

With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union



FEEDBACK





Los sesgos cognitivos y el impacto en calidad de la retroalimentación



Objetivos del Modulo

- Aprende a dar una retroalimentación efectiva
- Cómo mejorar el rendimiento de los demás utilizando la retroalimentación
- Errores al dar retroalimentación
- Retroalimentación de los líderes



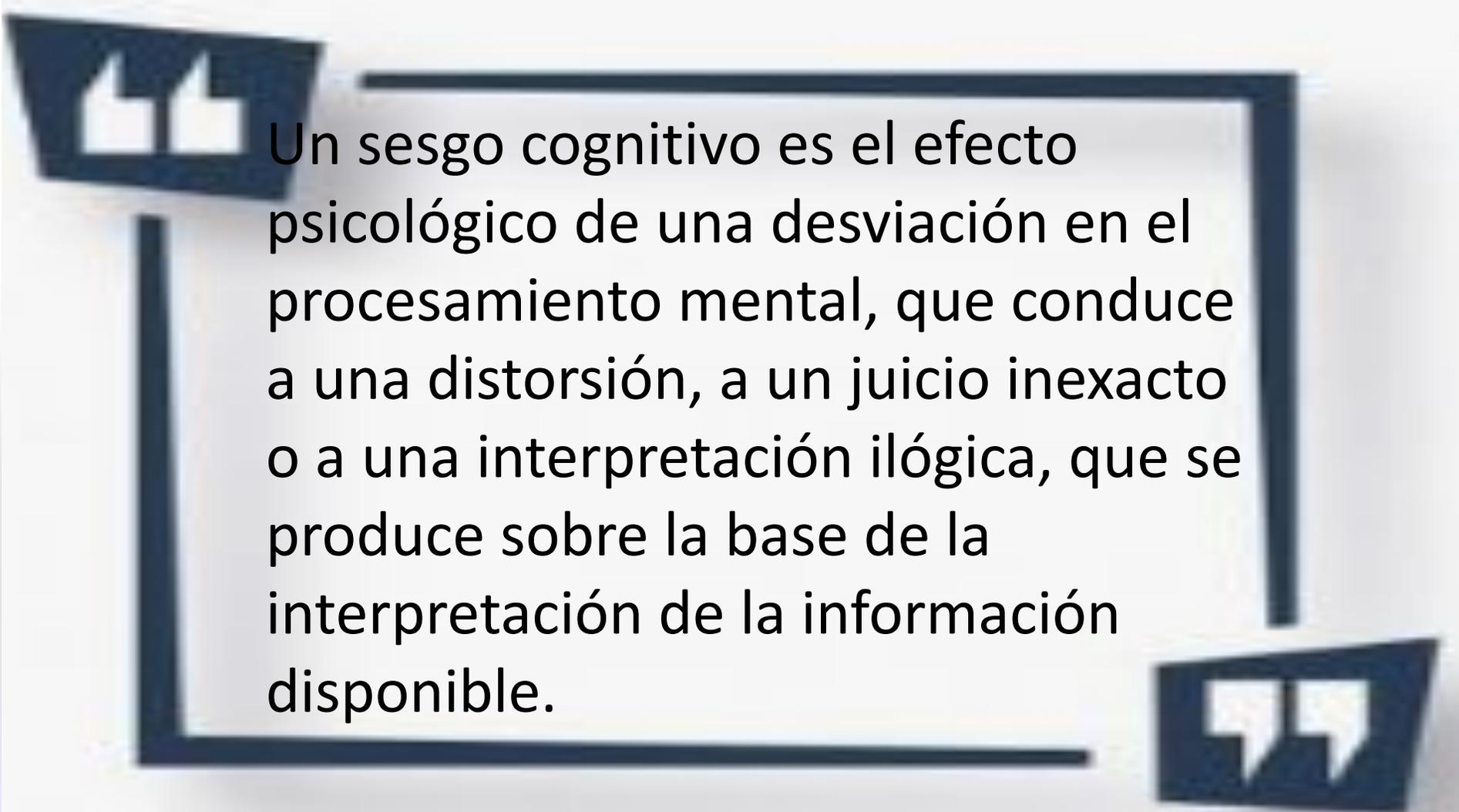


Objetivos del PowerPoint

1. ¿Qué es un sesgo cognitivo? .
2. Tipos de sesgos cognitivos
3. Los principales sesgos y su impacto en la retroalimentación
4. Mitigación del sesgo cognitivo
5. Estrategias de mitigación



¿Qué es un sesgo y de dónde viene?



Un sesgo cognitivo es el efecto psicológico de una desviación en el procesamiento mental, que conduce a una distorsión, a un juicio inexacto o a una interpretación ilógica, que se produce sobre la base de la interpretación de la información disponible.



