

# L'arte del feedback: come dare e ricevere feedback costruttivo per il successo professionale.

Tempo di lettura 9 minuti

Nell'odierna società interconnessa, l'arte del feedback si rivela sempre più cruciale per il successo professionale e personale. Ma cosa significa realmente la parola "feedback" e perché è così importante? Esploriamo l'etimologia di questa parola e il suo significato profondo, per poi applicarlo in vari contesti, come la vita familiare, le relazioni con amici e colleghi, nonché all'interno di un ambiente lavorativo o aziendale. Inoltre, introdurremo una metodica innovativa di NeuroComunicazione (modello già approfondito in un mio passato articolo) che amplifica il livello di interazione tra le persone, basandosi su solide evidenze scientifiche.

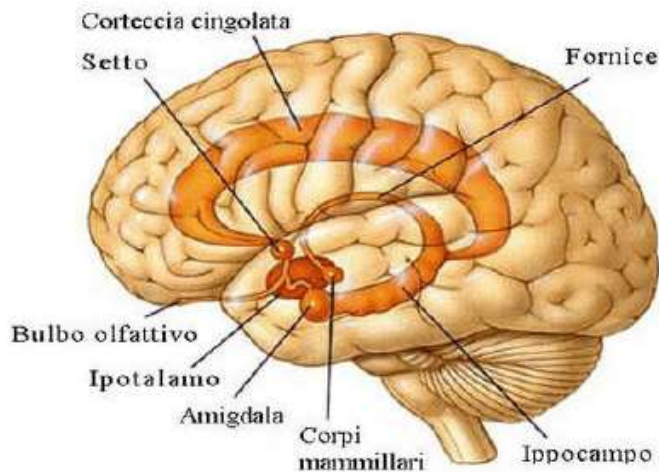
Etimologia del termine "feedback": Il termine "feedback" trae origine dalla combinazione delle parole inglesi "feed" (alimentare) e "back" (indietro), coniando un concetto di ritorno o risposta che ci viene restituita. Nella sua accezione originaria, il feedback si riferisce a un processo in cui una parte di un sistema, come un segnale o un'informazione, viene trasmessa a un'altra parte del sistema stesso, creando un ciclo di comunicazione e interazione.

L'importanza del feedback nella vita quotidiana: Il feedback è uno strumento potente che permea ogni aspetto della nostra vita. All'interno delle relazioni familiari, il feedback costruttivo può favorire una comunicazione aperta, migliorare la comprensione reciproca e rafforzare i legami affettivi. Tra amici, il feedback può aiutare a crescere insieme, affrontare le sfide e migliorare il sostegno reciproco. Sul luogo di lavoro, il feedback efficace promuove lo sviluppo professionale, stimola la motivazione e crea un ambiente di lavoro positivo.

La NeuroComunicazione: un approccio scientificamente dimostrato: Introduciamo una metodica di NeuroComunicazione che si basa sulle recenti scoperte nel campo della neurobiologia e delle scienze cognitive. Questa metodica mira a ottimizzare l'interazione tra le persone, sfruttando la comprensione delle dinamiche cerebrali coinvolte nella comunicazione efficace. Studi scientifici hanno dimostrato che determinati approcci di comunicazione, come l'ascolto attivo, l'empatia e la formulazione di feedback costruttivo, attivano regioni specifiche del cervello, promuovendo una maggiore comprensione e connessione tra gli individui.

## Quali aree del cervello si attivano quando danno feedback efficienti e concreti? Cosa accade a livello

## neurofisiologici quando abbiamo un'iterazione tra le parti buona e con feed-back ben strutturati?



Quando si danno feedback efficienti e concreti, diverse aree del cervello sono coinvolte nel processo di elaborazione delle informazioni e nella risposta emotiva.

