

IL FEEDBACK NEL BUSINESS

BY LUCA GIANNUZZI - JR RECRUITER PLACE&PEOPLE

WWW.PPJOB.IT



SELEZIONE
FORMAZIONE
SVILUPPO

CHE COS'È IL "FEEDBACK"?

Il concetto di *Feedback*

Il termine **feedback**, di derivazione anglosassone, è stato ampiamente assorbito negli anni anche dalla lingua italiana.

Il "feedback" esprime un concetto che si declina in diverse forme:

- "nel **linguaggio tecnico e scientifico**, il feedback è un processo per cui il risultato dall'azione di un sistema (apparecchio, dispositivo, o meccanismo) si riflette sul sistema stesso per correggerne o modificarne il comportamento";
- "in **linguistica** ed anche in **psicologia**, il feedback è l'effetto retroattivo di un messaggio o di un'azione su chi li ha promossi";
- "nel **marketing**, il "feedback" è l'informazione in risposta ad una campagna commerciale";

Il feedback dunque è sia uno strumento **valido** che si presenta spesso tramite diverse vesti, sia **necessario**, affinché si possa considerare un'azione efficace o meno, completa o incompleta, etc... .

Tuttavia, l'obiettivo attuale è quello di focalizzare l'attenzione sul feedback quale effetto determinato da un'azione su chi l'ha promossa, nello specifico all'interno di contesti **aziendali** e **lavorativi**: diverso dalla valutazione della performance, il feedback gioca un ruolo centrale. Vediamo quale.



L'IMPORTANZA DEL FEEDBACK

Un feedback può cambiare la giornata!

Sì, è vero un *feedback* può svoltare la giornata (positivamente o negativamente). A prescindere dalla modalità, è importante fornirlo e riceverlo, in tutti i contesti, compreso quello lavorativo.

In questo caso le situazioni più comuni sono quella del **candidato** o **dipendente** da un lato, e del **responsabile/datore** di lavoro dall'altro.

Per il candidato conoscere l'esito di una selezione è importante, ma purtroppo molte volte non viene fornito il feedback. Spesso i motivi sono legati alla mancanza di tempo, anche se oggi esistono diversi strumenti (ad es. mail automatiche) che possono **informarlo** riguardo aspetti positivi e negativi mostrati all'interno di un percorso di selezione, e questo per lui/lei può essere di enorme importanza per riuscire a capire/intuire punti di forza e punti deboli.

Il feedback è fondamentale anche per il lavoratore dipendente. E' giusto sottolineare che l'attività lavorativa è spesso inquadrata all'interno di un **percorso di carriera**, costellato di up and down, di successi e fallimenti, pertanto si ha bisogno di un feedback, meglio se **costante**, da parte del proprio supervisore/responsabile.

Infatti un **incontro** al mese o ogni due settimane può essere decisivo per la crescita del lavoratore ed il miglioramento della sua produttività.

Allo stesso modo è importante anche per il datore di lavoro dare feedback ai propri dipendenti, non solo attraverso la classica valutazione di fine anno o l'aumento o meno in busta paga. Anche qui incontri brevi possono aiutare lavoratore e datore di lavoro a **confrontarsi**, a migliorarsi a vicenda e ad accrescere produttività ed engagement di entrambi verso il business aziendale.



DARE E RICEVERE UN FEEDBACK

Perché è importante dare un feedback?

Il feedback è qualcosa di cui si ha bisogno, di **necessario**. Per tutti. Dare un feedback è dare un'opinione, un **consiglio**, un supporto, una critica, a patto che tutto venga correttamente contestualizzato. Per un datore di lavoro un feedback può essere fondamentale per **capire** diversi elementi sui propri dipendenti. In primo luogo è possibile comprendere ad esempio i motivi che hanno portato il lavoratore ad agire in un certo modo rispetto ad una task assegnata, ma anche se ci siano stati **coinvolgimento professionale** e **motivazionale** verso l'azienda. E' vero, basta poco per fornire un feedback, anche **5 minuti**, ma, a prescindere dal tempo impiegato, è importante darlo!

È importante ricevere un feedback?

La risposta alla domanda è sì! Capire infatti se un comportamento è stato agito in modo efficace è fondamentale! Crediamo che tutti abbiano bisogno di feedback, e che, una volta ricevuto, esso è fonte di **crescita** e **miglioramento**. Un feedback può essere espresso attraverso un giudizio, un suggerimento, un incitamento a far meglio la prossima volta! Pertanto il nostro consiglio è di **non aver paura** del feedback, ma piuttosto insistere per riceverlo. Fate in modo di sapere se la vostra attività svolta sia **efficace** o meno, e se c'è qualcosa da modificare!



COME DARE UN FEEDBACK?

Come dare un feedback

Sono diversi i modi attraverso cui è possibile **fornire** un feedback.

In ambito lavorativo, se si potesse scegliere, sarebbe meglio organizzare un **incontro**, anche abbastanza breve. Discutere e confrontarsi di persona è sempre più utile rispetto all'invio di una **mail** o di un messaggio: parlare dei diversi aspetti riguardanti tematiche aziendali può essere vantaggioso sia per il lavoratore che per il datore di lavoro.

Nei casi dei percorsi di selezione invece, i candidati, spesso per mancanza di tempo, nella migliore delle ipotesi ricevono **comunicazioni automatiche**. E' difficile ricevere telefonate, se non in casi di esito positivo. Dunque, l'attività di feedback, qualora non comporti un enorme dispendio di tempo, è importante affinché i candidati sappiano i motivi per i quali sono stati scelti o meno.

Infine anche i candidati stessi o i lavoratori possono fornire feedback: è possibile infatti compilare dei **questionari di gradimento**, che aiutano il recruiter ad avere una valutazione riguardo il lavoro svolto e il datore di lavoro a capire se è stato un buon capo!



PER CONCLUDERE

Feedback, gentilezza e gratitudine

Il rapporto tra *feedback*, *gentilezza* e *gratitudine* può essere descritto attraverso un'**equazione**: un feedback(x) dato con gentilezza(y) può generare gratitudine(z) da parte del ricevente (anche in caso non positivo).

E' bene ripetere che avere feedback è sempre motivo di crescita e miglioramento. Sapere se e dove si è sbagliato, i propri punti di forza e punti deboli e quali potrebbero essere i margini di miglioramento sono **spunti per tutti**, anche per le cariche più alte nella gerarchia aziendale. Per questo motivo la gratitudine si manifesta, a prescindere.

Dunque, se il feedback venisse comunicato con gentilezza, ovvero attraverso un **linguaggio** e un **tono** consoni, oltre ad un complesso di motivazioni reali che lo giustificano, allora esso sarebbe davvero **efficace**!

$$x + y = z$$