

IMPARIAMO A "RESTITUIRE DEL NUTRIMENTO" A CHI CI STA VICINO

Mi piace dire feedback e non tentare di tradurlo.

"To feed back" ha uno splendido significato se tradotto letteralmente. Vuoi dire "restituire del nutrimento". E sono convinta che il feedback inteso come la "restituzione di nutrimento" sia uno strumento di apprendimento estremamente potente che purtroppo non siamo abituati a padroneggiare. Sia che venga usato con i figli, con gli amici o con i collaboratori, il feedback ci permette di aiutare gli altri a crescere, a sviluppare le proprie capacità.

In azienda, in particolare, dove è essenziale assumere le risorse di maggior talento e continuare a sviluppare il loro potenziale, il feedback dovrebbe diventare un vero e proprio requisito manageriale.

Se questo strumento è così importante, sia a livello personale che a livello professionale, perché così poche persone riescono a usarlo in maniera efficace?

Forse il motivo è che è molto, troppo facile sbagliare, sia i contenuti che l'approccio.

Ecco i più comuni sbagli che vengono commessi:

1. Parlare solo quando le cose vanno male. Fare dei complimenti ad un essere umano, invece, è come dargli luce, acqua e nutrimento.
2. Fare complimenti generici senza scendere nel dettaglio - "Bel lavoro!"
3. Aspettare che la performance sia ben al di sotto delle aspettative prima di agire
4. Dare feedback positivo o negativo molto tempo dopo l'evento
5. Non assumersi la responsabilità di pensieri, emozioni o azioni. "Mi hanno detto che non sei efficace nel fare xyz"
6. Dare del feedback attraverso e-mail o al telefono
7. Dare del feedback negativo in pubblico
8. Criticare la performance senza dare suggerimenti per migliorare
9. Dare feedback alla persona invece che alle sue azioni
10. Il feedback contiene una velata minaccia. "Se vuoi rimanere in questa azienda...."

Dare e ricevere del feedback chiaro e costruttivo richiede coraggio e capacità, ma è essenziale per creare buone relazioni con chi ci è intorno e per motivare figli, amici o collaboratori a dare di più.

Ecco alcuni esempi di come dare feedback nel modo più efficace:

CERCA DI ESSERE PROATTIVO

Cogli l'opportunità di "restituire del nutrimento" quando le questioni sono al loro sorgere, senza rischiare che una comunicazione trascurata influisca negativamente sui rapporti interpersonali. Incontrare i collaboratori una volta al mese o una volta ogni trimestre, invece che farlo annualmente, per chi ti sta intorno assume un significato importante e cioè che hai a cuore il loro successo.

SII SPECIFICO

Non è mai facile fornire del feedback negativo, ma nessun leader può evitarlo. Cerca di essere il più chiaro possibile quando fornisci i tuoi commenti, sia positivi che negativi e utilizza degli esempi specifici che possano dimostrare quanto affermi. Ad esempio, invece di dire "hai un cattivo temperamento", potresti dire "quando non raggiungi le scadenze concordate e poi incroci le braccia e guardi altrove quando ne discuto con tè, mi da l'impressione che non ti importi della qualità del tuo lavoro.

Io voglio credere che non sia vero. Puoi aiutarmi a spiegare meglio questo aspetto?"

SVILUPPA UN PIANO

Cerca di essere molto preciso riguardo ai cambiamenti che ti aspetti e al periodo di tempo entro il quale i cambiamenti devono essere fatti, e controlla se tutto procede come pianificato.

LEGA LE PRESTAZIONI DEI TUOI COLLABORATORI CON GLI OBIETTIVI AZIENDALI

Rinforza il valore del contributo dei tuoi collaboratori fornendo degli esempi specifici su come il loro lavoro e il loro cambiamento di uno o più comportamenti può aiutare l'organizzazione a raggiungere i suoi obiettivi.

LA SFIDA:

Se non siete voi i primi a "restituire nutrimento" a chi vi sta vicino, in famiglia e sul lavoro, perché altri dovrebbero farlo con voi?

Create un processo di valutazione delle prestazioni che vi possa permettere di incoraggiare negli altri i comportamenti positivi e di ridurre quelli che non sono funzionali. Concordate un appuntamento periodico. Potete esercitarvi con i vostri figli, con la domestica, con un amico oppure con chi lavora assieme a voi.

Giovanna D'Alessio

Fondatore e Chief Executive Coach di LIFE COACH LAB s.r.l. (www.lifecoach.it) , la prima coaching company italiana.