

¿Cómo retroalimentar a tus empleados?

Bien ¿a qué nos referimos exactamente con el tema de feedback? Nos referimos a la correcta retroalimentación después de la resolución de un conflicto. Es menester mencionar que los conflictos que todos dentro de nuestro profesionalismo, los debemos aprender a manejar de una forma asertiva y la retroalimentación de los mismos nos dará una serie de pautas para lograrlo.

La correcta o incorrecta retroalimentación de conflictos nos permite entonces procesos constructivos y destructivos, que se verán reflejados en los futuros conflictos. Veamos tres ejemplos:

- Una de las partes gana y la otra pierde, al ganar se ven frustrados los objetivos e intereses del perdedor.
- Ambas partes pierden, ninguno alcanza sus objetivos ni todo lo que estaban deseando, de modo que ambos pierden.
- Ambos ganan, porque encuentran una solución exitosa y los dos alcanzan sus objetivos sin comprometer sus intereses.

¿Cómo debe ser la retroalimentación para que sea efectiva?

Debemos mencionar la imperiosa necesidad de que la negociación ganar ganar no es una opción dentro de la retroalimentación efectiva de los conflictos, es por tanto una obligación, ya que cuando uno gana o los dos pierden solo tiende a generar más conflicto.

Hay que explicar esta última parte más a fondo, cuando una de las dos pierde o cuando ambas partes pierden, existe la sensación de frustración que genera más conflictos pues las partes involucradas, piensan que posiblemente si pueden ganar otro conflicto y esta situación se convierte por sí sola en el catalizador de conflictos más graves. La negociación ganar ganar siempre termina la retroalimentación del conflicto de intereses, les pone fin porque así nadie pierde.

Es precisamente aquí cuando vemos la necesidad de que en los programas de capacitación se incluyan temas de administración de conflictos y negociación, porque, la resolución ganar ganar, no siempre es posible sin la mutua cooperación de las partes, hace falta voluntad de los dos y no solo de uno para que se dé, independientemente del entorno que se de en el conflicto.

Hoy en día los candidatos que buscan ofertas en el mundo laboral no se basan únicamente el sueldo a percibir, tienen expectativas en el ambiente de trabajo, factor que será clave en la motivación y desempeño de este. Cuando llegan y encuentran

un ambiente lleno de conflictos, con estrés y del cual seguro se van a contagiar, empieza a haber absentismo y bajas; y curiosamente es una característica del puesto que no viene estipulada en ningún contrato de trabajo, escapa de la legislación y sin embargo puede resultar sumamente costoso para una compañía.

Hay que hacer hincapié en que, las modificaciones de nuestras conductas son necesarias para que evitemos tener conflictos con los compañeros de trabajo. Si, estos son inevitables, pero en nosotros está el saber manejarlos. Las percepciones, los sentimientos, las reacciones y la propia comunicación entre los participantes del conflicto influyen en que este no se resuelva satisfactoriamente.

Es aquí donde reafirmamos que el proceso de negociación es el pilar en el tema de la retroalimentación de conflictos. Este medio permite a los participantes del conflicto que intercambien sus activos o recursos, es un proceso que hacemos todos los días sin darnos cuenta, pero en nosotros y en el saber entendernos está la clave del buen negocio.

Por último, mencionaremos que el liderazgo es la clave para la retroalimentación efectiva, pues esta motiva a los empleados. Es en términos simples, cuando un conflicto es bien administrado por una gerencia con liderazgo, la retroalimentación es verdaderamente efectiva porque se procesan los cambios a través de canales que los mismos líderes ofrecen.

Por esta razón es que los jefes modernos, deben de conocer canales para resolución de situaciones conflictivas entre sus subordinados, dejar a un lado el pensamiento de que los conflictos entre empleados son problemas personales entre ellos; el jefe moderno busca formar grupos de trabajo y canales que integren la toma de decisiones, pues esto une a los equipos de trabajo y los motiva.

La retroalimentación efectiva de resolución de conflictos llevada a cabo por jefes que ejercen el liderazgo consiste, básicamente, en realizar estas etapas: investigar a los participantes del conflicto, decidir su medio de resolución, actuar según el método acordado y hacer seguimiento documentado.

Otro método que los gerentes líderes pueden optar es: reducir los conflictos sólo cuando estos se vuelven disfuncionales y resulten imprescindibles. Este último enfoque se basa en la premisa de permitir el conflicto en pequeñas dosis, ya que su ausencia refleja un equipo de trabajo "inerte" y sin necesidad de cambios.

Parece increíble, pero algunos ejecutivos líderes consideran a los propios conflictos una ventaja, y esa es su efectiva retroalimentación. Por lo tanto, no hay nada escrito en cuanto a la efectiva retroalimentación.

<https://runahr.com/mx/recursos/comienza-tu-empresa/no-solo-debes-retroalimentar-a-tus-trabajadores-si-no-saber-hacerlo-y-hacerlo-bien/>