

# FEEDFORWARD

Maryam Varela  
Junio 2018

[www.elmundodelasemociones.com](http://www.elmundodelasemociones.com)

## En las organizaciones poco o nada se habla de AMOR.



- Se ve como un sentimiento, no como UN COEFICIENTE -una aptitud de las personas en sus relaciones que buscan lo que es bueno para otros-.
- En los tiempos que corren es capital desarrollar para poder convertir las empresas en comunidades humanas que buscan el Bien Total. Sólo desde ahí serán capaces de conseguir resultados externos (rentabilidad) e internos (satisfacción y aprendizajes) saludables para la humanidad.



Si una persona quiere ser exitosa, debe tener un alto EQ; si no quiere perder rápidamente debe tener un alto IQ, pero si quiere ser respetado, debe tener un alto LQ, el cociente del amor.

**EL ÉXITO ES UN BALANCE DE LAS 3 Qs.**



# El Coeficiente del Amor, el 'ingrediente secreto'

- El coeficiente del amor es algo que "*las máquinas nunca van a tener*".
- Los seres humanos tienen almas, tienen creencias y tienen valores.
- En esa persecución del bien del otro, lo importante no es el resultado, sino la acción. Es decir, el que lo que se busque sea la bondad



# ¿Dónde se encuentra este tipo de amor?

- En los pequeños detalles, en la sencillez de lo cotidiano, en los gestos simples, en todas esas cosas sin importancia, en el trato dadivoso y el propio ejemplo.
- Es un habitar en el mundo con honestidad, silencio, conocimiento, respeto, libertad, confianza y entrega, hacia uno mismo, y hacia los demás.
- Ya que es el modo de relacionarnos, no la relación en sí, lo que sustenta el amor.

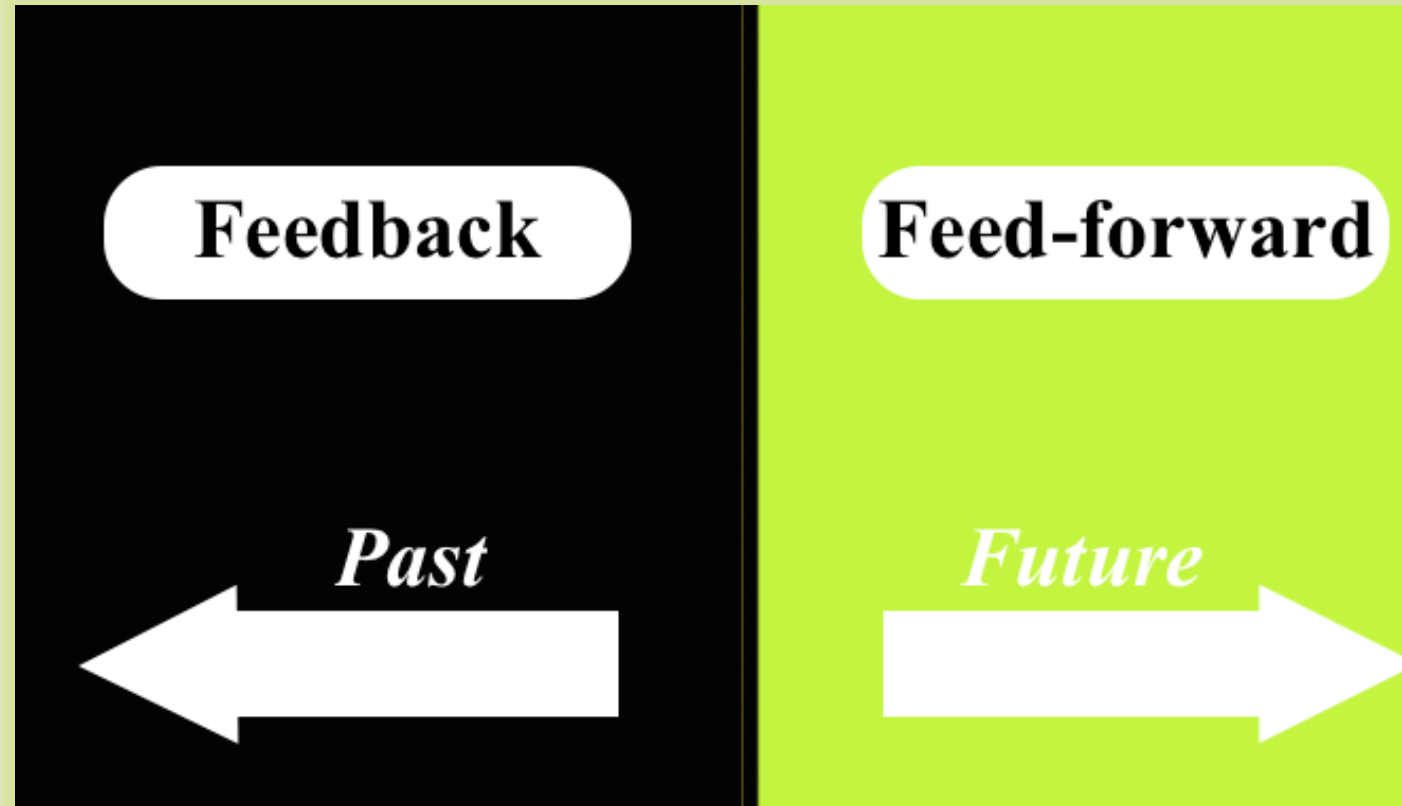
**TRATAR A LAS PERSONAS COMO SERES HUMANOS**

# ■ Desde ahí se realiza el FEEDFORWARD

El feedforward, término acuñado por Marshall Goldsmith y Jon Katzemback  
(retroalimentación hacia el futuro)



Podemos cambiar el futuro. No podemos cambiar el pasado.





