**Feed-back-ul**

Feedback-ul este un instrument folosit permanent, indiferent de domeniu, atât în viaţa personală cât şi în viaţa profesională. Vom învăţa împreună **3 tipuri de feedbac**k si cum trebuie folosit feedback-ul pentru a avea rezultate şi cum nu trebuie folosit, astfel încât să  nu se transforme într-un bumerang ce se poate întoarce împotriva noastră.

A acorda feedback într-un mod profesionist conduce la îmbunătățirea comportamentelor persoanelor cu care relaționezi, la generarea de atitudini eficiente, îți va spori efectele comunicării indiferent de poziția din care îl oferi (manager, angajat, coleg, soț, soție, părinte, partener de afaceri).

**Cum se acordă feedback eficient?**

Pentru clarificarea termenului vă prezint definiţia ce figurează în DEX. [FEEDBACK](http://dexonline.ro/definitie/feedback):  *“Retroacţiune care se manifestă la nivelul a diferite sisteme (biologice, tehnice etc.) în scopul menţinerii stabilităţii şi echilibrului lor faţă de influenţe exterioare; retroacţiune inversă, conexiune inversă, cauzalitate inelară, lanţ cauzal închis”*

După cum vedem, feedback-ul este o reacţie cu scopul menţinerii echilibrului! Uneori feedbackul, în literatura de speciaitate va fi regăsit în următoarea clasificare:

**3 tipuri de Feedback**

**1.     feedback evaluativ (evaluează)**

**2.     feedback prescriptiv (oferă un sfat)**

**3.     feedback descriptiv (descrie feedback-ul autentic)**

**Feedbackul evaluativ** nu generează cele mai bune rezultate. El este interpretat, pe bună dreptate, mai ales când este negativ, drept răutate sau atac la persoană. **Feedbackul evaluativ** este bine primit numai atunci când este pozitiv, dacă este negativ, foarte rar va duce la îmbunătățirea unui comportament și conform definiției nu va conduce la menținerea stabilității și a echilibrului.

**Feedbackul prescriptiv** nu oferă o informație precisă. El nu spune ce a făcut subiectul ci mai degrabă ce ar trebui să facă. Acest feedback, uneori este lipsit de consistență, întrucât nu descrie exact ce se întâmplă, ci ce ar trebui să se întâmple. Este ușor să dai sfaturi, acest lucru îl va gândi cel care-l primește și foarte probabil se va închide în sine. Există varianta când va fi bine primit atunci când este cerut.

Feedbackul descriptiv este singurul care corespunde întra-devăr noțiunii de feedback autentic așa cum este definită. El aduce îmbunătățiri majore dacă este oferit corect. Feedbackul descriptiv generează reultate remarcabile și reduce reacția defensivă din partea interlocutorului! Dacă este să ne gândim la definiția feedback-ului numai cel despriptiv corespunde în fapt acesteia.

Dacă vom concepe echipe, vom instrui oameni sau vom dori să oferim feedback unui coleg, dacă dorim rezultate remarcabile atunci va trebui să ne bazăm pe varianta feedback-ului descriptiv. În viața de zi cu zi folosim acest termen într-un sens mult mai larg. Trebuie numai să reținem că dincolo de categorii sau dispute, dacă dorim îmbunătățiri remarcabile trebuie să acordăm feedback descriptiv, acesta având următoarele caracteristici:

* Nu emite judecăţi de valoare
* Este specific
* Este bine țintit
* Este solicitat de  obicei
* Este bine intenţionat
* Este aplicabil
* Este realist
* Aduce îmbunătățiri

Dacă vrei să întețelegi cum trebuie să acorzi un feedback eficient și constructiv este bine să citești în continuare. Te va ajuta să înțelegi și să oferi feedback cu rezultate. Este important sa înțelegi ca exista diferite tipuri de feedback, iar în anumite situații unele sunt mai eficiente decat altele. Acest lucru nu înseamnă că nu trebuie să oferi niciodată sfaturi sau să nu evaluezi atunci când este cazul. Trebuie în primul rând să faci distincția corect și să oferi feedback autentic (descriptiv). Vei fi surprins de rezultate!

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 îşi expune părerea, spunându-ne dacă am făcut bine sau nu am făcut bine, nu mai este feedback.  Iată un exemplu:

* **ÎNTREBARE**: Ce părere ai despre acest tricou?
* **RĂSPUNS GREŞIT**: 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 cumparat!**

Să luăm alt exemplu:

**ÎNTREBARE**: Cum ţi s-a părut acest curs?

* **R1**: Cred că putea fi făcut mai bine!
* **R2**: Este un curs care se adresează avansaţilor!
* **R3**: O să-l recomand şi altor persoane!
* **R4**: Mi se pare ca trainerul a facut o treabă excelentă!

