



FEEDFORWARD

LA EVOLUCION DEL FEEDBACK



Mercado de Capacitación 2013
 Mercado de Capacitación 2013
 Mercado de Capacitación 2013
 Mercado de Capacitación 2013
 Mercado de Capacitación 2013
 Mercado de Capacitación 2013
 Mercado de Capacitación 2013
 Mercado de Capacitación 2013

Somos el equipo de Coaches de Bmm & Asociados,

Te enviamos nuestros saludos y con todo gusto, la fotomemoria del taller que fuiste partícipe y que ayudaste a construir. Esperamos lo disfrutes en aprendizaje, práctica y recordación...

MsBc Betsy Martínez
Coach Corporativa y
Desarrolladora del
Talento Humano.



Especialistas en
Coaching Corporativo y
Cultura Organizacional.



RESUMEN EJECUTIVO DEL TALLER:

El Feedback es una herramienta esencial para los líderes en los procesos de Evaluación de Desempeño, sin embargo, no siempre es usada de la manera correcta y en los espacios de tiempo adecuados. No deja de ser incómodo para el que lo recibe como para el que lo da, y sobre todo, hay un problema fundamental: se enfoca en el pasado.

Basados en esta realidad que viven las organizaciones, nace una novedosa técnica conversacional llamada Feedforward: sugerencias e ideas para el futuro sin evidenciar ninguna acción o error del pasado.

Feed es alimento, Forward es hacia adelante. El Feedback es alimento pero hacia atrás. ¿Se puede corregir el pasado? La "alimentación" con Feedforward, estimula, reta y expande la generación de ideas.

MERCADO DE CAPACITACION 2013
FACILITADORA BETSY MARTINEZ

bmartinez@bmm.co
www.bmm.co

(506) 2234-5546
(506) 6050-0334



**LOS 10
ERRORES
DEL
FEEDBACK**



Los errores que los líderes y evaluadores comenten con mayor frecuencia a la hora de dar retroalimentación.

REACCIONAR



El líder intenta arreglar, solucionar los problemas del colaborador. No entiende que quizás sólo necesita ser escuchado, independientemente del problema en cuestión. El líder entra demasiado rápido con comentarios, consejos y soluciones, no se toma el tiempo de reflexionar y responder antes de reaccionar.

SERMONEAR



El líder elude las opiniones del colaborador, no tomando en consideración la experiencia e inteligencia del propio colaborador. El líder tiene fuertes opiniones y las impone al receptor en vez de compartirlas. Y en el peor de los casos puede ser descortés y desconsiderado. Necesita tener la razón e intentar convencer, en vez de exponer ideas y opciones. La conversación parte de la arrogancia y no de la curiosidad.

ABUSAR DE SUGERENCIAS



El directivo se precipita a la hora de compartir o responder. Las respuestas pueden ser superficiales y poco meditadas. La sesión de retroalimentación es una lucha de poder – no colaboradora.

El líder intenta mostrar su pericia, ser el experto, alardear.

MERCADO DE CAPACITACION 2013
FACILITADORA BETSY MARTINEZ

bmartinez@bmm.co
www.bmm.co

(506) 2234-5546
(506) 6050-0334



La conversación es débil e insulsa. El colaborador se aburre porque su interlocutor es blando en sus intervenciones. El líder es pasivo en vez de ser un aliado al colaborador y no inspira la confianza y el reto al cambio.



BLANDO



NO GESTIONAR EL PROCESO

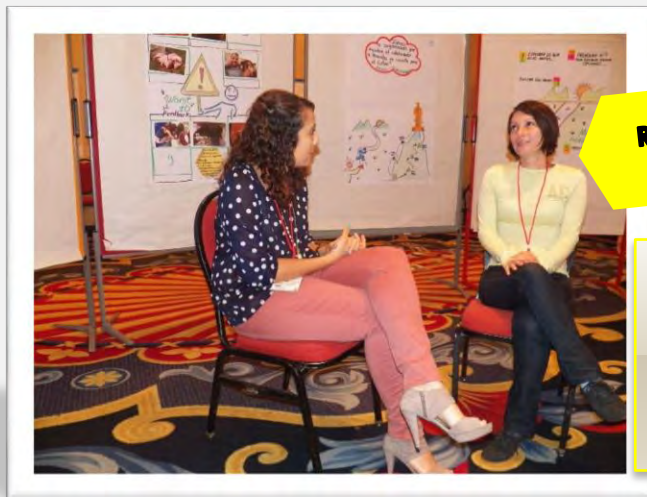
Dejar que el colaborador maree al líder. El líder persigue al colaborador en la conversación por caminos a ninguna parte. Horas de tiempo perdido buscando lo imposible. El líder acepta ciegamente las metas del colaborador.

