



EL FEEDBACK ASERTIVO

EL CONCEPTO

El feedback reactivo implica un juicio o una interpretación. El feedback asertivo implica sólo una observación.

Dar feedback de forma que llegue al otro no es fácil. Muchas veces las personas reaccionan negativamente a nuestro feedback. Y cuando esto ocurre, la mayoría de las veces es porque nuestro feedback contenía un juicio o una interpretación (por ejemplo eres un impuntual). El feedback que llega bien al otro tiene una estructura muy precisa. Empieza con una descripción de los hechos (hoy a las 9 no estabas), sigue con mi vivencia (he tenido que empezar la presentación solo) y puede contener una petición (por favor cuida la hora de entrada). El juicio es lo que dispara la reacción.

Ejemplo: Mi hija tenía que llegar a las 2 de la mañana y llegó a las 4. Mi feedback: “Llegas a la hora que te da la gana (interpretación), eres incapaz de mantener un compromiso (juicio)” No funcionó. Lo que hubiera funcionado: “Hoy a las dos no estabas (descripción de los hechos) y entre 2 y 4 he estado sufriendo (mi vivencia)”.

CÓMO UTILIZARLO

1. Cuando pienses en un feedback que necesitas dar, asegúrate que no contiene juicios. Son el “botón rojo” que dispara la reacción. Cámbialos por observaciones asépticas de los hechos, unas descripciones que el otro no pueda negar porque no contienen interpretación.
2. Hay dos palabras que debemos evitar a toda costa cuando damos feedback: ERES y SIEMPRE. Eres traslada un comportamiento que podía haber sido accidental al ser de la persona (eres impuntual) y siempre convierte un comportamiento en absoluto.
3. No sobre expliques cuando das feedback. La incomodidad de darlo puede llevarnos a poner más palabras de las necesarias, y empezaremos a pisar terreno pantanoso. Muchos juicios llegan cuando alargamos las explicaciones más de la cuenta.