

EL FEEDBACK O LA RETROALIMENTACIÓ

Seguint els suggeriments de Simón, P i Albert, J. (1989), no sembla fora de lloc fer explícites les característiques que ha de revestir un feedback correcte.

1. Ser més descriptiu que avaluatiu. No formular judicis sobre la reacció, conducta, comportament, etc. de l'altre, sinó descriure'ls o analitzar-los en la situació que s'han produït. Formular judicis immediats provoca reaccions defensives i acte justificatives.
2. Ponderar les conseqüències immediates que se segueixen de l'actitud conducta de l'emissor.
3. Mostrar atenció i interès pel que l'altre diu o pel que ha succeït, continuant el diàleg seguint la lògica del final del discurs de l'altre.
4. Precisar i determinar situacions, persones trets etc.; evitant generalitzacions. Descriure a algú com "autoritari", "amable", etc., contribueix a reaccions generals, molt menys eficaces que si es descriuen gestos o exemples concrets ("no permet dialogar", "responen amb cortesia").
5. Valorar de forma ostensible les necessitats, exigències, circumstàncies, etc. del receptor.
6. Ressaltar les circumstàncies de l'emissor i la seva voluntat de comunicar-se. No n'hi ha prou amb voler comunicar, sinó que és precís que quedi clara i sigui perceptible la voluntat de comunicació.
7. Dirigir el *feedback* a conductes i situacions susceptibles de canvi, variació o de les quals s'esperin resultats. Insistir en situacions que s'escapen completament al control de receptor i l'emissor frustra cada vegada més al receptor. És frustrant insistir al que no sap català sobre la conveniència de llegir a Lluïa en els seus textos originals.
8. El *feedback* és més eficaç i la comunicació més efectiva quan són sol·licitats i no imposats. Això suposa no establir relació de *feedback* sense promoure les condicions prèvies que afavoreixin la seva acceptació. El *feedback* impost provoca una reacció negativa.
9. Utilitzar els mitjans i mètodes que han rebut acceptació positiva en altres situacions. Recórrer al concepte conductista. de reforç, que convida a conductes verbals prèviament provades per la seva eficàcia.
10. Ser oportú o intervenir en el moment més adequat, generalment en proximitat temporal a les conductes, accions, esdeveniments, etc.
11. Verificar si s'ha estat ben comprès he interpretat. No deixar de "repassar" o "reconsiderar" n el procés de *feedback*. Per a això és convenient una recapitulació esquemàtica o conceptual de l'assumpte comentat o comunicat.
12. Fer intervenir altres processos de *feed-back* realitzats per altres persones, en els límits del possible.

Simón, P i Albert, J.. (1989): *Las relaciones interpersonales*. Barcelona: Herder.