LIMITADO

• El líder ve la vida a través de un sólo paradigma en vez de múltiples. Espera que el colaborador siga el camino que le sirvió a él. Ve los síntomas del problema sin interesarse en el contexto y las causas reales. Siempre repite lo mismo: "el mago que solo se sabe el mismo truco".

DESACOMPASADO

• El líder fija las prioridades de la conversación ignorando los intereses y necesidades del colaborador. No sigue el ritmo del colaborador, va hacia atrás. El líder habla "al" receptor no "con" el receptor. Largos monólogos sin preguntas ni discusión, no genera aprendizaje.



REFERIRSE A SI MISMO

El líder habla sobre él durante más de 60 segundos cada vez que interviene. Lleva la atención hacia él en vez de hacia el colaborador. Usa mucho la palabra "yo" y usa su vida como modelo para sus colaboradores. Puede ser una actitud muy arrogante e insensible. Interrumpe con historias y referencias personales.

MERCADO DE CAPACITACION 2013
FACILITADORA BETSY MARTINEZ

bmartinez@bmm.co
www.bmm.co

(506) 2234-5546
(506) 6050-0334





Hacer retroalimentaciones de la misma manera con cada colaborador. No reconoce la individualidad de cada uno. El líder personaliza sus creencias que lo limitan a ver más allá de su realidad. Encasilla al colaborador y hace presuposiciones a raíz de la etiqueta.



El líder muestra temor a expresar plenamente opiniones personales. Reserva opiniones en vez de ser honesto y directo. No es él mismo. Adopta un rol, perdiendo espontaneidad y autenticidad.

VOTACION INDIVIDUAL
¿Cuál error cometemos más?

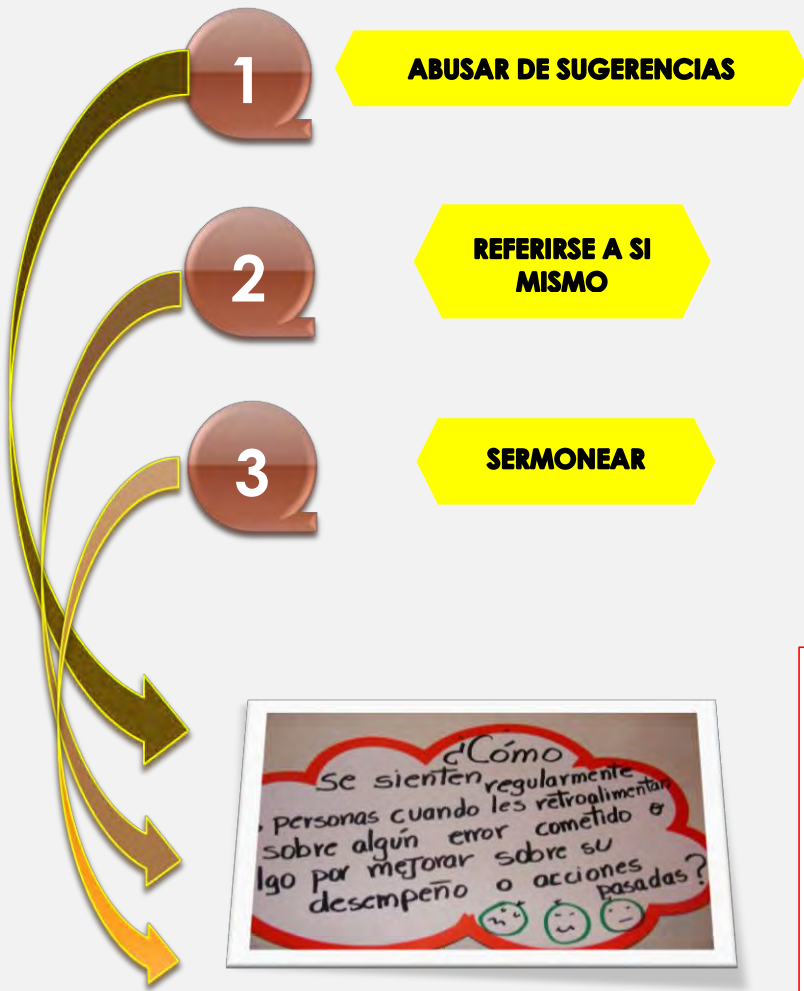


MERCADO DE CAPACITACION 2013
FACILITADORA BETSY MARTINEZ

bmartinez@bmm.co
www.bmm.co

(506) 2234-5546
(506) 6050-0334





¿Cómo se sienten regularmente personas cuando les retroalimentan sobre algún error cometido o algo por mejorar sobre su desempeño o acciones pasadas?

