

SABER GESTIONAR LAS OPINIONES – Dar y recibir opiniones

1) TÍTULO Y DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

"Dar y recibir opiniones/feedback" es una actividad de formación desarrollada para enseñar a proporcionar un feedback específico y diplomático y, por ello, productivo. Pretende demostrar la técnica del "sándwich" a la hora de dar feedback. Se pide al grupo que reflexione sobre qué es la retroalimentación, por qué es importante darla y en qué circunstancias. Sus respuestas se escribirán en un rotafolio. El presentador explica que volverán a tratar estos temas al final de la sesión. A continuación, explica el concepto de una técnica llamada "sandwiching", para minimizar la actitud defensiva de las personas al escuchar, y la culpa o el malestar al decir, algo negativo: proporcionar un comentario negativo considerado entre dos positivos. El grupo se enfrenta al reto de pensar por qué puede ser bueno dar feedback de esa manera. El siguiente paso es entrenar a los participantes a dar feedback "en sándwich", sobre algo que han visto hacer al otro, pidiéndoles que reconozcan cualquier incomodidad y actitud defensiva, y explicando que la cultura de dar y recibir feedback tarda en construirse. Por último, se traen las respuestas del rotafolio y los participantes discuten durante unos minutos las posibles respuestas a los retos que no se han discutido, así como las ideas alternativas para las que ya se han discutido. Se invita a todos los participantes a practicar el "sándwich" de feedback.

2) OBJETIVOS DE LA HERRAMIENTA

Los objetivos que se persiguen a través de esta herramienta son los siguientes:

- Minimizar la actitud defensiva de las personas al escuchar, y la culpa o el malestar al decir, algo negativo;
- Aprender a utilizar la técnica del "sandwich" cuando se proporciona una retroalimentación;
- Proporcionar una retroalimentación específica y diplomática.

3) CONEXIÓN DE LA HERRAMIENTA CON EL ENEMIGO

Tratar la retroalimentación correctamente puede hacer que una persona o empresa mejore su actividad y promueva los ingresos, sin embargo, cuando se trata de manera inapropiada, puede llevar a la ruina. Ser capaz de proporcionar un feedback constructivo, que pueda ser reconocido por el receptor, es una herramienta muy importante para un empresario.

4) MATERIALES Y RECURSOS

Los recursos y materiales necesarios para llevar a cabo la actividad son:

- Un presentador que promueva el debate sobre los temas y explique el concepto de retroalimentación, "sándwich",...
- Un rotafolio y un rotulador;
- Material de escritura, para que los participantes escriban sus ideas y tomen notas durante la sesión.



SABER GESTIONAR LAS OPINIONES – Dar y recibir opiniones

5) APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA

La actividad se desarrolla de la siguiente forma:

- **Paso 1, 10 minutos.** Se pide al grupo que reflexione sobre qué es la retroalimentación, por qué es importante darla y en qué circunstancias. Sus respuestas se anotarán en un rotafolio. El presentador explica que volverán a tratar estos temas al final de la sesión.
- **Paso 2, 5 minutos.** El presentador explica el concepto de una técnica llamada "sandwiching", para minimizar la actitud defensiva de las personas al escuchar, y la culpa o el malestar al decir, algo negativo: proporcionar un comentario negativo considerado entre dos positivos. Se reta al grupo a que piense por qué puede ser bueno dar un feedback de esa manera.
- **Paso 3, 20 minutos.** Invitar a los participantes a dar retroalimentación en forma de "sándwich", sobre algo que hayan visto hacer al otro, pidiéndoles que reconozcan cualquier incomodidad y actitud defensiva, y explicando que la cultura de dar y recibir retroalimentación toma tiempo para construirse.
- **Paso 4, 5 minutos.** Se traen las respuestas del rotafolio y los participantes discuten durante unos minutos las posibles respuestas a los retos no discutidos, y las ideas alternativas para los ya discutidos. Se invita de nuevo a todos los participantes a practicar la retroalimentación en forma de "sándwich".

6) QUÉ APRENDER

Los participantes pueden aprender a dar un feedback constructivo, específico y diplomático, que permitirá que sea bien recibido y puesto en práctica, ayudando a arreglar o prevenir comportamientos no deseados y errores de ejecución, evitando la habitual actitud defensiva de las personas que oyen comentarios negativos, y por ello tienden a no ponerlos en práctica.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



Entrepreneurship for everyone
New ways of coaching