

1 Introduzione

Per la realizzazione della maggioranza dei nostri progetti e attività è necessario un certo grado di interazione con altri uomini. Gestire bene la comunicazione aumenta le possibilità di raggiungere buoni risultati interagendo con ciò che ci sta intorno.

L'obiettivo di questo corso è darti elementi per sviluppare la tua comprensione sulla comunicazione, sulle tue capacità di ascoltare e per capitalizzare i feedback.

Il contenuto di questo documento è stato disegnato per supportare lo sviluppo dei partecipanti di BEST Training Giorno 1 - Comunicazione. Per ulteriori informazioni, contatta gli insegnanti.

2 Contenuto

INTRODUZIONE	2
CONTENUTO	2
BASI DELLA COMUNICAZIONE	4
2.1 MODELLO DEL PROCESSO COMUNICATIVO	4
2.2 SCALA DELLA DEDUZIONE	4
2.3 BARRIERE COMUNICATIVE	5
ASCOLTO	6
3.1 LIVELLI DELL'ASCOLTO	6
NON ASCOLTO	6
ASCOLTO FINTO	7
ASCOLTO SELETTIVO	7
ASCOLTO ATTENTO	7
ASCOLTO COMPASSIONEVOLLE	7
3.2 QUATTRO ORECCHIE	8
3.2.1 INFORMAZIONI FATTIVE	8
3.2.2 AFFERMAZIONE DI SÉ	9
3.2.2 INDICATORE DI RAPPORTO	9
3.2.4 CHIAMATA	9
3.3. TECNICHE E STRUMENTI COMUNICATIVI	9
3.3.1 ASCOLTARE IL MESSAGGIO	9
3.3.2 INTERPRETARE IL MESSAGGIO	10
3.3.3 VALUTARE IL MESSAGGIO	10

3.3.4 REAZIONI AL MESSAGGIO	10
3.4 5 MODI PER ASCOLTARE MEGLIO	10
3.4.1 SILENZIO	11
EFFICACIA DEL FEEDBACK	11
CHE COS'È UN FEEDBACK	12
PREPARATIVI PER DARE UN FEEDBACK	12
COME DARE UN FEEDBACK COSTRUTTIVO	13
DOPO AVER DATO UN FEEDBACK:	14
RICEZIONE DI UN FEEDBACK	14

Publicato da:

Nuno Helder Silva, LBG Stockholm/Aveiro

nuno.helder.silva@BEST.eu.org

Marcos Ierides, LBG Athens

marcos.ierides@BEST.eu.org

Herve Tunga, LBG Louvain-la-Neuve

herve.tunga@BEST.eu.org

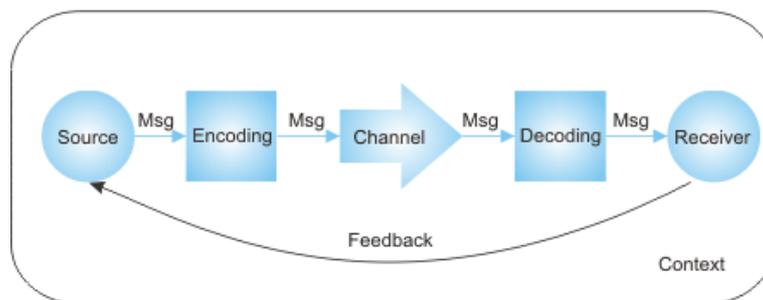
3 Basi della comunicazione

2.1 Modello del processo comunicativo

La comunicazione è un processo nel quale **condividiamo le nostre idee, pensieri ed emozioni con altri uomini e queste idee, pensieri e emozioni vengono comprese** dagli uomini con cui parliamo. Quando comunichiamo, parliamo, ascoltiamo e osserviamo.

Questo processo si divide in diversi gradini, come mostrato sotto. Esso ha un inviante (fonte) e un ricevente. La comunicazione avviene con interazione di entrambi, in cui l'inviante accoda il messaggio in un canale, dal quale il ricevente lo preleva. Il ricevente può rispondere al messaggio fornendo un feedback e dando le sue opinioni o pensieri.

