

# Guía de conversación para retroalimentar con connotación positiva

## Aclararse internamente sobre lo que se quiere retroalimentar:

- Revisar si la conducta no causada podría ser causada por uno mismo.
- Distinguir entre:
  - la observación propia, concreta y las interpretaciones o suposiciones (= ¡peligro de imputación!),
  - observaciones ajenas, generalizaciones, presunciones, globalizaciones.
- ¿Cómo es nuestra relación (abierta, prejuiciado, igualitaria, difícil, etc.)?
- ¡Aclarar que el marco de la conversación es la retroalimentación sobre una conducta no deseada!
- Darle un marco claro a la conversación:  
Invitación: ¿dónde, cuándo y cuánto tiempo?
- Limitar la cantidad de los **puntos a retroalimentar a dos como máximo**.

## ¿Cómo desarrollar la conversación desde el lado de la persona que retroalimenta?

- Lo más cercano al momento del “punto de enojo”.
- Dar la retroalimentación sobre un comportamiento individual abordar a solas.
- Usar términos comprensibles, claros, serios, correctos y precisos.
- Manifestar sólo las observaciones propias, concretas.
- Indicar concretamente cómo debería ser el comportamiento deseado y qué de ello no cumple su interlocutor(a). Aclarar que usted no puede aceptar eso.
- Mencionar las consecuencias reales o posibles.
- Bien puede repetir lo más importante.
- Si se trata de observaciones de otras personas, incluir a este o estos colega(s) en la conversación teniendo cuidado de que no se convierta en un “tribunal”.
- Si es el caso, preguntar por las razones de la conducta.
- Escuchar. Si es el caso repetir lo que se ha entendido.
- Definir los objetivos: indicar claramente lo que en el futuro debería ser diferente.
- Definir la fecha para la revisión del resultado.
- Decir claramente que se trata de mejorar la colaboración en el futuro de manera constructiva: que se trata de la calidad del propio trabajo.
- ¡Nada de interpretaciones, suposiciones, imputaciones (!!!), globalizaciones, presunciones, generalizaciones!!!
- “Agarrar al toro por los cuernos”

## ¿Cómo recibir una retroalimentación?

- Decidir si usted realmente es el interlocutor o la contraparte correcta y si quiere escuchar la retroalimentación ahorita o más tarde.
- Limítese primero a escuchar y absorber.
- Repita el contenido de la retroalimentación con sus propias palabras.
- Aborde los aspectos que puede aceptar o reconocer.
- Explique su comportamiento si fuese necesario.  
Aclare a nivel del contenido aspectos incorrectos de la retroalimentación.

### Las 3 C para dar retroalimentación

- Corta
- Concreta
- Constructiva



### Las 3 E para recibir retroalimentación

- Escuchar
- Escuchar
- Escuchar



### Para ambas personas

- Dense ambos una retroalimentación sobre la retroalimentación.  
O resuma qué han logrado y qué aspectos aún siguen abiertos.
- Si se encuentra en una situación en la cual requiere dar o recibir una retroalimentación de manera espontánea y quizás no tiene el tiempo y la calma de reflexionar sobre reglas y cómo proceder, piense en las 3 C y las 3 E para conversaciones sobre problemas o conductas no deseadas.