

Jornadas Formación Directivos de Berritzegune
País Vasco, 6 y 7 de enero de 2007

Habilidades directivas para efectuar críticas / plantear retos de mejora

Joan Teixidó Saballs

GROC

Universitat de Girona

Desarrollo de habilidades directivas para efectuar críticas y plantear retos de mejora

1. Los directivos y la crítica

2. La función de control

3. Ámbitos y destinatarios

4. ¿Cómo te sientes al efectuar una crítica?

4.1. Tres escenarios

5. El paso a la acción

6. Aspectos a considerar

6.1. La crítica, ¿para qué?

¿ Con qué objetivo la efectúas?

Ten en cuenta las resistencias

Evita críticas estériles

6.2 Adecua(te) el/al contexto

Lugar adecuado

Momento oportuno

Prepara el escenerario

6.3. Aborda la crítica con claridad

Especifica el comportamiento objeto de reproche

Evita generalizaciones

Pon atención a la respuesta

Interprétala.

No te cebes en la crítica; céntrate en el reto de mejora

6.4. Ten en cuenta la dimensión personal

Fórmate expectativas realistas

Respeto a las personas

Comprensión hacia el interlocutor

Asume tu responsabilidad

Combina suavidad y firmeza

6.5. Concreta el cambio esperado

Delimita el comportamiento esperado

Destaca la importancia del trabajo

Estimula el cambio: incentivos

6.6. Anticipa las resistencias

Tipología de resistencias

¿Y quién eres tu para decirme...?

Ensayo diversos argumentos de abordaje

6.7. Autocontrol

Evita la confrontación

Reconoce tus debilidades y tus fortalezas

Comunicación asertiva

Naturalidad: forma parte del trabajo