

Importancia del Feedback en los equipos.

Por: Psicóloga Andrea Rojas Jimenez

La comunicación sin duda alguna ha sido siempre una de las herramientas más significativas en la vida del ser humano, el transmitir y recibir mensajes en un principio cubre la necesidad básica de expresarnos y relacionarnos con el entorno que nos rodea. De allí la importancia de saber emitir ese mensaje o información, entendiendo que quien recibe es una persona diferente a nosotros, y en ese sentido nuestras expresiones deberán ser claras y honestas, pero sobre todo respetuosas.

Así las cosas y llevando esta herramienta al ámbito corporativo, el Feedback que traducido al castellano es retorno o retroalimentación, ha llegado a las organizaciones para facilitar el intercambio de información entre los distintos miembros que la conforman, apuntando a una comunicación más ágil, dinámica y donde la participación empieza a ser un elemento clave en el rol de los empleados, en ese sentido no solo se trata de saber comunicar, sino también de saber escuchar a los otros.

La retroalimentación siempre permitirá un intercambio de preocupaciones, observaciones, opiniones o sugerencias en pro de mejora de los procesos internos de las organizaciones; en principio esto genera incertidumbre o ansiedad, reacciones que son normales cuando estamos iniciando procesos nuevos, pero a medida que se utilice, se añadirá a nuestra cultura no solo profesional, sino también personal, de tal forma que con el tiempo se realizará de manera natural, tranquila y encontrando siempre resultados efectivos en lo que se quiere comunicar.

Se escucha entonces, el feedback positivo y negativo, para indicar las dos formas en que podemos realizar una retroalimentación, sin embargo, no es necesario utilizar estas dos palabras que a veces limitan y bloquean a las personas para tomar acción. El feedback hay que entenderlo o apreciarlo como aquel acto por medio del cual se busca afirmar, aceptar, aprobar, definir o reforzar comportamientos, habilidades o facetas que requieren mayor aprendizaje, no basta solo con resaltar las virtudes y las buenas acciones del trabajador, sino también incluir las críticas constructivas para mitigar las carencias o corregir las faltas de sus actividades, si es el caso.

Retroalimentar o tener conversaciones con las personas que conforman nuestros equipos de trabajo, tiene efectos beneficiosos tales cómo:

1. Aumenta el sentido de pertenencia tras la disposición mutua de acoger y ser acogido.

2. Mejora el rendimiento no es lo mismo trabajar para una empresa en la que tu opinión tiene lugar y puede, de alguna forma, contribuir, que estar en una en la que NO existe esa posibilidad.
3. Fortalece los puntos fuertes de cada empleado las posturas y apreciaciones derivan un hallazgo de nuevas aptitudes y facultades en los empleados, posibilita la mejora del talento, al sentirse a gusto y seguros en su desempeño.
4. Estrecha la relación directivo-empleado se incrementa la confianza, mejorando el vínculo entre los distintos niveles jerárquicos.
5. Define estrategias y métodos de acción los aportes y sugerencias de empleados resultan ser una herramienta útil y valiosa, cuando los directivos se enfrentan a situaciones adversas y no saben cómo actuar.

Ciertamente llevar esta herramienta a la práctica puede resultar complejo, por ello, a continuación, les dejamos unas recomendaciones para que puedan implementar el Feedback en sus equipos de la mejor manera posible:

**Establecer encuentros programados:** Al acordar la reunión con antelación, permitirá que el empleado llegue preparado emocionalmente para el intercambio de percepciones. Además, se mostrará el nivel de compromiso con el proceso del empleado al interior de la organización.

**Cuidar e interpretar el lenguaje no verbal:** En el momento de emitir el mensaje no solo será importante las palabras correctas, sino también que estas sean acompañadas de actitud y gestos idóneos, que eviten malinterpretaciones en el receptor.

**Evitar los juicios de valor:** Recuerde que su retroalimentación va encaminada en el conjunto de apreciaciones sobre la conducta o situaciones concretas y no sobre la personalidad de la persona receptora del feedback. Las expectativas realistas y el respeto son la clave.

**Crítica constructiva:** Evite los comentarios que dañen la autoestima o causen que el empleado se ponga a la defensiva, ya que, si esto sucede, se perjudicará la confianza y en una próxima ocasión aparecerá la predisposición negativa frente a estos encuentros, causando así que se cierren las posibilidades o la corrección de los aspectos a mejorar.

**Sea sincero:** Tratar a los demás con importancia, ser claros y sinceros, pero sobre todo diplomáticos, es clave para buscar una actitud de cambio y proactiva hacia los objetivos que queremos. Se trata de hacerle entender al otro lo importante que puede ser su mejora o fortaleza en la contribución del equipo, no que lo perciba como un ataque.

**Favorezca la toma de conciencia con preguntas concretas:** En estos encuentros será importante no predeterminar las soluciones o las respuestas del receptor del feedback, sino al contrario guiarlo por medio de preguntas para que este las alcance por sí mismo.

Si consigues establecer el feedback en tus equipos de trabajo, lograras un mejor clima laboral y por lo tanto un buen desarrollo de los procesos de la organización. ¡Anímate a ponerlo en práctica!