Le principali aree coinvolte includono:

- 1. Corteccia prefrontale.** Questa regione del cervello è responsabile della valutazione delle informazioni, del ragionamento e della pianificazione. Durante la ricezione del feedback, la corteccia prefrontale aiuta a comprendere e interpretare le informazioni fornite e a valutare la loro rilevanza per migliorare le prestazioni o il comportamento.
- 2. Amigdala.** L'amigdala è coinvolta nella risposta emotiva e nel processo di valutazione delle esperienze. Durante l'iterazione con feedback ben strutturati, l'amigdala può essere coinvolta nella valutazione dell'aspetto emotivo del feedback, aiutando a determinare se il feedback è percepito come positivo o negativo e influenzando la risposta emotiva associata.
- 3. Nucleo accumbens.** Questa regione del cervello è coinvolta nella regolazione del sistema di ricompensa e può essere attivata quando si riceve un feedback positivo o gratificante. L'attivazione del nucleo accumbens può favorire una risposta positiva al feedback e rafforzare i comportamenti desiderati.
- 4. Corteccia cingolata anteriore.** Questa area è coinvolta nella regolazione delle emozioni, dell'attenzione e nella valutazione delle conseguenze delle azioni. Durante un'iterazione con feedback ben strutturati, la corteccia cingolata anteriore può essere coinvolta nella valutazione delle conseguenze del feedback e nell'elaborazione delle emozioni associate.

A livello neurofisiologico, l'iterazione con feedback ben strutturati può influenzare la plasticità cerebrale, cioè la capacità del cervello di modificare la sua struttura e funzione in risposta all'esperienza. Ricevere feedback accurati e costruttivi può stimolare l'apprendimento e la formazione di nuove connessioni sinaptiche nel cervello, rafforzando i circuiti neurali coinvolti nel comportamento o nelle prestazioni

specifiche. Questo può favorire il miglioramento delle abilità e dei comportamenti nel tempo.

Inoltre, un feedback ben strutturato può influenzare positivamente lo stato emotivo e motivazionale dell'individuo. L'attivazione delle aree coinvolte nel sistema di ricompensa del cervello può promuovere una sensazione di gratificazione e soddisfazione, aumentando la motivazione per migliorare ulteriormente e consolidando il comportamento desiderato.

## Quali conseguenze comporta allo stato di salute delle relazioni familiari, relazionali con il mondo esterno e in quello aziendale?

Una buona plasticità cerebrale può avere diverse conseguenze positive per lo stato di salute delle relazioni familiari, relazionali con il mondo esterno e aziendali. Ecco alcuni possibili effetti:

- 1. Miglioramento delle abilità relazionali.** La plasticità cerebrale consente di apprendere e sviluppare nuove abilità relazionali. Ciò può tradursi in relazioni familiari più armoniose, capacità di comunicazione più efficaci con il mondo esterno e interazioni positive all'interno dell'ambiente aziendale. Una maggiore flessibilità mentale e adattabilità comportamentale può favorire la comprensione reciproca, la risoluzione dei conflitti e la creazione di legami più salutari.
- 2. Maggiore capacità empatica.** La plasticità cerebrale può favorire lo sviluppo della capacità empatica, cioè la capacità di comprendere e rispondere in modo empatico alle emozioni e alle esperienze degli altri. Questo può portare a una maggiore connessione emotiva e a una migliore comprensione reciproca all'interno delle relazioni familiari, relazionali e aziendali, promuovendo la fiducia, la solidarietà e la collaborazione.
- 3. Gestione dello stress e delle emozioni.** Una buona plasticità cerebrale può contribuire a una migliore gestione dello stress e delle emozioni sia a livello individuale che nelle relazioni interpersonali. La capacità di adattarsi ai cambiamenti, di affrontare le sfide e di gestire le proprie emozioni in modo costruttivo può favorire un clima familiare e relazionale più positivo. In ambito aziendale, una maggiore resilienza emotiva può aiutare a gestire le pressioni lavorative e a mantenere relazioni efficaci anche in situazioni stressanti.
- 4. Creatività e innovazione.** La plasticità cerebrale può incoraggiare la creatività e l'innovazione nelle relazioni familiari, relazionali e aziendali. L'apertura a nuove idee, la capacità di pensiero laterale e la flessibilità cognitiva possono stimolare soluzioni creative ai problemi e favorire l'adattamento alle nuove

sfide. Ciò può contribuire a un ambiente familiare e lavorativo più dinamico e all'avanguardia.