The Communications Process



2.2 Scala della deduzione

Il processo comunicativo comprende in quale modo **percepriamo il messaggio** ed è spiegabile con la **scala della deduzione**. Essa dice che le nostre menti in ogni momento prima di tutto prelevano una grande quantità di dati, sulla base dei quali si inizia ad agire e successivamente si arriva alle conclusioni. Ecco cosa accade:

Passo 1: le nostre menti prendono molti dati. Tutto viene registrato. In questo momento essi non hanno nessun significato. Essi sono solo dati.

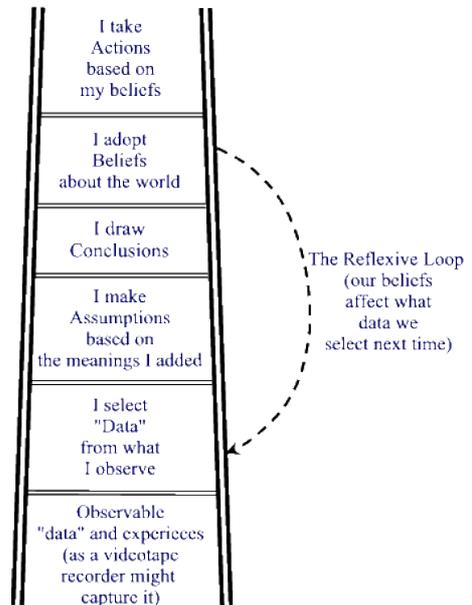
Passo 2: dai dati osservati (dati del passo 1) cominciamo a filtrare e selezionare pezzi specifici di essi.

Passo 3: ai dati cominciamo ad aggiungere un significato, che si basa sulle nostre esperienze e credenze sul mondo.

Passo 4: dai significati che aggiungiamo ai dati, arriviamo a delle conclusioni.

Passo 5: dopodiché adottiamo delle opinioni sul mondo.

Passo 6: agiamo sulla base di queste opinioni.

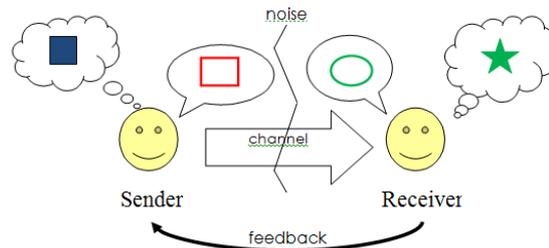


Un esempio di come possiamo percepire la stessa cosa in modi diversi è il test di Rorschach. Si tratta di un test psicologico, che consiste in immagini, chiamate inkblots. Le percezioni soggettive per queste macchie di inchiostro sono analizzate attraverso differenti interpretazioni psicologiche. Il test è usato per esaminare le caratteristiche delle persone e le funzioni emotive della persona sottoposta al test. Alcune macchie di inchiostro del test di Rorschach si trovano qui sotto.



2.3 Barriere comunicative

La comunicazione è sempre facile? Che cosa può rendere il messaggio assolutamente non chiaro? Quali sono le principali barriere/ostacoli comunicativi?



La comunicazione è effettivamente non così facile e a volte è necessario un grande sforzo per togliere le barriere o per ridurre il loro effetto al processo comunicativo. Ecco le 7 barriere principali che ostacolano la **buona comunicazione**.

1. **Fisica**: tempo, ambiente, comfort, bisogni, ambiente fisico
2. **Percezionale**: guardare ciò che viene detto dal proprio punto di vista
3. **Emozionale**: emozioni momentanee personali
4. **Culturale**: etnici, religiosi e differenze sociali
5. **Lingua**: diversa lingua o vocabolario, dialetti
6. **Sesso**: differenze distinguibili tra gli schemi dei discorsi di uomini e donne. Una donna dice tra le 22000 e le 25000 parole al giorno, mentre un uomo ne dice tra le 7000 e le 10000. Un uomo parla linearmente, logicamente e a piccole frasi, mentre la donna è solita mischiare la logica con le emozioni
7. **Interpersonale**: rituali, hobby, lavoro.

Esempio: quanto confortevolmente parli telefonando quando sei nel bus o quando sei a casa?

