

## Stii sa primești și să oferi feedback ?

### Ce este feedback-ul?

Feedback-ul este un instrument folosit permanent, indiferent de domeniu, atât în viața personală cât și în viața profesională. Vom învăța împreună cum trebuie folosit feedback -ul pentru a avea rezultate și cum nu trebuie folosit, astfel încât să nu se transforme într-un bumerang ce se poate întoarce împotriva noastră.

Pentru clarificarea termenului va prezint definiția ce figurează în dicționarul Explicativ al Limbii române : **FEEDBACK: Retroacțiune care se manifestă la nivelul a diferite sisteme (biologice, tehnice etc.) în scopul menținerii stabilității și echilibrului lor față de influențe exterioare; retroacțiune inversă, conexiune inversă, cauzalitate înelară, lanț causal închis.**

**După cum vedem, feedback-ul este o reacție cu scopul menținerii echilibrului!**

De cele mai multe ori spunem că dăm Feedback atunci când ne expunem părerea despre un anumit lucru. Până aici nimic mai adevărat. **Când cineva își expune părerea, spunându-ne dacă am făcut bine sau nu am făcut bine, nu mai este feedback.** Iată un exemplu:

INTREBARE: Ce părere ai despre acest tricou?

RASPUNS GRESIT: Cred că ai făcut o alegere bună!

Aparent avem de-a face cu feedback, în care interlocutorul nostru ne spune părerea despre tricou! De fapt el nu ne spune părerea despre tricou ci despre alegerea celui care l-a cumpărat!

Să mai luăm două alte exemple:

INTREBARE: Cum ti s-a parut acest curs!

R1: Cred că putea fi făcut mai bine!

R2: Este un curs care se adresează avansatilor!

R3: O să-l recomand și altor persoane!

R4: Mi se pare că trainerul a făcut o treabă excelentă!

**Niciunul din cele patru răspunsuri de mai sus nu poate fi considerat feedback! În următoarele rânduri o să vă explic și de ce!**

Pentru a înțelege ce nu este feedback-ul, să ne gândim o clipă care este scopul feedback-ului.

Feedback-ul are drept scop menținerea unui anumit echilibru, un răspuns la o anumită cauză, el nu trebuie să fie o reacție la ceea ce a declanșat cauza ci doar la efect!

**Feedback înseamnă a oferi celorlalți un răspuns eficient pentru a le comunica exact ceea ce ne deranjează, în ce mod ne afectează, sau ce dorim să facă ceilalți. Trebuie să facem acest lucru fără a leza cealaltă persoană, a minimaliza apărarea, pentru a-i face pe ceilalți să înțeleagă ca doar comportamentul mă deranjează sau îmi place, nu persoana.**

Feedback-ul trebuie să fie o reacție la un comportament, mai exact, ceea ce ai simțit TU în momentul în care ai interacționat cu fenomenul!

Probabil în acest moment lucrurile nu vă sunt tocmai neclare, vă întrebați oare: "Până la urmă ce este acest feedback?" sau "Ce nu este feedback-ul?". Începem cu cea de-a doua întrebare:

### Ce nu este feedback-ul?

#### 1. Feedback-ul nu este un sfat!

Aceasta este cea mai mare greșeală care se face. Multi dintre noi credem că dăm feedback atunci când dăm sfaturi! Ce-i drept, ne place să dăm sfaturi. Foarte frumos! Insa trebuie să înțelegem că acest lucru nu reprezintă un feedback, întrucât nu reprezintă o reacție, fiind o teoretizare pe marginea unei situații, și nici nu atinge scopul feedback-ului, anume reglarea și echilibrul sistemului. Iată un exemplu:

INTREBARE: Ce părere ai despre această carte?

RASPUNS GRESIT: Cred că ar trebui să o scrii din nou!

Feedback: Mi s-a parut o carte incompletă, Nu am reușit să o înțeleg!

Sau

INTREBARE: Cum ti se pare aceasta masina?

RASPUNS GRESIT: Cred ca ar trebui sa mai incerci si alte variante!

Feedback: Raportul pret/calitate nu mi se pare ca fiind unul bun. Nu mi se pare asa frumoasa!

Sau

INTREBARE: Cum ti se pare acest demers?

RASPUNS GRESIT: Eu in locul tau nu as fi facut asa ceva! As fi inceput mai degraba cu...

Feedback: Acest demers nu mi se pare interesant!

Toate raspunsurile de mai sus nu intra in sfera feedback-ului, ele sunt sfaturi si nimic mai mult! Putem afirma ca indirect ne-am spus parerea, insa feedback-ul nu insemna a ne spune indirect parerea despre ceva, **ci trebuie sa descriem ce am simtit noi despre lucrul respectiv sau despre actiunea respectiva.**

Acesta este primul pacat al feedback-ului, anume sa dam sfaturi. Exista o vorba mai veche: "Nu da sfaturi cui nu-ti cere!". **Trebuie sa ai capacitatea sa descrii ce parere ai despre acel lucru, ce simti in legatura cu acel lucru si nu ce ar trebui sa faca persoana respectiva.**

Daca persoana respectiva va cere un sfat sau va intreaba cum ati fi procedat dumneavoastra, atunci ii puteti spune acest lucru. Pentru un individ, nimic nu este mai neplaut, decat sa primeasca un sfat atunci cand el ar fi vrut sa primeasca feedback!

## 2. Feedback-ul nu este sondare psihologica.

Aceasta e o alta greseala, cand facem pe expertii, nefiind nici momentul si nici cazul! De cele mai multe ori vom cadea in pacatul psihologului amator, acela care vede dincolo de lucruri. Sa nu uitam ca interlocutorul nu ne-a cerut sa-i descifram intentiile sau motivatia, ci vrea de la noi doar un feedback. Iata cateva exemple:

INTREBARE: Ce parere ai despre acest tablou?

