

## GUÍAS DE REFLEXIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

### GUÍA DE REFLEXIÓN

#### 1. Descripción de la situación: ¿Qué hice? ¿Qué me pareció?

La situación se examina en detalle. ¿Qué pasó exactamente? ¿Quiénes eran y qué hacían? ¿Qué he hecho? ¿Cuál era mi función? ¿En qué estaba pensando mientras hacía esto? ¿Qué pasó después de todo?

#### 2. Identificar las emociones: ¿Cómo me sentí? ¿Cuáles eran mis sentimientos?

¿Qué se me pasó por la cabeza mientras experimentaba esto y cómo me sentí? ¿Qué emociones sentí: resentimiento, ira, miedo, etc.? ¿Ha habido otras ocasiones en mi vida en las que he sentido las mismas emociones? ¿Puedo encontrarme con este tipo de situaciones en el futuro?

#### 3. ¿Por qué sucedió esto? ¿Por qué me sentía así?

La situación se aclara considerando en detalle y analizando las emociones. ¿Cómo fue la situación para mí y para los demás? ¿Por qué sucedió esto? ¿Por qué las cosas resultaron así? ¿Por qué me sentía así? ¿Cuál ha sido la causa? ¿Qué factores fueron causados por mí, por otras personas y por el medio ambiente?

#### 4. ¿Cuáles son los resultados de la afección para mí y para los demás?

¿Cómo influyó este desarrollo de la situación en el proceso y en el resultado? ¿Cómo nos ha afectado a mí y a otros la situación y a qué conclusión hemos llegado?

#### 5. ¿Qué hice bien?

Se revisa la situación. ¿Qué hice que fue efectivo? ¿Por qué creo que es eficaz?

#### 6. ¿Podría haberlo hecho de otra manera?

Se tienen en cuenta los factores que afectan a la afección. ¿Qué puedo hacer mejor? (Considerar que no se presta suficiente atención y cuidado, que no se hace, que se olvida, etc.) ¿Podría haber manejado los asuntos de otra manera? ¿Qué puedo hacer o hacer específicamente cuando me encuentre con una situación similar en el futuro? ¿Por qué hago esto? ¿Cuáles son las posibles consecuencias?

## **GUÍA DE RETROALIMENTACIÓN**

### **1. Centra la retroalimentación en el comportamiento en lugar de la personalidad**

Debemos centrarnos en lo que hace una persona. Es necesario que utilicemos palabras que describan el comportamiento en lugar de la persona. Por ejemplo, podríamos decir que una persona que se entrevista muy rápido con un paciente "habló muy rápido en este encuentro", en lugar de que "es una persona que habla incoherentemente". Cuando hablamos en términos de "rasgos de personalidad" implica cualidades heredadas y constantes difíciles, si no imposibles, de cambiar. Centrarse en el comportamiento implica que es algo relacionado con una situación concreta que podría cambiarse. Es menos amenazante para una persona escuchar comentarios sobre su comportamiento que sobre sus "rasgos".

### **2. Centra la retroalimentación en la observación en lugar de las inferencias**

Las observaciones se refieren a lo que podemos ver u oír en el comportamiento de otra persona, mientras que las inferencias se refieren a las interpretaciones y conclusiones que hacemos a partir de lo que vemos u oímos. En cierto sentido, las inferencias o conclusiones sobre una persona contaminan nuestras observaciones. Cuando se comparten inferencias o conclusiones y puede ser valioso contar con estos datos, es importante que se identifiquen así.

### **3. Centra la retroalimentación en la descripción en lugar del juicio**

El esfuerzo por describir representa un proceso para informar lo que ocurrió, mientras que el juicio se refiere a una evaluación en términos de bueno o malo, correcto o incorrecto, agradable o no agradable. Los juicios surgen de un marco de referencia o valores personales, mientras que la descripción representa un informe neutral.

### **4. Centrar la retroalimentación en las descripciones del comportamiento en términos de "más o menos" en lugar de en términos de "bueno o malo"**

La terminología "más o menos" implica un continuo en el que puede caer cualquier comportamiento, haciendo hincapié en la cantidad, que es objetiva y significativa, en lugar de la calidad, que es subjetiva y sentenciosa. Por lo tanto, el contacto visual de una persona puede caer en un continuo de menos a más, en lugar de "bueno" o "malo".

### **5. Centrar la retroalimentación en el comportamiento relacionado con una situación específica**

La retroalimentación debe referirse a la ubicación del comportamiento en el "aquí y ahora" en lugar del comportamiento en el pasado. Lo que tú y yo hacemos siempre está ligado de alguna manera al tiempo y al lugar. Por lo general, la retroalimentación es más significativa si se da tan pronto como sea apropiado después de que ocurra la observación o las reacciones, manteniéndola así concreta y relativamente libre de distorsiones que vienen con el transcurso del tiempo.

### **6. Centrar la retroalimentación en el intercambio de ideas e información en lugar de dar consejos**

Al compartir ideas e información, dejamos a la persona libre de decidir por sí misma, a la luz de sus propios objetivos en una situación particular en un momento particular, cómo usar las ideas y la

información. Cuando le damos consejos, le decimos qué hacer con la información, y en ese sentido, le quitamos la libertad de determinar por sí mismo cuál es para él el curso de acción más adecuado. Por lo tanto, debemos compartir ideas e información en lugar de dar consejos y darles libertad para decidir por sí mismos.

#### **7. Centrar la retroalimentación en la exploración de alternativas en lugar de respuestas o soluciones**

Cuanto más podamos centrarnos en una variedad de procedimientos y medios para el logro de un objetivo particular, menos probable será que aceptemos nuestro problema particular. Deberíamos explorar las alternativas que tiene esa persona en lugar de ir por ahí con una recopilación de respuestas y soluciones para las que no hay problemas

#### **8. Centrar la retroalimentación en las necesidades del destinatario**

La retroalimentación proporcionada debe servir a las necesidades del receptor en lugar de las necesidades del donante. La ayuda y la retroalimentación deben darse y escucharse como una oferta, no como una imposición.

#### **9. Centra la retroalimentación en la cantidad de información que puede utilizar la persona que la recibe**

La retroalimentación debe incluir la cantidad de información que la persona que la recibe puede usar, en lugar de la cantidad que usted tiene y que le gustaría dar. Sobrecargar a una persona con retroalimentación es reducir la posibilidad de que pueda usar lo que recibe de manera efectiva.

#### **10. Centrar los comentarios en el tiempo y el lugar para que los datos personales puedan compartirse en los momentos adecuados**

Debido a que la recepción y el uso de la retroalimentación personal implica muchas reacciones emocionales posibles, es importante ser sensible a cuándo es apropiado proporcionar retroalimentación. Los comentarios excelentes presentados en un momento inapropiado pueden hacer más daño que bien.

11. Centrar la retroalimentación en lo que se dice en lugar de por qué se dice, los aspectos de la retroalimentación que se relacionan con qué, cómo, cuándo, dónde, de lo que se dice son características observables. El por qué de lo que se dice nos lleva de lo observable a lo inferido y plantea cuestiones de "motivo" o "intención". Por lo tanto, debemos centrarnos en lo que se dice y no en por qué se dice.