4 Ascolto

“Il motivo per cui abbiamo due orecchie e una sola bocca è che dobbiamo ascoltare di più e parlare di meno.”
Ralph Waldo Emerson

L'ascolto è la parte “ricevuta” della comunicazione. Creare un significato da un suono è un processo attivo, che include:

1. Ricezione delle informazioni
2. Comprensione
3. Valutazione del messaggio
4. Invio di un feedback all'inviante

Quando funziona efficacemente, l'ascolto:

- migliora le relazioni tra le persone;
- rende anche gli altri buoni ascoltatori;
- migliora le capacità di risolvere i problemi;
- cresce la felicità nel lavoro;
- migliora la comunicazione, la fiducia e il rispetto nei membri del gruppo;

- migliora il lavoro di squadra.

3.1 Livelli dell'ascolto

Esistono diversi tipi di ascolto. Normalmente si presentano come i **livelli dell'ascolto**.

Molti uomini hanno già costruito dei modelli di ascolto. Sotto proviamo in modo semplice e conciso ad accrescere ed estendere una buona e attuale teoria sull'ascolto. Tieni in mente che l'ascolto spesso si limita alle parole. A volte ciò che ascolti include anche altri suoni o intonazioni o suoni vocali/emotivi. A volte l'ascolto include anche la percezione del silenzio o pausa - niente - 'aria morta' come è chiamata nell'industria della trasmissione. Puoi al posto di questo ascoltare un rumore musicale o di motore o una riunione affollata per l'intento di capire o valutare cosa veramente avviene o cosa veramente viene detto. Come vedrai sotto, l'ascolto nel suo senso puro ha molti fattori non-vocali o non-ascoltabili, come ad esempio il linguaggio del corpo, le espressioni del viso, le reazioni degli altri, elementi culturali e reazioni tra parlante e ascoltante.

Non ascolto

Rumore nel fondo - non ti concentri assolutamente ai suoni e niente si registra in te. Ignorare potrebbe essere un altro modo per descrivere questo tipo di ascolto. Non c'è niente di male nell'ascolto passivo, se detto, davvero non è importante. Ma l'ascolto passivo o il mancato ascolto evidentemente non è furbo e può essere seriamente pericoloso quando la comunicazione è importante.

Ascolto finto

Non ti concentri e quindi non ricorderai niente perché stai sognando o sei distratto da qualcos'altro. Tuttavia a volte annuisci o mostri compiacenza tirando fuori risposte sicure 'dal cassetto'.

Questo è un normale tipo di ascolto quando gli adulti ascoltano i bambini. In alcuni altri modelli questo livello di ascolto si chiama **ascolto propenso alla risposta**, nonostante **finto** secondo noi è più adatto come termine, perché il termine **propenso alla risposta** implica un più alto livello di ascolto. Al contrario, la parola 'finto' riflette l'elemento di inganno, che l'ascoltante esprime nei confronti del parlante.

Generalmente sai quando fingi di ascoltare perché il parlante noterà il tuo sguardo vitreo e ti dirà qualcosa come: "Potresti ascoltarmi? Parlo con te!" ... Specificamente quando il parlante è un piccolo bambino.

Ascolto selettivo

Ascolti e registri una quantità significativa di informazioni, ma già da prima hai un'opinione opposta o differente al tema o una resistenza al parlante, quindi non lasci che una qualsiasi cosa detta o un qualsiasi suono influiscano sul tuo comportamento e livello di conoscenza e comprensione. Proietti la tua posizione sul parlante e le sue parole. Ciò è quanto faresti ad esempio quando sei sotto stress/pressione o quando sei molto sulla difensiva. Normalmente saresti consapevole di una tale condotta e proprio questa è l'importante differenza tra questo e il successivo livello di ascolto.

Ascolto attento

Ascolti solo il contenuto e non riesci a ricevere tutti i suoni non verbali o segnali come il tono della voce, le espressioni del viso e le reazioni del parlante al tuo ascolto e reazioni. Ciò è accettabile quando lo scopo della comunicazione è solo ricevere/riportare fatti senza emozioni e cifre, ma è del tutto inadatto per altri tipi di comunicazione che richiedono una valutazione delle sensazioni, dei motivi e delle circostanze sottostanti le parole o i suoni di superficie.

