

Tema. 4 Retroalimentación de la comunicación positiva

Introducción

El liderazgo no es solo dirigir a un grupo de personas y asegurarse de que cumplan con las tareas asignadas en tiempo y forma, sino que también, con el liderazgo es necesario que se apliquen herramientas como la retroalimentación y comunicación para poder aprovechar de manera eficiente todas las virtudes y habilidades que hay dentro de su equipo de trabajo. Estos dos elementos, son fundamentales en lo que respecta a la productividad de una empresa o área, ya que con ellos se busca potencializar las virtudes y buenas prácticas de los trabajadores, causando que se obtengan mejores resultados.

A lo largo de este tema, se presentará la importancia que tienen los tipos de retroalimentación y comunicación dentro de un equipo de trabajo, así como también la manera que estos se influyen mutuamente a la hora de relacionarte con tus demás compañeros, siendo procesos importantes en lo que respecta a la generación de lazos de confianza y comunicación dentro de un equipo.

Explicación del tema

Tipos de retroalimentación

Para poder entender por completo el impacto que tiene la retroalimentación en los tipos de comunicación, primero es necesario conocer los diferentes tipos que existen.

Los tipos de retroalimentación, o también conocido como *feedback*, varían dependiendo del área al que van dirigidos, la retroalimentación corporativa tiene ciertas características y la retroalimentación educativa tiene otras, solo por mencionar algunas áreas en las que este ejercicio se aplica.

Para fines prácticos, se tomará la definición de Peiró (2020), que señala como retroalimentación, a "una serie de elementos relacionados entre sí, y se designa para mencionar el regreso de una parte de la salida a la propia entrada.", siendo una parte importante en el ejercicio de la comunicación, ya que sirve para identificar si la acción que se realizó está bien lograda o si le mensaje que se transmitió, fue entendido correctamente.



Explicando más a profundidad lo anterior, la retroalimentación dentro de una conversación se da a partir de un intercambio entre el emisor y el receptor, siendo este último el que da la retroalimentación como una respuesta a lo comunicado por el emisor. Como se mencionó anteriormente, existen diferentes tipos de retroalimentación que varían dependiendo del área en el que se están aplicando, en este caso, solo se mencionarán dos tipos, la retroalimentación positiva y negativa.

- Retroalimentación positiva:** aunque podría parecer evidente, es necesario establecer lo que es y no es el feedback positivo, si bien, para muchos podría resultar fácil el dar una retroalimentación positiva, la realidad es que puede llegar a ser un poco más difícil de lo que parece. Con retroalimentación positiva, se hace referencia a cuando se ofrece una crítica que contribuye con el mejoramiento de un proceso o aporta posibles soluciones para optimizar lo que se está señalando. Con esto, se busca centrarse en los puntos fuertes que tenga el trabajador para que los logre potencializar al máximo. El hacerle saber sus puntos fuertes, aumenta su confianza y señala el valor que se le da como elemento importante de la empresa, lo que contribuye con su buen desempeño. La finalidad del *feedback* positivo es el seguir contribuyendo a que el trabajador mejore las habilidades en las que es bueno, con el fin de que no se estanque al pensar que su desempeño o potencial llegó a un límite o tope (Acendo, 2020).

Si bien es importante dar retroalimentación positiva a tu equipo, no debe ser una acción que se realice de manera diaria o para hacer un reconocimiento o elogiar virtudes, recuerda que el feedback funciona para potencializar habilidades, más que para reconocer.

- Retroalimentación negativa:** por otro lado, está el *feedback* negativo, el cual generalmente resulta más difícil de ejecutar que la retroalimentación positiva debido a la complejidad que esta conlleva. Para esto, es necesario el tener bien desarrollada la habilidad de comunicación asertiva, ya que esto te ayudará a saber qué palabras son las más adecuadas para utilizar y también identificar qué es lo que buscas que el equipo mejore. El propósito de la retroalimentación negativa es que se corrija una acción o se mejore un área de oportunidad (P&A, 2020).

La Asociación para el Progreso de la Dirección (2018), señala siete consejos que te ayudarán a dar un buen feedback negativo:

1. Encontrar el momento adecuado, en el sentido de que la retroalimentación se debe enfocar en hacerla en un lugar donde ambos (emisor y receptor) se encuentren cómodos, ya que los aspectos no verbales son fundamentales en este tipo de interacciones al haber la posibilidad de que haya un malentendido.
2. Detectar y señalar los aspectos positivos de la persona a la que se le está haciendo la retroalimentación, enfocándote en comunicar la manera en la que puede mejorar lo que se le está señalando. Que la comunicación sea positiva, propiciará a que la otra persona esté relajada y abierta a escuchar.
3. En una retroalimentación, no solo el receptor es el que habla, sino que es una interacción en la que participan ambas partes para que sea una conversación útil y fluida.
4. La empatía es primordial, ponerse en el lugar del otro para comprender sus problemas te puede dar una perspectiva diferente de la situación, por lo que es importante dejar espacio para el diálogo.
5. Una vez que se detecte y reconozca el punto de mejora, es momento de que se le hagan recomendaciones para que la situación o el trabajo mejore.
6. Cuando se hace una retroalimentación, independiente mente de que sea negativa o positiva, se deben de dejar a un lado las calificaciones personales, juicios o suposiciones, ya que son cuestiones que al final no tienen por qué afectar o repercutir en el proceso, por lo que es recomendable limitarse solo a hablar sobre los hechos.
7. Ser claro y directo, de lo contrario se corre peligro de que el mensaje no se entienda y la cuestión de la que se está hablando no se corrija.