No busco insinuar que los líderes no deben dar Feedback o que la evaluación del desempeño deba dejarse de lado. Mi intención, a continuación, es mostrar cómo el Feedforward puede ser muchas veces preferible al Feedback en el día a día. Aparte de su efectividad y eficiencia, el Feedforward puede hacer la vida más entretenida y funciona muy bien con los equipos y ejecutivos de alto desempeño.



MERCADO DE CAPACITACION 2013
FACILITADORA BETSY MARTINEZ

bmartinez@bmm.co
www.bmm.co

(506) 2234-5546
 (506) 6050-0334





Podemos cambiar el futuro, no el pasado.



Es más productivo ayudar al colaborador a hacer lo "correcto" que probar que estaban "equivocados".



Puede ofrecerlo cualquiera, no requiere experiencia personal con el receptor.



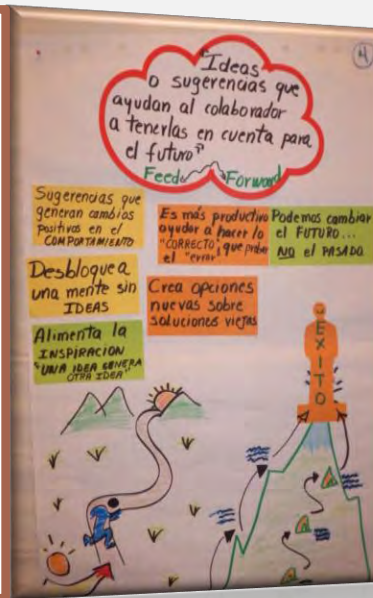
No se toma tan personalmente como el Feedback.



Refuerza la posibilidad de cambiar en vez del estereotipo personal.



Tiende a ser más rápido y expansivo que el Feedback.



La calidad de la comunicación- entre gente de todos los niveles, departamentos y divisiones- es lo que mantiene unida a una organización. Usando el Feedforward – y alentando a otros a que lo usen- los líderes pueden mejorar dramáticamente la calidad de la comunicación en su organización, asegurando que llegue el mensaje correcto y a quienes lo reciban, lo hagan de la forma correcta.

El resultado es dinámico, una organización más abierta, en la que los colaboradores se enfocan en el futuro y no en vivir de los errores del pasado.



DATO HISTORICO DEL FEEDFORWARD

El término "feedforward" nació de una conversación entre Marshall Goldsmith, psicólogo y autor de varios libros sobre el liderazgo, con John Katzenbach, autor del libro "The Wisdom of Teams, Real change Leaders and Peak Performance".

Hoy es una técnica que Bmm & Asociados, especialistas en Coaching Corporativo, proponemos dentro de los procesos de Cultura Organizacional y de Coaching ejecutivo, como una propuesta que garantiza la mejora en el desempeño del colaborador del Siglo XXI.



