



KUBADILI

La importancia de dar feedback (retroalimentación)

Te compartimos 5 puntos sobre la importancia de dar feedback:

1. **Contribuye al crecimiento de las personas.** El feedback es uno de los factores que puede contribuir a la mejora continua. Sin embargo, antes de ofrecerlo, tenemos que crear conciencia del porqué lo queremos hacer, es decir, cuáles son los motivos; si se trata de algún tipo de catarsis, es más recomendable evitarlo
2. **Contribuye al sentido de pertenencia.** La especie humana es gregaria por naturaleza y como personas nos encanta sentirnos apreciadas por otra gente, lo que nos lleva a fortalecer vínculos
3. **Incrementa la autoestima y la felicidad.** Genera confianza en nuestro trabajo y nos provoca satisfacción
4. **Propicia innovación y adaptación.** A través de la información que se obtiene vía feedback, podemos ser capaces de optimizar y ofrecer mejores productos o servicios
5. **Contribuye a evitar la inacción y la baja autoestima**

El feedback estimula la reflexión, el crecimiento y te permite visualizar desde otras perspectivas una situación particular, por lo que puede propiciar el cambio. Sin embargo, requiere de mucho trabajo, tanto para la persona que ofrece el feedback, como para quien lo recibe, ya que conlleva el ser humildes y ser capaces de escuchar otras opiniones y pensamientos distintos a los nuestros. A pesar de que el feedback puede ser realmente útil y positivo, existen personas en posiciones de liderazgo que lo evitan.

Preparando el terreno para dar feedback

¿Cuál ha sido tu experiencia dando y recibiendo feedback? ¿Y qué tal en los famosos uno a uno con las o los jefes? Puede llegar a ser una experiencia estresante, además de un tanto incómoda. Sobre todo si no has desarrollado la confianza suficiente con la persona con quien te sientas a hablar. La situación es más delicada cuando estas reuniones ocurren exclusivamente en un marco de evaluación para recibir un bono, o bien, impulsada por el área de recursos humanos.

Pero el que sean incómodas no quiere decir que no deban hacerse. Quiere decir que deben hacerse mejor. Para que un feedback sea efectivo debe de producir resultados positivos y deseables. A continuación te compartimos cómo pueden resultar más sencillas estas conversaciones:

- **Establecer confianza:** Antes incluso de tener alguna conversación de mejora o feedback debemos conocernos y establecer confianza. Por lo tanto, llevar charlas en las que ocurren conversaciones poderosas es primordial. Sin embargo, esta actividad puede ser intimidante para todas las partes: ¿sobre qué hablaremos? Así que tener un soporte a la conversación te ayudará. Por ejemplo, puedes hacer preguntas poderosas relacionadas con temas personales, del equipo, de la organización o el ambiente. Más adelante revisaremos qué es una pregunta poderosa. Esta es una conversación con el objetivo honesto de conocer a la otra persona, de entender sus motivaciones, sus expectativas o temores. No olvides que para que sea una conversación debes tú también contarle tus motivaciones, expectativas o temores. No es una entrevista de trabajo, es dialogar para conocerse mejor. Si de esa conversación salen con un acuerdo o un pedido, está bien, pero no es el objetivo inicial.
- **Solicitar feedback:** Antes que dar feedback, te invitamos a pedir feedback. Esta es una actividad sencilla, pero que nos pone en una situación vulnerable, sobre todo si no tenemos la costumbre de recibirlo. Para pedir feedback sugerimos crear un espacio para ello. Evita que sea en una conversación de pasillo o espontánea. Sobre todo cuando seguimos estableciendo la confianza. Al hacer la invitación, explicitar sobre qué se quiere hablar. Si buscas feedback sobre una situación en específico, como por ejemplo una facilitación que hiciste, será más fácil para ti y para la otra persona enmarcar la conversación. También sugerimos que menciones por qué es importante para ti ese feedback. Cuando estén conversando, escucha con atención. Recuerda que la otra persona te está diciendo su opinión basada en sus percepciones. Aunque no estés de acuerdo con su punto de vista, no lo niegues ni te defiendas. Cuando mucho, pide aclaraciones. Como: ¿me puedes dar un ejemplo?, y parafrasea lo que dijo para saber si lo entendiste bien. Al final, agradece su sinceridad y tiempo.
- **Ofrecer feedback:** La forma de dar feedback que recomendamos está ampliamente basada en la CNV (Comunicación No Violenta). Además, te recomendamos darte un tiempo para escribir lo que hablarás en dicho feedback, tratando de reflejar las emociones y diferenciando los hechos de las interpretaciones. Por supuesto, esta conversación también debe ser planeada y generada en un ambiente seguro.

