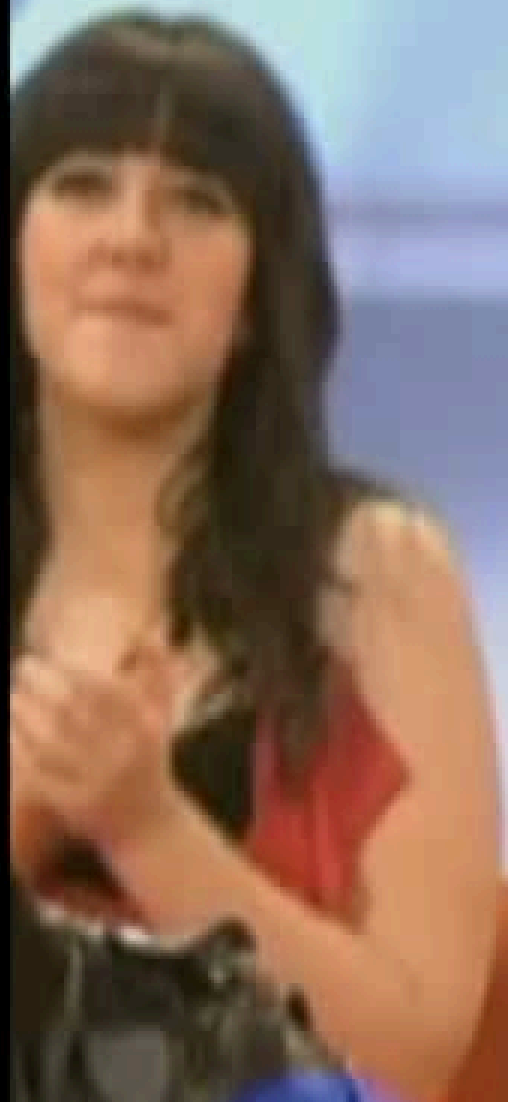
Reafirmar y cerrar

ETAPA 4: Valida y garantiza que no haya dudas acerca de las acciones

- Hazle saber que cuenta con tu apoyo y confianza para alcanzar los objetivos
- Resalta la importancia del alcance de los objetivos para sus metas profesionales y personales.



ANALGOTXIES



CG

PRACTIQUEMOS EN SALAS

Instrucciones para sesiones de Teams

Caso 1

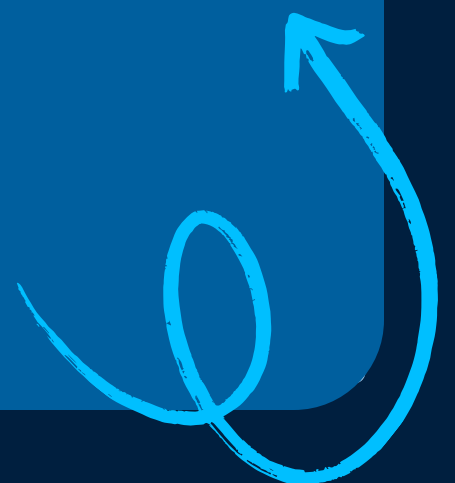
Si das feedback poco o casi nunca, trabaja con Carlos, quien es Conciliador de Conflictos Individuales. Usa el modelo RADAR y STAR para dar feedback.

Caso 2

Si das feedback con frecuencia, trabaja con Patricia, Analista de Registro Sindical. Da feedback utilizando RADAR y STAR, asegurando una conversación constructiva y positiva.

Observador

Persona 3 observa la dinámica y enlista los pasos de Modelo RADAR, facilitando el crecimiento y aprendizaje de todos los participantes.



CHECKLIST DEL OBSERVADOR

01

Rapport

Se llamó a la persona por su nombre.

02

Situación

Se describió claramente la Situación y la Tarea.

03

Resultado

Se describió el impacto de esa acción.

04

Aclarar

Quedó claro el objetivo de la conversación.

05


Acción

Se describió la Acción observable sin juicios.

