

LETTURA

MODULO “LE COMPETENZE PER IL MENTORING”

Lezione_6_ *L'arte di dare feedback*

COS'E' IL FEEDBACK?

- ❖ Significa fornire informazioni o dare un giudizio su qualcosa (da: www.dictionary.cambridge.org)
- ❖ Significa trasmettere un'informazione valutativa o correttiva circa un'azione (da: www.merriam-webster.com)
- ❖ Significa restituire un'informazione circa il risultato di un processo o di un'attività; una risposta valutativa (da: <https://www.thefreedictionary.com>)
- ❖ È quando qualcuno ti dice quanto bene o male stai facendo qualcosa, come puoi migliorare (da: www.collinsdictionary.com)
- ❖ È l'informazione mandata ad un individuo o a un gruppo circa il loro precedente comportamento così che possano modificare il loro comportamento attuale e futuro per raggiungere il risultato desiderato (da: www.businessdictionary.com)

COME DARE UN FEEDBACK EFFICACE?

- ✚ **Sii specifico** – quando dai un feedback al **Mentee**, evita generalizzazioni. Fornisci quante più informazioni specifiche circa la sua prestazione. Non dire “Non hai fatto bene”. Di piuttosto qualcosa del tipo: “Non hai fatto bene **sotto questo aspetto**”.
- ✚ **Sii onesto** – da **Mentore**, sii onesto con il **Mentee**. Se ti accorgi che qualcosa va male, avvisalo del fatto che non si tratta della giusta direzione per fare le cose. Non dimenticare che, nella relazione, sei tu la persona con esperienza, e sei tu il **Modello**. Se tu, **Mentore**, fornisci il buon esempio, il **Mentee** ti seguirà.
- ✚ **Sii obiettivo** – quando dai un feedback, fallo senza pregiudizi. Fai riferimento agli obiettivi del **Mentee** e al piano di **Mentoring** concordato. Tieni a mente che l'intero processo dovrebbe portare alla crescita e allo sviluppo del **Mentee**. E che il tuo ruolo è aiutarlo a imparare e a migliorare la sua prestazione. Ma non dimenticare neanche che il **Mentee** è una persona matura che potrebbe avere idee ed approcci differenti ai compiti. Pertanto, lasciagli la libertà di esprimere la sua opinione, guidalo oltre con attenzione.
- ✚ **Sii positivo** – cerca sempre di essere positivo e di incoraggiare, anche quando il **Mentee** non ha propriamente ragione. Tieni a mente che si tratta di un processo di

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

apprendimento e un ambiente positivo è fondamentale per il suo successo. Pertanto, invece di dire “Questo non è il modo giusto per portare a termine il compito”, di qualcosa del genere: “Pensa a modi alternativi per portare a termine il compito. Hai qualche idea?”

- ✚ **Sii chiaro** – quando fornisci il tuo feedback sii concreto ed accurato. Per il **Mentee** è molto importante capire esattamente cosa sta facendo e come dovrebbe migliorare. Se il tuo feedback suona troppo generico potresti essere frainteso, il che minerà l'intero processo.
- ✚ **Sii immediato** – il feedback dovrebbe essere dato quanto prima possibile dopo il verificarsi dell'evento cui si riferisce o dopo il completamento del compito. Non serve a nulla dire al **Mentee** che ha fatto qualcosa di sbagliato 4 o 6 mesi fa. Ciò significherebbe che entrambi avrete perduto questi mesi per il processo di **Mentoring**, in quanto non si è potuto apprendere nulla dall'evento. L'unico caso in cui si raccomanda di evitare un feedback immediato è quando il **Mentore** non sta bene e rischia di essere duro o addirittura rude con il **Mentee**. In questo caso è meglio attendere che ti calmi e ritardi a dare il feedback per un momento o un posto più appropriato.
- ✚ **Sii duro, ma non cattivo** – essere duro non significa essere scortese. Chiedi, da **Mentore**, al **Mentee** di svolgere i propri compiti e le attività concordate, come partecipare a corsi, conferenze o riunioni collegate al turismo, leggere articoli, libri o altri tipi di documenti del Piano di **Mentoring**. Se non rispetta una scadenza, indaga sulle ragioni prima di innervosirti e di contestargli che non prende seriamente il processo di **Mentoring**. Potrebbe esserci una ragione importante dietro quel ritardo.

Ci sono altri due aspetti da considerare quando si fornisce un feedback:

- ✓ **Deve essere desiderato dal Mentee:** se lo cerca attivamente sarà più motivato a migliorare la sua prestazione;
- ✓ **E' sempre necessario che il Mentee's abbia compreso:** metti in chiaro come si sente dopo che gli hai detto quelle cose. Chiedi al **Mentee** se concorda con quanto gli hai detto e se c'è qualche aspetto per il quale è necessario un chiarimento o che voglia esplorare meglio. In tal modo sarai sicuro di essere di aiuto e che il **Mentee** sfrutta al massimo il tuo feedback.

MODELLI DI FEEDBACK E COME FORNIRLI

✚ MODELLO SANDWICH

Minimizza ogni effetto dannoso che un feedback negativo può produrre sul **Mentee** e assicura che non si scoraggi e rimanga motivato a crescere e svilupparsi.

1. Inizia con una dichiarazione positiva

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



2. Continua con le tue considerazioni obiettive
3. Condividi quindi il tuo feedback costruttivo o le tue preoccupazioni negative
4. Termina con un incoraggiamento positivo in modo da conservare la fiducia e la serenità del **Mentee**

MODELLO DELLA CRITICA COSTRUTTIVA

Aiuta il **Mentee** a comprendere esattamente cosa sta sbagliando e a fare piani su come migliorare la propria prestazione

1. Comincia con l'aiutare il **Mentee** a capire esattamente cosa sta sbagliando
2. Continua con le tue osservazioni obiettive direttamente sul tema
3. Sviluppate quindi assieme una chiara strategia su come il **Mentee** può migliorare il suo comportamento
4. Termina con la pianificazione di azioni di follow-up con il **Mentee**

MODELLO SITUAZIONE – COMPORTAMENTO - IMPATTO

Aiuta il **Mentee** a riflettere più in profondità sulle sue azioni e sul suo comportamento dopo aver compreso chiaramente cosa il **Mentore** sta commentando e perché. Permetterà anche loro di pensare a cosa hanno bisogno di cambiare e migliorare.

1. Comincia con il definire la situazione per la quale stai dando il tuo feedback come **Mentore**
2. Continua con la specifica azione o comportamento che il **Mentee** ha bisogno di cambiare
3. Termina con la descrizione di come le sue azioni o il suo comportamento influenza altre persone nell'impresa o nel settore turistico
4. Dai tempo e spazio al **Mentee** per riflettere sulla situazione e sviluppare mutualmente una strategia per il miglioramento

MODELLO DI PENDLETON

Aiuta il **Mentee** a migliorare le sue prestazioni focalizzandosi sui suoi punti di forza.

1. Comincia con il chiedere al **Mentee** di evidenziare quali comportamenti positivi vuole conseguire
2. Continua col discutere quali competenze e capacità ha bisogno di sviluppare o migliorare per questo scopo
3. Prosegui con quel che il **Mentee** avrebbe potuto fare diversamente
4. Termina con il pianificare assieme al **Mentee** una strategia su come potrebbe migliorare le sue prestazioni e sviluppare ulteriormente i suoi punti di forza

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET
BASILICATA



LAB University of
Applied Sciences



NIKANOR
Education means attitude



stpeuropa

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."