

Da feedback con eficacia



Si no eres capaz de solicitar y recibir feedback tú mismo, será mucho más difícil que tu equipo lo acepte de ti.

Una de las principales herramientas de gestión de personas es el feedback (retroalimentación). Es la forma en la que las personas de tu equipo pueden saber lo que están haciendo bien y lo que deben mejorar. Si nadie se lo dice, ¿cómo pueden saberlo?

Utilizarás dos tipos de feedback el positivo o de reconocimiento y el de mejora . El primero para reforzar aquellas conductas que son positivas para el equipo, para la empresa y el segundo para reconducir las que están generando un impacto negativo.

Y aportar feedback. Que es una herramienta de trabajo que os ayuda a mejorar como equipo y de forma individual. Cómo líder has de mostrarte disponible a recibir feedback, lo solicitarás y también lo aportarás. Deben entender que es un

proceso habitual y necesario en el día a día del equipo

Algo que debe hacerse de forma continua y no sólo una vez al año, durante la entrevista de evaluación del rendimiento.

Debes crear una cultura de equipo en la que el feedback no sólo sea bienvenido sino demandado. Todos tienen que creer que recibirlo es la mejor forma de poder crecer y mejorar (tú el primero). Cuando tu equipo descubra los enormes beneficios del feedback exigirá que se lo ofrezcas.

El feedback positivo

Es el más efectivo de los dos. El refuerzo positivo tiene un impacto mucho mayor en las personas y, además, incrementa su autoconfianza, motivación y compromiso con el equipo.



Da feedback con eficacia



“Todos necesitamos a alguien que nos dé feedback. Es así como mejoramos”

Bill Gates

Tu tendencia natural será dirigirte a la gente cuando hacen algo mal (parece más urgente corregir que reforzar) pero debes esforzarte por encontrar situaciones en las que puedas utilizar el feedback positivo. No des feedback positivo sólo por buenos resultados. Dalo también por comportamientos que generan buenos resultados.

El feedback positivo (reconocimiento) es una poderosa herramienta de motivación.

Éstas son las reglas para hacerlo correctamente:

- Elogia de forma inmediata. Si dejas transcurrir el tiempo, el reconocimiento tendrá menor impacto.

- Sé sincero. Nunca finjas porque se darán cuenta.
- Siente realmente el elogio.
- Describe con exactitud qué es lo que han hecho bien.
- Concreta el hecho, el comportamiento o el logro específico.
- Nunca invalides el elogio: Evita expresiones como “ya era hora”, “pero”, “aunque”, “por primera vez”...
- Describe cuál es el impacto positivo que ello tiene en el equipo, en la empresa, en los clientes...
- Expresa tu satisfacción.
- Agradece su esfuerzo.
- Anima a seguir haciendo un buen trabajo.



“La crítica puede no ser agradable pero es necesaria. Cumple la misma función que el dolor en el cuerpo humano. Llama la atención sobre el estado no saludable de las cosas”.

Winston Churchill. Ex Primer Ministro del Reino Unido.

Da feedback con eficacia

El feedback de mejora

A nadie le gusta recibir feedback de mejora pero es mucho más fácil cuando:

- Les has explicado previamente que lo van a recibir y por qué.
- Saben cómo se lo vas a dar.
- Es una herramienta más de mejora que se utiliza con naturalidad dentro del equipo.
- Predicas con el ejemplo solicitando feedback y agradeciéndolo.
- Das el feedback de mejora correctamente.

Las reglas para dar feedback de mejora correctamente:

- Explícales que lo recibirán y por qué.
- Enséñales a recibirlo.
- Haz que lo perciban como algo útil que contribuye a su mejora. Consigue que lo soliciten.
- Dalo inmediatamente: Cuando algo se ha hecho mal hay que corregirlo rápidamente.

Nunca das feedback de mejora si ha pasado mucho tiempo, no se entenderá como un intento de mejora y se percibirá como un reproche.

Además, el impacto del feedback siempre es mayor cuanto más inmediato sea.