# ¿Qué es el feedback?

- Es una herramienta esencial para saber y tener información de cómo estamos realizando nuestro trabajo; nos gusta saber si nuestro rendimiento se ajusta a las expectativas de los jefes.
- Nos gusta saber que hemos hecho bien y que necesitamos cambiar y mejorar.
- La limitación es que se centra en el pasado y está limitado en el lugar. El feedback puede ser limitado en lugar de ser expansivo y dinámico.



- La mayoría de las personas, lo confunden con la crítica destructiva. Y por **procesos del ego** y razones personales de quien lo recibe, suele tomarse como un ataque directo a su persona o a sus ideas.
- El feedback negativo casi siempre se vuelve un ejercicio de **“déjame probarte que estás equivocado”**.
- Esto tiende a que la parte receptora esté a la defensiva y a crear cierta incomodidad por parte de la persona que le evalúa.
- Aún cuando los feedback entregados sean constructivos, casi siempre son vistos como negativos si es que involucra errores y problemas del pasado.

# 5 PUNTOS A TENER EN CUENTA

## **ANTES:** PREPARACIÓN

1. CÓMO ESTÁ MI ESTADO DE ÁNIMO
2. BUSCAR EL MOMENTO Y EL LUGAR ADECUADO
3. TENER EN CUENTA LA PERSONALIDAD DEL COLABORADOR
4. CREAR UN CLIMA DE CONFIANZA
5. ELEGIR EL MEJOR CANAL Y EL TONO ADECUADO

## 7 PUNTOS **DURANTE**

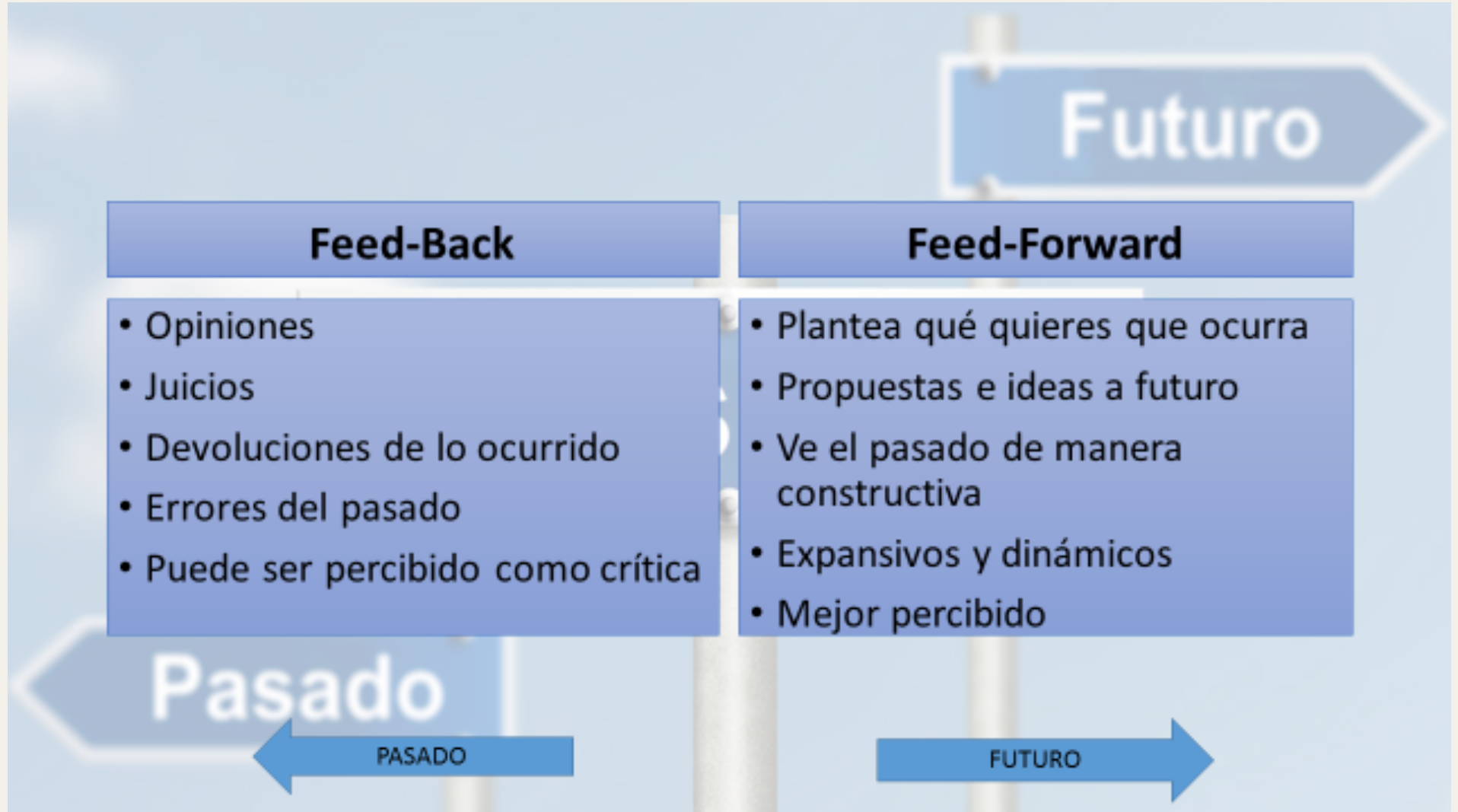
1. UTILIZAR UN MENSAJE APLICABLE
2. SER ESPECÍFICO Y ÚTIL
3. BASARSE EN HECHOS
4. CUIDAR LAS PALABRAS PROHIBIDAS
5. FAVORECER LA TOMA DE CONSCIENCIA MEDIANTE PREGUNTAS CONCRETAS
6. ESCUCHA EMPÁTICA
7. PLAN DE ACCIÓN

