

QUICKSTART GUIDE: 3 STEP PER CHIEDERE FEEDBACK

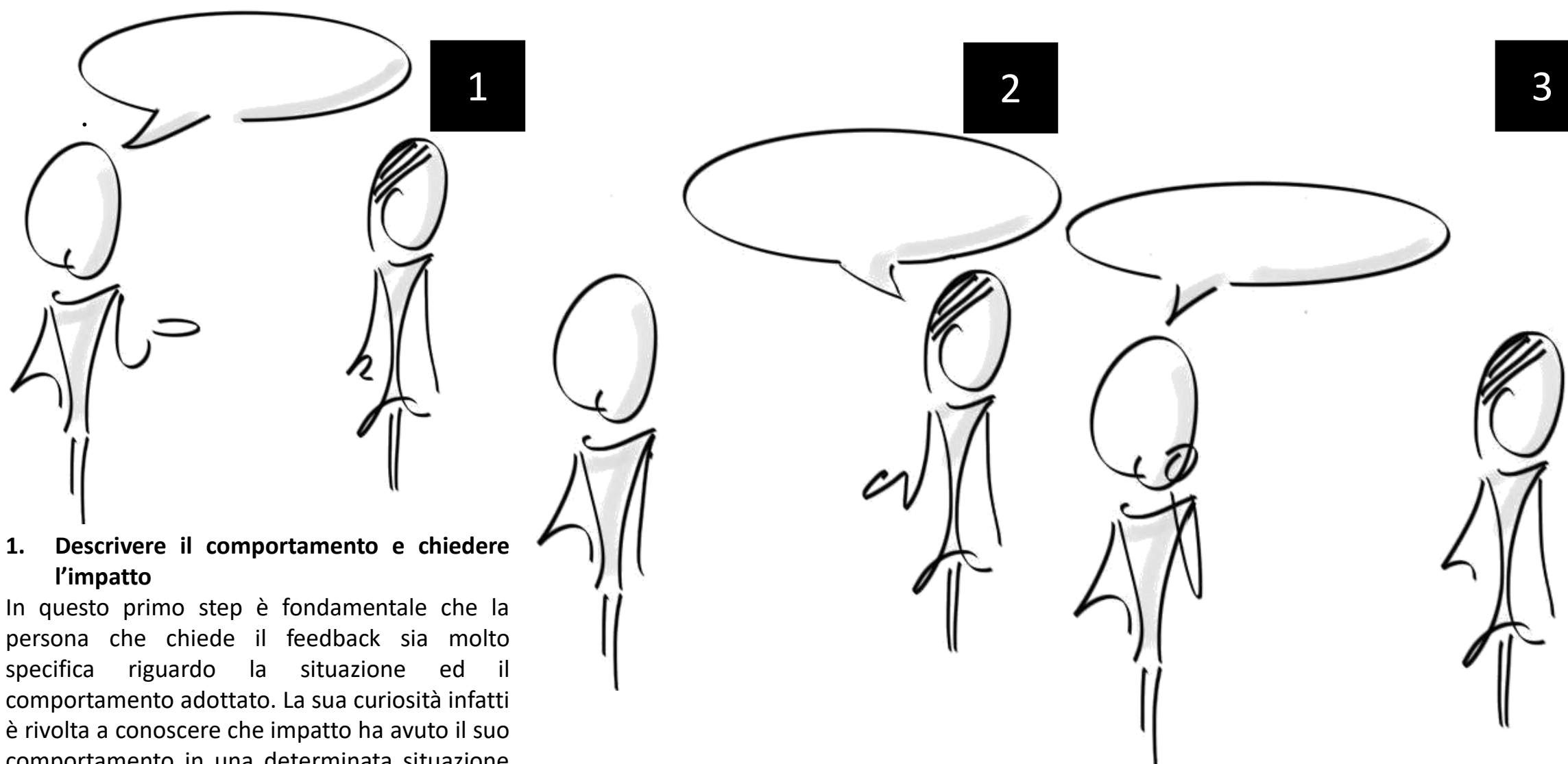
Il feedback.