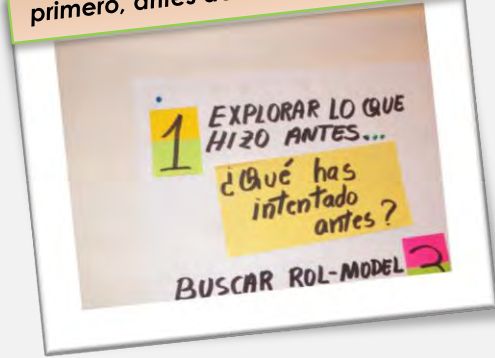
MERCADO DE CAPACITACION 2013
FACILITADORA BETSY MARTINEZ

bmartinez@bmm.co
www.bmm.co

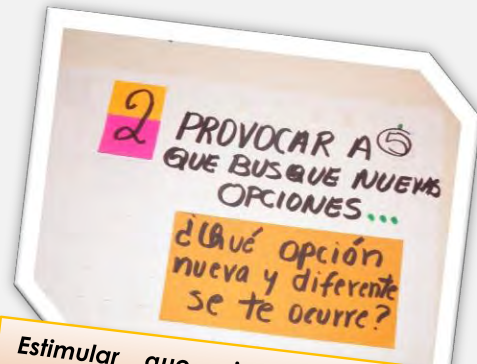
(506) 2234-5546
(506) 6050-0334



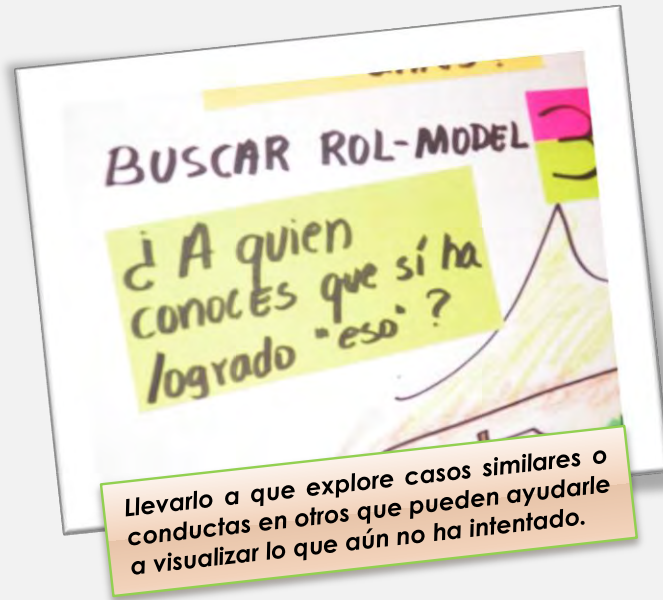
Indagar más con el colaborador, dejar que se apropie de las ideas primero, antes de dar las nuestras.



PASO A PASO



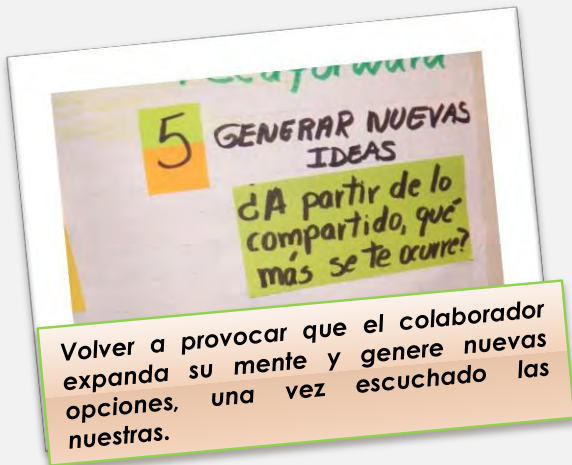
Estimular que piense diferente, facilitar que el colaborador diga lo que no ha intentado aún.



Llevarlo a que explore casos similares o conductas en otros que pueden ayudarlo a visualizar lo que aún no ha intentado.

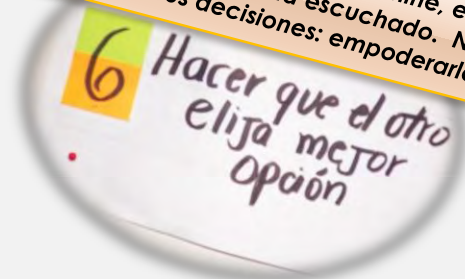


Brindar las sugerencias o ideas que creamos pueda apoyar al colaborador con el cambio o problema.



Volver a provocar que el colaborador expanda su mente y genere nuevas opciones, una vez escuchado las nuestras.

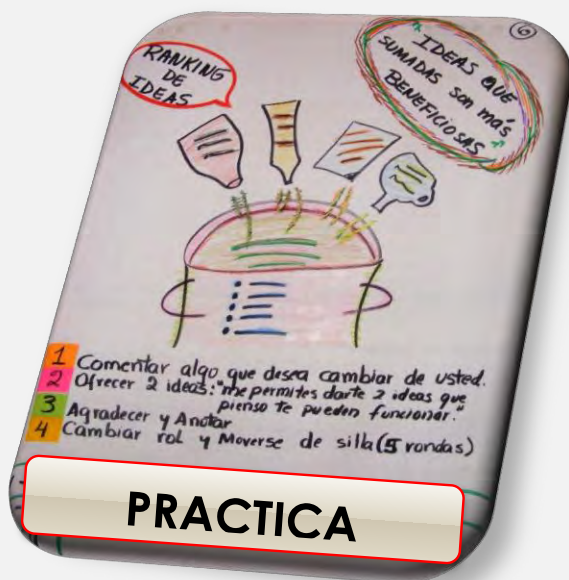
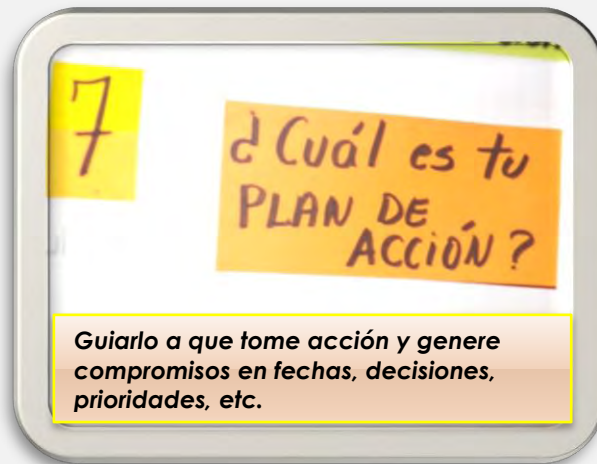
Dejar que el colaborador discrimine, elija o mejore todo lo que ha escuchado. No inferir sobre sus decisiones: empoderarlo!



