



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



Il Feed Back





Unione europea
Fondo sociale europeo

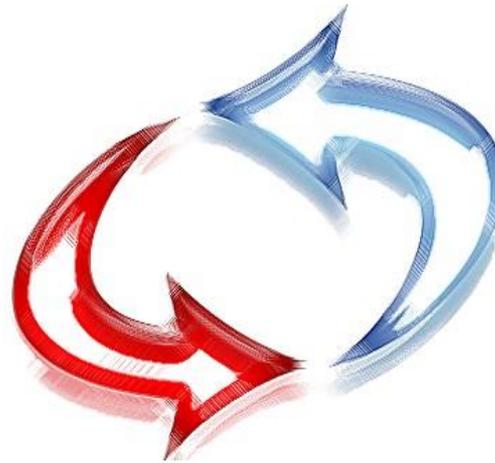


MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



Il feedback

Il colloquio psicologico normalmente è seguito da un colloquio di feedback durante il quale si restituisce quanto emerso. La finalità è rendere la persona maggiormente consapevole del proprio impatto sugli altri e delle conseguenze che questo può avere, lasciando lo spazio per azioni di sviluppo e crescita in tal senso.



Formez_{PA}



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



La finestra di Johari



Formez PA



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



La finestra di Johari

Noto a sé stessi

Non noto a sé stessi

Noto agli
altri

Area Pubblica

Area Cieca

Non noto
agli altri

Area Privata

Area Ignota





Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



La finestra di Johari (Il feedback)

Noto a sé stessi

Non noto a sé stessi

A
U
T
O
R
I
L
E
V
A
Z
I
O
N
E

Noto agli
altri

Area Pubblica

Area Cieca

Non noto
agli altri

Area Privata

Area Ignota



Formez_{PA}



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



AZIONI DI SISTEMA
PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI

Formez^{PA}



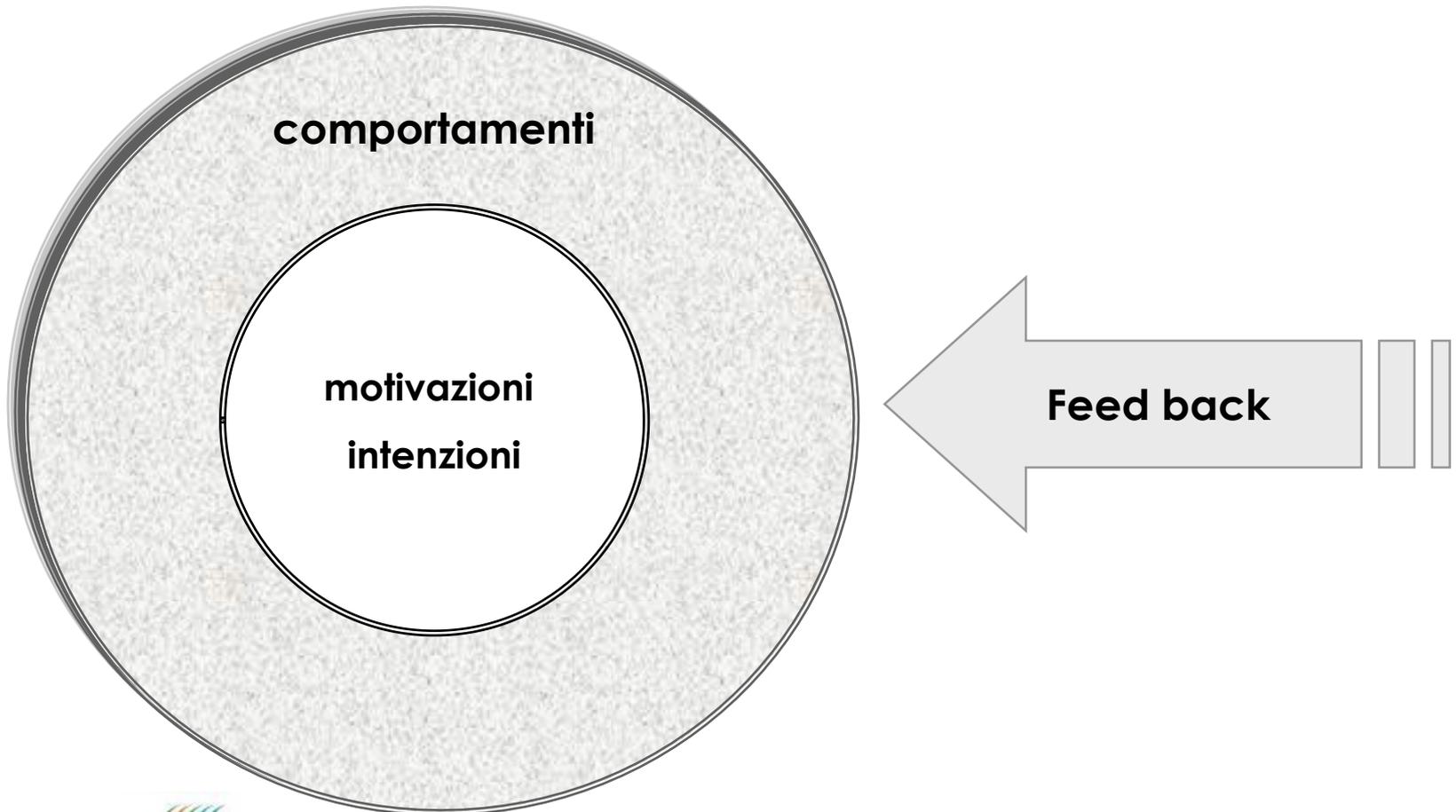
Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



