

**D** POSSO AIUTARTI?

**PRIVATO**

# Dammi un feedback

Con il capo, con il partner, sui social: in tutte le relazioni servono momenti di confronto. E saper dire all'altro cosa funziona e cosa no è indispensabile

di Vera Caprese  
disegno di Chiara Rovescala

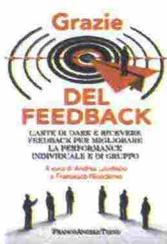


## SEI STEP DA SEGUIRE

**1 Sconfiggi l'effetto mamma** Ovvero la paura e la preoccupazione che spesso ci spingono a evitare conversazioni difficili o a "edulcorare" critiche e cattive notizie. «È tipico della figura materna» spiega Andrea Laudadio, docente di Change & Feedback presso l'Università Europea di Roma. «Alla base, c'è sia il desiderio di non turbare e ferire l'interlocutore, sia la preoccupazione per se stessi, il timore di essere incolpati e di fare la figura dei "cattivi"». Niente di più sbagliato. «Così facendo, si finisce per dare informazioni parziali o poco chiare, o addirittura per non parlare affatto: i piccoli incidenti o fraintendimenti rischiano di trasformarsi in problemi e di pari passo aumenta anche l'incapacità di gestirli».

**2 Mettici la faccia** No a messaggi ed email. «Certo, per iscritto è più facile essere onesti e spassionati ma perché il feedback abbia successo deve essere un confronto» spiega l'esperto. «L'incontro vis-à-vis permette una comunicazione più personale, diretta e paritaria. Che si tratti di un'amica, del partner o di un collega, la cosa migliore da fare è anticipare all'altra persona che c'è una questione di cui vorresti parlare e concordare un appuntamento. Aiuta a creare un atteggiamento

“F”eed” vuol dire nutrire. “Back” indietro. Ovvero, restituire nutrimento. È questo il significato letterale della parola feedback, ormai gettonatissima nel linguaggio di tutti i giorni. «Attenzione, però: non corrisponde affatto a un semplice elogio o a una critica. Piuttosto è un'analisi e una verifica dei risultati ottenuti attraverso un'azione o una scelta intrapresa» spiega Andrea Laudadio, psicologo e autore, insieme a Francesco Nicodemo, di *Grazie del feedback* (Franco Angeli). «Tutte le relazioni che viviamo sono fatte di riscontri: con i colleghi, con il partner, sui social. Farli arrivare nel modo giusto e accoglierli bene è fondamentale per migliorare i risultati e i rapporti interpersonali». E i dati scientifici lo confermano. Secondo uno studio dell'Università di Melbourne, che mette a confronto oltre 100 strumenti per incentivare l'apprendimento, il feedback è il più efficace. Non solo: una ricerca dell'Università di Chicago dimostra che il riscontro, sia positivo sia negativo, aumenta la motivazione e aiuta a raggiungere i propri obiettivi perché stimola i centri nervosi della gratificazione e spinge la persona ad aprire la mente. Anche dal punto di vista della crescita individuale è utile perché dare e ricevere feedback aumenta consapevolezza ed equilibrio. L'importante però è costruirlo e trasmetterlo nel modo corretto, secondo le regole dei nostri esperti.



## IN LIBRERIA

Cos'è davvero un feedback? E come si può usarlo nelle relazioni con gli altri? Te lo spiega *Grazie del feedback* (Franco Angeli). 100 brevi post scritti da oltre 50 esperti che raccolgono esperienze, studi e suggerimenti pratici e preziosi per imparare a dare e ricevere riscontri sul lavoro e non solo.



**QUANDO SEI TU A RICEVERLO**

**Pratica l'ascolto attivo** Il feedback, per quanto difficile da accettare, è un'opportunità. Ascolta attentamente cosa ti viene detto ed evita di assumere una postura di chiusura, con braccia o gambe incrociate. Ricapitola i punti salienti del discorso per essere sicura di aver capito bene.

**Non ribattere** Anche se hai ragione e il feedback è errato, stare sulla difensiva dà il segnale che non sei disponibile a metterti in discussione. Meglio prima ringraziare del riscontro e rifletterci con calma.

**Valuta con attenzione** Se è vero che non devi respingere il feedback non devi neanche accettarlo automaticamente. Esamina quanto ti è stato detto: c'è qualcosa che già sapevi essere un tuo limite? La persona che ti ha parlato ha il ruolo e l'esperienza necessaria per farti quelle osservazioni? Se è così parlane con il tuo interlocutore. È un ottimo modo per innescare una comunicazione attiva e proficua.

di collaborazione e un'atmosfera tranquilla, dove sentirsi a proprio agio».

**3 Segui la stella cometa** Dove STAR è un acronimo per situation, task, action, result cioè: situazione, compito, azione, risultato. «È un elenco dei punti da seguire per dare un feedback costruttivo» spiega Laudadio. «La prima regola è infatti essere specifici: espressioni come “non mi piace” oppure “sei pigro” sono generiche, inutili e indispongono l'interlocutore. Bisogna ricostruire il contesto, fare degli esempi concreti di quello che è successo o dell'atteggiamento in esame ed esplicitarne le conseguenze. È fondamentale separare i comportamenti dalla persona: solo così si può far comprendere all'altro la situazione, senza farlo sentire attaccato o offeso».

**4 Impara dalla giraffa** Lo sapevi che è l'animale col cuore più grande? «Parlare “giraffa” nel gergo della comunicazione significa usare un linguaggio empatico, onesto e incoraggiante. Aiuta a rendere il messaggio più incisivo ed efficace e ad aumentare la fiducia reciproca» sostiene il docente. Qualche esempio: «Usa espressioni di richiesta e di proposta, invece che di pretesa, come: “Mi piacerebbe che tu facessi...” e ricorri a gesti partecipativi, come guardare negli occhi o

mettere una mano sulla spalla. Se il destinatario percepisce sostegno sarà disponibile a rispondere in modo più ottimista e proattivo».

**5 Usa il trucco del panino** «Consiste nell'infilare la critica in mezzo ad altri commenti positivi, come in un sandwich» spiega Laudadio. «Si comincia notando le cose positive, poi si punta l'attenzione sugli aspetti che non funzionano e infine si conclude con un apprezzamento generale. È una strategia utile in situazioni di particolare tensione perché oltre ad abbassare le difese del destinatario e a fargli “digerire” meglio i commenti negativi, aiuta chi parla a essere più sollevato e positivo». Attenzione però a non abusarne: «Il rischio è di non dare una comunicazione chiara e alla lunga, di far sentire l'altro manipolato».

**6 Focalizzati sul metodo EEC** «Dopo avere sviccerato l'evidence (evento) e l'effect (l'effetto del comportamento) è ora di puntare l'attenzione sul change, il cambiamento» dice il docente. «È importante concludere il feedback identificando possibilità pratiche di miglioramento: dai suggerimenti e coinvolgi la persona che hai di fronte. Così tu ti dimostri collaborativa ma allo stesso tempo l'altro impara a fare proposte autonome e a valutare meglio le proprie azioni e le loro conseguenze».