

ESERCIZIO

AREA: LE RETI COMPETENZE PER UN FEEDBACK EFFICACE

Le competenze di feedback sono importanti per ottenere, mantenere e sviluppare una carriera. Sono particolarmente importanti nelle situazioni socialmente difficili e complesse. Padroneggiare con efficacia i feedback aiuta chi li riceve a comunicare i propri sentimenti, reazioni e idee in modo appropriato.

Questo esercizio offre una panoramica dei feedback efficaci e inefficaci.

Istruzioni:

Cerchia il numero di ogni frase che ritieni soddisfi i criteri per un feedback utile (non necessariamente perfetto, ma corretto). Per quel che concerne le restanti domande, cerca di capire quale criterio non è stato rispettato. Metti quel criterio davanti alla frase. Potresti trovarne più di uno.

	1.	"Sono davvero confuso per quello che hai appena detto sul mio lavoro".
	2.	"Adesso, non voglio che ti arrabbi per quello che sto per dire, ma"
	3.	"Quando mi interrompi in quel modo, mi viene voglia di smettere di parlare con te".
	4.	"Non è veramente importante per me, ma molte persone sarebbero davvero arrabbiate per quello che hai appena fatto".
	5.	"Stai davvero esagerando per quello che ho appena detto".
	6.	"Il tuo problema è che semplicemente non ti piaci".
	7.	"Ho dei feedback per te e devo darteli per il tuo bene."

	8.	"Quando continui a parlare così sottovoce, anche dopo aver detto che ho difficoltà a sentirti, mi sento frustrato e mi viene voglia di concludere la conversazione".
	9.	"Hai appena offeso ogni persona che fa parte di questo gruppo".
	10.	"Sembri accigliato, e sono confuso rispetto a ciò che è appena successo."
	11.	"Dal modo in cui provochi le persone, devi proprio aver bisogno di vendicarti col mondo intero".
	12.	"Potrei lavorare con te più facilmente se tu avessi un più spiccato senso dell'umorismo".
	13.	"Perché fai cose del genere?"
	14.	"Capisci cosa intendo quando dico che mi stai inviando un messaggio ambiguo?"
	15.	"Charlie, cosa provi quando Tom tarda ad arrivare alle riunioni?"
	16.	"Sarò franco e diretto con te: penso che tu sia un idiota".
	17.	"Vorrei che tu smettessi di provare a gestire le cose su cui stai lavorando".
	18.	"Come pensi che mi senta quando dici cose del genere?"
	19.	"Questo tipo di comportamento adolescenziale non ti porterà da nessuna parte".
	20.	"E un'altra cosa. Non ce la faccio più di sentirmi chiamare "Dolcezza".

CRITERI PER UN FEEDBACK EFFICACE

Di seguito sono riportati 10 criteri per un feedback efficace. Potresti non aver bisogno di tener conto di tutti questi criteri e potresti trovarti a concentrarti solo su alcuni (4 o 5 criteri per esempio) che rappresentano un problema per

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione Europea. Questa pubblicazione rispecchia il punto di vista dell'autore e, pertanto, la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto di informazioni qui contenute.

te. Oltre ai criteri per un feedback efficace, nella tabella è riportata anche una lista di feedback inefficaci.

	FEEDBACK EFFICACE	FEEDBACK INEFFICACE
1	Descrive il comportamento che ti ha condotto al feedback - 'Stai finendo le mie frasi per me...'	Utilizza affermazioni valutative/critiche - 'Sei maleducato'. O quelle generiche - "Stai cercando di controllare la conversazione."
2	Giunge subito dopo un determinato comportamento - immediatamente se possibile, più tardi se gli eventi lo rendono necessario (se c'è qualcosa di importante in corso, se hai bisogno di tempo per calmarti ecc.)	È ritardato, messo da parte e poi comunicato. Induce sensi di colpa e rabbia nel destinatario, perché di solito non c'è nulla che quest'ultimo possa fare a riguardo.
3	È diretto, dal mittente al destinatario	Indiretto - Tom, come ti senti quando Jim si scrocchia le dita? - è anche un modo per mettere le persone le une contro le altre
4	È di proprietà del mittente, che usa frasi in prima persona e si assume la responsabilità dei propri pensieri, sentimenti, reazioni.	La proprietà viene trasferita: "alle persone", "al libro", "alla direzione generale", ecc.
5	Comprende i sentimenti dei mittenti sul comportamento, nella misura in cui sono rilevanti per il feedback: "Mi sento frustrato quando cerco di esprimere un punto e tu continui a finire le mie frasi".	I sentimenti sono nascosti, negati, travisati, distorti. Un modo per farlo è "trasferire la proprietà". Un altro modo è quello di nascondere i sentimenti nell'interazione attraverso il sarcasmo, il broncio, la competizione per vedere chi ha ragione, ecc.

6	Viene controllato per chiarezza, per verificare che il destinatario comprenda appieno ciò che gli viene trasmesso.	Non viene controllato. Il mittente crede di essere chiaro o, piuttosto spesso, non è interessato a capire se il ricevente abbia compreso appieno.
7	Fa domande pertinenti alla ricerca di informazioni, in cui il destinatario è consapevole del motivo per cui l'informazione viene richiesta e ha la netta sensazione che il mittente non ne conosca la risposta.	Fa domande che sono davvero affermazioni: "Pensi che te la farò passare liscia?" o che sembrano trappole ... "Ti comporti così anche a casa?"
8	Specifica le conseguenze del comportamento - presente e/o futuro- "Se continui a finire le mie frasi, non avrò intenzione di trascorrere molto tempo a parlare con te in futuro".	Fornisce vaghe conseguenze: "Questo tipo di comportamento ti porterà dei guai". O non specifica conseguenze - "non dovresti farlo"
9	È richiesto o almeno in una certa misura desiderato dal destinatario.	È imposto al destinatario, spesso per il suo bene.
10	Si riferisce a comportamenti su cui il destinatario può agire, se lo desidera.	Si riferisce a comportamenti sui cui il destinatario ha poco o nessun controllo

<https://www.trainingcoursematerial.com/free-games-activities/communication-skills-activities/feedback-practice>