SCHEDA DEL MODULO

Feedback nel team: dialogo, non verdetto

Modulo adattivo | ~20 min

Per paura di ferire, si tace ciò che non va – e la frustrazione si accumula, la fiducia si logora. La scelta di questo modulo: il feedback è una discussione da cui entrambi escono trasformati – chi lo riceve adatta il proprio modo di lavorare, chi lo dà rivede la propria lettura. Dalle tre trappole di Kim Scott al feedforward di Marshall Goldsmith, guida la preparazione, le cinque tappe e il radicamento nelle abitudini del team.

OBIETTIVI DIDATTICI

01 Preparare un feedback esigente: entro 48 ore, a tu per tu, su fatti verificati, senza un verdetto prestabilito.

02 Evitare le tre trappole descritte da Kim Scott: empatia rovinosa, aggressività brutale, insincerità manipolatoria.

03 Condurre la discussione in cinque tappe, dall'accoglienza ai fatti SBI, fino all'impegno reciproco e al follow-up pianificato.

04 Radicare il feedback nel team con tre pratiche: frequenza, perseveranza, reciprocità – anche tra colleghi e verso il manager.

DESTINATARI

Colleghi e manager: tutti coloro che vogliono un team in cui ci si possa dire le cose, in entrambe le direzioni.

- **Prerequisito:** nessuno

SVOLGIMENTO DEL MODULO

In autonomia, con un allenamento adattato a chi apprende.

1 **Autovalutazione**: su 9 dimensioni, per fare il punto sulle proprie pratiche e orientare l'allenamento.

2 **Video dell'esperto**: di 10 minuti, con 3 pause di riflessione.

3 **Casi pratici**: 2 primi casi scelti in base all'autovalutazione, poi altri 16 facoltativi. Ogni risposta riceve un riscontro didattico: i suoi effetti e una pista per migliorare.

4 **Impegno con una data**: un'azione da provare, scritta dal partecipante o scelta tra le proposte.

5 **Scheda promemoria da scaricare**: punti chiave, domande, impegno, note personali e checklist.

UN ESEMPIO TRA I CASI PRATICI PROPOSTI

Ryma e Yerko vanno d'accordo e gestiscono lo stesso sportello. Mercoledì due utenti sono venuti inutilmente: secondo loro, Yerko aveva comunicato il vecchio orario. Nessuno ne ha parlato con Yerko. Ryma non è la sua responsabile e la riunione del team è a fine mese. Che cosa deve fare Ryma?

VALUTAZIONE E COMPLETAMENTO

Soglia: 80%

Il punteggio tiene conto delle risposte ai casi pratici, dell'impegno formulato e, se previsto, delle attività di apprendimento complementari. Per completare il modulo servono un impegno e un punteggio di almeno 80%.

METODI & MODELLI

- Metodo SBI (Situation-Behavior-Impact) – Center for Creative Leadership
- Feedback costruttivo in 5 fasi – metodo Afthonios
- Tre trappole del feedback mal riuscito (empatia rovinosa / aggressività brutale / insincerità manipolatoria) – Kim Scott (Radical Candor)
- Feedforward – Marshall Goldsmith

FONTI & RIFERIMENTI

- Kim Scott (ex Google, Apple) – modello «Radical Candor», che individua tre trappole del feedback mal riuscito: empatia rovinosa, aggressività brutale e insincerità manipolatoria
- Center for Creative Leadership (CCL) – modello SBI (Situation-Behavior-Impact), che struttura il feedback in situazione, comportamento e impatto
- Marshall Goldsmith – il «feedforward», un approccio al feedback rivolto al futuro anziché al passato
- Gallup (2023, aggiornato 2026) – feedback utile e regolare, associato al coinvolgimento

Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 12 ottobre 2026