In sintesi, una migliore plasticità cerebrale ottenuta tramite un ottimo feedback può portare a una miglior performance nell'azienda, promuovere uno spirito di gruppo positivo e creare gruppi ad alta performance anche nello sport. La plasticità cerebrale favorisce l'adattabilità al cambiamento, la capacità di apprendimento e di adottare nuove strategie. Questo si traduce in una maggiore efficienza e produttività nell'ambito lavorativo, una migliore collaborazione e coesione di gruppo, nonché una maggiore capacità di affrontare le sfide sportive e raggiungere risultati eccellenti.

Ecco alcuni esempi di aziende e squadre che hanno ottenuto risultati straordinari grazie all'ottimo feedback e al miglioramento del clima interno e della NeuroComunicazione:

- 1. Google.** Google è noto per la sua cultura aziendale basata sull'empowerment dei dipendenti e sulla trasparenza delle comunicazioni. Grazie a un feedback efficace e a un clima di lavoro positivo, Google ha creato un ambiente in cui i dipendenti si sentono valorizzati, motivati e sono in grado di dare il massimo delle loro potenzialità, contribuendo al successo dell'azienda.
- 2. Zappos.** Zappos, un'azienda di e-commerce specializzata in scarpe e abbigliamento, è rinomata per la sua cultura orientata al servizio clienti e alla felicità dei dipendenti. Attraverso un feedback costruttivo e un ambiente di lavoro apprezzato, Zappos ha creato una squadra altamente impegnata e motivata, che si riflette nel livello di soddisfazione dei clienti e nella crescita dell'azienda.
- 3. FC Barcelona.** La squadra di calcio del FC Barcelona è famosa non solo per le sue abilità tecniche, ma anche per il forte legame di squadra e il clima di lavoro positivo. Grazie a un feedback aperto e costruttivo tra i giocatori, lo staff tecnico e la dirigenza, il FC Barcelona è riuscito a creare un ambiente in cui la fiducia, la collaborazione e il sostegno reciproco sono alla base dei successi sportivi. Non dimentichiamo che quest'anno, al di là delle abilità dei singoli campioni, anche nel Manchester City football club e nell'Internazionale football club, questo principio di clima di lavoro ha portato queste squadre ad eccellere nella competizione più prestigiosa d'Europa.
- 4. Pixar.** Lo studio di animazione Pixar è noto per la sua cultura di feedback aperto e critico. Ogni film prodotto da Pixar passa attraverso un processo di revisione e feedback costante, in cui ogni membro del team ha l'opportunità di contribuire e migliorare il progetto. Questo approccio ha portato alla creazione di alcuni dei film d'animazione più amati e di successo degli ultimi decenni.

Questi sono solo alcuni esempi di aziende e squadre che hanno ottenuto risultati straordinari grazie all'implementazione di un feedback efficace, migliorando il clima interno e la NeuroComunicazione. Queste esperienze dimostrano come un ambiente di lavoro positivo e un'interazione efficace tra i membri del team possano portare a performance eccezionali e al successo complessivo dell'organizzazione.

## Quali sono gli strumenti/tecniche, che posso utilizzare per creare un feedback altamente performante?

Ci sono diverse tecniche e strumenti che puoi utilizzare per creare un feedback altamente performante. Ecco alcuni esempi:

- 1. Chiarezza degli obiettivi.** Assicurati che gli obiettivi siano chiari e ben definiti. Comunica in modo preciso cosa ci si aspetta dai membri del team e quali sono gli standard di performance.
- 2. Feedback regolare e tempestivo.** Fornisci feedback in modo regolare e tempestivo, sia positivo che correttivo. Evita di accumulare il feedback per lunghi periodi di tempo e cerca di fornirlo quanto prima possibile dopo che si è verificata una determinata situazione o azione.
- 3. Utilizza il feedback costruttivo.** Assicurati che il feedback sia costruttivo e orientato al miglioramento. Concentrati sugli aspetti specifici da migliorare e offri suggerimenti o soluzioni concrete per raggiungere un livello di performance superiore.
- 4. Ascolto attivo.** Quando ricevi il feedback dai membri del tuo team, pratica l'ascolto attivo. Prenditi il tempo per comprendere le loro opinioni, chiedi chiarimenti se necessario e dimostra apertura alle loro prospettive.
- 5. Feedback bilaterale.** Favorisci una cultura di feedback bilaterale, in cui non solo tu fornisci feedback ai membri del team, ma anche loro hanno l'opportunità di darti feedback. Questo promuove un senso di fiducia e apertura all'interno del team.
- 6. Utilizza la tecnologia.** Esistono strumenti e piattaforme digitali che possono agevolare la gestione del feedback, consentendo di tenere traccia dei progressi, organizzare le discussioni e facilitare la comunicazione tra i membri del team.
- 7. Coaching e sviluppo.** Considera l'utilizzo del coaching come strumento per fornire un feedback efficace e supportare lo sviluppo dei membri del team. Il coaching può aiutare a identificare le aree di miglioramento e a creare un piano d'azione per raggiungere gli obiettivi.

