



INSTITUTO DE CIENCIAS
DEL BIENESTAR INTEGRAL
TECMILENIO

Módulo 2

Habilidades clave
de la Líder Chubb

CHUBB®

Tema 5

Mejora el desempeño mediante
la retroalimentación y coaching



INSTITUTO DE CIENCIAS
DEL BIENESTAR INTEGRAL
TECMILENIO

“Las palabras pueden ser paredes o ventanas”

Marshall Rosenberg, Ph.D.

Establecer retroalimentaciones desde la objetividad, asertividad y empatía, solo se logra cuando una líder sostiene con sus colaboradores conversaciones significativas.

Una **conversación significativa es aquella que surge** en la medida en la que fue provechosa, es decir, **cuando aporta tanto resultados a la organización, como felicidad a las personas** y es un elemento clave para lograr suscitar, desarrollar y promover ambientes estables y positivos en la organización.

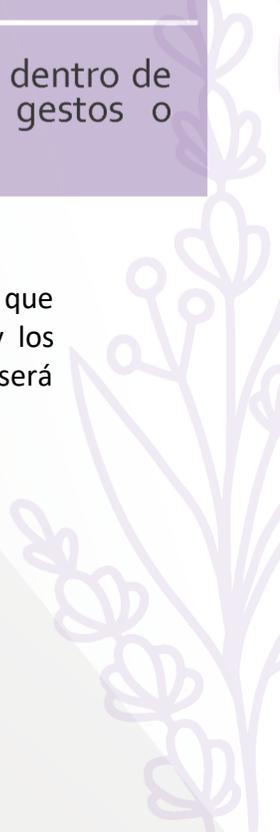
Solo si las personas son conscientes del impacto de sus conversaciones, éstas servirán como un fuerte apoyo para el bienestar organizacional y provocar un entornomás positivo.

Algunas recomendaciones en las que te puedes apoyar para brindar retroalimentación positiva y efectiva a tus colaboradores (as) son:

1.Se específica	Trabaja en un mensaje concreto, objetivo y asertivo sobre las cosas que hizo bien tu colaborador(a). Enlista sus competencias y actitudes sobresalientes que te impresionaron, y comenta acciones específicas sobre sus áreas de oportunidad.
2.Temporalidad	Ofrece retroalimentación oportunamente acerca de sus actitudes y comportamientos sobresalientes. Los comentarios inmediatos permiten que tu colaborador (a) conecte sus acciones con el reconocimiento.
3.Honestidad	Se genuina y auténtica en tus frases, esto lo hace más significativo y fomenta la confianza.
4.Reconocimiento	Haz reconocimiento de los logros en público, en juntas de equipo o comunicados al interior de la organización, ésto ayuda mucho a la motivación de tus colaboradores (as).
5.Retroalimentación en privado	Para asuntos más personales, ofrece comentarios positivos de forma privada, esto fortalecerá la relación con tu colaborador (a)

6. Equilibrio ante la crítica	Enfócate en lo positivo, pero también ofrece puntos de mejora, esto ayudará a crear una crítica constructiva y de crecimiento para tu colaborador (a).
7. Declaraciones en primera persona	Expresa tu agradecimiento con declaraciones como: "Estoy impresionada..." "Estoy agradecida porque..."
8. Impulsa el crecimiento	Brinda retroalimentaciones positivas que fomenten el crecimiento de tu colaborador (a).
9. Abierta a retroalimentación	Fomenta la conversación en dos direcciones, realiza preguntas curiosas que fomenten tu escucha activa.
10. Consistencia	Haz de tus retroalimentaciones positivas algo continuo y no solo algo que se realiza bajo un esquema de calendario.
11. Vincula a los valores organizacionales	Conecta tus retroalimentaciones con las actitudes y comportamientos de tu colaborador (a), que estén alineados con los valores de la organización.
12. Celebra sus logros	Reconoce los logros significativos, como aniversarios dentro de la organización o logros de los proyectos, con gestos o recompensas especiales.

La retroalimentación positiva es un proceso continuo y va ligado al estilo de liderazgo que estás ejerciendo, siguiendo estas recomendaciones bajo un entorno positivo, las y los colaboradores se sentirán más valorados y respetados y naturalmente su motivación será más alta, de mayor compromiso y lealtad hacia la organización.



Liderazgo Coaching

Este enfoque implica que las y los líderes adopten un papel de “entrenador, entrenadora”, en el cual son facilitadores del crecimiento, desarrollo y desempeño de las y los miembros de su equipo a través de ciertas características puntuales, que a continuación se enlistan.

Características principales de un Liderazgo Coaching

Empoderamiento: abandona el “micromanagement” y deja que tus colaboradores (as) se comprometan a objetivos puntuales de tu área, esto provocará la confianza en sí mismos y su toma de decisiones.

Escucha activa: un liderazgo coaching se basa mucho en escuchar a tus colaboradores (as) para apoyarles o desatar complejidades del trabajo. Formula preguntas aclaratorias para comprender sus perspectivas, necesidades y retos.

Preguntas curiosas: generalmente una líder suele usar preguntas de retroalimentación que impulsa el pensamiento crítico, la resolución de problemas y la auto-reflexión. Esto provocará en tus colaboradores (as) llegar a sus propias soluciones y perspectivas.

Autoconciencia: las líderes también se centran en su autoconciencia y crecimiento, se dan tiempo para revisar sus fortalezas y debilidades y trabajar en mejorar sus habilidades.

Construir confianza y relaciones: es un punto central de las líderes, construir una relación sólida y de confianza entre las y los colaboradores y sus equipos, y fomentar una comunicación clara y transparente entre ellas y ellos y la organización.

Un liderazgo con un enfoque en el coaching establece una cercanía empática, de respeto hacia las y los colaboradores, donde las personas se sienten valoradas, motivadas y apoyadas, esto permite un mayor compromiso, mejor desempeño y un ambiente en los equipos de trabajo cohesivo y autosuficiente. En la infografía que encontrarás en tus materiales podrás clarificar la diferencia entre un “coach” y un mentor(a).

Reflexión Final

¿Con qué estilo de liderazgo te sientes más identificada? ¿Cómo ha sido hasta ahora la comunicación con tu equipo? ¿Consideras que sueles apoyarte en preguntas retadoras o curiosas a tu equipo para fomentar el crecimiento creativo? ¿Qué trabajarías más para ejercer un liderazgo coaching y establecer una retroalimentación mayormente positiva en tu organización?

Referencia

- Pink, D., 2009. The surprising Truth About what motivate us". Penguin Group: USA.
- Greenberg D., Kostolias, A., Minor, D.,2020. The impact of feedback frequency on performance: evidence from a field experiment with task routing. Management Science, Vol 66, issue 11.

Lecturas

- Greenberg D., Kostolias, A., Minor, D.,2020. The impact of feedback frequency on performance: evidence from a field experiment with task routing. Management Science, Vol 66, issue 11.
- Mittal, V. , 2023, The Power of Leadership Coaching: Unlocking Potential for Success. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/power-leadership-coaching-unlocking-potential-success-vishakha-mittal/>
- Anthony, L. (2023). What is the Role of a Leadership Coach? Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/what-role-leadership-coach-lincoln-anthony->

Video

- Dudley, D., TEDxToronto, (2010). Everyday Leadership. [Archivo de video]. Recuperado de https://www.ted.com/talks/drew_dudley_everyday_leadership?language=en
- Renningeer, L. 2020. The secret to giving great feedback (archivo de video). Recuperado de https://www.ted.com/talks/leean-renninger_the_secret_to_giving_great_feedback