

Aprèn a donar *feedback*

Donar *feedback* hauria de ser una tasca pràcticament mecànica per a qualsevol membre d'un equip. Un equip és tal perquè els seus membres treballen i col·laboren per assolir uns objectius concrets. Aquesta col·laboració hauria d'incorporar sempre la tasca de donar *feedback*.

Sovint com a persones no sabem donar *feedback*. O simplement no el donem mai. Si el *feedback* no es dona o es dona malament, allò que simplement era un petit problema pot acabar en conflicte. Un *feedback* ben donat i donat a temps és la millor manera d'assegurar l'alineament de l'equip. La nostra feina com a facilitadors de projectes és ajudar als nostres equips i als *stakeholders* a donar *feedback*.

Es pot donar *feedback* quan es té un problema, abans que aquest s'agreugi. Però també hem de fomentar donar *feedback* per coses ben fetes. Sovint els éssers humans ens focalitzem massa en intentar resoldre els problemes i conflictes, i no donem importància a les accions o als fets que són mitigadors de conflictes i que tenen molt valor.

Índex d'aquest article

On aplica?	2
Descripció de l'eina i estris necessaris	2
Temps estimat per aquesta activitat	3
Com funciona?	3
El Feedback en sessions de Sprint Review	4
El Feedback face-to-face	5
On podem tenir més informació sobre aquesta activitat?	5

On aplica?

En qualsevol moment dins del dia a dia dels tècnics. Pel que fa als *Stakeholders*, un moment ideal (quasi obligatori) per donar i rebre *feedback* és la Sprint Review. La Sprint Review no té l'objectiu únic d'"endossar" a l'usuari el valor creat en el sprint. Té una altra finalitat molt important, i és que tant l'equip com els destinataris del valor creat comparteixin *feedback* sobre el procés de construcció, sobre els problemes ocorreguts en aquest procés, sobre el resultat obtingut i l'alineament d'aquest respecte a les expectatives originals, sobre la qualitat i sobre qualsevol altra qüestió que ajudi a millorar de cara als sprints següents.

Descripció de l'eina i estris necessaris

Donar *feedback* és una eina de comunicació molt poderosa. Et permet racionalitzar la informació que saps i comunicar allò que veritablement consideres important. El *feedback* pot donar-se en grup o en una reunió *face-to-face*, però el mecanisme en ambdós casos és el mateix.

Per donar *feedback* et recomano seguir la seqüència d'accions següents:

Acció	Descripció	Preguntes a fer
1. Context	Per donar <i>feedback</i> és important situar a qui rep el <i>feedback</i> en el context adequat per assegurar que pot comprendre la informació que després proporcionarem	- Quan? - On?
2. Fets	El <i>feedback</i> ha d'estar basat en fets que descriuen un escenari en què varen passar algunes coses que desitgem explicar	- Què es va fer? Què vas fer? - Què no es va fer? Què no vas fer? - Què es va dir? Què es va comunicar? - Què no es va dir? Què no vas dir?
3. Impacte	Aquests fets han provocat un impacte. Que pot ser positiu o negatiu; o que simplement han	- Quin impacte s'ha produït pels fets explicats anteriorment?, sobre el

	provocat canvis que necessitem explicar	projecte, sobre el producte, sobre l'equip, sobre tu
4. Pla d'acció	Alguns d'aquests impactes cal redreçar-los, corregir-los o acceptar-los. I per això fem algunes propostes que incorporen accions concretes per al tractament d'aquests impactes	- Quines propostes de millora poses sobre la taula per mitigar, corregir o acceptar aquests impactes? - Quin pla d'acció proposes? (amb dates i responsables)

Temps estimat per aquesta activitat

Donar *feedback* és una tasca que requereix una preparació prèvia a la sessió, amb l'objectiu que la sessió sigui un esdeveniment ràpid i enfocat al consens i a la presa de decisions. La durada d'una sessió de *feedback* pot ser des d'uns minuts en una conversa de passadís, a quelcom més extens en una sessió de Sprint Review amb els usuaris

Com funciona?