Il Feed Back è sui Comportamenti





Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



Il Feed Back: per avere efficacia deve

- **Riferirsi ad aspetti effettivamente osservati**
(non a tratti della personalità)
- **Essere descrittivi**
(evitare giudizi di valore)
- **Essere brevi**
(non insistere)
- **Portare esempi specifici**
(non generalizzare)



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



Dare Feed Back: Comportamenti da Evitare

- **Attaccare** (non sei collaborativo, sei aggressivo, sei disorganizzato...)
- **Giudicare** (hai fatto un cattivo lavoro, non si fa in questo modo...)
- **“Mordi e Fuggi”** (adesso non ho tempo... volevo solo dirti che... ne parliamo un'altra volta...)
- **Sovraccaricare** (ci sono una serie di cose che voglio dirti... già che siamo qui volevo dirti anche...)



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



Gli effetti del feedback



SUL FATTO, CIRCOSCRITTO

+

Un buon report che riporta in modo efficace i dati necessari, rinforza il comportamento e facilita la consapevolezza e promuove lo sviluppo

-

Un report incompleto che include solo parzialmente i dati necessari, inibisce il comportamento

SULLA PERSONA, GENERALE



Un feedback positivo sulla persona rinforza l'autostima ma non facilita la consapevolezza di sé e lo sviluppo personale

Un giudizio negativo sulla persona paralizza, demotiva o suscita aggressività



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



Le reazioni al feedback



- Gli atteggiamenti di chi riceve un feedback possono essere:
- **condivisione ragionata:** si riconosce nella diagnosi e si mette in discussione in modo costruttivo.
- **condivisione apparente:** es. “è il mio carattere”, “sono così perché è come mi vuole l’azienda”. E’ utile spostare l’accento dal carattere ai comportamenti e alla loro coerenza con le richieste organizzative. Valutare se è più o meno opportuno chiarire i “mascheramenti” che il valutato sta mettendo in atto.
- **dissenso apparente:** visione pregiudiziale negativa verso la valutazione, diffidenza. Nel colloquio però si recupera la fiducia verso la metodologia e si lavora in modo costruttivo. Vale la pena “smascherare” le divergenze fittizie.
- **dissenso ragionato:** la persona non si riconosce nella diagnosi ma manifesta un atteggiamento di ascolto attivo e riflessivo. Una discussione aperta e senza “difesa d’ufficio” del profilo permette di aprire spazi di confronto costruttivi.
- **dissenso di chiusura:** la persona innalza un muro e non utilizza in alcun modo il feedback. In questi casi sembra recuperabile solo un accettabile rapporto interpersonale ed una presa d’atto chiara delle divergenze (che è meglio siano sempre esplicitate)