MERCADO DE CAPACITACION 2013
FACILITADORA BETSY MARTINEZ

bmartinez@bmm.co
www.bmm.co

(506) 2234-5546
(506) 6050-0334



La gente tiende a escuchar con más atención el Feedforward que el Feedback

Un participante de mis sesiones de Coaching dijo: "pienso que escucho con más atención cuando recibo Feedforward que lo que lo hago en el trabajo!". Cuando le pregunté ¿por qué?, respondió: "normalmente, cuando otros hablan, estoy enfocado en la respuesta que voy a dar y no estoy prestando total atención a lo que la otra persona me está diciendo. Durante el Feedforward, sé que la única respuesta que se espera que dé es "gracias". No tengo que preocuparme de estructurar una respuesta inteligente y puedo enfocar mi energía en escuchar a la otra persona... además es más divertido este tipo de conversación que cuando recibo retroalimentación."

MERCADO DE CAPACITACION 2013
FACILITADORA BETSY MARTINEZ

bmartinez@bmm.co
www.bmm.co

(506) 2234-5546
(506) 6050-0334





COLEGAS
BRINDANDO
SUGERENCIAS EN EL
CASO PRACTICO

EL CASO PRACTICO LE
PERMITIO A LA
PARTICIPANTE LLEVARSE
3 IDEAS ADICIONALES



DINAMICA GRUPAL
DE INTERACCION
CON IDEAS



MERCADO DE CAPACITACION 2013
FACILITADORA BETSY MARTINEZ

bmartinez@bmm.co
www.bmm.co

(506) 2234-5546
(506) 6050-0334



AQUÍ ESTA EL
"TOP TEN"
DEL FEEDFORWARD

1 Ayuda a la gente a focalizar un futuro positivo, no un pasado lleno de errores. Se aumentan las opciones de éxito en el futuro dándole a la gente ideas de cómo mejorar.

2 El Feedforward es casi siempre visto como positivo porque se focaliza en soluciones no en problemas. Con el Feedback la parte receptora está a la defensiva e incómoda.

3 La gente exitosa tiene una autoimagen positiva, por lo que disfrutan y valoran más el Feedforward y se resisten más a recibir juicios negativos.

4 Como herramienta de comunicación se aprende más de las sugerencias aunque no se conozca bien al receptor. El Feedforward requiere solo tener buenas ideas para lograr una meta.

5 Casi todo Feedback es tomado personal, como el Feedforward no involucra críticas ya que se conversa algo que aún no se ha dado; las ideas son vistas como consejos objetivos y las críticas son vistas como ataques personales.

MERCADO DE CAPACITACION 2013
FACILITADORA BETSY MARTINEZ

bmartinez@bmm.co
www.bmm.co

(506) 2234-5546
(506) 6050-0334

6 El Feedforward refuerza la posibilidad de cambiar, el Feedback puede reforzar el sentimiento de fallar ya que asienta el mensaje "así eres".

7 En los informes de 360 el resultado no es tan positivo sobre el feedback a tiempo y si fue percibido como algo que animó al colaborador. El Feedforward si lo permite porque son conversaciones sin un proceso aterrador.

8 Con el Feedforward el líder puede cubrir los mismos puntos sin hacer sentir avergonzado o incómodo al receptor.

9 El Feedback se asocia al juicio y puede limitar y traer consecuencias no intencionadas. El Feedforward no implica juicios, se enfoca a ayudar al otro sin perfil de experto, puede ser más fácil escuchar a una persona sin mostrar poder o autoridad.

10 Durante el Feedforward la única respuesta normal es decir gracias, no hay preocupación de estructurar respuestas inteligentes o justificativas, por lo que el receptor se enfoca más en escuchar.



MsBc Betsy Martínez
Coach Corporativa

Muchas Gracias y muchos éxitos en sus nuevas conversaciones "Técnica Feedforward"

MERCADO DE CAPACITACION 2013
FACILITADORA BETSY MARTINEZ

bmartinez@bmm.co
www.bmm.co

(506) 2234-5546
(506) 6050-0334

