



2.7 Extensión de la lección-2: Responder a los Comentarios

En el lugar de Trabajo

Aplicación/Reflexión

Asóciese con un compañero de clase. Elija un escenario con el que pueda identificarse y elija quién actuará como "Estudiante #1" y "Estudiante #2". Piense y escriba lo que diría en esa situación. Practique dar y recibir comentarios constructivos. Luego elige un segundo escenario y rota roles



Escenario #1: Tarde al Trabajo

Estudiante #1: Tiene mucho que ver con la escuela, el trabajo y los deportes. Está haciendo lo mejor que puede, pero ha llegado tarde al trabajo dos veces este mes y hoy vuelve a llegar tarde.

Estudiante #2: Tú eres el jefe. Se está cansando de cubrir a este empleado que se ha retrasado varias veces este mes. Quiere llegar a casa con su familia y no puede hacerlo hasta que él / ella se registre. Este empleado es bueno en el servicio al cliente, pero realmente necesita mejorar para ser más confiable.



Escenario #2: Mal Servicio al Cliente

Estudiante #1: Estás tan cansado de la gente que sigue cambiando sus órdenes y sigue pidiendo más ayuda. Fuiste de gran ayuda la primera vez, pero la tercera se siente ridícula.

Estudiante #2: Tú eres el jefe. Cree firmemente que todos los clientes deben ser tratados con consideración y respeto. Quieres que tus clientes se vayan felices, se lo digan a sus amigos y dejen una reseña positiva en línea.



Escenario #3: Devolver Mensajes

Estudiante #1: Haces bien tu trabajo mientras estás en el trabajo y, por lo general, no revisas tu correo electrónico después del trabajo. Su jefe envía correos electrónicos sobre cambios de turno y otros mensajes. A menudo no los ve y se pierde el mensaje.

Estudiante #2: Tú eres el jefe. Envía correos electrónicos a su personal sobre cambios de turno y otra información importante y urgente. Les pidió a sus empleados que confirmen que recibieron el correo electrónico y que conocen el cambio de turno, pero rara vez lo hacen.

Antes de practicar el escenario con tu pareja...

Estudiante #1: Prepárese para recibir comentarios constructivos. Revise los pasos anteriores para "Aprender de los comentarios" y escriba preguntas abiertas que podrían ayudarlo a aprender más y mejorar:

Estudiante #2: Escribe un PRO (cosa bien hecha) y dos CRECIMIENTOS constructivos (cosas para mejorar):

CONSEJOS PARA COMENTARIOS CONSTRUCTIVOS

- ✓ **Elige el momento adecuado.**
(Cuando tú o ellos no están demasiado emocionados)
- ✓ **Concéntrate en los hechos.**
Dé ejemplos específicos que puedan mejorarse.
- ✓ **No niegues lo bueno.**
"Hiciste bien, pero ..." es un trampa para la decepción. Prueba "lo hiciste bien y sería aún mejor si ..."

Aprendiendo de la Retroalimentación

- ① **Escuche para Entender**
-Utilice la escucha activa de EARS; Escríbelo; preguntas; Parafrasea lo que escuchas; No hacer debatir
- ② **Maneja Tus Emociones**
-Respira profundamente; Tome un descanso o camine; Evalúa tus emociones y elige tus palabras con cuidado
- ③ **Toma tiempo para Reflexionar**
-Reflexiona sobre ello; Apriete las buenas lecciones; Mira más allá del dolor
- ④ **Aplicar y Crecer**
-Aprender de la experiencia; Agradezca una segunda perspectiva; Establecer metas de mejora