L'**ascolto attento** si trova su un gradino più alto rispetto all'ascolto senza comprensione, perché permette di raccogliere fatti affidabili, ma non permette di raccogliere e rispondere in maniera corretta le emozioni, le sensazioni e la situazione dell'altro. Questo è evidentemente rischioso, se la posizione di questa persona è problematica. Questa forma di ascolto è solita tra i venditori professionisti con la tattica del "spingi e convinci". Un ascolto attento, che si incentra solo sui fatti, di solito è fatto da una persona forte con una propensione al risultato. Ciò può essere molto manipolatore e violento. Questo tipo di ascolto vince le battaglie ma perde le guerre, ad esempio può portare a vittorie di breve durata, ma è incline a rifiutare possibilità di costruire qualcosa di costruttivo e durevole.

Ascolto compassionevole

Con un ascolto attento, ascolti dei suoni e ogni altro segnale importante, tra cui:

- tono della voce
- altri aspetti del discorso - ad esempio il ritmo, il volume, il respiro, il flusso, lo stile, l'enfasi
- espressioni del viso
- linguaggio del corpo
- aspetti culturali e etici o di altro tipo della persona, che potrebbero influire sul modo in cui la loro comunicazione e i loro segnali hanno effetto su di te
- sensazione - non limitata ad un senso - ciò richiede che tu abbia una percezione generale e collettiva grazie a tutti i sensi relativi (il gusto è forse l'unico senso non usato qui) su come l'altra persona si sente
- sei capace di vedere e sentire la situazione dal punto di vista dell'altra persona.

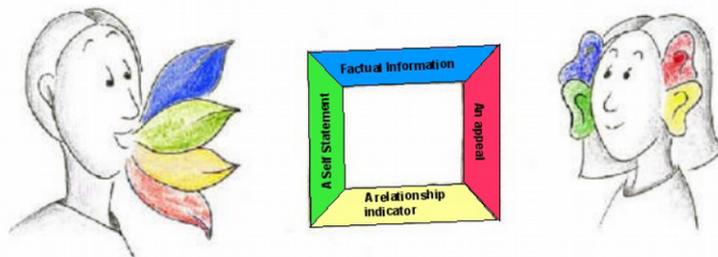
Inoltre interagisci, dai feedback e controlli la comprensione dal punto di vista del parlante. Stai facendo riassunti, verosimilmente facendo annotazioni e sei anche d'accordo sulle annotazioni, se la discussione è importante. Esprimi onestamente mancanza di accordo e nello stesso tempo esprimi una comprensione autentica, che sperabilmente (se se la tua empatia in ascolto ha un livello almeno minimo) terrai le emozioni ad un livello civile e controllato anche in situazioni davvero difficili. Istantaneamente e coscientemente aggiungi elementi di comunicazione efficace e di consenso allo scambio. Per chi ne è capace, è anche possibile interpretare lo scambio dalla prospettiva di miglioramento del rapporto in entrambi i campi di consapevolezza e comprensione.

3.2 Quattro orecchie

Il quadrato della comunicazione è il più conosciuto e finora il più diffuso modello, fatto da Friedmann Schulz von Thun. Questo modello è noto come "modello-quattro-orecchie". Quattro livelli di comunicazione non sono significativi solo per la socialità privata, ma anche e soprattutto per il campo dei media - dove elementi professionali e umani si mescolano continuamente.

Quando io, come persona, dico qualcosa, essa ha quattro effetti differenti. Tutto ciò che dico ha allo stesso tempo quattro messaggi, indipendentemente dal fatto che lo voglia o no.

- Fatto (riguardo il quale io informo) - blu
- Autoasserzione (che mostra qualcosa su di me) - verde
- Indicazione relativa (che cosa io penso su di te e come mi relazio con te) - giallo
- Chiamata (che cosa voglio che tu faccia) - rosso



Schulz von Thun ha presentato quindi quattro aspetti del discorso come un quadrato, quattro penne attribuite per l'inviante e quattro orecchie per l'indirizzato. Dalla prospettiva psicologica, partecipano da entrambi i lati 4 penne e 4 orecchie quando si comunica; l'uguaglianza della conversazione dipende dal modo nel quale essi interagiscono.

