

## LECTURA ADICIONAL

### MÓDULO DE HABILIDADES DE MENTORING

#### Lección\_6\_ *EI ARTE DE DAR FEEDBACK*

##### ¿QUE ES FEEDBACK?

- ❖ Es proporcionar información o dar una declaración de opinión sobre algo (*después de:* [www.dictionary.cambridge.org](http://www.dictionary.cambridge.org))
- ❖ Es transmisión de información evaluativa o correctiva sobre una acción (*después de:* [www.merriam-webster.com](http://www.merriam-webster.com))
- ❖ Es una devolución de información sobre el resultado de un proceso o actividad; respuesta evaluativa (*después de:* <https://www.thefreedictionary.com>)
- ❖ Es cuando alguien te dice lo bien o mal que lo estás haciendo, y cómo podrías mejorar (*después de:* [www.collinsdictionary.com](http://www.collinsdictionary.com))
- ❖ Es información enviada a un individuo o a un grupo sobre su comportamiento anterior para que puedan ajustar su comportamiento actual y futuro para lograr el resultado deseado (*después de:* [www.businessdictionary.com](http://www.businessdictionary.com)) *r to achieve the desired result (*

##### ¿COMO DAR FEEDBACK EFECTIVO?

- ✚ **Sea específico** – al dar retroalimentación a la **pupilo**, evitar generalizaciones. Proporcionar información específica sobre el rendimiento como sea posible. No digas: "No lo hiciste bien". Diga en su lugar algo así como: "No lo hizo bien en este **aspecto**".
- ✚ **Sé honesto** – como **Mentor**, ser honesto con el **pupilo**. Si ves que algo sale mal, simplemente advierte al que esta no es la dirección correcta de hacer las cosas. No olvide que usted es el experto y la persona experimentada en las relaciones, y usted es el modelo **de rol**. Si usted, como **mentor**, da un buen ejemplo, el **pupilo** seguirá su ejemplo.
- ✚ **Ser objetivo** – al dar feedback, ser imparcial y sin prejuicios. Consulte los objetivos **del pupilo** y el plan de **mentoring** acordado. Tenga en cuenta que todo el proceso debe conducir al crecimiento y desarrollo **del pupilo**. development. Y que su función es ayudarles a aprender y mejorar su rendimiento. Pero también, no hay que olvidar que el **pupilo** es una persona madura y podría tener diferentes ideas y enfoques para las tareas. Por lo tanto, darles libertad para exponer su opinión, y con cuidado llevar a la **hacia adelante**.

Erasmus+ Estratégica Asociación 2018-1-ES01-KA204-050711

- ✚ **Sea positivo** – trate de mantenerse siempre positivo y alentador, incluso cuando vea que el **pupilo** no es del todo correcto. Tenga en cuenta que este es un proceso de aprendizaje y el entorno positivo es crucial para el éxito. Por lo tanto, en lugar de decir "Esta es la manera correcta de hacer el task", decir algo como "Think sobre otras opciones cómo se puede hacer la tarea. ¿Tienes alguna idea?"
- ✚ **Sea claro** – al bucear sus comentarios como un **mentor**, ser factually preciso. Para el **pupilo** es muy importante entender qué hacen exactamente mal y dónde deben mejorar. Si sus comentarios suenan amplios y deseadores, es posible que se le malinterprete, lo que socavaría todo el proceso.
- ✚ **Ser inmediato** – la retroalimentación debe ser dada tan pronto como sea posible después del evento o la finalización de la tarea. No sirve de nada decirle a los **pupilo** que han hecho algo mal hace 3 o 4 meses. Eso significaría que ambos han perdido estos meses por el proceso de **Mentoring, ya** que no se habría aprendido del evento. El único caso cuando se recomienda evitar la retroalimentación inmediata es cuando el **Mentor** se ve afectado y el riesgo de ser malo o incluso grosero con el **pupilo**. En este caso, es mejor esperar hasta que se calme y retrasar el feedback a un momento y lugar más apropiado..
- ✚ **Ser duro, pero no significa** – ser duro no significa ser grosero. Como **Mentor**, estar exigiendo al **pupilo** que realice sus tareas y actividades mutuamente convenidas, tales como asistir a cursos, conferencias o reuniones relacionadas con el turismo, leer artículos, libros y otros tipos de documentos del Plan **de Mentores**. Si fallan con una fecha límite, pregunte por qué eso sucedió antes de enfadarse y culparlos por no tomar el proceso de **mentoring** seriamente. Puede haber una razón importante detrás del retraso.

