

# MÉTODO DE LAS 4 E'S

BASADO EN ZENGER & FOLKAM. UN MODELO ENFOCADO EN DISEÑAR CONVERSACIONES DIFÍCILES.

## ¿CUÁL ES EL OBJETIVO?

El objetivo de este método es que **se cree un diálogo**, se cuestionen e **intercambien** puntos de vistas. Así desarrollas una relación que promueva la conversación recíproca con tu equipo lo que lleva a una **experiencia más enriquecedora y reveladora** aumentando la **confianza** y estableciendo las condiciones para un **cambio positivo y duradero**.

## 1. ENCUADRA LA CONVERSACIÓN

Es importante que desde un principio, consideres que **no sólo vas a dar una retroalimentación sino que darás pie a una conversación que permita la búsqueda de soluciones o cambios**.

Para lograr esto, debes establecer el **contexto** de la conversación y el **propósito** final. Es decir, qué es lo que se quiere hablar y qué se espera obtener de esto.



## 2. ENTIENDE EL ESTADO ACTUAL

Ayuda a tu equipo a tomar **consciencia** de su situación. **Escucha** atentamente sus puntos de vista y las acciones que han tomado para entender por qué han actuado así.

Luego, es momento de que des tu **feedback**. Recuerda:

- Cuidar el **tono y forma** en que lo digas.
- Ser **claro(a) y específico(a)** al explicar las razones.
- Céntrate en el **comportamiento** que han tenido y **explica** por qué crees que cambiarlo ayudará a mejorar el rendimiento de tus colaboradores.
- Darle a tu equipo la **oportunidad de responder** a tus comentarios y escuchar sus argumentos para entender sus perspectivas.



## 3. EXPLORA EL ESTADO DESEADO

Es momento de **llegar a un acuerdo, guía a tu equipo a** determinar cuál es la situación deseada, sus metas así como su visión de éxito. Puedes hacerles preguntas como:

- ¿Cuál es el resultado que están intentando conseguir?
- ¿Qué han intentado hasta el momento? ¿Cómo han manejado desafíos similares antes?
- ¿Qué creen que está sucediendo y por qué?

Cuando hayan resuelto esto, pueden **explorar** los distintos caminos y las **posibles dificultades** que tengan para cumplir con lo propuesto y **concretar** todo lo conversado.



## 4. ESTABLECE UN PLAN DE ÉXITO

Es momento de que tu equipo **desarrolle un plan de acción con pasos específicos y plazos determinados** para cumplir la meta que han establecido.

Es fundamental que demuestres **confianza** durante este proceso **reconociendo** cuando hayan cumplido los nuevos pasos efectivamente y haciendo **follow-ups** de vez en cuando.