3.2.1 Informazioni fattive

Sul livello fattuale della conversazione, le informazioni fattuali hanno il proprio luogo in primo piano. Qui il focus è formato dai dati, dai **fatti** e dal contenuto fattuale. Per il livello fattuale esistono tre criteri applicabili: criteri di verità (giusto/sbagliato), criterio di importanza (se i fatti elencati sono importanti o non importanti per il tema) e criterio di sufficienza (se i fatti elencati sono sufficienti per il tema o se molte altre cose devono essere considerate)

Per l'inviante è quindi importante trasferire chiaramente e coerentemente il contenuto fattuale. Il ricevente, che ha un orecchio aperto per i fatti, ascolta i dati, i fatti e le circostanze e inoltre ha la possibilità di proseguire secondo i tre criteri descritti sopra.

3.2.2 Affermazione di sé

Quando si fa un discorso, si mette in chiaro anche una parte di sé. Indipendentemente dal fatto che lo si voglia o no, ogni dichiarazione ha quindi anche un'**affermazione di sé**, un'indicazione di cosa accade in me, come mi sento, in cosa credo e come io percepisco il mio ruolo. Ciò può avvenire esplicitamente ("messaggio-io") o implicitamente. Queste circostanze rivolgono ogni messaggio al una degustazione della personalità di qualcuno, che può essere meritevole di considerazione per l'inviante, non solo durante i testi o gli incontri con uno psicologo.

Mentre l'inviante usa una autoasserzione, implicitamente o esplicitamente, per far conoscere informazioni su qualcuno, il ricevente accoglie tutto con l'orecchio dell'autoasserzione: cosa ciò mi dice riguardo l'altro? Che tipo di persona lui è? Quali sono le sue attitudini? Ecc.

3.2.2 Indicatore di rapporto

Volente o nolente: quando approccio qualcuno, gli faccio sapere (attraverso una formulazione della frase, un'intonazione, un'espressione) di che tipo è il mio **rapporto** con loro e cosa penso di loro - almeno relativamente al contenuto specifico della conversazione.

Ogni asserzione ha anche un relativo indicatore, per il quale l'indirizzato spesso ha un particolare (esagerato) orecchio dedicato. Sulla base di questo orecchio egli decide: "Come mi sento, quando gli uomini mi trattano in questo modo? Che cosa pensano gli altri di me e come si relazionano con me?"

3.2.4 Chiamata

Quando qualcuno approccia un'altra persona, solitamente si desidera avere efficacia e influenza; non solo raggiungere qualcuno, ma raggiungere qualcosa insieme a loro. Apertamente o in modo più nascosto, questo livello riguarda i desideri, le **chiamate**, i consigli, le istruzioni, gli effetti ecc. Per questo motivo l'orecchio richiedente è principalmente aperto alla domanda "Cosa faccio, penso o sento ora?"

3.3. Tecniche e strumenti comunicativi

L'ascolto porta alla comunicazione efficace. Gli ascoltatori efficaci ASCOLTANO e SCELGONO le informazioni dell'inviante, danno loro un significato, decidono cosa il parlante pensa di loro e rispondono in qualche secondo. Solo in questo modo è possibile inquadrare l'ascolto. Esso richiede la capacità di ASCOLTARE sia sensazioni che parole.

3.3.1 Ascoltare il messaggio

1. Ascoltare attivamente

Concentrati sul tema principale della discussione e sulle idee specifiche e sui fatti. Sii attento e fai domande. Controlla la tua postura. Siedi dritto e parla direttamente al chi ti rivolgi.

2. Ascoltare obiettivamente

Comprendi il punto di vista del parlante. Metti da parte i tuoi pregiudizi (rancori, motivi personali, conflitti, interessi, ecc.) sul tema.

3. Ascoltare analiticamente la presentazione

Riconosci il tema, successivamente le idee cardine, i fatti che le sostengono e gli altri dettagli.

3.3.2 Interpretare il messaggio

4. Ascoltare il significato inviato delle parole

Raggiungi la comprensione comune del significato del parlante. I buoni ascoltatori sanno che la congruità nel significato è la congruità nella comprensione.