RASPUNS GRESIT: Probabil autorul lui este destul de tanar!

Feedback: Imi place acest tablou, ma binedispune!

Sau

INTREBARE: Cum ti se pare acest raport de evaluare?

RASPUNS GRESIT: Cred ca ti-ai dat toata silinta sa iasa o treaba buna!

Feedback: Mi se pare un raport complet si obiectiv!

Ce-i drept, va fi greu sa rezistam acestor tentatii, de a cauta in spatele fenomenului, insa feedback insemna a avea o reactie in legatura cu un fenomenul respectiv. Dupa cum veti observa in relatiile de mai sus, in raspuns nu putem observa care este legatura directa dintre cel care da raspunsul si asupra carui lucru trebuie sa se pronunte el.

Ganditi-va doar o clipa, cel care v-a intrebat ceva, v-a intrebat despre intentia lui, despre ce l-a determinat pe el sa faca un anumit lucru. Revedeti intrebarile si o sa observati cum stau lucrurile.

## 3. Feedback-ul nu este nici critica nici lauda!

Daca vrei sa critici pe cineva poti sa faci linistit acest lucru, insa nu te consola cu gandul ca i-ai dat doar un feedback. Critica si lauda sunt doua fenomene foarte des intalnite, insa nu trebuie confundate cu feedback-ul. Sa luam cateva exemple:

Sa presupunem ca cineva trebuia sa predea un raport acum doua zile

RASPUNS GRESIT: Trebuia sa-mi aduci raportul tau acum doua zile!

Feedback: Asteptam raportul tau acum doua zile.

Sau cand cineva vorbeste pe un ton ridicat:

RASPUNS GRESIT: Esti un nesimtit, nu te intereseaza ce spun i ceilalti!

Feedback: Atunci cand vorbesti pe un ton ridicat nu reusesc sa mai inteleg nimic.

Iti poti da seama foarte usor ca nu vei obtine efectul scontat prin raspunsurile de mai sus, ba din contra... lucrurile se pot agrava!

### **De unde vinde puterea feedback-ului?**

Puterea feedback-ului vine din faptul ca el poate redresa, mentine o stare buna sau schimba un comportament.

Feedback-ul ii permite celuilalt sa primeasca un raspuns vizavi de actiunea lui.

Feedback-ul este constructiv cand face referire numai la actiunea in sine si nimic altceva.

***Daca intr-adevar vrei ca o persoana sa stie ce parere ai in legatura cu un anumit lucru, descrie acea stare pe care ai avut-o in momentul in care ai interactionat cu lucrul respectiv!***

De exemplu reclamele sunt facute pe principiul feedback-ului. Acestea sunt o actiune care vor sa declanseze in tine o pofta, o senzatie, un sentiment. Feedback-ul rostit ar trebui sa fie: "As manca ciocolata cand vad aceasta reclama!" sau "M-a facut curios aceasta reclama!" sau "Nu am reusit sa inteleg aceasta reclama!"

Toate aceste afirmatii descriu o reactie a ta in momentul cand ai interactionat cu fenomenul respectiv.

De exemplu daca-i spui producatorului reclamei ca ti se pare o reclama buna, acesta va fi incantat, insa el nu a primit un feedback, el trebuie sa afle ce ai simtit tu cand ai vazut acea reclama. Cu alte cuvinte, ***feedback-ul trebuie sa fie descriptiv nu evaluativ!***

### **Efectul de bumerang al feedbackului?**

A da un sfat, a face o sondare sau a critica un comportament nu este eficient. Acest lucru poate deveni eficient in cazuri foarte rare, insa ele nu permit individul sa afle care este parerea ta despre un anumit lucru. Cu alte cuvinte, daca te trezesti ca o sa critici atunci cand ti s-a cerut doar un feedback, e foarte usor ca celalalt sa se aseze pe pozitie conflictuala. Sa nu fii mirat atunci, ca tu doar i-ai spus adevarul, pentru ca nu i-ai spus adevarul!

Finetea feedback-ului sta in a face diferenta dintre persoana si actiune. Paradoxal, confuzia se face foarte des, cu toate ca sunt doua lucruri total diferite. Prin urmare feedback-ul trebuie sa fie ***raspuns la un comportament, nu la persoana care are comportamentul respectiv***, trebuie sa fie raportat la obiectul discutiei (masa, casa maSina, sucul, etc) nu la posesorul sau viitorul posesor al acestuia. Adica, daca nu iti place masina cuiva, feedback nu insemna ca posesorul ei nu are gusturi bune, ci doar ca nu este pe gustul tau!

**Un feedback dat niciodata nu va putea fi contracarat, pentru ca nimeni nu poate sa-ti spuna ca ti-a placut atunci cand nu ti-a placut, numeni nu poate sa-si spuna ca tu esti trist atunci cand te-a facut fericit.**

Cu alte cuvinte, atunci cand descrii o stare a ta (de suparare, de regret, de asteptare, de incantare, de enervare etc.) partenerul tau de discute va avea o viziune exacta asupra a ceea ce simti. Odata ce a primit acest raspuns este decizia lui ce face mai departe. Puteti hotari chiar impreuna ce ar fi de facut, insa fenomenul numit feedback se incheie aici, odata cu descrierea reactiei tale, cu descrierea starii tale!

**Foarte important de mentionat in finalul acestui articol este ca atunci cand primesti un feedback, spui doar "Multumesc!". Nu trebuie nici sa te certi, nici sa contrazici, nici sa dai feedback la feedback!**

Sursa : [www.traininguri.ro](http://www.traininguri.ro) ; de **Marian RUJOIU**, Trainer Extreme Training