Ricorda che la creazione di un feedback altamente performante richiede un impegno costante e un approccio personalizzato in base alle esigenze del tuo team. Sii aperto

all'adattamento e alla sperimentazione di diverse tecniche per trovare quelle più efficaci per la tua situazione specifica.

## Ci sono riferimenti bibliografici scientifici che avallano tutto ciò?

Esistono numerosissimi studi scientifici che supportano l'importanza nell'importanza di un buon feed-back. Ecco alcuni riferimenti bibliografici scientifici che avallano l'importanza del feedback e forniscono spiegazioni sul lavoro scientifico svolto:

1. Kluger, A. N., & DeNisi, A. (1996). The effects of feedback interventions on performance: A historical review, a meta-analysis, and a preliminary feedback intervention theory. *Psychological Bulletin*, 119(2), 254-284. Questo studio offre una revisione storica e una meta-analisi sugli effetti delle interviste di feedback sulla performance. Esplora anche una teoria preliminare sull'intervento di feedback.
2. Hattie, J., & Timperley, H. (2007). The power of feedback. *Review of Educational Research*, 77(1), 81-112. Questo articolo esamina il potere del feedback nell'ambito educativo. Esplora varie tipologie di feedback e analizza gli effetti sulla performance degli studenti.
3. Grant, A. M. (2019). The transformative potential of feedback in coaching and leadership development. *Industrial and Organizational Psychology*, 12(1), 11-33. Questo articolo si concentra sul potenziale trasformativo del feedback nel coaching e nello sviluppo del leadership. Esamina come un feedback di qualità possa influenzare positivamente la crescita e lo sviluppo dei leader.
4. Ashford, S. J., & Cummings, L. L. (1983). Feedback as an individual resource: Personal strategies of creating information. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(3), 370-398. Questo studio analizza il feedback come una risorsa individuale e studia le strategie personali utilizzate per creare informazioni attraverso il feedback.
5. Edmondson, A. C. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative Science Quarterly*, 44(2), 350-383. Questo studio esplora la relazione tra la sicurezza psicologica e il comportamento di apprendimento nei team di lavoro. Sottolinea l'importanza del feedback costruttivo e di un clima di sicurezza psicologica per promuovere l'apprendimento e l'innovazione.
6. London, M. (2015). *Feedback that works: How to build and deliver your message*. Harvard Business Review Press. Questo libro offre una guida pratica su come costruire e fornire un feedback efficace. Esplora le tecniche e le strategie per fornire un feedback che sia utile e ben ricevuto.

Questi riferimenti bibliografici scientifici offrono spiegazioni approfondite sul lavoro scientifico svolto nel campo del feedback, fornendo evidenze e teorie che supportano l'importanza del feedback per migliorare la performance e promuovere lo sviluppo individuale e organizzativo.