5. Determinare i punti principali

Cerca la struttura del messaggio e mentalmente recensisci ciò che è stato detto precedentemente. I punti principali possono arrivare all'inizio, in mezzo o alla fine del messaggio. L'utilità del messaggio può essere determinata attraverso i punti principali.

6. Comprendere i segnali non verbali

Gesti, espressioni del viso, occhi, e postura sono elementi non verbali.

Attento al linguaggio del corpo che o conferma o nega il messaggio portato dalle parole e dal tono della voce. Chiedi un chiarimento o di ripetere se non sei certo del significato inteso dal parlante.

3.3.3 Valutare il messaggio

7. Ascoltare con consenso e comprensione

Raccogli tutte le informazioni principali prima di elaborare un'opinione. Pensa e analizza tutte le indicazioni prima di decidere. L'ascoltatore empatico mette sé stesso ai piedi della fonte e comprende il problema dal **punto di vista** dell'inviante.

8. Procrastinare un giudizio

Evita di dare giudizi sul parlante o sul messaggio. Comprendi che cosa il parlante vuole dire. Rispetta e riconosci il suo punto di vista. Parafrasa o chiarisci ciò di cui non sei certo di aver capito.

3.3.4 Reazioni al messaggio

9. Fornire un feedback

Gli ascoltatori devono fornire un feedback al parlante per completare la comunicazione. L'ascoltatore attivo proverà ad informare il parlante che ha sentito, compreso e correttamente valutato il messaggio principale. Un buon feedback dovrebbe essere attinenti e opportuno. Esso dovrebbe basarsi sui fatti e dovrebbe essere relativo agli avvenimenti attuali.

10. Controllare le tue emozioni

Come ascoltatore puoi sperimentare differenti livelli di emozioni a ciò che il parlante dice. Parole o frasi "surclassanti" possono farti reagire emozionalmente. Per controllare ci, devi identificare cosa ti rende sbilanciato, comprendere le tue risposte e creare la capacità di ascoltare obiettivamente e attentamente e senza interrompere.

3.4 5 Modi per ascoltare meglio

3.4.1 Silenzio

Semplice come appare, la cosa più importante è ricordare di smettere di parlare. Il silenzio aiuta a far ricominciare e ricalibrare le orecchie.

3.4.2 Miscelatore

In un luogo pieno di gente, sii attivamente attento a quanti canali di suoni differenti puoi sentire dal mix di suoni. Questo esercizio può aiutare a migliorare la qualità del tuo ascolto.

3.4.3 Degustazione

Essere attenti ai suoni della vita di tutti i giorni può essere molto interessante. I suoni ti circondano tutto il tempo e possono dare informazioni.

3.4.4 Posizione di ascolto

Per acquisire la capacità di muovere la tua posizione di ascolto da attiva a passiva, da dimessa a espansiva, da critica a empatica. Ciò ti aiuterà ad essere cosciente, evolvere la tua tavolozza di risposte e accordarti meglio all'inviante del messaggio.

3.4.5 RASA

Rasa è la parola sanscrita per "succo" e il suo acronimo nella terminologia sulla comunicazione significa:

R icevi

A pprezza

R iassumi

C hiedi

(in inglese: received, appreciation, summarise, ask – RASA)

La conversazione tra l'inviante del messaggio e il ricevente del messaggio è una danza delicata. Sebbene il tuo scopo possa essere semplicemente ascoltare il messaggio, essa richiede da entrambi i lati di dare e prendere qualcosa dalle tappe iniziali del processo fino all'ultima parola.

5 Efficacia del feedback

Un **feedback efficace** è uno dei migliori strumenti che hai per *motivare gli uomini, migliorare l'efficacia del lavoro, evolvere gli altri, creare un proprio ambiente di lavoro, creare sinergia e legami* nella tua squadra. Nella giusta mano e con la giusta percezione, questo strumento può fare miracoli. Ma come qualsiasi altra capacità, invio e ricezione di un feedback deve essere imparato, praticato, migliorato. Essa è la capacità che evolverai dopo un po' di tempo.

