



INSIGHT-FEEDBACK

6 pasos para elevar y fidelizar el talento

INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente el "feedback" gerencial ha sido empleado en forma intensiva y de cierta manera efectiva, como una técnica para brindar información a los colaboradores sobre un mal o pobre rendimiento frente a las expectativas u objetivos de la dirección, principalmente, o con un carácter demasiado periódico, como al momento de las evaluaciones anuales del desempeño, por ejemplo y sobretodo centrado en el pasado.

Sin embargo, bien aplicado por managers con alguna habilidad o voluntad de liderazgo, además de corregir y representar un valioso recurso para elevar una gestión sub-standard, superar las expectativas y establecer nuevas marcas de desempeño, puede servir para elevar la autoestima y fortalecer el compromiso de los colaboradores más talentosos. Es decir, convertirse en una poderosa arma de fidelización. He allí el valor del nuevo "insight-feedback".

La diferencia radica, primordialmente, en la capacidad de los directivos para colocar a la persona como el fin y beneficiario máximo del espacio de retroalimentación y transmitir un auténtico interés en el crecimiento profesional y realización personal de sus colaboradores, así como en su destreza para asociar las aspiraciones de los más talentosos con las de su organización, a través de 6 sencillos pasos que le compartimos a continuación.

A tu servicio,



Carlos Navarrete
CEO & Fundador
DIRECCION ESTRATEGICA S.A.C.

INSIGHT-FEEDBACK

6 pasos para elevar y fidelizar el talento

PASO 1 ESTABLEZCA EL OBJETO DE LA SESIÓN

Para una aplicación efectiva tener en consideración:

1. Cree un ambiente sensiblemente receptivo y de confianza.
2. Enmarque el feedback estrictamente sobre el desempeño profesional.

Ejemplo: “Me gustaría conversar contigo acerca del resultado de tu última presentación durante el Comité sostenido el día de ayer con nuestros clientes”.

{Clave: Sea claro e imperativo -si es necesario- y asegúrese que la persona esté dispuesta a recibir feedback}

PASO 2 DESCRIBA ESPECÍFICAMENTE LA SITUACIÓN

Para una aplicación efectiva tener en consideración:

1. Conduzca mentalmente a la persona hacia el día, lugar y momentos del suceso.
2. Describa los hechos objetivamente tal y como sucedieron, con todo detalle.

Ejemplo: “Lo que pude observar es que, además de llegar 30' tarde lucías desorganizado y dubitativo durante tu exposición. En adición parecías apremiado -se te caían los papeles- al momento de buscar los documentos que te solicitaron y que nunca encontraste. Por último no lograste contestar con precisión las preguntas que el cliente te hizo”.

{Clave: Emplee toda su autoridad, pero evite los adjetivos calificativos}



“Para elevar el desempeño de una persona se precisa la información de un feedback oportuno, periódico y eficaz”.



PASO 3 TRANSMITA LAS REACCIONES-EMOCIONES PRODUCIDAS

Para una aplicación efectiva tener en consideración:

1. Comunique sus propios sentimientos e impresiones sobre la situación.
2. Reflexione sobre lo que pudieron haber percibido otras personas involucradas.

Ejemplo: “Ciertamente tu intervención me hizo sentir realmente incómodo y me ha dejado muy preocupado. Primero por el serio retraso que ocasionaste y segundo porque pude notar la mortificación de los clientes, quienes además se marcharon cuestionando la calidad y seriedad de nuestro trabajo. Siento que hemos creado un problema a la compañía”.

{Clave: Sea enérgico y preste atención al lenguaje corporal, visual y actitudinal de la persona}

PASO 4 BRINDE UN ESPACIO PARA RESPONDER Y APRENDER

Para una aplicación efectiva tener en consideración:

1. Escuche activamente todo lo que la persona pueda decir en descargo.
2. Pregunte: ¿Qué conclusión podrías sacar de esta experiencia?

Ejemplo: “Luego de haber repasado los hechos y escuchado mis preocupaciones al respecto, quisiera saber qué tienes que decir y que has podido aprender de todo esto”.

{Clave: Escuche con atención, apertura y empatía. Sólo escuche}



“El feedback permite descubrir aquello que no vemos, pero que los demás perciben con claridad”.



PASO 5 REALICE SUGERENCIAS CONSTRUCTIVAS

Para una aplicación efectiva tener en consideración:

1. Identifique alternativas recomendables para situaciones similares.
2. Clarifique las expectativas de desempeño que se desean de su rol.

Ejemplo: “Recuerda que el objetivo es la renovación del contrato y recomiendo que reúnas toda la información, recursos y soluciones necesarios para resolver este problema, de tal forma que sorprendas a nuestro cliente con un nuevo curso de acción que supere todas sus expectativas”.

{Clave: Muéstrese interesado en el éxito de su trabajo y use palabras amables}

PASO 6 HAGA UN RESUMEN Y OFREZCA SU APOYO

Para una aplicación efectiva tener en consideración:

1. Repase nuevamente el suceso, pero esta vez como podría positivamente haber resultado.
2. Renueve su confianza y brinde su personal experiencia y apoyo.

Ejemplo: “En conclusión, y luego del análisis compartido –resumen- espero que esta experiencia signifique un desafío superado en el futuro de tu carrera. Estoy convencido que reúnes la capacidad suficiente para lograrlo. Si así lo decides cuenta con mi personal apoyo y la renovación de mi confianza. Te propongo reunirnos en 15 días para revisar el status de este importante asunto”.

{Clave: Expresé sus expectativas de alto desempeño y desafíe en positivo las competencias de la persona}



“Un insight-feedback impacta más profundamente la autoestima, el desempeño y por tanto la competitividad de un colaborador”.



Felicitaciones! usted ha aprendido los 6 pasos para dar un insight-feedback efectivo

A continuación sugerimos algunas reflexiones que también debería tener en cuenta:

Reflexiones

- Detrás de todo error, siempre hay una oportunidad de aprendizaje.
- Sin información no es posible construir una estrategia efectiva para alcanzar los objetivos.
- Aciertos y desaciertos deben recibir realimentación para repetirse o eliminarse.
- Tenemos éxito como Directivos si descubrimos las motivaciones más profundas de cada colaborador.
- Todos precisan de un feedback para ser más productivos, es un nutriente esencial para la vida.
- El feedback es simplemente un espejo del presente de nuestras carreras.

Si desea profundizar la práctica y dominio de estos **06 Pasos** e ir más allá del Feedback tradicional, le ofrecemos un **Programa especial diseñado de INSIGHT-FEEDBACK** que comprende además, el desarrollo de **habilidades conversacionales, neurolingüística e inteligencias múltiples** que ayudarán a un mejor desempeño y el compromiso profesional.

