Scena sul feedback: che voto ci daresti da uno a dieci?

Regola d’oro del**feedback**: ogni opinione è preziosa e **costruttiva**! Un parere può essere fondamentalmente  **negativo** o **positivo**: se da un lato elogi, promozioni, aumenti di stipendio ci fanno stare bene, e ci spronano benevolmente a **progredire**, dall’altro spesso non riusciamo a capire l’importanza dei dati contenuti in una **critica**.

Seguendo il percorso della **scena** proposta, tratta dal secondo episodio della serie TV “ *This is us*”, analizziamo le diverse posizioni che ricopriamo rispetto al feedback.

*Il feedback su se stessi: il valore dell’autocritica*

*“ Su una scala da uno a dieci, io ci darei un sei … e sono stata generosa”*

La nostra protagonista, si interroga sulle sue abilità genitoriali: crescere tre figli gemelli è una sfida, ed è normale che in un momento di forte**stress** si metta in discussione. Rebecca, dunque, nell’ottica di migliorarsi, si sta “ auto dando” un feedback. Si sta chiedendo “ *in che punto di una scala da 1 a 10, considerando il mio impegno e la mia forza d’animo, mi trovo? Perché sento che qualcosa non va? Sono sulla giusta strada, o sto andando fuori rotta? Cosa non funziona in quello che sto facendo?*

Darsi una “sana” **autocritica** apre la strada al miglioramento: tralasciare quel senso di malessere che ci sta comunicando che non siamo sulla**strada giusta**, ci preclude al **cambiamento**.  Avere il coraggio di mettersi in discussione, permette anche a chi ci è intorno di poter avanzare un’**opinione** sul nostro lavoro senza paura. Le persone infatti spesso non offrono volontariamente un feedback, hanno delle remore legate al timore di un confronto o di ferire i nostri sentimenti. Parlare con una persona che ha già sostenuto un lavoro di autocritica apre più facilmente la strada al processo.

Chiariamoci: è necessario essere **costruttivi!** Non valutare le difficoltà oggettive ed essere troppo severi con noi stessi, ci porta in una situazione di chiusura ancora maggiore. La ragazza, ad esempio, non perde di vista la complessità della sua situazione :*“ un sette, d’accordo! Ma perché sono in tre, solo per questo”*.

*Il feedback sugli altri: cominciare sempre dagli aspetti positivi*

*“ Tu sei molto più bravo di me. Tu sei da dieci, quando sei te stesso Jack”*

Se nel darsi un feedback, la caratteristica più importante è l’essere onesti con se stessi, nel darlo la cosa che più conta è partire sempre **da un punto di forza**. Una ricerca di *Harvard Business Review*afferma che occorrono cinque commenti positivi per “azzerare” l’impatto di una critica negativa ricevuta sul posto di lavoro; **un’osservazione negativa** resta nella mente più a lungo di un complimento, perché la risposta emozionale a un feedback negativo è molto più forte (addirittura cinque volte tanto) rispetto ad un feedback positivo.

Questo vuol dire che riversare aggressività o rabbia nella nostra opinione rischia di fare più danni che altro! Il problema, quando si tratta di dare un feedback alle persone è che temiamo di ferire i loro **sentimenti**: abbiamo paura di rompere qualcosa, e così interrompiamo il processo di crescita.

Un metodo che può aiutare nel voler segnalare **“un’area di miglioramento”** , è  la cosiddetta**tecnica sandwich**. Basandoci sulla struttura di un sandwich dove sopra e sotto c’e  il pane e nel centro la farcitura, sviluppiamo il feedback mettendo in evidenza gli **aspetti positivi** (cosa ha fatto bene – parte superiore del panino), l**’aspetto che (secondo noi) va migliorato** (farcitura) con qualche consiglio sul “come”, per terminare con un **rinforzo positivo.**Tornando alla scena, peccato che a Rebecca sia mancata quest’ultima parte: un rinforzo positivo per evitare di minare l’autostima di Jack.

In questo modo la persona accetta più di buon grado la “critica” perché inserita in un contesto dove sono state evidenziate anche le cose fatte bene e non ponendo l’attenzione solo su ciò che non ha funzionato. Ovviamente la parte centrale del feedback deve essere rivolta ad un comportamento che vogliamo **correggere**, un’azione, una situazione e mai, dico mai, all’identità della persona.

Infine c’è il *feedback su noi stessi: come usarlo a proprio vantaggio!*

*“ Non sopporto più, che tu ci riduca ad un sei”*

**Ringrazia** chi ti sta dando il feedback: tutti noi dovremmo essere grati di avere qualcuno che sfida la paura di essere criticato o di perderci, che dedica parte del suo tempo al nostro miglioramento. Piuttosto che **arrenderci** e crollare difronte alla critica, **ignorarla** pensando di avere ragione, o peggio, infuriarci contro la fonte del feedback, dovremmo **spronare** la sua nascita, chiedendo a chi ci è intorno: “ *in che modo vedi che sto limitando me stesso?*” Sarà illuminante ( soprattutto se chiediamo a più persone) scoprire qual è il nostro **comportamento limitante**, e sviluppare di conseguenza un piano d’azione per superarlo.

Cosa portiamo a casa in questo caso? La capacità di **tracciare il percorso verso il nostro obiettivo**, un metodo effettivo per il miglioramento. Del resto come diceva *Winston Churchill:*

*“La critica può non essere piacevole, ma è necessaria. Essa svolge la stessa funzione del dolore fisico nel corpo. Richiama l’attenzione su uno stato malsano delle cose”*