



knowsquare .

PREPARADO POR: FRANCISCO JAVIER IBARROLA
MENDIGUREN

10 DE MAYO DE 2010

FEEDBACK POSITIVO

ARTÍCULO

knowsquare .

Privado y Confidencial

Prohibida su Distribución sin Autorización Expresa del Autor
y Know Square S.L.

A menudo escucho en múltiples foros la palabra *feedback*. Incluso está muy presente en el lenguaje de nuestros ejecutivos desde hace bastante tiempo; sin embargo, no hemos sido capaces de encontrarle traducción “fácil” al castellano y ya convivimos con ella. Además, en numerosas ocasiones nos preguntamos: ¿existe el *feedback* positivo y/o negativo?

Hoy me quiero centrar en el “positivo”, que traducimos al castellano con adjetivos como reconocimiento, halago, aprecio, agradecimiento...

Cuando damos *feedback positivo* estrechamos vínculos, generamos empatía con la persona a quien se lo ofrecemos, ya que le hacemos explícito nuestro reconocimiento a las virtudes o acciones de dicha persona que nos benefician. Caso contrario, cuando es escaso o no sabemos comunicarlo correctamente, nos encontramos con que las relaciones se resienten.

Pero, ¿qué sucede cuando te esfuerzas en ayudar a alguien ofreciéndole *feedback* de forma reiterada y no recibes reconocimiento o gratitud? Pues que la relación se acaba resintiéndose y, nunca mejor dicho, aparece en ti el resentimiento. La falta de reconocimiento es la causa de muchas rupturas en la relación de pareja, amistad, familia, laborales y de todo tipo. Y si es tan trascendente para el que lo da y para el que lo recibe, ¿por qué nos cuesta tanto ofrecerlo y recibirlo?, ¿por qué hay tantos padres que no saben mostrar gratitud, aprecio y reconocimiento hacia sus hijos?, ¿por qué en la relación de pareja también aparece?, ¿por qué hay tantos Jefes que no saben ofrecer *feedback* a sus equipos?

Todo radica en nuestras “creencias”, con frases como: “*si se lo agradezco ahora, a ver qué pasa cuando lo tenga que abroncar*”, o en otra muy sentida/percibida: “*si le muestro admiración, estoy reconociendo explícitamente mis carencias*”, o “*si felicito a mi equipo por algo que ha hecho bien, se van a relajar o me pedirán compensaciones*”.

En definitiva, no queremos “exponernos”, no queremos mostrarnos “vulnerables”, ya que identificamos nuestra vulnerabilidad como una muestra de debilidad y eso no podemos admitirlo.

¿Y si pensamos de otro manera? Es decir, si como se dice en el lenguaje de los *coach*, realizamos un “cambio de observador” y nos ponemos en la piel del otro, que seguro nos percibe como una persona más humana y próxima, ¿no lo podríamos percibir como una fortaleza?

El que lo ha probado, se ha dado cuenta de qué es lo que sucede: en definitiva, el mostrarte vulnerable te hace “sumar voluntades” de tus personas queridas, próximas, de tus equipos... ¡Qué gozada! Y más en los tiempos que corren.

Hace unos días leí un artículo sobre las muestras de vulnerabilidad de políticos en campañas electorales que estamos viviendo ahora: la de Obama no hace tanto tiempo, la del Reino Unido durante estos días. Gordon Brown apareció recientemente, en televisión, en una entrevista más enfocada a su “ser” que a su “hacer”, mostrando vulnerabilidad hacia la audiencia, comentando la pérdida de un hijo e incluso llegando a derramar lágrimas. Automáticamente la intención de voto hacia su persona y partido creció exponencialmente, es decir, consiguió generar “empatía”. De hecho, hay quien ya está preparando acciones políticas basadas en mostrar la “vulnerabilidad” del candidato para generar intención de voto; es una pena, pero todo se banaliza en este mundo que vivimos.

Bueno, pero nosotros continuemos por la senda correcta y luego cada cual que obre en conciencia (aunque algunos parecen no tenerla y de hecho, por sus hechos, evidencian que no tienen ninguna...).

Si queremos ofrecer *feedback positivo* hagamos caso a los consejos que nos dan los expertos en la materia, como son:

- **Expresarlo de forma directa:** Es decir, en primera persona no en tercera persona. Cuando nos dirigimos al equipo y decimos: *“quiero agradecer a Marta por su excelente desempeño...”* no tiene la misma fuerza que decir *“Marta, quiero agradecerte tu excelente desempeño”*.
- **Sé concreto:** No expresarte con generalidades: *“Joaquín eres un encanto”* no es lo mismo que “contar” la razón para dicha expresión *“Joaquín, cuando me encontraba tan abatido por la pérdida de... me di cuenta de que verdaderamente podía contar contigo”*.
- **Habla de ti mismo:** La comunicación decimos que debe de ser directa y por tanto también personal; es más efectivo decir: *“todos te apreciamos mucho en este equipo”* que de forma impersonal, *“en este equipo se te aprecia mucho”*.
- **Evita juicios y etiquetas:** Muchas veces emitimos opiniones sobre las cualidades de los demás, nos erigimos en jueces, generando desigualdad en la relación. *“Pedro, eres muy simpático”* en lugar de decir *“cómo me divierto cuando converso contigo”*.
- **Emite más *Feedback positivo*:** ¡No desaproveches las muchas oportunidades que te brinda cada día para ofrecerlo!
- **No limites tus “conversaciones” a los momentos de “siempre”:** Evaluación del desempeño, de un trabajo importante, comunicar un ascenso...
- **Extiende tu ofrecimiento de *feedback positivo* a más personas de las habituales.** Comprobarás como *“haciendo cosas diferentes consigues resultados diferentes”*.

Verás que gratificante es, tanto emitirlo como recibirlo, y además ¡es contagioso!...