FEEDBACK ECOLÓGICO

HERRAMIENTAS DE PNL PARA EL COACHING

FEEDBACK Y PNL

- El feedback es un componente esencial de la Comunicación. Con la **PNL** logramos comunicarnos de manera eficaz, haciendo contacto con el mapa de la realidad de nuestro interlocutor, lo que permite comprobar el efecto del mensaje que hemos enviado, sobre él.

ECOLOGÍA Y PNL

- Ecológico para la PNL es sinónimo de armónico, equilibrado, beneficioso y útil para uno mismo y para el entorno en el que interactuamos.
- Cuando se aplican las técnicas que nos propone la PNL, se deben tener presente las repercusiones, los cambios posibles, que éstos producirán.
- La incorporación de nuevos conocimientos, aprendizajes, estrategias, suponen, por lo general, un cambio y todo cambio genera resistencia. Por eso debemos chequear si ese cambio es ecológico.

QUÉ ES EL FEEDBACK

- El feedback, tan necesario en una comunicación, nos da la posibilidad de **comprobar e**l efecto del mensaje que hemos enviado sobre nuestro interlocutor, bajo la forma de reacciones emocionales o respuestas de lenguaje o una combinación de ambas. El término también se usa en la teoría de Sistemas.
- Es una especie de "ida y vuelta", que afecta la comunicación

TIPOS DE FEEDBACK

- La retroalimentación basada en juicios o evaluaciones, es subjetiva. Se compone de términos que son interpretaciones y opiniones sobre algo. Son términos de la mente y no de la realidad. Son personales, categorías e interpretaciones de nuestro mapa personal que proyectamos en otros.

TIPOS DE FEEDBACK

- La información de retroalimentación basada en los sentidos se da en términos de lo que se percibe: ver-escuchar-sentir. Es empírico y objetivo: el referente es observable, y las palabras que nombran al referente, son descriptivas. Es algo que un tercero puede ver y detectar, que podemos grabar en video o consultar con alguien más para confirmarlo.

TIPOS DE FEEDBACK EFECTOS

- Feedback basado en juicios (etiquetas)
- Usando términos basados en opiniones, se genera un desacuerdo o se estimula una discusión.
- Se comunica desde el mapa mental de quien aporta la información. Es una proyección del marco de referencia de la persona y de sus interpretaciones.
- La retroalimentación basada en la evaluación es una proyección de nuestras propias interpretaciones y expresa nuestras opiniones, prejuicios y creencias

TIPOS DE FEEDBACK EFECTOS

- Feedback basado en los sentidos
- Con términos basados en la percepción, se puede decir casi cualquier cosa a cualquiera
- El interlocutor puede validar y determinar rápida y fácilmente la legitimidad de la información aportada en la retroalimentación.
- Con los datos empíricos de la retroalimentación sensorial, evitamos llevar nuestros propios mapas y modelo del mundo y aportamos apertura para el entendimiento

DE FB BASADO EN JUICIOS, A UN FB BASADO EN PERCEPCIÓN SENSORIAL

- Cuando alguien recibe FB basado en juicios, el receptor activa la emocionalidad negativa. El FB basado en juicios necesita ser "operacionalizado"
- Preguntar por el significado de cada etiqueta y/o hacer preguntas de metamodelo para que el interlocutor pueda hacer ajustes más específicos en su "mapa", con nuevos detalles
- El FB sensorial funciona como un espejo para que la persona pueda ver, oír y sentir exactamente lo que el otro ve, oye y siente. La retroalimentación es más nítida. No impone, refleja. Es por eso que el lenguaje basado en la observación(ver-oír-sentir) es tan poderoso.

PARA LA PNL, NO HAY ERRORES, FRACASOS, EQUIVOCACIONES….SÓLO HAY

PASOS PARA DAR FEEDBACK

- Establecer rapport, y solicitar permiso
- Acotar el entorno del feedback, si es necesario
- Describir en primera persona lo observado con los sentidos con los verbos apropiados (ver, oír, escuchar, sentir…) + que + la conducta del interlocutor con el verbo apropiado, en segunda persona….. (yo) escuché que (tú) *conducta*…..
- Comentar el efecto de la conducta en el entorno. En mi opinión…., para mí, eso….., según el manual…
- Reforzar la conducta positiva, o bien
- Presentar la alternativa, qué haría diferente en tu lugar….

EL VALOR DEL FEEDBACK

El feedback está basado en comportamientos y conductas observables

El objetivo del feedback consiste en ampliar la capacidad de acción de las personas y mejorar su efectividad

Esta retroalimentación para la acción es una herramienta de uso cotidiano que sirve para optimizar el desempeño personal o el de los integrantes de un equipo.

Todo feedback tiene como finalidad reforzar, mejorar o corregir la forma de hacer las cosas o los comportamientos de las personas.

Reforzar las conductas positivas aumenta la motivación, la autoestima y sitúa a quien lo recibe en un estado emocional agradable.

Corregir conductas poco productivas, ayuda a mejorar la efectividad de las personas, en función de los objetivos personales y/o grupales

PARA QUÉ DAR UN FEEDBACK ECOLÓGICO

- Reduce la incomodidad de quien lo recibe
- Mantiene la autoestima, la motivación y la productividad
- Está alineado con un estilo de comunicación positiva
- Efecto inmediato en las acciones de mejora del interlocutor
- Genera resiliencia, compromiso y optimismo