

Guida per un colloquio di riscontro (feedback)

La seguente procedura può essere utile nell'ambito dei colloqui di riscontro.

1. Autovalutazione

- + In che modo mi sono presentato?
- + Come ho comunicato?
- + Qual è stato il mio atteggiamento nei confronti dell'interlocutore? Era visibile/percepibile? Come?
- + Sono riuscito a far valere i miei punti di forza?
- + Che potenziale vedo per me stesso? Di quali risorse dispongo? Che cosa mi occorre ancora?

2. Valutazione esterna

- + Per chi fornisce il feedback: osservare le relative regole
 - Scegli luogo e momento adatti in maniera consapevole.
 - Parla di te, delle tue percezioni, dei tuoi pensieri, delle tue sensazioni e reazioni (nessuna interpretazione, nessun giudizio e nessun consiglio).
 - Assumiti la responsabilità dell'entità dei tuoi feedback: la capacità delle persone di assorbire nuove informazioni è limitata.
 - Sii consapevole delle tue motivazioni. Cosa sto cercando di trasmettere quando dico questo o quello? Desidero davvero comunicare come percepisco la situazione o utilizzo la situazione per cercare di cambiare il mio interlocutore, fargli cambiare idea, manipolarlo ecc.?
 - Esprimi solo cose vere e ricorda che non tutto ciò che è vero deve essere detto.
 - ...ma se decidi di non dire qualcosa, non ti puoi aspettare che l'altro capisca qual è il tuo problema.
- + Per chi riceve il feedback
 - Il tuo interlocutore esprime le sue percezioni, i suoi pensieri, le sue sensazioni e reazioni. Egli non sa come sei, come ti senti e cosa pensi. Conosce solo il suo punto di vista.
 - Ascolta dapprima quello che ti viene detto e decidi, mantenendo la giusta distanza, di cosa tenere conto e di cosa no.
 - Non hai bisogno di difenderti, di giustificarti e di correggere alcunché. Accogli il feedback senza commentare. Chiedi chiarimenti in seguito.
 - Il tuo interlocutore esprime le sue sensazioni. Non cercare di dissuaderlo, ma accetta come un regalo il fatto che ti voglia mostrare qualcosa.

3. Domande di riscontro e osservazioni conclusive da parte delle monitorici e dei monitori (di chi riceve il feedback)

- + Come sto ora/come mi sento?
- + Che cosa porto con me?
- + Ho qualche domanda in sospeso da porre ai partecipanti o alla direzione?

Ricorda: il silenzio, come la parola, sono d'oro:

- ✓ Quando e con chi devo confrontarmi in merito alla mia attività di monitorica o monitor?
- ✓ Quando sono pronto a fornire e ricevere riscontri (critici)?
- ✓ All'interno della squadra, dell'organizzazione ecc. abbiamo una cultura del feedback?