

Acquisire fiducia attraverso il feedback

25.09.2017

Probabilmente avete già letto molti articoli o seguito dei corsi di formazione in cui vi è stato presentato e spiegato il concetto di feedback (che in italiano si potrebbe tradurre con «riscontro»).

Vi è già capitato di utilizzare questo prezioso strumento? Ne conoscete già tutte le sfaccettature e soprattutto la portata?

Desidero condividere con voi la mia esperienza, fornendovi un esempio concreto e alcune riflessioni.

Definizione

Il feedback (inglese, letteralmente «alimentazione retroattiva») è una risposta verbale intenzionale, data a una persona in merito al suo comportamento e al relativo effetto su chi lo fa e su chi lo riceve.

La pratica

In vista di un primo feedback o un primo scambio, rifletto sistematicamente su tre elementi riguardo all'altra persona:

1. In cosa ci **assomigliamo**?
2. In cosa ci **distinguiamo**?
3. Cosa fa sì che l'altra persona sia **unica** (o, perché l'altra persona è unica ai miei occhi, cosa la rende unica)?

Perché faccio questo esercizio e questa introduzione?

- Le **somiglianze** aiutano a creare un legame con l'altro e ad **avviare la comunicazione**. Infatti, se abbiamo in comune la passione per il canto gregoriano, per esempio, o siamo tifosi della stessa squadra, o ancora abbiamo alle spalle un percorso professionale simile..., per aprire il dialogo e intavolare un discorso basterà abordare uno di questi argomenti.
- Le **differenze**, invece, ci permettono di vedere in cosa ci **completiamo**. Considero le differenze come elementi positivi, poiché ci aiutano a comprendere meglio l'altro e ci fanno capire che insieme siamo più forti. Ci completiamo a vicenda.
Quindi, se ho una domanda su un argomento in cui l'altro è ferrato, posso rivolgermi a lui e trovare una buona soluzione, e viceversa.
- In sostanza, la dimensione di «**unicità**» dell'altro è una pura **valorizzazione**. Elencare le caratteristiche uniche positive dell'altro è un gesto molto prezioso. In questo modo mettiamo l'altro su un piedistallo. Egli si sentirà apprezzato e la sua stima ne uscirà rafforzata. L'altra persona è unica come tale, e non perché lavora molto o perché ottiene ottimi risultati. Il mio giudizio riguarda la persona e non la sua performance. Naturalmente, in un secondo momento si può valorizzare anche la performance.

Esempio concreto

Ricordo di aver affiancato un agente generale che aveva rilevato un'agenzia e una regione. Aveva 15 collaboratori sotto la sua responsabilità. Nelle prime due settimane gli avevo chiesto di prepararsi e di trovare, per ognuno dei suoi 15 collaboratori, le somiglianze, le differenze e i tratti unici. E lui l'ha fatto!

LP3 SA

Sede principale: rue Général Dufour 18, 2502 Biel/Bienne

+41 78 818 40 18

www.lp3leadership.com

david.fiorucci@lp3leadership.com

E sapete come? Ha dedicato il tempo necessario per osservare gli altri, ha fatto delle domande, si è interessato, ha ascoltato, ha parlato di sé stesso.

Poi abbiamo brevemente esaminato ciò che avrebbe detto, ovvero come si sarebbe espresso, per essere sicuri che avrebbe scelto formulazioni corrette e positive.

Infine, ha avuto una riunione con ognuno dei suoi collaboratori, durante la quale non solo ha presentato a ognuno i risultati delle sue osservazioni (somiglianze, differenze, aspetto unico), ma ha anche comunicato quali fossero i suoi valori (leggi l'articolo: La leadership implica la consapevolezza i dei propri valori).

Qual è stato il risultato?

I collaboratori sono rimasti positivamente sorpresi. Hanno scoperto che il loro superiore era interessato a loro, aveva dedicato del tempo per conoscerli e per riflettere. Tutto questo ha creato una base eccellente per la collaborazione e la fiducia. Ovviamente, in seguito ha dovuto dimostrare con i fatti questo suo approccio, dando prova della sua integrità, della sua funzione di role model e della sua autenticità.

Feedback positivo vs. feedback costruttivo

Un buon superiore dà entrambi i tipi di feedback, sia positivo che costruttivo (sui punti in cui migliorare o da adattare).

Cominciamo con il feedback positivo.

Non ci capita spesso di dare un feedback positivo. Ma attenzione: psicologicamente, per compensare un giudizio negativo (feedback negativo), ce ne vogliono 4-5 positivi.

Per questo è importante dare dei feedback positivi. Non basta dire grazie (che è già molto), ma è necessario specificare, per esempio, i seguenti punti:

- a) i fatti, la situazione in cui la persona ha fatto qualcosa di positivo
- b) la cosa positiva che ha fatto
- c) qual è stato l'impatto/l'effetto su di me
- d) qual è stato l'impatto/l'effetto sugli altri.

In questo modo la persona che riceve il feedback positivo capisce esattamente cosa ha fatto bene e, soprattutto, è in grado di riprodurlo = il feedback positivo ha così un impatto concreto a medio e lungo termine.

Feedback costruttivo

Per un feedback costruttivo, si può procedere allo stesso modo, utilizzando formulazioni che non giudicano la persona e non la feriscono. Uno dei metodi più efficaci e rilevanti per farlo è il metodo della «Comunicazione non violenta» di Marshall B. Rosenberg. A tal fine vi segnalo il suo libro «Le Parole sono Finestre (oppure Muri)» con la prefazione di Deepak Chopra e Arun Gandhi.

Attenzione: se iniziate con un feedback positivo e continuate con un feedback costruttivo, vi prego di non dire mai «MA», poiché sarebbe come premere il tasto «DELETE» sul computer! Tutto quello che avete appena detto rischia di andare perduto, poiché il destinatario si concentrerà solo su ciò che segue.

Usate la congiunzione «E» tra i due elementi e aggiungete così un secondo elemento a quanto avete detto prima.

LP3 SA

Sede principale: rue Général Dufour 18, 2502 Biel/Bienne

+41 78 818 40 18

www.lp3leadership.com

david.fiorucci@lp3leadership.com

Se decidete di dare un feedback a qualcuno, fate così. Chiedetevi innanzitutto quali sono le somiglianze che avete in comune con questa persona e quali sono le differenze.

Poi individuate gli elementi che rendono l'altra persona unica. Condividete le vostre scoperte con l'altra persona.

Ricordatevi di dare feedback positivi dettagliati (non dite solo «grazie») e se volete aggiungere un feedback costruttivo, fatelo in modo «non violento», inserendo fra le due componenti la congiunzione «E».

In questo modo rafforzerete l'autostima dei vostri collaboratori così come la loro fiducia nel rapporto con voi.

Riflessione personale

- Quando è stata l'ultima volta che avete chiesto attivamente un feedback?
- Cosa è più facile per voi: fornire o ricevere un feedback?
- Perché?

Citazione (libera traduzione)

«Feedback is breakfast for champions» (Ken Blanchard)

Autore: David Fiorucci

www.lp3leadership.com