Conversaciones de mejora e interés general

¿Acaso la mejora sólo existe sobre lo que se hace mal? Por supuesto que no. Por eso es que se pueden dar conversaciones sorprendentes sobre mejoras sin que haya necesidad de hablar sobre lo que no funciona.

Otro tipo de conversaciones que contribuyen a la confianza, y en las que se vive la apertura a nuevas ideas, son las sesiones en las que se comenta sobre asuntos personales como la motivación, las ambiciones, o bien, la historia personal. Otras conversaciones pueden rondar en cuanto al proyecto o la organización, invitando a generar ideas, oportunidades y a realizar pedidos específicos.

Tips y consejos para tener conversaciones de feedback

- Deben nacer por un interés genuino y desde una mentalidad abierta y curiosa.
- Identificar y nombrar que estás realizando un juicio, que es tuyo y que no necesariamente es la realidad.
- Practica la escucha activa todo el tiempo.
- Busca hacerlo en un lugar seguro (incluso puede ser fuera del entorno laboral).
- Asegura que es una conversación privada.
- Sé humilde y no arrogante. Sé curioso. Envía tus comentarios con firmeza y con fundamentos de apoyo, pero está dispuesto a retroceder. Escucha con verdadera intención de comprender, de modo que obtenga una comprensión completa de ambas perspectivas antes de estar de acuerdo o en desacuerdo.
- No es necesario que tenga todas las respuestas. El simple hecho de indicar tu intención de ayudar ofrece claridad a la otra persona sobre sus intenciones. La mayoría de las personas querrán escuchar lo que sea que vayas a decir.
- La retroalimentación inmediata tiene una vida media corta. Cuando das tu opinión mientras los detalles están frescos en tu mente, puedes ser mucho más específico. También le da a la persona una mejor oportunidad de mejorar de inmediato.

- Hazlo en persona. En persona la claridad de tus comentarios no se mide en tu boca, sino en el oído de la otra persona. La mayor parte de la comunicación es no verbal y no sabrás realmente si la otra persona entendió lo que estabas diciendo si no puedes ver la reacción. Cuando hables en persona, puedes hacer ajustes según tu lenguaje corporal y tus emociones. Si trabajas con un equipo remoto, opta por una videollamada para que aún así puedas comunicarte cara a cara.
- Una buena regla para la retroalimentación es alabar en público, criticar en privado. La crítica pública tiende a desencadenar una reacción defensiva y hace que sea mucho más difícil para una persona aceptar que ha cometido un error y aprender de él. El elogio público (para aquellas personas que se sienten cómodas al recibirlo) tiende a hacer que la persona destinataria se sienta genial y anima a la demás gente a emular cualquier cosa que hayan hecho que sea genial.
- No se trata de la personalidad. Haz tus comentarios sobre el trabajo que ha realizado la persona, en lugar de sobre la persona. “Creo que eso está mal”, es más efectivo que “Estás equivocado”. Y “Esa fue una gran presentación por tal y cual cosa”, es más beneficioso que “¡Eres excelente en las presentaciones!”. Las personas no pueden alterar sus personalidades, por lo que decir cosas como “Eres un inepto” o “Eres descuidado” no es amable ni proporciona detalles para aclarar el desafío directo. Decir “eres un genio” cuando alguien hace un gran trabajo también tiene un corolario tácito y peligroso: si el trabajo es malo, “eres tonto”. El resultado de personalizar el trabajo de alguien y llamarlo tonto o genio es que deja de correr riesgos, deja de aprender y deja de crecer. Decir que los buenos comentarios no personalizan no es lo mismo que decir que no son personales. Cuando des tu opinión, es mejor centrarte en los aspectos específicos del trabajo, no en los atributos de la persona.