

Gestionar las críticas y el *feedback* de mejora

Guía de seguimiento: Aspectos clave aplicables

ASPECTO TRABAJADO	COMPORTAMIENTO ESPERADO
Identificar los precursores de las malas reacciones, y prevenirlos	<p>Saber identificar cuáles son aquellas situaciones en las que tendemos a reaccionar mal cuando nos dan <i>feedback</i> (aquellas en las que estamos más tensos o susceptibles).</p> <p>Los precursores (lo que hace disparar nuestra mala reacción) pueden ser una persona determinada, un tema determinado (por ejemplo, cuando alguien me dice que mi proyecto se puede mejorar) o una situación determinada (por ejemplo, cuando estoy cansado).</p> <p>Definir 1-2 acciones preventivas concretas para que cuando vayamos a enfrentarnos de nuevo a nuestro precursor podamos reaccionar de forma más constructiva y evitar el “secuestro emocional”.</p>
Reaccionar de forma ejemplar ante cualquier <i>feedback</i> que nos den	<p>Cuando nos den <i>feedback</i> de mejora (independientemente de la forma en la que nos lo den), seguir este modelo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Silencio (esperar 2-3 segundos antes de decir nada, para evitar la primera reacción instintiva defensiva o negativa).2. Reconocer la buena intención de la persona (independientemente de cómo nos lo haya dicho).3. Preguntar para aclarar (para saber exactamente qué es lo que le hace decir que...).4. Agradecer el <i>feedback</i> (una vez sabemos exactamente qué podemos mejorar).5. Preguntar por sus ideas o mostrar nuestro compromiso (entender qué espera la persona que hagamos distinto, o demostrar que vamos a tener su idea en consideración). <p>Ejemplo: “... Pues gracias por decírmelo, porque sé que lo haces con la intención de ayudarme. Cuando me dices que... ¿a qué te refieres exactamente? ... Ah, entiendo. Gracias por hacérmelo ver, porque no era mi intención. ¿Qué crees que debería hacer en una situación así? (O, “lo tendré muy en cuenta para una siguiente vez”)”.</p>