

With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



FEEDBACK



With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# MODELLO SBI FEEDBACK



## Obiettivi del modulo

- Scopri come fornire un feedback efficace
- Come migliorare le prestazioni degli altri utilizzando il feedback
- Errori nel dare feedback
- Feedback dalla leadership





## Obiettivi del PowerPoint

- A. Feedback dalla leadership.
- B. Feedback efficace
- C. Modello di feedback SBI.
- D. Altri modelli.
  - 1. Tecnica "Sandwich"
  - 2. Il modello di conversazione COIN
  - 3. Tecnica "MIMO"



# Feedback dalla leadership



Uno degli obiettivi rilevanti di qualsiasi manager che sia un leader è confrontare i risultati delle prestazioni ottenuti con gli obiettivi fissati.

Al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi aziendali, sono estremamente preziose le valutazioni periodiche delle prestazioni, che possono portare a:

- Dare riconoscimento per i risultati ottenuti rispetto all'obiettivo proposto.
- Rinegoziare gli obiettivi, quando non sono realistici.
- Introdurre misure correttive per garantire il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.





Il leader all'inizio di una riunione di feedback dovrebbe indicare;

qual è il divario di prestazioni, mostrando i fatti che supportano il suo giudizio e immediatamente chiedere

Quali sono le cause di tale divario, dalle quali il collaboratore può identificare i suoi errori,

così come gli ostacoli che ha affrontato ed è anche molto probabile che trovi le alternative di azione che gli consentiranno di risolvere il problema



È importante che il leader ascolti attentamente le dichiarazioni del partner e possa porre nuove domande per approfondire l'analisi delle cause del divario.

Durante il colloquio di feedback, è essenziale essere assertivi, concentrarsi sull'obiettivo e rimanere calmi, concentrati e reattivi. Concludere con un piano d'azione per migliorare le prestazioni future, stabilendo in modo chiaro e preciso accordi che definiscono i tempi di esecuzione e le date per valutare i progressi.



Dare un feedback personale su cose che  
potrebbero essere migliorate è scomodo.  
Percepriamo questa situazione come un  
confronto. Per questo motivo, molti  
scelgono il peggior tipo di feedback: non  
darlo



- Un buon feedback è quello che è efficace e costruttivo.

Non solo è specifico e osservabile, ma è anche efficace perché è ben costruito sia nella sostanza (contenuto) che nella forma (come viene presentato quel contenuto).

Un feedback positivo e costruttivo richiede una preparazione da parte tua. Prepara l'intervista. Individua i punti negativi da affrontare, quelli positivi e le modifiche desiderate. Fornisci sempre feedback su fatti e dati che conosci.



**Un feedback efficace** aiuta anche a promuovere una comunicazione aperta che consente alle persone di lavorare insieme in modo più efficiente.

Un processo in tre fasi per fornire un feedback efficace è il modello SBI.

Il modello SBI funziona perché è semplice e diretto. Quando dai un feedback, fotografi una **SITUAZIONE**, descrivi il **COMPORAMENTO** che hai osservato e poi spieghi l'**IMPATTO** che tale comportamento ha avuto su di te





Il primo passo per fornire un feedback efficace è acquisire e chiarire la situazione specifica in cui si è verificato il comportamento. Descrivere il luogo e l'ora di un comportamento crea un contesto per i destinatari del feedback, in modo che possano ricordare i dettagli della situazione.



## COMPORTAMENTO

Aiutare una persona a capire il proprio comportamento esatto è il passo più cruciale. Un errore comune è caratterizzare una persona, invece delle azioni che compie. Ad esempio, "Sei stato scortese". Invece di: "Hai parlato nello stesso momento in cui parlava un'altra persona". Evita anche interpretazioni o giudizi. Descrivi invece il comportamento specifico



Spiega l'impatto del comportamento della persona su di te e / o sugli altri che erano presenti. Le dichiarazioni d'impatto sono dal tuo punto di vista, come "Mi sono sentito ..." o "Ho sperimentato ..."

Riconosci l'effetto emotivo che il comportamento della persona ha avuto su di te. . " Comunicando l'impatto personale di un comportamento, condividi un punto di vista e chiedi al destinatario del feedback di vedere quel comportamento dalla tua prospettiva. Questo tipo di condivisione aiuta a creare fiducia, che a sua volta può portare a un feedback ancora più efficace man mano che migliori le tue capacità di comunicazione



## La tecnica del "sandwich"

- Consiste nello sviluppare tre fasi, in mezzo alle quali ci sarebbe quella destinata a commentare gli aspetti da correggere.

Inizia l'intervista  
con commenti  
positivi.

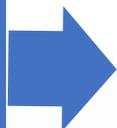
Discuti il tema  
principale del  
feedback.