## 5 brevi, semplici ma efficaci consigli pratici per iniziare a imparare l'arte del feedback

Ecco cinque brevi, semplici ma efficaci consigli pratici per iniziare ad imparare l'arte del feedback:

- 1. Sii specifico.** Fornisci un feedback chiaro e specifico, concentrandoti sugli aspetti osservati o sull'azione specifica che vuoi commentare. Evita di generalizzare o giudicare la persona nel complesso.
- 2. Sii obiettivo.** Basa il tuo feedback su fatti concreti e osservabili, evitando di esprimere solo opinioni personali. Sottolinea gli effetti osservabili delle azioni o del comportamento sulla situazione o sul risultato.
- 3. Sii costruttivo.** Offri suggerimenti o consigli per migliorare, in modo che il destinatario del feedback possa effettuare un cambiamento positivo. Focalizzati sulle opportunità di crescita e sulle soluzioni, anziché sulle critiche distruttive.
- 4. Sii tempestivo.** Fornisci il feedback il prima possibile, in modo che sia ancora rilevante e possa essere utilizzato per il miglioramento immediato. Evita di lasciare passare troppo tempo tra l'evento e il feedback.
- 5. Sii empatico.** Considera le emozioni e i sentimenti dell'altra persona durante il processo di feedback. Cerca di comunicare in modo rispettoso e sensibile, tenendo conto del contesto e delle reazioni emotive che potrebbero emergere.

Ricorda che l'arte del feedback richiede pratica e apertura alla ricezione di feedback a tua volta. Mantieni una mentalità di apprendimento e cerca di migliorare continuamente le tue abilità di dare e ricevere feedback costruttivo.

## Conclusioni

In conclusione, l'arte del feedback è un elemento fondamentale per il successo professionale e il miglioramento delle relazioni interpersonali. Attraverso un feedback efficace, è possibile favorire la crescita individuale e collettiva, creare un clima di fiducia e collaborazione e promuovere una cultura del miglioramento continuo.

L'etimologia della parola "feedback" ci ricorda l'importanza di un ciclo di comunicazione in cui le informazioni sono scambiate e integrate per ottenere un



risultato migliore. Questo concetto si applica non solo al contesto lavorativo, ma anche alle relazioni familiari, all'interazione con gli amici e alla connessione con il mondo esterno.

Attraverso l'uso di tecniche di NeuroComunicazione e il miglioramento della plasticità cerebrale, è possibile ottenere significativi benefici a livello di salute delle relazioni familiari, relazioni interpersonali e performance aziendale. Un clima organizzativo basato su un feedback costruttivo e una comunicazione aperta favorisce la motivazione, la collaborazione, la fiducia reciproca e l'ottimizzazione delle capacità individuali e di gruppo.

Numerose ricerche scientifiche supportano l'importanza del feedback efficace nel miglioramento delle prestazioni e nell'ottimizzazione delle dinamiche di gruppo. Studi hanno dimostrato l'impatto positivo del feedback sulla produttività, la soddisfazione lavorativa, la motivazione e la performance complessiva.

Per iniziare ad apprendere l'arte del feedback, è possibile seguire alcuni semplici consigli pratici, come essere specifici, obiettivi, costruttivi, tempestivi ed empatici. Attraverso la pratica costante e l'apertura al feedback reciproco, è possibile affinare le proprie abilità di dare e ricevere feedback, creando un ambiente di apprendimento e crescita continua.

Il feedback costruttivo è uno strumento potente per promuovere la consapevolezza, l'apprendimento e il miglioramento personale e professionale. Saper utilizzare l'arte del feedback in modo efficace può aprire porte verso il successo individuale, relazionale e organizzativo, contribuendo a creare un mondo in cui la comunicazione e la crescita sono valori centrali.



**Amadeo Furlan**

PhD Dottorato di ricerca in malattie psicosomatiche



Licensed Neuro Hypnotic Repatterning Technician – The Society of Neuro Linguistic Programming - L14732

Blog: [www.amadeofurlan.com/](http://www.amadeofurlan.com/)

Email: [furlan@psicohealthcoach.it](mailto:furlan@psicohealthcoach.it)

Facebook: <https://it-it.facebook.com/PsicoHealthCoach/>

Sede studi-ambulatori:

**Milano - Lecco - Vicenza – Forlì**

Per appuntamenti a Forlì chiamare Stefania Maltoni: +393358393283,

Per appuntamenti a Vicenza chiamare Alessandra Alessandro: +393937963232

Per appuntamenti a Milano chiamare Susanna Baggio: +393355348787

Per appuntamenti a Lecco chiamare Vanda Fumagalli: +393384259008