

## **Preguntas Frecuentes**

**¿Cómo le hablo a alguien sobre sus hábitos personales que afectan mi trabajo (por ejemplo, hablar consigo mismo, hablar muy fuerte por teléfono)?**

Brindar feedback aquí es similar a lo que se usa en otras situaciones. Primero, asegúrese de no caer en una conversación larga y comprometedor. En privado, presente su feedback de manera neutral y permita que la otra persona lo asimile. Deje claro que lo que está diciendo es producto de su experiencia personal y que no está hablando a nombre de todo el equipo.

**¿Cómo puedo dar feedback cuando un problema personal está afectando el trabajo de esa persona?**

A pesar de que un problema personal esté afectando a un empleado, es igualmente necesario darle feedback. Reconozca el problema personal y su intención de trabajar con el empleado. Mantenga su descripción circunscrita a los hechos. Escuche su reacción. Si la persona insiste en que la situación va a mejorar sólo cuando su situación personal mejore, explíquele los efectos negativos de sus acciones. Exprese claramente sus expectativas para el desempeño en su trabajo y enfatice que no se harán cambios debido a las circunstancias particulares del empleado. Señale el impacto negativo que tiene su comportamiento en el equipo.

### **He dado feedback y aún no veo ningún cambio. ¿Qué debería hacer?**

Analice por qué parece que nada ha pasado. ¿Tiene la persona control sobre la situación? Aborde nuevamente la situación. Por ejemplo, acérquese calmadamente y comente: "Sé que hemos hablado de esto antes, pero todavía hay un problema. ¿Cómo ves tú la situación?" Si la persona tiene control sobre el problema y no tiene un punto de vista radicalmente diferente de la situación, entonces usted debería reiterar la necesidad de que el cambio requerido efectivamente se produzca.

### **¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con el feedback que he recibido?**

Pudiera ser que usted prefiera tener el feedback en otro momento, así que proceda diplomáticamente. Examine por qué no está de acuerdo. Asegúrese de que no está simplemente negando lo que le están diciendo. Asuma que la percepción que tiene la otra persona es verdadera para él o ella. Valore el impacto al no hacer caso de lo que le dicen. Si está pensando en no usar el consejo que le están dando, tal vez elija no hablar en lo absoluto con el emisor del feedback. Sin embargo, si usted trabaja regularmente con él o ella, necesitará explicarle claramente sus razones para hacer caso omiso de las sugerencias recibidas.



### **¿Qué debo hacer si recibo críticas injustificadas?**

No contraataque. Considere la fuente. Después de parafrasear y verificar lo que ha escuchado, explique qué es lo que no le parece válido y vea cómo reacciona la otra persona.

### **Nunca recibo feedback cuando quiero, sólo cuando es demasiado tarde. ¿Qué puedo hacer?**

Determine qué tipo de feedback es el que está buscando y solicíteselo a un mentor o a un colega de confianza. Por ejemplo, si quiere saber cuán eficaces son sus memos, busque la ayuda de un colega a quien le admira su estilo de redacción. Describa cuáles son las conductas específicas respecto de las cuales quiere recibir comentarios. Dependiendo del asunto, tal vez necesite esperar que el mentor lo observe en acción antes de darle feedback.

### **Quisiera decirle a alguien cómo me siento acerca de su trabajo, pero la situación ya pasó y no puede ser cambiada. ¿Qué debería hacer?**

Usted todavía puede decirle cómo se siente y ver si pueden encontrar una forma para que esto cambie la próxima vez. Puede también hacerle sugerencias acerca de su comportamiento futuro. Por ejemplo: “La próxima tal vez podrías considerar este enfoque....”