Lo scopo principale del feedback è l'evoluzione degli individui.

- **costruttivo**

Un feedback dovrebbe essere diretto alla persona per determinare dove e come agire esattamente per migliorare.

- **positivo**

Un feedback dovrebbe aiutare il suo ricevitore a migliorare la fiducia in sé, incoraggiare un'ulteriore azione e apprezzare ciò che la persona già fa efficacemente.

Constructive feedback can:	Positive feedback can:
1. Help identify where and how to take corrective action	1. Reinforce appropriate behavior and performance
2. Help align expectations and priorities	2. Help build a sense of achievement
3. Increase self-awareness	3. Enhance internal motivation
4. Fill in gaps in knowledge	4. Help build trusting relationships
5. Help build trusting relationships	5. Increase self-awareness

Infine, i riceventi hanno bisogno di sapere come devono migliorare e quali azioni devono continuare a fare per raggiungere scopi individuali e dell'organizzazione.

6 Che cos'è un feedback

Il Feedback è un pezzo di informazione fatto avere dal guidante (nel nostro caso l'insegnante) riguardo degli aspetti delle attività o comprensione del collettivo. Esso ha l'obiettivo di fornire:

- informazioni per correzione
- esortazione
- possibilità di valutare (il punto di vista di un altro)
- chiarimento delle idee
- apprezzamento del buon lavoro

Il feedback è una "conseguenza" dell'attività. Spesso, è l'indicatore più realistico di quanto bene è stato fatto il compito. Inoltre, esso è una "vitamina di autostima"! :)

Sempre, esso dovrebbe essere utile e significativo per il ricevente. Esso è essenzialmente un regalo, do rendilo anche un regalo per te stesso.

Oltre ai feedback personali, descritti sopra, i feedback possono anche essere dati ai gruppi.

7 Preparativi per dare un feedback

Prima di approcciare qualcuno sul comportamento / attività osservate, è importante chiedere a se stessi se:

1. La persona capisce il proprio compito/ruolo. Come puoi saperlo?
2. La persona comprende pienamente le tue aspettative sulla qualità e quantità del lavoro; condotta attesa; condotta professionale; Come puoi sapere tutto ciò?
3. La persona ha già fatto bene un compito simile nel passato. Se no, qualcuno l'ha informato a riguardo? Se hanno ricevuto nel passato un feedback adatto, perché non è cambiato niente? O se qualcosa è cambiato - come e in che grado? Se sì, che cosa ha causato un peggioramento secondo la tua opinione?

4. La persona è troppo o troppo poco qualificata per il compito;
5. La persona sa che è un problema (nel caso in cui tu l'hai identificato e vuoi parlarne);
6. Tu o altri nell'organizzazione contribuite al problema.

8 Come dare un feedback costruttivo

Ci sono regole utili che puoi seguire per dare un feedback costruttivo.

Fai:

- Chiedi se puoi dare ora il tuo feedback.
- Dai un feedback privatamente - direttamente alla persona coinvolta.
- Dai un feedback subito dopo l'azione, ma non quando le persone sono ancora coinvolte emozionalmente.
- Sii specifico e usa esempi concreti. Parla del comportamento.
- Pensa a cosa vuoi dire. Sii chiaro.
- Il tuo messaggio deve includere segnalazioni e sensazioni positive. Se non puoi trovare niente di positivo da dire, è il momento di guardarsi allo specchio. (Un feedback non è uguale ad una critica, nel senso negativo)
- Comunica le percezioni come percezioni e le sensazioni come sensazioni, non come fatti.
- Formula il tuo feedback il più preciso possibile e dettaglialo.
- Fai domande per chiare, riassumere ed esprimere il tuo sostegno.
- Ricorda che questo è il tuo feedback personale, usa "IO".

