

Comunicazione: Regole per il feedback

È difficile riuscire a dare dei buoni feedback e, ancora di più, ad accettarli, perché spesso vengono interpretati come una critica nei confronti del proprio comportamento o addirittura della propria persona. Qualche regola utile.

Se si rispettano alcune regole e se ci si esercita a dovere, i feedback possono entrare a far parte della normalità, i conflitti sono stroncati sul nascere e si progredisce.

Per chi formula il feedback

Il buon momento

Scegli un momento in cui il ricevente è pronto a sentire il tuo feedback. Ma attenzione: fai in modo che la situazione che ha portato a formularlo sia ancora ben presente e sia già superata.

Atteggiamento nei confronti del ricevente

Sii aperto e sincero e mantieni il feedback a un livello costruttivo.

Scegli bene le parole

Descrivi fatti e situazioni concrete che possono essere appurati. Evita parole come «sempre» o «mai» che non lasciano spazio al cambiamento. Nessuno si comporta «sempre» in modo aggressivo o non è «mai» idoneo per qualcosa. Fai in modo inoltre che i tuoi feedback non contengano giudizi o interpretazioni.

Prospettiva

Dai il tuo feedback secondo la tua prospettiva, perché un'altra persona vede la situazione in tutt'altro modo. Formula tutte le frasi alla prima persona singolare: «io trovo che...»

Il contenuto adatto

Inizia il tuo feedback con un riscontro positivo. Non dimenticare di affrontare uno o due fatti che ritieni importanti. Se fornisci troppi dettagli c'è il rischio che il ricevente non sia in grado di assimilarli e di elaborarli tutti. Inoltre, la persona che ti sta di fronte potrebbe avere l'impressione che vorresti cambiarla radicalmente.

Per chi riceve il feedback

Ascolto attivo

Poni delle domande per verificare di aver capito bene il feedback che ti è stato dato e riassumilo con parole tue. Invia dei segnali non verbali per mostrare di ascoltare con attenzione.

Lasciar parlare

Evita le reazioni spontanee o le obiezioni e non giudicare subito il feedback.

Reazione

Ogni feedback è un'informazione che può essere utilizzata. Cerca di accettare il feedback e ringrazia chi lo ha formulato per la sua sincerità. Anche in futuro riceverai dei feedback che ti permetteranno di progredire.

Fonte: Mutti, H.U., & Wüthrich, P. (2012). Kommunikation – Modelle und Anwendungen. Macolin: Ufficio federale dello sport UFSP e Scuola universitaria federale dello sport SUFSM



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Ufficio federale dello sport UFSP