DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

Feedback constructivo en el equipo: decirse las cosas

Módulo adaptativo | ~20 min

Por miedo a herir, se calla lo que no funciona; la frustración se acumula y la confianza se desgasta. El enfoque de este módulo: el feedback es una conversación de la que ambos salen transformados; quien lo recibe ajusta su práctica y quien lo da revisa su interpretación. De las tres trampas de Kim Scott al feedforward de Marshall Goldsmith, guía la preparación, las cinco etapas y el arraigo en los hábitos del equipo.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

01 Preparar un feedback exigente: en un plazo de 48 horas, a solas, con hechos comprobados y sin un veredicto previo.

02 Evitar las tres trampas que describe Kim Scott: empatía ruinosa, agresividad brutal e insinceridad manipuladora.

03 Llevar la conversación en cinco etapas, desde la acogida y los hechos SBI hasta el compromiso mutuo y el seguimiento planificado.

04 Arraigar el feedback en el equipo con tres prácticas: frecuencia, perseverancia y reciprocidad, también entre compañeros y hacia el mánager.

PÚBLICO DESTINATARIO

Compañeros y mánagers: quienes quieren un equipo donde poder decirse las cosas, en ambos sentidos.

- **Requisitos previos:** ninguno

DESARROLLO DEL MÓDULO

En autonomía, con un entrenamiento adaptado a cada participante.

1. **Autodiagnóstico**: sobre 9 dimensiones, para situar las propias prácticas y orientar el entrenamiento.
2. **Vídeo de experto**: de 10 minutos, con 3 pausas de reflexión.
3. **Casos prácticos**: 2 primeros casos elegidos a partir del autodiagnóstico y, después, otros 16 opcionales. Cada respuesta recibe un feedback: sus efectos y una pista para mejorar.
4. **Compromiso con fecha**: una acción que probar, redactada por el participante o elegida entre las propuestas.
5. **Ficha resumen descargable**: puntos clave, preguntas, compromiso, notas personales y listas de comprobación.

UN EJEMPLO ENTRE LOS CASOS PROPUESTOS

Ryma y Yerko se llevan bien y comparten ventanilla. El miércoles, dos usuarios vinieron en balde: según ellos, Yerko les había dado el horario antiguo. Nadie se lo ha comentado a Yerko. Ryma no es su responsable; la reunión de equipo es a final de mes. ¿Qué debe hacer Ryma?

EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

Umbral: 80 %

La puntuación tiene en cuenta las respuestas a los casos prácticos, el compromiso formulado y, en su caso, las actividades de aprendizaje complementarias. Para validar el módulo se requieren un compromiso y una puntuación de al menos 80 %.

MÉTODOS Y MODELOS

- Método SBI (Situation-Behavior-Impact) — Center for Creative Leadership
- Feedback constructivo en 5 pasos — método Afthonios
- Tres trampas del feedback fallido (empatía ruinosa / agresión brutal / insinceridad manipuladora) — Kim Scott (Radical Candor)
- Feedforward — Marshall Goldsmith

FUENTES Y REFERENCIAS

- Kim Scott (antes en Google y Apple) — modelo «Radical Candor», que identifica tres trampas del feedback fallido: empatía ruinosa, agresión brutal e insinceridad manipuladora
- Center for Creative Leadership (CCL) — modelo SBI (Situation-Behavior-Impact), que estructura el feedback en situación, comportamiento e impacto
- Marshall Goldsmith — el «feedforward», un enfoque del feedback orientado al futuro más que al pasado
- Gallup (2023, actualizado en 2026) — feedback útil y regular, asociado al compromiso

Módulo creado por Afthonios.com.

Contenido verificado el 12 de octubre de 2026