Termina con  
commenti  
positivi

Le persone ridurranno il disagio e l'ansia se gli viene detto qualcosa di positivo su se stessi. Ciò renderà più facile accettare i commenti negativi



## IL MODELLO DI CONVERSAZIONE COIN



**Contesto:** le circostanze, l'evento o il problema di cui vuoi discutere.

**Osservazione:** descrizioni specifiche di ciò che è accaduto.

**Impatto:** come l'evento o il problema di cui stai discutendo influisce sugli altri nel tuo team o organizzazione.

**Passaggi successivi:** un chiaro accordo sui cambiamenti o miglioramenti nel comportamento o nelle prestazioni che ti aspetti in futuro.

Le conversazioni COIN di successo incoraggiano un cambiamento positivo e duraturo. Ti consentono di fornire feedback alle persone in modo deciso, ma equo, su ciò che deve migliorare.

Ti aiuta anche a concentrarti sui passaggi che il membro del tuo team deve compiere per raggiungere questi obiettivi.



## La tecnica "MIMO" è:

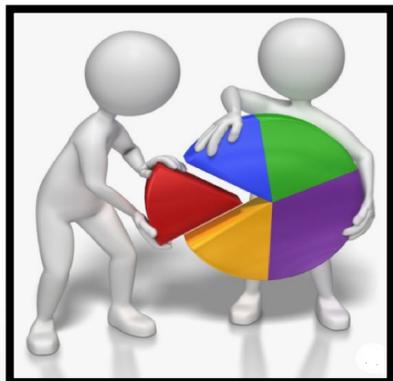
- dare la tua opinione in un modo che porti valore,
- ti permette di migliorare la persona a cui lo stai offrendo,
- non genererà alcuna posizione di difesa o ostilità rispetto a ciò che tu gli stai dicendo.

L'acronimo MIMO si compone di quattro fasi fondamentali per fornire feedback: Maintain, Incorporate, Modify e Omit.





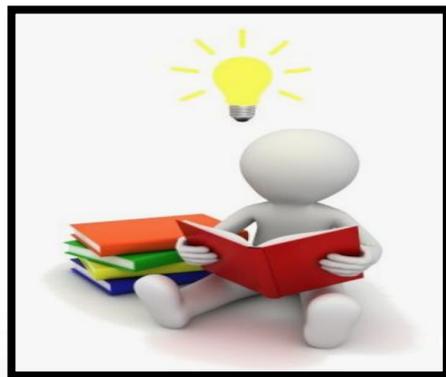
**M**



**Maintain**

Offrire prima di tutto ciò che porta valore e che merita di essere preservato in azioni o situazioni successive

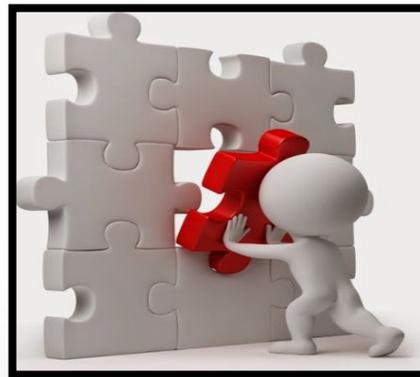
**I**



**Incorporate**

Aspetti che se fossero stati inseriti aggiungerebbero valore al risultato. Si consiglia di incorporarli per azioni future

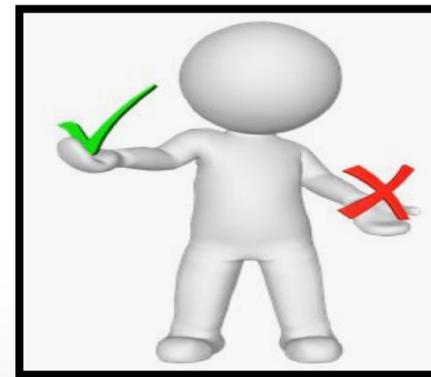
**M**



**Modify**

Azioni che sono state presenti e che possono essere preziose e probabilmente cambieranno, in quantità, frequenza o qualità

**O**



**Omit**

Comportamenti che sono stati presenti e tuttavia non hanno aggiunto valore al risultato desiderato, quindi dovrebbero essere eliminati



# Bibliografia



- <https://hbr.org/2014/01/your-employees-want-the-negative-feedback-you-hate-to-give>
- Losada, Marcial & Heaphy, Emily. (2004). The Role of Positivity and Connectivity in the Performance of Business TeamsA Nonlinear Dynamics Model. American Behavioral Scientist – AMER BEHAV SCI. 47. 740-765.
- <https://www.mindtools.com/>
- <https://learninglegendario.com/como-dar-feedback-constructivo/>



With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