Tipos de sesgos cognitivos



Los sesgos se suelen categorizar en función del aspecto del juicio y la toma de decisiones de las personas a las que afectan, así como de su razón para hacerlo. Basándose en este criterio, los principales tipos de sesgos suelen ser los siguientes:

Sesgos de cálculo

- Esto afecta a la forma en que calculamos cosas como probabilidades o valores

Sesgos de información

- Esto afecta a la forma en que adquirimos y procesamos la información

Sesgos de creencias

- Estos afectan la forma en que formamos y modificamos nuestras creencias

Los sesgos de la memoria

- Estos son sesgos que afectan la forma en que funciona nuestra memoria

Los prejuicios sociales

- Estos son prejuicios que afectan nuestra percepción social y comportamiento



Los principales sesgos y su impacto en la retroalimentación



Como sabemos, hay muchos prejuicios cognitivos que influyen en nuestras acciones y comportamiento. Algunos que podrían influir en la retroalimentación





Efecto Halo

Es un sesgo cognitivo que hace que *hace que nuestra impresion de alguien en un area influye nuestra opinion de esa persona en otra areas*. Este sesgo puede hacer que asumamos que una persona es altamente conoedora y tiene una personalidad interesante, simplemente porque es físicamente atractiva.

Por ejemplo, cuando los gerentes tienen una visión demasiado positiva de un empleado en particular. Esto puede afectar a la objetividad de los exámenes, ya que los gerentes les dan altas calificaciones y no reconocen las áreas que deben mejorarse





Sesgo confirmatorio

Tenemos una tendencia natural a tratar de confirmar nuestras creencias preconcebidas, ya sean positivas o negativas, sobre las personas en la forma en que interpretamos o recordamos su desempeño, lo que se conoce como sesgo confirmatorio.

- Por ejemplo, un gerente puede tener una idea previa de que su equipo masculino es más asertivo. Esto podría hacerle más fácil recordar los eventos en los que su declaración fue correcta. Por otra parte, pueden percibir que su equipo femenino es menos asertivo, lo que les predispone a olvidar cuando sugirieron una estrategia eficaz o si tuvieron éxito en una negociación difícil.





Sesgo de anclaje

Las personas son influenciadas por la información que ya está disponible o que se muestra primero.

Otro efecto es que *podemos abordar nuevos problemas aplicando las decisiones que hemos tomado sobre problemas similares en el pasado.*

Este sesgo es muy significativo en la resolución creativa de problemas donde puede limitar el pensamiento abierto, ya que estamos utilizando puntos de referencia creados al principio



Sesgo de grupo o afinidad

Existe una tendencia a favorecer a quienes forman parte de nuestro grupo o son como nosotros, ya sea que provengan del mismo origen étnico, cultural, profesional o educativo. Al tomar decisiones, por ejemplo, es probable que usted tenga ciertas opiniones preformuladas sobre alguien que forma parte de su grupo o es como usted, y es probable que estas opiniones condicionen su decisión, aunque sea inconsciente y por lo tanto puedan influir en su retroalimentación.



Sesgo de la Negatividad



La gente tiene un sesgo natural hacia las situaciones negativas. *Es un mecanismo de defensa natural que nos ayuda a recordar y evitar situaciones peligrosas.* Sin embargo, el sesgo de negatividad también puede obstaculizar nuestro desarrollo profesional. En lugar de aprender de la retroalimentación constructiva, puede inducir miedo o ira



Sesgo de Tendencia central

Este sesgo afecta a las evaluaciones del rendimiento. Siempre que se utiliza una escala de 5 o 3 puntos, los evaluadores tienden a agrupar a la mayoría de sus colaboradores en el medio. Cuando los gerentes tienen un empleado de bajo rendimiento y simplemente no se atreven a darles una puntuación baja por miedo a dañar la confianza del empleado. Esto es peor para los empleados, ya que no les hace conscientes del hecho de que necesitan mejorar y no les da información sobre dónde deben centrarse.