Con questo termine, preso dalla cibernetica, si indica la reazione (o informazione di ritorno) ad un comportamento qualsiasi (verbale o non verbale). "Non so mai esattamente cosa ho detto – usava affermare Wiener, uno dei fondatori della cibernetica – se prima non ho sentito la risposta a quello che ho detto". Feedback relazionale è ogni cosa che riguarda la reazione, nostra o altrui, ai comportamenti nostri o altrui.

Dare o chiedere feedback ?

La cultura manageriale degli ultimi 60 anni ci ha abituato ad un approccio rivolto al «dare» feedback. La forte diffusione del modello di management denominata MBO (Management by Objectives) ha contribuito a rendere un paradigma il fatto che il «manager» debba dare feedback al collaboratore ad intervalli regolari durante l'anno. Con questo approccio il paradigma è diventato che il manager dà il feedback e il collaboratore lo deve ascoltare, per prassi e per regola aziendale.

In realtà, se pensiamo al significato profondo della parola «feedback» potremmo fare delle interessanti scoperte. «To Feed» in inglese significa «nutrire». Normalmente vanno nutrite le persone «affamate», mentre chi non ha fame probabilmente non accetterà il nutrimento che gli viene proposto. Morale: forse è inutile nutrire chi non è affamato, mentre è più efficace lasciare che una persona sia affamata per poi poterle offrire del cibo, che verrà quindi accettato con maggiore volontà. Al di là del significato e della metafora, un nuovo approccio al feedback può essere quello di lasciare che sia la persona interessata che lo cerca e lo chiede.



1. Descrivere il comportamento e chiedere l'impatto

In questo primo step è fondamentale che la persona che chiede il feedback sia molto specifica riguardo la situazione ed il comportamento adottato. La sua curiosità infatti è rivolta a conoscere che impatto ha avuto il suo comportamento in una determinata situazione sulle altre persone. Un esempio può essere il seguente: «*Durante la riunione di questa mattina, quando l'AD mi ha chiesto le previsioni di mercato, io l'ho guardato negli occhi e gli detto che preferivo non rispondere subito alla sua domanda e che mi sarei preso due giorni per analizzare i dati*». E' importante che la frase sia:

- Specifica e obiettiva, non deve contenere opinioni, valutazioni o giudizi;
- Sia presente una descrizione accurata del comportamento verbale, non verbale e para verbale.

Dopo aver descritto il comportamento la persona che chiede il feedback deve porre la seguente domanda: «*Che impatto ha avuto su di te ?*»

2. Ascolto Empatico

L'impatto del nostro comportamento su un'altra persona può essere prevalentemente un pensiero logico-razionale (la persona risponderà «*ho pensato che ...*») o emotivo («*ho provato una sensazione di ...*»).

Possiamo quindi supportare la domanda con altre due domande: «*quali sono i pensieri che hai fatto ?*» e/o «*quali sono le sensazioni che hai provato ?*».

Aiutiamo la persona a non risponderci con dei giudizi/pareri/opinioni (ad esempio «*hai sbagliato*», «*sei stato bravo*»), il feedback riguarda l'impatto, non è una valutazione o un giudizio. Se è il caso ripetiamo le domande «*quali sono i pensieri che hai fatto ?*» e/o «*quali sono le sensazioni che hai provato ?*».

3. Parafrasare e/o porre una domanda di approfondimento

Per assicurarci di aver ascoltato e compreso in modo corretto il messaggio, ripetiamo quanto l'altra persona ci ha detto con parole nostre sviluppando o chiarendo i concetti espressi.

Può essere molto efficace anche porre domande di approfondimento: ad esempio può risultare interessante chiedere il «*viceversa*», ossia l'opposto dell'impatto provato e quale sarebbe stato il comportamento necessario per causarlo. Se ad esempio il nostro comportamento ha provocato dubbio in una persona potremmo chiederle «*che comportamento avresti dovuto agire per creare in te una sensazione di sicurezza?*»

