

Il Feedback

Ogni volta che rispondiamo a qualcuno, che interagiamo con qualcuno, si attiva un feedback: verbale o non verbale, scritto o orale, consapevole o meno. Non si scappa!
Tendenzialmente possiamo dare o ricevere 2 tipi di feedback:

Il Feedback di Riorientamento

che identifica comportamenti operativi deludenti, e induce a sviluppare delle strategie alternative. In questo caso saper argomentare è fondamentale.

Il Feedback di Rinforzo

che identifica i comportamenti operativi vincenti, e stimola le persone a ripeterli e a migliorarli.

Non dimenticate questi

5 Aspetti fondamentali

- 1. Un feedback va dato esclusivamente sui comportamenti e mai sugli atteggiamenti.** Si basa su azioni specifiche compiute nell'esercizio delle mansioni, su osservazioni dirette e mai su percezioni o sensazioni.
- 2. Un feedback deve essere specifico.** Fornite dettagli, non siate evasivi. Quindi, prima di attivare una sessione di feedback raccogliete informazioni.
- 3. Un feedback deve essere contestualizzato.** Esponete esattamente quando l'azione presa in esame ha avuto luogo. È molto importante.
- 4. Alla fine di ogni sessione sia chi riceve, sia chi trasmette il feedback deve uscire motivato.** Non dovete demolire... dovete costruire!
- 5. Il feedback deve essere continuativo.** Una volta terminata la sessione di feedback e stabilito l'action plan fissatene subito un'altra, a distanza di circa tre settimane, per verificare che tutto stia funzionando.



Il Feedback è una questione di tempo

Un buon feedback va pianificato: scegliete il momento giusto per riuscire a coinvolgere la risorsa. Avete bisogno di tutta la sua attenzione.



Il Feedback è una questione di spazio

Scegliete il luogo giusto per aprire una sessione... che non è il vostro ufficio! Insomma, siate la Svizzera.

Le 3 regole d'oro del Feedback

- 1. Restate calmi e cordiali**
- 2. Partite dalle domande e non pontificate**
- 3. Dividete la persona dal problema:** i due aspetti vanno gestiti separatamente.

Buon lavoro!