Non fare:

- Prova ad evitare le seguenti cose, perché possono togliere motivazione, possono essere irrispettosi e generalmente possono causare un peggioramento delle cose.
Quindi:
- Non parlare della persona stessa, ma del suo comportamento e in particolar modo del comportamento che può essere cambiato
- Non giudicare
- Non usare parole che indicano una generalizzazione come "ognuno", "sempre", "mai", ecc
- Non dimenticare che sei tu che dai il feedback, e usa frasi con "io"
- Non addolcire le cose
- Non procrastinare/evitare una conversazione
- Non dare un feedback positivo senza elementi specifici
- Non confondere motivazioni validi con pretesti
- Non dire a nessuno che sai cosa avviene nella sua testa
- Non dare un feedback solo quando c'è un problema
- Non usare del sarcasmo

Infine, un feedback dovrebbe funzionare reciprocamente; il tuo partner dovrebbe poter rispondere nello stesso modo.

Tuttavia:

... Se dai un feedback solo per liberarti di qualcosa, allora non stai dando un vero feedback. Un feedback dovrebbe aiutare le persone ad evolversi e valutare esattamente ciò che del loro agire implica. Non dare un feedback quando sei arrabbiato o triste - le tue sensazioni sono tue e non aiutano gli altri ad evolvere.

... Se dai un feedback relativo ad un'azione sconveniente, accertati di essere chiaro su cosa esattamente vorresti vedere cambiare. Dichiarala le tue richieste e attese e dichiara anche cosa succederà se non verranno soddisfatte.

Processo di esternazione di un feedback:

- Chiedi se il ricevente è pronto ad ascoltare.
- Presenta i **fatti / azioni / comportamenti specifici** dei quali vuoi parlare.
- Chiarisci cosa hai **provato** riguardo quei comportamenti.
- Dì **come** queste sensazioni hanno **personalmente influito su di te o sul tuo lavoro**.
- Fornisci **suggerimenti** su come la persona può **migliorare** il comportamento o le azioni.

9 Dopo aver dato un feedback:

Controlla se i problemi identificati sono stati trattati e i comportamenti / azioni sono stati migliorati. Non aspettare cambi immediati: un feedback è un'informazione che ha bisogno di tempo, non è un'istruzione... Tuttavia, per velocizzare il cambio potresti avere gli occhi aperti su tutto ciò che avvicina al miglioramento della situazione e farlo.

10 Ricezione di un feedback

Come detto, un feedback è un'informazione; esso può a volte essere sorprendente, può causare reazioni forti e emozionali. Tuttavia, ci sono alcune regole d'oro su come ricevere un feedback.

Fai:

- Ascolta, non interrompere.
- Chiedi chiarimenti se senti che ne hai bisogno
- Ringrazia per il feedback
- Valuta il feedback per te stesso e seguilo se necessario

Prova a non fare:

- difenderti
- dimostrare che le informazioni sono sbagliate
- sentire che devi fare qualcosa per cambiare te stesso
- non accettare le informazioni
- sentirsi impotente a fare qualcosa riguardo ciò che hai sentito
- cambiare il tema e attaccare il parlante
- generalizzare il messaggio e avere sensazioni sbagliate su tutto / pensare che sei perfetto in tutti gli aspetti

Se vuoi maggiori suggerimenti, chiedili - più alta è la quantità di persone a cui chiedi, più informato sarai! Inoltre, chiedendo a tutte le persone a cui è possibile chiedere, puoi prendere decisioni equilibrate riguardo le informazioni che ricevi.

Ma ricorda che non tutti sanno come dare feedback buoni e costruttivi. Se al posto di un feedback ricevi una critica, usa delle domande per guidare l'altra persona nel processo.

Processo di ricezione di un feedback:

- **Dì** quando sei pronto per riceverlo.
- **Ascolta e sorridi**
- **Chiedi chiarimenti se necessari.**
- **Ringrazia per i suggerimenti.**

Referenze

5.1 Libri

- Mastering Communication, Nick Stanton
- 7 habits of highly effective people, Stephen R. Covey
- Rule #1 Stop talking, Linda Eve Diamond
- The lost art of listening, Michael P. Nichols
- Giving and perceiving performance feedback, Peter R. Gaber

Internet:

- <http://www.systems-thinking.org/loi/loi.htm>
- <http://www.systems-thinking.org/loi/loi.htm>
- <http://www.hodu.com/barriers.shtml>
- http://www.ted.com/talks/lang/eng/julian_treasure_5_ways_to_listen_better.html
- <http://managementhelp.org/communicationsskills/feedback.htm>