Ambos modelos comparten el mismo fin, que es el de perfeccionar los procesos y el desempeño de los empleados para lograr una mejora profesional y mayor productividad. En las organizaciones, la retroalimentación tiene un papel crucial para el desarrollo de talento, mejorar la moral, alinear equipos, resolver problemas y mejorar la motivación. Muchos líderes no se sienten aptos para proporcionarla, en especial cuando es una retroalimentación negativa. Por lo tanto, dar y recibir retroalimentación es una habilidad que requiere de práctica y voluntad.

Asimismo, la retroalimentación no solo es utilizada para decir o comunicar lo bueno o lo que se podría mejorar a otra persona, sino que también, se le conoce como retroalimentación al proceso de comunicación en el que el emisor da un mensaje, el receptor lo recibe, interpreta y da una respuesta, a esto se le considera retroalimentación en la comunicación intrapersonal. Posteriormente, dentro de este mismo tema, se abordará más a profundidad este concepto.

Comunicación positiva y negativa



Como se ha visto anteriormente, la comunicación forma parte fundamental del desarrollo humano, y al igual que la retroalimentación, existen diferentes tipos, estos, son tan diferentes como la personalidad de cada individuo y la manera en la que te comunicas tiene un impacto directo en la forma de cómo te percibe la gente.

Como ya se mencionó, hay una gran variedad de tipos de comunicación, los cuales al igual que el feedback, dependen directamente del área en el que se aplique. En este caso, se tomarán en cuenta dos de los más básicos, la comunicación positiva y la comunicación negativa, que como se ha mencionado en temas anteriores, cuando se hace referencia a comunicación, no solo se hace uso del lenguaje verbal, sino que también del no verbal, teniendo una relación directa con el lenguaje corporal. Beredjick (2021), los define de la siguiente manera.

- Comunicación positiva:** se caracteriza por ser de lenguaje afirmativo y alentador, esto ayuda a que puedas relacionarte de una mejor manera con las personas. Los comunicadores positivos, no se centran en sí mismos, sino que preguntan y muestran interés por el estado de los demás, así como también, contribuyen a un mejor ambiente de trabajo.

La comunicación positiva, se utiliza para reemplazar el lenguaje negativo y crítico, este es tan importante, que investigaciones han demostrado que en las organizaciones de alto rendimiento y con desempeño sobresaliente, hay un mayor reconocimiento de los trabajadores, lo que influye directamente en la productividad. Esto no significa que en estas empresas u organizaciones no haya críticas o errores, la diferencia recae en que estos se comunican de manera positiva y alentadora para que se mejoren los procesos, dando una crítica constructiva que le haga ver al trabajador la manera en la que puede mejorar sus tareas.

Aunado a esto, está el lenguaje corporal positivo, el cual hace una gran diferencia en lo que respecta a la manera en la que son percibidas las personas. El lenguaje corporal positivo, hace que una persona se vea interesada e involucrada en la conversación, algunos ejemplos son: el estar de pie con la espalda recta, hacer contacto visual y asentir cuando alguien te está hablando para demostrar atención.

- Comunicación negativa:** al contrario de la positiva, las características de este tipo de comunicación son, el no prestar atención, mostrar comportamientos egoístas y desinteresados, la deshonestidad, etc. Quienes practican este tipo de comunicación, no son buenos oyentes, cantantemente interrumpen y muestran actitudes impacientes.

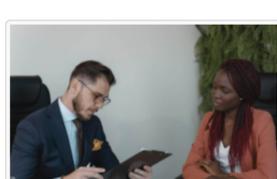
Dentro de la comunicación negativa, también está el lenguaje no verbal negativo, el cual causa malas impresiones ya que la persona que lo practica no hace contacto visual con quien le habla, tiene una mala postura, mostrando timidez o miedo, muestran desinterés en la conversación al intentar distraerse con otras cosas como tronarse los dedos, morderse las uñas, mirar el reloj durante una conversación o simplemente tener los brazos cruzados.

En el ámbito profesional, la primera impresión es de suma importancia, esta le da una idea a los demás sobre la manera en la que eres o te desenvuelves, el dar el primer paso, presentarte y hacerlo de manera cálida e interesada, dará la impresión de que eres una persona comprometida y sería en lo que hace, del contrario, al adoptar actitudes negativas, es probable que generes rechazo o que los demás no te tomen en serio.