### Hay dos aspectos más a tener en cuenta al dar retroalimentación:

- ✓ **Debe ser deseado por los pupilo:** si lo buscan activamente, estarán más motivados para mejorar su rendimiento;
- ✓ **Es necesario comprobar siempre la comprensión de pupilo:** aclarar con ellos cómo se sienten acerca de las cosas que usted, como **mentor**, les diga. Pregunte a los **pupilos** si están de acuerdo con lo que ha dicho y si hay algún aspecto para el que necesitan aclaración o explorar más. De esta manera, usted estará seguro de que usted es útil como **mentor** y que sus comentarios son útiles para el **pupilo**

### MODELOS DE RETROALIMENTACIÓN Y CÓMO PROPORCIONARLOS

#### ✚ MODELO SÁNDWICH

Minimiza cualquier efecto nocivo, que el feedback negativo puede tener en **el pupilo** y asegura que **lay** no se desanime y permanezca motivada para crecer y desarrollarse..

Erasmus+ Estratégica Asociación 2018-1-ES01-KA204-050711



1. Comience con una declaración positiva
2. Continúe con sus observaciones objetivas como **mentor**
3. A continuación, comparta sus comentarios constructivos o preocupaciones negativas
4. Termina con un estímulo positivo para aumentar la confianza y la comodidad **de el pupilo**

#### **MODELO DE CRÍTICA CONSTRUCTIVA**

Ayuda a los **pupilo** a darse cuenta de lo que están haciendo mal exactamente y planea cómo mejorar su performance

1. Comience por ayudar a los **pupilo** a darse cuenta de lo que están haciendo exactamente mal
2. Continúe con sus observaciones objetivas como **mentor** directamente al tema
3. A continuación, juntos desarrollan una estrategia clara de cómo los **pupilo** pueden mejorar su comportamiento
4. Termine con la planificación de acciones de seguimiento con **el pupilo**

#### **SITUACION – COMPORTAMIENTO – MODELO DE IMPACTO**

Ayuda al **pupilo** a reflexionar más profundamente sobre sus acciones y comportamiento sinle entender exactamente lo que usted como **mentor** está comentando y por qué. También les permitirá pensar en lo que necesitan para cambiar y mejorar..

1. Comience definiendo la situación para la que da su opinión como **Mentor**
2. Continuar con la acción o comportamiento específico que **el pupilo** necesita para cambiar
3. Termina describiendo cómo sus acciones o comportamientos afectan a otros en la empresa o en el sector turístico
4. Dar tiempo y espacio a la **el pupilo** para reflexionar sobre la situación y desarrollar mutuamente la estrategia para la prueba

#### **MODELO DE PENDLETON**

Ayuda al **pupilo** a mejorar su rendimiento centrándose en sus fortalezas.

1. Comience por pedirle a los **pupilos** que resalten qué comportamientos positivos quieren lograr
2. Continúe con discutiendo qué habilidades y competencias necesitan desarrollar o mejorar para hacer esto
3. Siga por lo que **el pupilo** podría haber hecho de manera diferente
4. Termine con la planificación junto con **el pupilo** una estrategia de cómo podrían mejorar su rendimiento y desarrollar aún más sus fortalezas

Erasmus+ Estratégica Asociación 2018-1-ES01-KA204-050711



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Erasmus+ Estratégica Asociación 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET  
BASILICATA



LAB University of  
Applied Sciences



NIKANOR  
Education means attitude



stpeuropa

*"el Europeo Comisión Apoyo Para el Producción De éste Publicación hace No Constituyen Un Endoso De el Contenido Que Refleja el Vistas solamente De el Autores Y el Comisión No Ser mantenido Responsable Para Cualquier Uso Que Puede Ser Hecho De el Información Contenido en ella."*