# Después

1. SOLICITAR UN RESUMEN
2. ESTABLECER ACUERDOS QUE PERMITAN GENERAR COMPROMISO Y DAR SEGUIMIENTO

# ¿Qué es el feedforward?

- Esta herramienta consiste en dar sugerencias o posibilidades de actuación a otra persona para focalizarse un futuro positivo, no un pasado lleno de errores.
- Es recibido como positivo y más productivo porque se focaliza en soluciones – no en problemas.
- Entregarle posibilidades de actuación de cara al futuro.
- Para personas proactivas, a la gente centrada en logros y resultados le gustan las ideas que los ayudan a alcanzar sus metas.
- No requiere conocer a la persona en cuestión, ni ser un experto en algo, cualquiera te puede dar una idea para alcanzar tus metas.
- No involucra críticas, ya que se refiere a algo que todavía no ha ocurrido.
- Es divertido.



**Podemos aumentar las opciones de éxito en el futuro, dándole a la gente ideas de cómo pueden ser más exitosos.**

- **Es más productivo ayudar a la gente a hacer lo “correcto” que probar que estaban “equivocados”**

# Leyes

- Dejar el pasado
- No juzgues las ideas
- Ayuda cuanto puedas



# ¿Cómo se lleva a cabo una sesión de feedforward? 5 PASOS

- **PASO I: EXPOSICIÓN A los miembros del grupo:** Exponer una conducta que desearían cambiar, o un tema sobre el cual necesiten sugerencias, o ayuda sobre algún punto en concreto. Esto se hace en un diálogo en el que la persona que se explica y es escuchada por todos. Se puede hacer de una manera simple, tal como, “Quiero ser un mejor oyente”, “quiero mejorar mi organización personal”, etc.
- **PASO II: Solicitar feedforward:** pedir dos o más sugerencias a cada miembro del grupo que en el futuro puedan ayudarles a lograr un cambio positivo en su comportamiento. En este proceso se busca que surjan todo tipo de ideas, *desde las más disparatadas a las más interesantes, porque no hay manera de saber, a priori, qué será lo adecuado para la situación y lo atrayente para la persona*

# ¿Cómo se lleva a cabo una sesión de feedforward? 5 PASOS

- **PASO III: Escuchar atentamente las sugerencias y tomar nota.** No se puede comentar las sugerencias, ni se permite criticarlas.
- **PASO IV: Agradecer a todos los participantes sus sugerencias.** Se repite el ejercicio hasta que todo el mundo termine y haya recibido dos sugerencias de cada persona del grupo.
- **PASO V:** Al finalizar el ejercicio todos los participantes, **comentan que dos sugerencias son las que les gustaron más y pondrán en práctica**

## El Feedforward no implica superioridad de juicios.

- Está enfocado a ayudar a ser un “compañero de viaje” y no un “experto”. Como tal, puede ser fácil escuchar a una persona que no tiene una posición de poder o autoridad.

- Una excelente técnica para dar ideas a la gente exitosa, es decir **“Aquí tienes cuatro ideas para el futuro. Por favor acéptelas tal como las recibes. Si tan solo puedes usar dos de estas ideas, tienes dos más. Simplemente ignora lo que no tenga sentido para ti.”** La gente exitosa tiende a tener una alta necesidad de auto-determinación y aceptarán ideas que “compran” mientras reflejen ideas que sientan que los “refuerza”.

- En resumen, no se trata de abandonar la práctica del feedback sino de **darse cuenta de que, en muchos casos, el feedforward puede ser preferible, más eficiente y, sobre todo, mejor recibido.**

■ **Gracias**