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

Pentru a înţelege ce nu este feedback-ul, să ne gândim o clipă care este scopul feedback-ului. **Feedback-ul are drept scop menţinerea unui anumit echilibru, un răspuns la o anumită cauză**, el NU trebuie să fie o reacţie la ceea ce a declanşat cauza ci doar la efect! Feedback înseamnă a oferi celorlalţi un răspuns eficient**(este un cadou)** pentru a le comunica exact ceea ce ne deranjează, în ce mod ne afectează sau ce dorim să facă ceilalţi. Trebuie să facem acest lucru fără a leza cealaltă persoană, a minimaliza apărarea, ci a-i face pe ceilalţi să înţeleagă că doar comportamentul mă deranjează sau îmi place, nu persoana.

Feedback-ul trebuie să fie o reacţie la un comportament, mai exact, ceea ce ai simţit TU în momentul în care ai interacţionat cu fenomenul!

Atunci când vrei să oferi feedback eficent poți urma patru pași simpli:

1. Observă ceea ce persoana spune și face (am observat că…)
2. Descrie **fără a judeca**, ceea ce ai văzut (am văzut că, A, B, C, …)
3. **Descrie  sentimentele**/gândurile tale legate de comportamentul observat (am simițit…)
4. Descrie impactul asupra ta (mi-a plăcut, nu mi-a plăcut, m-a demotivat, nu m-a demotivat etc…)

Probabil în acest moment lucrurile nu vă sunt tocmai clare, vă întrebaţi 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?**

**Feedback-ul nu este un sfat!**

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

* ÎNTREBARE: *Ce părere ai despre această carte?*
* RĂSPUNS GREŞIT: **Cred că ar trebui să o scrii din nou!**
* **Feedback corect**: Mi s-a părut o carte incompletă, nu am reuşit să o înţeleg!
* ÎNTREARE: *Cum ţi se pare această maşină?*
* RĂSPUNS GREŞIT: **Cred că ar trebui să mai încerci şi alte variante!**
* **Feedback corect**: Raportul preț calitate nu mi se pare ca fiind unul bun. Nu mi se pare aşa frumoasă!

*Sau*

* ÎNTREBARE: *Cum ţi se pare acest demers?*
* RĂSPUNS GREŞIT*:***Eu în locul tău nu aş fi făcut aşa ceva! Aş fi început mai degrabă cu ….**
* **Feedback corect**: Acest demers personal mi se pare eficient!

Toate răspunsurile de mai sus nu intră în sfera feedback-ului,  Eee sunt sfaturi şi nimic mai mult! Putem afirma că indirect ne-am spus părerea, însă feedback-ul nu înseamnă a ne spune  indirect părerea despre ceva, ci trebuie să descriem ce am simţit noi despre lucrul respectiv sau despre acţiunea respectivă. Acesta este primul păcat al feedback-ului, anume să dăm sfaturi. Există o vorba mai veche: nu da sfaturi cui nu-ţi cere! Trebuie să ai capacitatea să descrii ce părere ai despre acel lucru, ce simţi în legatură cu acel lucru şi nu ce ar trebui să facă persoana respectivă. **Dacă persoana respectivă va cere un sfat  sau va întreabă cum aţi fi procedat dumneavoastră, atunci îi puteţi spune acest lucru**.

**Pentru un individ, nimic nu este mai neplăcut, decât să primească un sfat atunci când el ar fi vrut sa primească feedback!**

**Feedback-ul nu este sondare psihologică.**Aceasta e o altă greşeală, când facem pe experţii, nefiind nici momentul şi nici cazul! De cele mai multe ori vom cădea în păcatul psihologului amator, acela care ”vede” dincolo de lucruri. Să nu uitam că interlocutorul nu ne-a cerut să-i descifrăm intenţiile sau motivaţia, ci vrea de la noi doar un feedback. Iată câteva exemple:

* ÎNTREBARE: *Ce părere ai despre acest tablou?*
* RĂSPUNS GREŞIT:  *Probabil autorul lui este destul de tânăr!*
* **Feedback**: Îmi place acest tablou, mă binedispune!

Sau

* ÎNTREBARE: *Cum ţi se pare acest raport de evaluare?*
* RĂSPUNS GREŞIT*: Cred că ţi-ai dat toată silinţa să iasă o treabă bună!*
* **Feedback**: Mi se pare un raport complet şi obiectiv!

Ce-i drept,  va fi greu să rezistăm acestor tentaţii, de a căuta în spatele fenomenului, însă feedback înseamnă a avea o reacţie în legătură cu fenomenul respectiv. După cum veţi observa în relaţiile de mai sus, în răspuns nu putem observa care este legătura directă dintre cel care dă răspunsul şi asupra cărui lucru trebuie să se pronunţe el. Gândiţi-vă doar o clipă, cel care v-a întrebat ceva, v-a întrebat despre intenţia lui, despre ce l-a determinat pe el să facă un anumit lucru. Revedeţi întrebările şi o să observaţi cum stau lucrurile.