Retroalimentación de la comunicación positiva

Como probablemente ya haz de haber identificado, la comunicación es uno de los elementos más importantes de una empresa, sobre todo en la administración y liderazgo de un equipo, ya que, sin ella, no se podrían delegar tareas, atender inquietudes, brindar retroalimentación, etc.

Ahora que se tiene claro lo que es la retroalimentación y sus tipos, al igual que la comunicación, es momento de exponer la manera en la que se influyen mutuamente y lo importante que es aplicarlo en el ámbito de laboral.



La retroalimentación en la comunicación interpersonal hace referencia a la respuesta que emite el receptor como reacción a lo que transmitió el emisor. Cabe señalar, que es importante diferenciar que, dentro de la comunicación, tiene más peso lo que el receptor percibe o interpreta, que lo que el emisor realmente dice, e aquí la importancia de la comunicación asertiva y efectiva, para poder decir lo que realmente se quiere expresar y que no haya lugar para interpretaciones erróneas o mal entendidos (DKV, 2021).

Cuando se emite un mensaje, el emisor tiene la responsabilidad de conseguir que este mensaje sea entendido correctamente, y para saber que se a entendido y se a logrado el objetivo deseado, se necesita de una retroalimentación. Dentro de la retroalimentación, también es importante el lenguaje verbal y no verbal, ya que es un complemento que ayuda a identificar si el mensaje que se ha dado a sido comprendido.

Si bien, la comunicación positiva no en todos los casos genera una retroalimentación positiva, (esto depende de la persona con la que se está interactuando), sí influencia en la respuesta que se obtendrá del receptor. Un intercambio de información, interacciones interpersonales y emociones positivas genera una correspondencia y comunicación efectiva. En el caso de los líderes, estos poseen un efecto exponencial para crear resultado dentro de las organizaciones, de manera que los líderes que hablen y se comuniquen de manera efectiva y que dirijan con el ejemplo, repercuten directamente en la actitud del equipo de trabajo y organización.

Dentro del trabajo de un líder, también está el conocer a sus compañeros de trabajo, especialmente a quienes están bajo su cargo, el conocer de manera cercana a sus colaboradores, facilitará el proceso de reconocimiento y retroalimentación positiva, adaptando el mensaje a la personalidad y actitudes del receptor.

Algunos consejos para conocer mejor a los colaboradores son los siguientes:

- Involucrarse en conversaciones más profundas con el personal y no asumir que ya los conoces o que sabes lo que ellos quieren.
- No asumir que el mismo tipo de reconocimiento le va bien a todos. Reconoce a cada persona como un individuo independiente y único.
- Se el ejemplo que desees que tu equipo siga. Si te comunicas con comentarios y expresiones positivas, no dejarás lugar para hostilidades y problemas en el área de trabajo.

Cierre

Con la información expuesta anteriormente, se concluye que es de suma importancia que un líder sepa cómo dar una buena retroalimentación (que sirva de aprendizaje para la persona que está realizando el trabajo), sea positiva o negativa, usualmente se tiene la falsa idea de que las retroalimentaciones siempre son negativas, que tienen como función evidenciar los errores de los demás y muchas veces de hasta humillar a quienes se le están haciendo las observaciones, este precepto es totalmente falso y representa un peligro para quien lo aplique de esta manera, ya que el objetivo de retroalimentar a alguien, es conseguir potencializar sus habilidades y que las mejore, esto independientemente de que sea una retroalimentación positiva o negativa.

Por otro lado, la comunicación y su relación que tiene con el ejercicio de retroalimentación y las relaciones interpersonales, también generan un impacto directo en el desempeño y actitud de los trabajadores de una empresa, el tener un ambiente amigable, cordial y de respeto dentro del ámbito laboral, genera mejores resultados y disminuye el estrés, generando mayor productividad y eficiencia.

Checkpoint

Asegúrate de:

- Entender la diferencia entre retroalimentación positiva y negativa
- Diferenciar la comunicación positiva de la negativa
- Comprenderla importancia que tiene el *feedback* y la comunicación en las relaciones laborales y la productividad

Referencias

- Ascendo (2020) *Feedback positivo: ¿qué es y cómo entregarlo a tu equipo?* https://blog.acendo.com/feedback-positivo-trabajo/#Que_es_feedback_positivoonbsp
- Asociación para el progreso de la Dirección (2018) *Cómo dar feedback negativo sin provocar tensiones*. <https://www.apd.es/como-dar-feedback-negativo/>
- Beredjick, C. (2021) *Habilidades de comunicación positivas y negativas*. https://www.ehowenespanol.com/habilidades-comunicacion-positivas-negativas-info_456126/
- DKV (2021) *Retroalimentación. Comunicación con feedback*. <https://dkvintegrallia.org/blog/retroalimentacion-comunicacion-feedback/>
- P&A (2020) *¿Qué es el feedback en la comunicación? Feedback positivo y negativo*. <https://grupo-pya.com/juegos-mentales-proceso-feedback/>
- Peiró, R. (2020) *Retroalimentación*. <https://economipedia.com/definiciones/retroalimentacion.html>

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se permite la remoción o alteración de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.