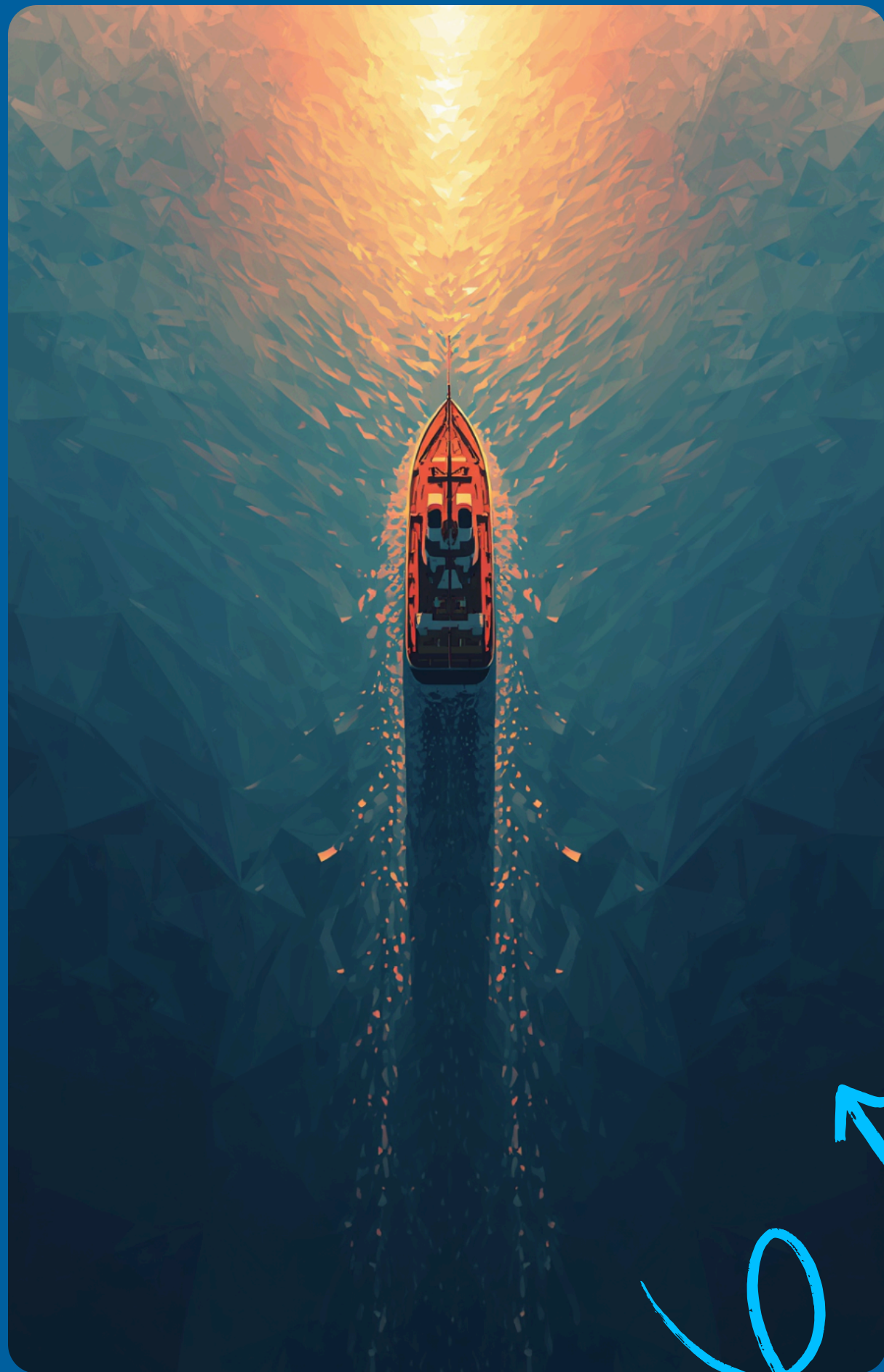
06

Alternativa

Se propuso una Acción Alternativa concreta y viable.



**Lo que no es MEDIBLE y
OBSERVABLE
no es MEJORABLE**



TU SIGUIENTE FEEDBACK

Comienza hoy con confianza y dirección