**Feedback-ul nu este nici critică nici laudă!**

Dacă vrei să critici pe cineva poţi să faci liniştit acest lucru, însă nu te consola cu gândul că i-ai dat doar un feedback. Critica şi lauda sunt două fenomene foarte des întâlnite însă nu trebuie confundate cu feedback-ul. Să luam câteva exemple:

Să presupunem că  cineva trebuia să predea un raport acum două zile

* RĂSPUNS GREŞIT: trebuia să-mi aduci raportul tău acum două zile!
* **Feedback**: *Aşteptam raportul tău acum două zile.*

Sau când cineva vorbeşte pe un ton ridicat:

* RĂSPUNS GREŞIT*: Eşti un nesimţit, nu te interesează ce spun şi ceilalţi!*
* **Feedback**: *atunci când vorbeşti pe acest ton eu nu reuşesc să mai înţeleg nimic.*

Îţi poţi da seama foarte uşor că nu vei obţine efectul scontat prin răspunsul greșit  de mai sus, ba din contră, lucrurile se vor agrava rapid!

**De unde vinde puterea feedback-ului descriptiv (corect și autentic)?**

Puterea feedback-ului vine din faptul că el poate redresa, menţine o stare bună sau schimba un comportament. Feedback-ul îi permite celuilalt să primească un răspuns real vizavi de acţiunea lui. Feedback-ul este constructiv când face referire numai la acţiunea în sine şi nimic altceva. Dacă într-adevăr vrei ca o persoana să ştie ce părere ai în legătură cu un anumit lucru, descrie acea stare pe care ai avut-o în momentul în care ai interacţionat cu lucrul respectiv!

De exemplu, reclamele sunt făcute pe principiul feedback-ului. Acestea sunt o acţiune care vor să declanşeze în tine o poftă, o senzaţie, un sentiment. Feedback-ul rostit ar trebui să fie: ”aş mânca ciocolată când văd această reclamă!” sau ”m-a făcut curios această reclamă!” sau  ”nu am reuşit să înţeleg această reclamă!” Toate aceste afirmaţii descriu o reacţie a ta în momentul când ai interacţionat cu fenomenul respectiv. De exemplu dacă-i spui producătorului reclamei că ţi se pare o reclamă bună, acesta va fi încântat, însă el nu a primit un feedback, el trebui să afle ce ai simţit tu când ai văzut acea reclamă. Cu alte cuvinte, feedback-ul trebuie să 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 în cazuri foarte rare, însă ele nu permit individului să afle care este părerea ta precisă despre un anumit lucru. Cu alte cuvinte, dacă te trezeşti că o să critici atunci când ţi s-a cerut doar un feedback, e foarte uşor ca celălalt să se aşeze pe poziţie conflictuală. Să nu fii mirat atunci, că tu doar i-ai spus adevărul, pentru că nu i-ai spus adevărul!

**Fineţea feedback-ului stă în a face diferenţa dintre persoană şi acţiune.**Paradoxal, confuzia se face foarte des, cu toate că sunt două lucruri total diferite. Prin urmare, Feedback-ul trebuie să fie răspuns la un comportament nu la persoana care are comportamentul respectiv, trebuie să fie raportat la obiectul discuţiei (masa, casa, maşina, sucul, etc) nu și la posesorul sau viitorul posesor al acestuia. Adică, dacă nu îţi place maşina cuiva, feedback nu înseamnă că posesorul ei nu are gusturi bune, ci doar că nu este pe gustul tău!

Un feedback dat, niciodată nu va putea fi contracarat, pentru că nimeni nu poate să-ţi spună că ţi-a plăcut atunci când nu ţi-a plăcut, numeni nu poate să-şi spună că tu eşti trist atunci când te-a făcut fericit. Cu alte cuvinte, atunci când descrii o stare a ta (de supărare, de regret, de aşteptare, de încântare, de enervare, etc)  partenerul tău de discuţie va avea o viziune exactă asupra a ceea ce simţi. Odată ce a primit acest răspuns este decizia lui ce face mai departe. Puteţi hotărî chiar împreună ce ar fi de făcut, însă fenomenul numit ”Feedback” se încheie aici, odată cu descrierea reacţiei tale, cu descrierea stării tale!

**Foarte important de menţionat în finalul acestui articol este că atunci când primeşti un feedback, spune doar ”Mulţumesc”. Nu trebuie nici să te cerţi, nici să contrazici, nici să dai feedback la feedback!**

Sper ca în viitor vei avea rezultate bune urmare a înțelegerii celor trei tipuri de feedback.