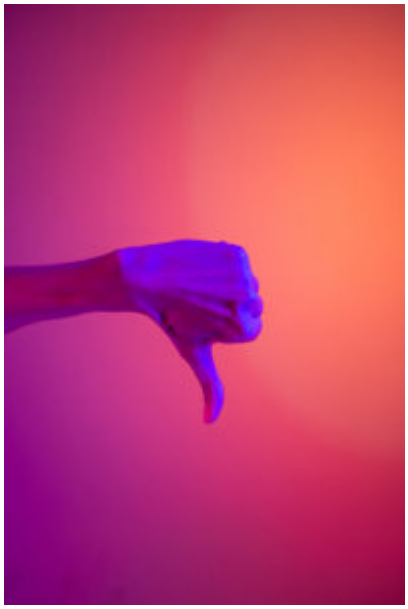
Los costos de no tener (buenas) conversaciones de feedback



Se acerca fin de año y te citan a tu (única) reunión de evaluación… Tu jefe(a) se sienta y saca una LISTA de 2 planas de “espacios de mejora” que te pega por sorpresa. Lo único que puedes pensar es: ¿Cómo no me dijo algo de esto durante el año? **#Anti-manager**. Bueno… Tú tampoco preguntaste. #QueMal.

En nuestra experiencia trabajando en organizaciones hemos escuchado **de todo** al momento de hablar de “feedback”. Algunas organizaciones tienen en su ADN el decir transparentemente cuando ven espacios de mejora u oportunidad, otras tienen metodologías sofisticadas, y otras no tienen ningún proceso.

Se habla mucho de la importancia del feedback en las organizaciones, pero nos cuesta y muchas veces preferimos no decir nada. ¿Por qué?

Dar feedback es difícil
Recibir feedback es duro, le pega al ego

Pedir feedback requiere coraje

Incluso hemos visto que cuando estas conversaciones ocurren, no existe un real crecimiento o aprendizaje para la persona que lo recibe por ser genéricas, infundadas y no accionables.

La conversación de feedback es un compromiso con las personas

Creemos que más allá de los procesos formales, cada persona del equipo tiene el **deber moral** de asegurar que existan conversaciones de evaluación recurrentes, pues éstas son la base para aumentar el aprendizaje y para alcanzar mejores resultados.

> “Si no estás dando feedback, estás destruyendo a tu equipo”

Creemos también que la persona que recibe feedback, tiene el desafío de interpretarlo como un signo de preocupación y cuidado, pues requiere esfuerzo y dedicación por parte de la persona que lo emite. Y si no te dan feedback, es tu deber pedirlo.

> “Si no estás pidiendo feedback, estás destruyendo tu carrera”

Los costos de no tener (buenas) conversaciones de

feedback

Absorbidos por reuniones y la rutina del trabajo, los equipos dejan de observar los costos que pagan por no tener conversaciones de feedback y transparentar sus expectativas.

En el espacio personal se pierden instancias de aprendizaje. Al no dar feedback le quitas a la otra persona la posibilidad de hacerse cargo de aquello que puede hacer mejor. Las personas se terminan sobre-exigiendo al no saber qué se espera de ellas o se frustran, pues se enteran a fin de año qué podrían haber hecho mejor y no tuvieron espacio para corregirlo.

En el espacio relacional se pierde confianza. Al no dar feedback acumulas cosas “no dichas” que tiñen negativamente la relación. Terminas desconfiando en las competencias de la otra persona para generar un trabajo al estándar que esperas pero que nunca declaraste.

En el espacio del trabajo se pierde efectividad. Al no dar feedback dejas pasar oportunidades de mejora continua que en suma podrían hacer una gran diferencia al equipo. Las personas terminan resignadas pues no ven que las cosas cambian y se cometen los mismos errores una y otra vez.

Nuestra interpretación del feedback

Entendemos por conversación de “feedback” a una **conversación de evaluación** entre dos personas en la que existe un compromiso genuino por:

Reconocer **acciones, actitudes y habilidades sobresalientes**
Identificar **acciones insatisfactorias** para co-diseñar una ruta y hacerse cargo

de ellas

Interpretamos el feedback como una **observación / percepción** y no como una "verdad absoluta":

Depende de quien lo emite, de su experiencia, capacidad de interpretar e incluso su estado de ánimo.
Puede cambiar en el tiempo, a medida que cambien las acciones que se observan.
Es acotado a un dominio particular y no a una generalización de la persona.
Puede ser fundado o infundado con evidencia respecto a lo que se está diciendo.

La relevancia está en que las conversaciones de feedback nos abren posibilidades de mejorar y aprender.

Odiamos el mal feedback

Dar feedback no es solo una conversación donde te enteras cómo vendrá el **bono de fin de año**. Dar feedback **no es herir** y hacer uso de una posición de poder para mostrarle a la otra persona que tú sabes más que ella.

A veces, más que herramientas o metodologías sofisticadas necesitamos **practicar** el sostener este tipo de conversaciones de forma recurrente. Al final del día, si emites un feedback bien preparado, con una genuina preocupación por la otra persona y su desarrollo, aumentas la probabilidad de que sea bien recibido, valorado y agradecido.

¿hace-sentido?

Revisa nuestros artículos de feedback:

Los costos de no tener (buenas) conversaciones de feedback
Qué NO es dar feedback
Guía para dar feedback
Guía para pedir feedback

María Jesús Román – Linkedin

Fernando Brierley – Linkedin

Sebastián Balmaceda – Linkedin