Habilidades interpersonales

Extraer lecciones de la experiencia: feedback y cuestionamiento

Media jornada para aprender de lo ocurrido en lugar de padecerlo: pedir una opinión, escucharla sin defenderse, analizar un éxito o un fracaso y extraer una regla de actuación. Los participantes practican la revisión posterior a la acción sobre un proyecto o un incidente reciente, y la forma de pedir un feedback útil a su equipo, a sus pares y a su jerarquía.

Duración : 0,5 día

Objetivos

1. Solicitar un feedback útil a su jefe, a sus pares y a su equipo
2. Recibir una crítica sin justificarse, distinguiendo hechos, interpretación y emoción
3. Conducir una revisión posterior a la acción, solo o en equipo, tanto sobre un éxito como sobre un fracaso
4. Formular a partir de la experiencia reglas de actuación personales y seguir su aplicación

Programa

Media jornada

• Por qué se aprende poco de la experiencia: olvido, justificación, búsqueda de un culpable

• Pedir feedback: a quién, cuándo, con qué preguntas para obtener algo más que «estuvo bien»

• Recibir una crítica: escuchar, aclarar, agradecer, decidir qué se hace con ella

• Revisión posterior a la acción en cuatro preguntas: lo previsto, lo ocurrido, por qué, lo que se conserva o se cambia

• Ejercicio: revisión posterior a la acción de un proyecto o un incidente reciente que aporta cada participante

Metodología

• Revisión posterior a la acción aplicada a una experiencia reciente de cada participante

• Juegos de rol: recibir un comentario crítico de su jefe, de un cliente interno, de un colaborador

• Trabajo en parejas para formular preguntas de feedback precisas

• Cuaderno de aprendizaje personal iniciado durante la sesión

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos al final de la sesión, evaluación en caliente a D+1. Se entrega un certificado de formación numerado y verificable en línea a cada participante, y el informe de formación a la empresa.

Materiales bilingües para cada participante; cada formación presencial incluye su gemelo digital en OmniLearn.

Conviene saber

El complemento de este módulo, del lado del directivo que da el feedback, es la jornada «Decir las cosas: feedback difícil y valentía directiva».

Información práctica

Duración	0,5 día
Público	Directivos, jefes de proyecto, jefes de equipo, expertos y funciones de apoyo
Requisitos previos	Sin requisitos previos
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, en la empresa
Formato	En la empresa, presencial en sus instalaciones
Idioma	Francés, darija o inglés; materiales bilingües
Financiación	Contratos especiales de formación de la OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos los expedientes con usted, sin coste adicional.
Personalización del programa	Programa adaptado a sus procedimientos, sus equipos y su público

Preguntas frecuentes

¿Qué diferencia hay con «Decir las cosas: feedback difícil y valentía directiva»?
Esa jornada enseña a dar un feedback exigente. La media jornada sobre las lecciones de la experiencia trabaja el otro lado: pedir un comentario, recibirlo y convertirlo en un cambio de práctica.

¿Es la revisión posterior a la acción un análisis de causas de incidente?
Se le parece, pero es más ligera: se aplica a cualquier experiencia, incluido un éxito, en media hora. Para los problemas técnicos complejos, la formación «Resolver problemas complejos con método» aporta herramientas de análisis más completas.

¿Se puede aplicar el método en equipo?
Sí. La revisión posterior a la acción también se conduce al final de un proyecto, tras un pico de actividad o después de una auditoría. La sesión proporciona el esquema para dinamizarla con su equipo.