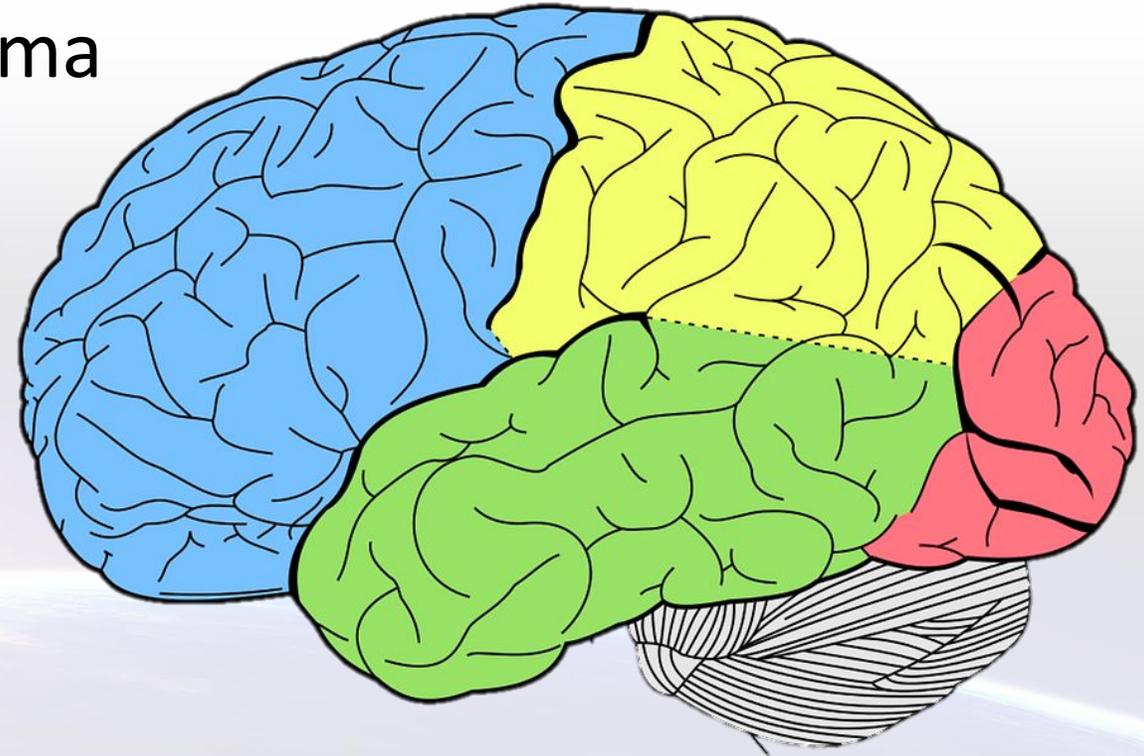


Mitigación del sesgo cognitivo



El desajuste (que también se conoce como **mitigación de los sesgos cognitivos**), es el proceso mediante el cual reducimos la influencia que los sesgos cognitivos tienen en las personas, a fin de permitirles pensar de manera más racional y óptima

Podemos ser conscientes de nuestros propios prejuicios y aplicar estrategias para contrarrestar su interferencia automática en nuestra vida profesional y privada





Etapas del proceso de mitigación



Primero, se desencadena un sesgo cognitivo.

Entonces, debes ser consciente de este sesgo, y darte cuenta de que ha sido desencadenado.

Una vez que te das cuenta de que el sesgo se ha disparado, debes elegir mitigarlo.

Tienes que empezar por evaluar el sesgo, lo que implica determinar de qué manera el sesgo te afecta.

Una vez que entienda con qué está tratando, debe seleccionar la técnica de mitigación apropiada y aplicarla.

Una vez que se ha desviado con éxito, ahora puede pasar a tomar una decisión óptima.



Estrategias de mitigación



Estrategias generales de mitigación, que pueden ayudar a lidiar con la mayoría de los sesgos cognitivos

Desarrollar conciencia de los sesgos cognitivos

Mejorar la forma de presentar la información

Favorecer las explicaciones simples sobre las complejas

Ralentizar el proceso de razonamiento

Usar empujones

Cambiar los incentivos

Aumentar la participación en la toma de decisiones

Aumentar la responsabilidad personal

Obtener retroalimentación de los demás

Estandarizar el proceso de toma de decisiones

Crear condiciones favorables para la toma de decisiones



Estrategias de mitigación



En algunos casos, simplemente ser consciente de un cierto sesgo puede ayudar a reducir su impacto.

La misma información, presentada de dos maneras distintas a la misma persona, puede conducir a dos resultados muy diferentes. Modificando la forma en que se presenta la información a las personas, se puede reducir la influencia de ciertos sesgos cognitivos

Cuando se trata de mitigar el sesgo, generalmente es preferible utilizar explicaciones sencillas a utilizar explicaciones complejas. Las personas que encuentran una explicación compleja para rechazarla en favor de una alternativa más simple



Estrategias de mitigación



Obligándote a ir más despacio y a pensar en la información que estás tratando de procesar. Que le permite reflexionar sobre su proceso de razonamiento, y pensar en puntos de vista alternativos, mientras que también le anima a evitar confiar en intuiciones sesgadas

Cambiar los incentivos de las personas puede ayudar a mitigar los sesgos cognitivos que experimentan. Hay dos parámetros;

1. Puedes aumentar los beneficios de tomar una decisión no sesgada. Es decir, recompensando el pensamiento no sesgado de alguna manera,
2. Puede aumentar las penas por tomar una decisión sesgada



Estrategias de mitigación



Aumentar el grado de implicación de las personas en una determinada decisión y lo mucho que les importa puede reducir ciertos sesgos cognitivos.

Quando se les hace responsables de sus decisiones, tienden a poner más esfuerzo en el proceso de toma de decisiones, lo que a veces puede ayudar a las personas a mitigar ciertos sesgos cognitivos

Recibir retroalimentación de otras personas puede ayudar a reducir ciertos sesgos cognitivos. Este es el caso de los sesgos que influyen en la percepción que las personas tienen de sí mismas, como el efecto "peor que el promedio", que hace que las personas crean incorrectamente que son peores que otras personas en la realización de ciertas tareas difíciles



References

<https://www.psychologytoday.com/intl/blog/thoughts-thinking/201809/12-common-biases-affect-how-we-make-everyday-decisions>

<https://www.verywellmind.com/what-is-a-cognitive-bias-2794963>

<http://mentalfloss.com/article/68705/20-cognitive-biases-affect-your-decisions>

<https://www.autentia.com/wp-content/uploads/2020/01/012-SESGOS-COGNITIVOS.pdf>

With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union