Esperem coses diferents quan donem *feedback* de quan rebem *feedback*. Ens hem de situar en posicions diferents i hem de saber reaccionar bé en ambdós casos. Això comporta conèixer una sèrie de normes a l'hora de donar i rebre *feedback*, que podem resumir a la taula següent:

Donar <i>feedback</i>	Rebre <i>feedback</i>
El Context La forma d'explicar el context ha de ser clar i entenedor per aquell qui rep el <i>feedback</i>	- El primer que hem d'entendre és que el <i>feedback</i> no és sinònim d'atac personal. En aquest sentit, cal rebre el <i>feedback</i> de forma oberta i receptiva
Els fets Els fets han d'anar més enllà de qüestions conceptuals. Han de ser aplicables a la realitat i millor si són exemples	- Abans de qüestionar algun dels punts exposats per qui ens dona el <i>feedback</i>, hem d'encetar un procés d'acceptació prèvia. Sobre tot si qui ens dona el <i>feedback</i> s'ha preparat la sessió i està acomplint les regles
Els impactes - A l'hora d'explicar els impactes no	- No interrompre l'exposició de l'altra

podem quedar-nos ubicats en tot moment en “el problema”. Convé, si hi ha, fer un esforç en explicar els aspectes positius - Els impactes poden ser sobre el producte, però també sobre l'organització, l'equip o les persones individualment. Convé contemplar totes aquestes perspectives a l'hora d'explicar els impactes. El pla d'acció - A l'hora d'explicar el pla d'acció hem d'assegurar-nos que s'entenen les oportunitats de millora - Les propostes que fem en el pla d'acció han de ser realistes i aplicables	persona. Esperem que acabi per poder explicar el nostre punt de vista sobre la qüestió - Agrair abans d'intervenir. Hem de veure sempre les accions de <i>feedback</i> com una oportunitat de millora
--	--

El *Feedback* en sessions de Sprint Review

La sessió de Sprint Review té com a objectiu més visible proporcionar als *stakeholders* un increment del producte de valor. Però aquest no és l'única finalitat de la reunió. Entre d'altres n'hi ha una de primordial: “Obtenir *feedback* per part dels *stakeholders* que reben aquest valor”

La sessió llavors no ha d'anar únicament destinada a ensenyar el producte, sinó a tenir un diàleg amb els usuaris que permeti obtenir aquest preuat *feedback*. Per què és de tant valor el *feedback* en aquesta sessió? Perquè és l'element principal que serveix a l'equip per redreçar petites desviacions abans que empitjorin de forma que afectin greument el producte, a les expectatives o a les relacions.

El Product Owner, en ser el responsable de l'èxit d'aquesta sessió, és el principal responsable a l'hora de proporcionar l'espai, el clima i les eines perquè aquest *feedback* pugui aflorar.

El *feedback* que ens interessa no és només aquell que ens dona pistes sobre l'acompliment dels objectius del producte establerts en el sprint, sinó també altres com l'assoliment de la qualitat, l'acompliment de les expectatives i les possibles millores sobre el procés de construcció, comunicació i seguiment.

El Product Owner pot explicar el mecanisme i les normes per tal que els *stakeholders* proporcionin *feedback* de manera efectiva. Hem d'entendre aquí el *feedback* com un diàleg grupal que té com a objectiu trobar aspectes de millora sobre el mateix producte o el procés emprat per construir-lo. Aquest procés inclou aspectes importants per als *stakeholders*, com són els canals de comunicació i que es comunica, o la forma com l'equip s'enfronta a la gestió del canvi.

Aquest *feedback* ha de ser un diàleg sincer i bidireccional entre els tècnics i negoci; en que quedin clares les barreres (el que no es pot fer) i els costos (l'esforç de fer alguna cosa).

El *Feedback face-to-face*

Molt sovint la missió d'un Scrum Master és conèixer i ajudar individualment als membres de l'equip. Això pot incloure, si és necessari, sessions individuals on es proporciona *feedback*. Quan no es té la protecció del grup és fàcil perdre de vista l'objectiu saludable del *feedback*, que és l'ajuda mútua.

En aquest sentit, el Scrum Master ha de tenir eines que l'ajudin a orientar de forma correcta les sessions de *feedback*, que han d'anar centrades a ressaltar els èxits, explicar el context, assegurar-se de què s'entenen els impactes i, per sobre de tot, arribar a un acord satisfactori sobre el pla d'acció. El pla d'acció no és un "correctiu" sobre les persones. És una eina poderosa orientada a millorar els *skills* de les persones.

On podem tenir més informació sobre aquesta activitat?

Treu el màxim profit al *feedback* en l'aprenentatge

uoc.edu

(<https://blogs.uoc.edu/epce/treu-maxim-profit-feedback-aprenentatge-webinar-teresa-guach-an-na-espasa/>)

Feedback: Corregir en positivo para aumentar la motivación

Psicopedia.org

(<https://psicopedia.org/6916/feedback-corregir-en-positivo-motivacion/>)

How to Give Feedback

Psychology today

(<https://www.psychologytoday.com/us/blog/happiness-in-world/201409/how-give-feedback>)