



Dare Feedback Costruttivi, Onesti E Sinceri

eBook



Dare Feedback

Costruttivi, Onesti E Sinceri

Una recente ricerca condotta dalla Dale Carnegie Training sull'engagement dei collaboratori all'interno della propria azienda ha verificato che il coinvolgimento, la motivazione e l'entusiasmo delle persone al lavoro è determinato innanzitutto dal rapporto che queste intrattengono con il loro capo diretto. Una delle responsabilità più importanti, ma allo stesso tempo più difficili di ogni manager, capo o supervisore è proprio quella di fornire un feedback puntuale, onesto e sincero ai propri collaboratori.

Molto spesso è necessario far notare errori ed apportare correzioni ricorrendo alla cosiddetta "critica costruttiva". In questi casi è fondamentale sapere come fornire un feedback che sia allo stesso tempo correttivo e supportivo. In questo modo i collaboratori si sentiranno responsabilizzati verso gli obiettivi aziendali ed individuali, incoraggiati e motivati.



“

Se dovete gestire un errore, fate in modo che la persona che avete di fronte **salvi la faccia**, offrendo allo stesso tempo **idee** per **risolvere il problema** e opportunità di **miglioramento**.

– Dale Carnegie

Alcuni Consigli Per Dare Un **Feedback Costruttivo** Che **Motivi Le Persone** Senza Creare Risentimento:

1

Definire Chiaramente Gli Obiettivi.

La recente situazione economica ha portato a numerosi cambiamenti nel mondo del business. Alle persone è spesso richiesto di essere molto più autonome, indipendenti e proattive. In questo modo aumenta la responsabilizzazione ma anche la probabilità di incorrere in errori. È dunque fondamentale che un buon manager definisca e comunichi fin dall'inizio i risultati attesi, diventi un coach attento e preciso ed agisca velocemente in caso si verifichino dei problemi. Il feedback costruttivo è il miglior strumento a disposizione di ogni capo. Tramite un feedback attento e puntuale è possibile correggere gli errori senza creare risentimento, motivando allo stesso tempo i collaboratori.

2

Prepararsi.

Raccogliete tutte le informazioni possibili e considerate tutti i fatti di cui siete a conoscenza. Assicuratevi di conoscere meglio che potete la persona che state per incontrare. Cercate di andare oltre i fatti per cogliere al meglio il punto di vista e le motivazioni che hanno determinato il comportamento della persona. Siate empatici e dimostrate di comprendere pienamente la situazione sotto ogni aspetto.

3

Iniziare Con Un Apprezzamento.

Fiducia, disponibilità e comprensione sono tre parole chiave quando si parla di feedback. Cercate fin dall'inizio di mettere il vostro interlocutore a suo agio iniziando con un apprezzamento onesto e sincero supportato da fatti concreti: ad esempio, citate una situazione specifica in cui il vostro collaboratore ha svolto un ottimo lavoro. In questo modo sarà più semplice preparare il feedback costruttivo che deve essere introdotto con un "e" piuttosto che con un "ma"

Cercate
onestamente di
vedere le cose dal
punto di vista degli
altri.

– Dale Carnegie

4

Parlare Dell'errore, Non Della Persona.

Affrontate la situazione al più presto possibile. Concentratevi sul problema e non sulla persona. Comportatevi e parlate con calma e tranquillità, in questo modo è più probabile che il vostro interlocutore faccia ugualmente. Parlate della situazione che ha portato all'errore, non della persona che lo ha commesso. Date al vostro interlocutore la possibilità di spiegare ciò che è accaduto dal suo punto di vista. Ascoltate con attenzione e cercate di capire se chi avete di fronte è disposto ad accettare le proprie responsabilità.

5

Ristabilire I Livelli Di Performance.

L'obiettivo del feedback costruttivo è naturalmente quello di risolvere il problema ed evitare che questo si verifichi ancora. È fondamentale che la persona che avete di fronte sia coinvolta nel processo di analisi del problema e di decision-making riguardo la soluzione. Se il vostro interlocutore è disposto ad accettare le proprie responsabilità incoraggiatelo attraverso le giuste domande, l'ascolto attento ed il coaching e chiedetegli di suggerire delle azioni correttive per risolvere la situazione e riportare le performance al livello desiderato.

6

Dare Un Feedback Costruttivo.

Concentratevi anche sulle emozioni della persona. Prendere decisioni sbagliate e commettere errori porta le persone a perdere fiducia in loro stesse. Molto spesso tra i compiti del capo c'è anche quello di assicurare i propri collaboratori, aiutarli a vedere le situazioni problematiche da un punto di vista diverso e far loro comprendere il valore del loro lavoro per l'azienda e per il team di cui fanno parte. Cercate quindi di essere incoraggianti mantenendo alto il livello di motivazione e di engagement. Responsabilizzate il vostro interlocutore, fategli comprendere che avete fiducia in lui parlando in maniera calma, amichevole e professionale.

7

Motivare.

Uno dei più forti fattori di motivazione al lavoro è il rapporto con il proprio capo diretto. I collaboratori si aspettano che i loro manager siano responsabili della loro crescita e del loro successo. Ecco perché un buon capo deve essere in grado di motivare il proprio team, tenerne alto il morale, costruire fiducia, incoraggiare una comunicazione aperta e sincera a tutti i livelli supportando una forte etica del lavoro.