

GUIDE ALLA RIFLESSIONE E AL FEEDBACK

GUIDA ALLA RIFLESSIONE

1. Descrizione della situazione: cosa ho fatto? Cosa ho pensato?

La situazione viene esaminata in dettaglio. Cosa è successo esattamente? Chi erano e cosa facevano? Che cosa ho fatto? Qual era il mio ruolo? A cosa stavo pensando mentre lo facevo? Che cosa è successo dopotutto?

2. Identificare le emozioni: come mi sono sentito? Quali sono state le mie sensazioni?

Cosa mi è passato per la mente mentre li vivevo e come mi sono sentito? Quali emozioni ho provato: risentimento, rabbia, paura, ecc. Ci sono state altre occasioni nella mia vita in cui ho provato le stesse emozioni? Posso imbattermi in situazioni del genere in futuro?

3. Perché è successo questo? Perché mi sentivo così?

La situazione viene chiarita considerando in dettaglio e analizzando le emozioni. Com'era la situazione per me e per gli altri? Perché è successo? Perché le cose sono andate così? Perché mi sentivo così? Che cosa è stato causato? Quali fattori sono stati causati da me, da altre persone e dall'ambiente?

4. Quali sono i risultati della condizione per me e per gli altri?

In che modo questo sviluppo della situazione ha influenzato il processo e l'esito? In che modo io e altri siamo stati influenzati dalla situazione e a quale conclusione siamo giunti?

5. Cosa ho fatto bene?

La situazione viene riesaminata. Che cosa ho fatto di efficace? Perché penso che sia efficace?

6. Avrei potuto fare diversamente?

Vengono presi in considerazione i fattori che influenzano la condizione. Cosa posso fare meglio? (Considerare l'attenzione e la cura insufficienti, non fatto, dimenticato, ecc.) Avrei potuto gestire le cose in modo diverso? Cosa posso fare o fare in modo specifico quando mi imbattevo in una situazione simile in futuro? Perché lo faccio? Quali sono le possibili conseguenze?

GUIDA ALL'INVIO DI FEEDBACK

1. Focalizzare il feedback sul comportamento piuttosto che sulla personalità

Dovremmo concentrarci su ciò che una persona fa. E' necessario usare parole che descrivano il comportamento piuttosto che la persona. Ad esempio, potremmo dire che una persona che sta intervistando molto velocemente un paziente "ha parlato molto velocemente in questo incontro", piuttosto che che "è una persona che parla in modo incoerente". Quando parliamo di "tratti della personalità" si intendono qualità ereditarie e costanti difficili, se non impossibili, da cambiare. Concentrarsi sul comportamento implica che si tratti di qualcosa legato a una situazione specifica che potrebbe essere modificata. È meno minaccioso per una persona sentire commenti sul suo comportamento che sui suoi "tratti".

2. Focalizzare il feedback sull'osservazione piuttosto che sulle inferenze

Le osservazioni si riferiscono a ciò che possiamo vedere o sentire nel comportamento di un'altra persona, mentre le inferenze si riferiscono alle interpretazioni e alle conclusioni che facciamo da ciò che vediamo o sentiamo. In un certo senso, le deduzioni o le conclusioni su una persona contaminano le nostre osservazioni. Quando le inferenze o le conclusioni sono condivise e può essere utile disporre di questi dati, è importante che siano identificati in questo modo.

3. Focalizza il feedback sulla descrizione piuttosto che sul giudizio

Lo sforzo di descrivere rappresenta un processo per riportare ciò che è accaduto, mentre il giudizio si riferisce a una valutazione in termini di buono o cattivo, giusto o sbagliato, bello o non bello. I giudizi sorgono da un quadro di riferimento o di valori personali, mentre la descrizione rappresenta un resoconto neutrale.

4. Focalizzare il feedback sulle descrizioni del comportamento in termini di "più o meno" piuttosto che in termini di "buono o cattivo"

La terminologia "più o meno" implica un continuum in cui qualsiasi comportamento può cadere, ponendo l'accento sulla quantità, che è oggettiva e significativa, piuttosto che sulla qualità, che è soggettiva e giudicante. Pertanto, il contatto visivo di una persona può cadere in un continuum da meno a più, piuttosto che "buono" o "cattivo".

5. Focalizzare il feedback sul comportamento relativo a una situazione specifica

Il feedback dovrebbe riferirsi al comportamento collocato nel "qui e ora" piuttosto che al comportamento nel passato. Quello che facciamo io e te è sempre legato in qualche modo al tempo e allo spazio. Il feedback è generalmente più significativo se dato non appena appropriato dopo che l'osservazione o le reazioni si sono verificate, mantenendolo così concreto e relativamente privo di distorsioni che derivano dal trascorrere del tempo.

6. Concentrare il feedback sulla condivisione di idee e informazioni piuttosto che sul dare consigli

Condividendo idee e informazioni lasciamo la persona libera di decidere da sola, alla luce dei propri obiettivi in una particolare situazione in un particolare momento, come utilizzare le idee e le

informazioni. Quando diamo un consiglio, gli diciamo cosa fare con le informazioni e, in questo senso, gli togliamo la libertà di determinare da solo quale sia per lui la linea d'azione più appropriata. Pertanto, dovremmo condividere idee e informazioni piuttosto che dare consigli e dare loro la libertà di decidere da soli.

7. Concentrare il feedback sull'esplorazione di alternative piuttosto che su risposte o soluzioni

Più riusciamo a concentrarci su una varietà di procedure e mezzi per raggiungere un particolare obiettivo, meno è probabile che accettiamo il nostro particolare problema. Dovremmo esplorare le alternative che la persona ha piuttosto che andare in giro con una raccolta di risposte e soluzioni per le quali non ci sono problemi

8. Focalizzare il feedback sulle esigenze del destinatario

Il feedback fornito dovrebbe soddisfare le esigenze del destinatario piuttosto che le esigenze del donatore. L'aiuto e il feedback devono essere dati e ascoltati come un'offerta, non come un'imposizione.

9. Focalizza il feedback sulla quantità di informazioni che la persona che lo riceve può utilizzare

Il feedback dovrebbe includere la quantità di informazioni che la persona che lo riceve può utilizzare, piuttosto che la quantità che hai e che potresti voler dare. Sovraccaricare una persona di feedback significa ridurre la possibilità che possa usare ciò che riceve in modo efficace.

10. Concentrare il feedback sul tempo e sul luogo in modo che i dati personali possano essere condivisi nei momenti appropriati

Poiché la ricezione e l'uso di un feedback personale comporta molte possibili reazioni emotive, è importante essere sensibili a quando è appropriato fornire un feedback. Un feedback eccellente presentato in un momento inappropriato può fare più male che bene. 11. Focalizzare il feedback su ciò che viene detto piuttosto che sul perché viene detto Gli aspetti del feedback che si riferiscono a cosa, come, quando, dove, di ciò che viene detto sono caratteristiche osservabili. Il perché di ciò che viene detto ci porta dall'osservabile all'inferto e solleva questioni di "movente" o "intento". Pertanto, dovremmo concentrarci su ciò che viene detto piuttosto che sul perché viene detto.