

Feedback y Feedforward, orientación en el tiempo



Montserrat Cama Gual

Socia Fundadora de Megaron Desarrollo Organizacional

El “feedforward”, lo mismo que el “feedback”, son herramientas de evaluación y retroalimentación frecuentemente utilizadas por los líderes para evaluar los resultados de sus colaboradores en base a los objetivos propuestos. Son dos métodos de comunicación cuyo objetivo es **potenciar el desarrollo personal y profesional de los individuos y de los equipos**. Aunque ambas herramientas tienen como finalidad fomentar el crecimiento y mejora de las personas, se enfocan en aspectos diferentes del comportamiento y su actuación.



Feedback

El “**feedback**”, vocablo inglés que en español significa “**retroalimentación**”, es un método tradicional de evaluación que proporciona información sobre el comportamiento de una persona o grupo, con objeto de mejorar su desempeño y mantener la calidad de su trabajo en acciones futuras. El feedback puede ser tanto **positivo** como **negativo**. Puede enfocarse en destacar algún comportamiento sobresaliente de una persona o por el contrario, identificar otro que debe ser corregido o anulado por el efecto negativo que ha producido. El feedback se centra en el **desempeño en tiempo pasado, en lo que ya ha sucedido**. Se trata de dar a conocer a un individuo cómo ha realizado una tarea específica, qué ha hecho bien y qué puede mejorar.

Características clave del feedback:

- **Retrospectivo:** Analiza acciones y comportamientos pasados, que ya han ocurrido. Evalúa lo que se ha hecho bien o mal para mejorar el desempeño de las personas en el futuro.
- **Constructivo:** Es una evaluación crítica que se enfoca en comportamientos y acciones, reforzando lo que está bien hecho y criticando lo que se hizo mal y que debe mejorar.
- **Específico:** Para que el feedback sea efectivo, debe enfocarse en acciones concretas, específicas, determinadas e identificadas, que deben ser reconocidas por ambas partes, quien ejerce el feedback y quien lo recibe.
- **Objetivo:** Basado en hechos, nunca en suposiciones.
- **Orientado a soluciones:** Siempre partiendo de la situación presentada, el objeto es encontrar soluciones y mejores prácticas para asegurar un mejor desempeño en el futuro.
- **Oportuno:** El mayor impacto del feedback sucede cuando la retroalimentación se da en el tiempo más cercano al momento en que tuvo lugar el comportamiento que se evalúa, cuando la memoria aún está fresca para recordarlo en detalle.
- **Estimula:** El feedback permite “**descubrirse en la experiencia de otro**”, es por ello que cuando es bien producido, estimula actitud positiva en quien lo recibe. Le permite reconocer sus fallas y áreas de oportunidad por lo que hace posible que se enfoque de manera positiva en mejorar y desarrollarse.
- **Produce aprendizaje:** Aunque busca mejorar el desempeño futuro, lo hace a través de la corrección de errores pasados.

Feedforward

Por otro lado, el “feedforward” es un enfoque más actual, se centra en proporcionar sugerencias específicas para comportamientos y acciones futuras. Es menos crítico, puesto que no hay pasado que reconocer y criticar. Está orientado a soluciones positivas y constructivas alentado por la “construcción de un futuro de nuevas posibilidades”.

Características clave del feedforward:

- **Enfoque en el futuro:** El feedforward se enfoca hacia adelante, hacia el devenir. Aunque existe la experiencia del pasado, se orienta en la creación de comportamientos y acciones diferentes e innovadoras que se apliquen en el futuro.
- **Propositivo:** Proporciona y sugiere ideas positivas, constructivas, alentadoras de cómo mejorar, lo que hace posible que las personas que lo reciben se sientan motivadas a probar nuevas maneras de hacer las cosas.
- **Orientado a soluciones:** En el feedforward no hay nada que corregir, todo es nuevo y enfocado en descubrir nuevas posibilidades y oportunidades ganadoras.
- **Promueve la innovación y el cambio:** El enfoque hacia el futuro estimula a las personas a enfocarse en la creación de opciones nuevas, que estimulan la creatividad y permiten el desarrollo del pensamiento lateral.

Diferencias clave entre Feedback y Feedforward:

1. Enfoque en el tiempo:

- El **feedback** se enfoca en la experiencia obtenida del pasado, en lo que ya ocurrió y en los efectos positivos o negativos de estas acciones. La acción puede ser corregida o suprimida, pero nunca borrada.
- Al **feedforward** le importa el futuro, lo que puede llegar a ser. Al no existir pasado no existe corrección ni eliminación, no existe experiencia, sólo una fuerte visión constructiva de un futuro mejor de nuevas posibilidades y oportunidades

2. Recepción por parte quien lo recibe:

- El **feedback** puede ser percibido como crítico e incluso agresivo; puede hacer que quien lo reciba se defienda y se cierre a la posibilidad de obtener aprendizaje.
- El **feedforward** tiende a ser bien recibido porque no confronta con el pasado, por lo que es visto como útil y positivo. No produce reacciones defensivas.

3. Metodología:

- El **feedback** es evaluativo y crítico, expone comportamientos del pasado que se analizan a fin de corregirse. El **feedback positivo** estimula a la persona al reconocer lo que ha hecho bien y se le anima a seguir comportándose de la manera esperada.
- El **feedforward** es no evaluativo, está centrado en las potenciales mejoras en acciones y comportamientos que todavía no existen.

Ejemplo comparativo

Supongamos que un colaborador ha hecho una presentación con varios errores técnicos.

- **Feedback:** “Noté varios errores técnicos en tu presentación. Es importante que revises tu trabajo cuidadosamente antes de presentarlo a fin de evitar estos errores en el futuro.”
- **Feedforward:** “Para que tu próxima presentación sea efectiva, podría ser útil hacer un ensayo general con un colega para asegurarte de que todos los aspectos técnicos funcionan correctamente. Esto te ayudará a hacer, si es necesario, algunos cambios que consideres oportunos y presentar con más confianza.”

Para conocer más del tema puedes escribirnos a contacto@megaron.com.mx, nos gustaría saber tu opinión.