RATIO QUOTIDIANO
Il commento e la critica delle più importanti notizie del momento

GESTIONE D'IMPRESA

di CERAICO & PARTNERS

Il feedback nella comunicazione

Cos'è un feedback, qual è il suo valore e come si restituisce.

Nella vita personale e professionale di ognuno di noi, il *feedback* svolge un ruolo cruciale nella crescita e nello sviluppo proprio e dei propri collaboratori. Ma cosa significa *"feedback"?* In questo articolo esploreremo insieme tale concetto , il suo valore e forniremo una guida su come restituire un *feedback* efficace e sfruttare le sue potenzialità.

Il *feedback* può essere definito come una **comunicazione che trasmette informazioni** su un comportamento, un'azione o un risultato a una persona o a un gruppo di persone. Qui emerge il primo fattore fondamentale: una restituzione (di riconoscimento o costruttiva) deve essere effettuata **sempre e solo sui comportamenti e non sull'identità della persona;** in questo modo l'oggetto del *feedback* è percepito in modo *"dissociato"* ed evita l'istintiva necessità di difendersi e alzare barriere non funzionali. Il *feedback* è un potentissimo strumento per la crescita in quanto fornisce una prospettiva esterna che aiuta le persone a vedersi in modo più oggettivo.
Il *feedback* è prezioso perché offre opportunità di apprendimento continuo che permette di scoprire punti di forza da capitalizzare e aree in cui si può migliorare.

La restituzione di un *feedback* efficace deve tenere presente alcuni principi fondamentali: deve essere **tempestivo,** dato che è più utile quando è fresco nella memoria delle persone coinvolte; deve essere **specifico e chiaro,** focalizzandosi su comportamenti osservabili e fornendo esempi concreti. Questo aiuta la persona a comprendere esattamente cosa sta funzionando e cosa può essere migliorato; deve essere **costruttivo e orientato al futuro,** offrendo suggerimenti e opportunità di crescita. **Il *feedback* non è un giudizio.** Il *feedback* va restituito utilizzando un linguaggio chiaro evitando ambiguità o giudizi personali ed è fondamentale ascoltare attentamente la risposta e cercare di comprendere la prospettiva dell'altra persona. È importante ricordare che il *feedback* non riguarda solo gli aspetti negativi o le critiche. Il feedback positivo e di riconoscimento è altrettanto importante e può essere un potente strumento di motivazione. Celebrare i successi e gli obiettivi raggiunti aiuta a costruire fiducia e a mantenere alta la motivazione.

Quali sono le tre fasi di restituzione di un *feedback?* iniziare comunicando alla persona **cosa ha fatto bene,** cosa è andato bene. Questa fase è importante per creare *"rapport"* e permettere un'apertura preliminare all'ascolto della persona; comunicare **cosa si può migliorare** per la prossima volta. In questa fase è cruciale il **linguaggio:** non dire mai *"hai sbagliatoâ€¦"* (verrebbe meno l'apertura all'ascolto) e non usare tempi passati e finiti. Il comportamento non corretto è sicuramente qualcosa di passato, ma è in questo momento che ti comunico il modo di migliorare (la mente della persona si proietta al futuro e non si blocca sul passato); specificare **come può fare per migliorare.** Dare informazioni e istruzioni specifiche per il miglioramento utilizzando il futuro. Se la persona non ha attuato un comportamento funzionale molto probabilmente non ha le conoscenze precise su come fare.
Conclusioni: il *feedback,* attraverso una giusta comunicazione, è cruciale per la crescita personale e professionale. Deve essere tempestivo, specifico, orientato al futuro e restituito in 3 fasi specifiche. Con il *feedback* possiamo costruire un ambiente dove ognuno può raggiungere il proprio potenziale. *Luca Pecorari*

Riproduzione vietata - lunedì 03 luglio 2023