



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



Investește în oameni !

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013 "Investește în oameni!"

Axa prioritară nr. 2 "Corelarea învățării pe tot parcursul vieții cu piața muncii"

Domeniul major de intervenție 2.1 "Tranziția de la școală la viață activă"

Titlul proiectului: „**SUCCEȘ: Susținerea tinerilor Universitari prin Consilierea pentru o Carieră și o Evoluție profesională de Succes**”

Contract POSDRU/161/2.1/G/141333, Cod SMIS 53256

Despre feedback

Orice formă de interacțiune cu ceilalți este un schimb reciproc de recunoaștere. Oferim cuiva această recunoaștere atunci când îl atingem, îi vorbim sau pur și simplu îi prindem o clipă privirea după care ne uităm în altă parte. Toți avem nevoie de recunoaștere și ne simțim privați dacă nu le primim. Feedback-ul, privit în sens larg, include toate aceste forme de recunoașteri.

Tipuri de feedback:

1. Verbale sau non-verbale. Te duci dimineața la serviciu și întâlnești un coleg. Îi zâmbești și îți zâmbește după care spunei „Bună dimineața”. Puteți continua sau nu cu o conversație mai lungă sau mai scurtă. Zâmbetul a fost un feedback non-verbal care ne-a demonstrat că suntem văzuți și, de ce nu, apreciați.
2. Pozitive sau negative. La prima vedere am crede că oamenii căută numai feedback pozitiv, dar nu este așa. Funcționăm după un principiu diferit: orice feedback este mai bun decât niciunul.
3. Condiționate sau necondiționate. Feedback-ul condiționat se referă la ceea ce faci, iar cel necondiționat la ceea ce ești.

Exemple:

- Condiționat pozitiv: „Ai făcut o treabă bună”
- Necondiționat pozitiv: „E plăcut să te aibă omul în preajmă”
- Condiționat negativ: „Nu-mi place cum ai terminat proiectul”
- Necondiționat negativ: „Te urăsc”.

Feedback-ul și întărirea comportamentului

Când se dovedește că un anumit tip de comportament ne aduce feedback e foarte probabil că vom repeta acel comportament. Și de fiecare dată când mai obținem un feedback cu ajutorul lui devenim mai înclinați să folosim acel comportament în viitor. În acest fel feedback-ul întărește comportamentul respectiv.

A oferi și a primi feedback

Există oameni care pot fi foarte generoși în a oferi feedback numai că o fac cu nesinceritate și



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013

generează acele „dulcegării”. Alții pot cădea în extrema cealaltă și anume au probleme cu exprimarea oricărui fel de feedback-uri pozitive.

Când vine problema primirii de feedback toți avem anumite preferințe. Unora le place să primească feedback mai degrabă pentru ceea ce fac decât pentru ceea ce sunt. Alții preferă feedback-uri necondiționate. Unii sunt dispuși la a primi un număr mare de feedback-uri negative în timp ce alții se simt iritați la cel mai mic semn negativ.

Fiecare din noi avem anumite feedback-uri pe care suntem obișnuiți să le primim. Din cauza obișnuinței s-ar putea să nu apreciem suficient. În același timp s-ar putea să dorim în secret să primim alte feedback-uri pe care nu le obținem decât rar.

Filtrul feedback-urilor

Când cineva primește un feedback care nu se potrivește cu tiparul său de feedback-uri preferate îl va ignora sau îl va minimaliza. Spunem că această persoană desconsideră sau filtrează feedbackul. Când face acest lucru puteți observa o oarecare incongruență în modul în care le primește.

De exemplu, am putea să spunem: „Admir gândirea ta clară în modul în care ai întocmit acest raport”. Să presupunem că persoana va spune un „Mulțumesc”, dar în același timp strâmbă din nas și strânge gura de parcă ar gusta ceva neplăcut.

Economia feedback-ului

Claude Steiner a identificat 5 reguli care generează o “economie” a feedbackului și pe care le aplicăm din obișnuință, fără a lua în considerare **efectul lor neproductiv**:

1. Nu oferim feedback;

Unii dintre noi ne ferim în general să oferim feedback. Poate ne preocupă ca persoana respectivă să nu se culce pe o ureche pentru că o lăudăm, ori să se supere că o criticăm. Ca urmare, când vedem pe cineva care a realizat ceva dificil, ne comportăm ca și cum nimic neobișnuit nu s-ar fi întâmplat sau spunem că nu-i nevoie să se facă mare caz pentru cineva care „nu-și face decât meseria pentru care este plătit”.

2. Nu cerem feedback;

Este o problemă obișnuită în organizații, unde ne simțim jenați să cerem feedback. În relațiile personale putem adăuga încă o nuanță declarând că „feedback-ul cerut nu are nici o valoare”. Ne simțim dezamăgiți și demotivați dacă priceperea și eforturile noastre trec neobservate, dar nu știm cum să atragem atenția asupra noastră fără să ne arătăm vulnerabili.

3. Nu acceptăm feedback-ul pe care nu îl dorim;

Uneori putem chiar să vedem gestul fizic prin care cineva refuză un feedback. Alteori respingerea poate fi verbală atunci când observă că meritele (sau vina) ar aparține altcuiva. De pildă, șeful ne face un compliment despre un raport excelent – iar noi spunem că persoana care ar trebui lăudată este colegul nostru, care a făcut cea mai mare parte din muncă (când de fapt nu a făcut acest lucru).



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



4. Nu respingem feedback-urile pe care nu le dorim;
Ne simțim obligați să acceptăm orice fel de feedback ni se oferă, deși nu este ceea ce vrem. Putem ajunge să ne deranjeze un anumit feedback, dar nu oferim expeditorului nici un indiciu despre asta. Femeile uneori zâmbesc cu politețe atunci când acceptă un feedback despre înfățișarea lor, deși ar prefera unul pentru competența lor.

5. Nu ne oferim nouă înșine feedback pozitiv.
O problemă în special în organizații. Teama noastră că lumea ne va crede lăudăroși ne împiedică să le atragem atenția celor din jur asupra calității realizărilor noastre. Această falsă modestie ne poate face să fim trecuți cu vederea când apar sarcini pentru care am fi cei mai potriviți.

Titlul programului: *Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013*
„Investește în oameni!”

Titlul proiectului: **„SUCCES: Susținerea tinerilor Universitari prin Consilierea pentru o
Carieră și o Evoluție profesională de Succes”**

Editorul materialului: *Dynamic HR*

Data publicării:

*Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Uniunii Europene
sau a Guvernului României*