DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

Recibir feedback sin ponerse a la defensiva y saber pedirlo

Módulo adaptativo | ~20 min

Recibir feedback también se aprende, y es precisamente ahí donde se decide todo: 15 años de investigación en Harvard muestran que los mejores comentarios no cambian nada si quien los recibe no está en condiciones de escucharlos. Este módulo sigue los tres momentos de la recepción: acoger sin justificarse, separar los hechos de las opiniones y, después, pedir uno mismo feedback con tres preguntas breves.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

01 Elegir el momento del feedback recibido: avisar cuando no es el momento adecuado y llevarlo a una conversación a solas si se da en grupo.

02 Identificar cuál de las 3 resistencias se manifiesta en uno mismo —la verdad, la relación o el ego— para recuperar el control del diálogo interior.

03 Distinguir reconocimiento, coaching y evaluación, separar los hechos de las opiniones y decidir con madurez qué se hará y qué no.

04 Pedir feedback para reducir el propio punto ciego con tres preguntas: Keep, Stop, Start.

PÚBLICO DESTINATARIO

Cualquier persona que quiera sacar el máximo partido de un feedback, aunque sea difícil de escuchar, y aprender a pedirlo.

- **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

Doriane es secretaria en una consulta de pediatría. Su responsable empieza: «Una madre ha vuelto a llamar. Dice que el martes le colgaste el teléfono…». Doriane sabe que la línea se cortó durante esa llamada. Su responsable no ha terminado de hablar. ¿Qué debe hacer Doriane?

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

- 3 desencadenantes de resistencia: verdad, relación, ego/identidad (Stone & Heen)
- 3 tipos de feedback: reconocimiento, coaching, evaluación (Stone & Heen)
- Recepción del feedback en 3 ejes (recibir con calma, transformar en aprendizaje, pedir), fruto de la práctica de coaching de Afthonios
- Ventana de Johari (Luft & Ingham)

FUENTES Y REFERENCIAS

- Douglas Stone & Sheila Heen (Harvard Negotiation Project), Thanks for the Feedback, Viking, 2014
- Joseph Luft & Harrington Ingham, 1955 (Universidad de California): ventana de Johari
- Marshall Rosenberg: Comunicación No Violenta
- Gallup (2023, actualizado en 2026): feedback útil y regular, asociado al compromiso

Módulo creado por Afthonios.com.

Contenido verificado el 21 de octubre de 2026