Sparks | wibo

Come riconoscere un vero feedback?

Partiamo dalle basi e diamo una definizione pratica e universale di feedback.



Una definizione da rileggere, sottolineare, imparare a memoria:

Il feedback è un'informazione di **valore**, fornita in **prospettiva**, riguardante **azioni** e **comportamenti passati identificabili**, al fine di migliorare le azioni e i comportamenti **futuri**. ***Scomponiamo la definizione!***

01	**Informazioni di valore**	Sono dati arricchiti di una interpretazione, di valore per chi li offre, per chi li riceve, e per il resto dell'organizzazione.
02	**Fornita in prospettiva**	Chi offre le informazioni deve accettare che anche quando sono state raccolte accuratamente hanno sempre una componente soggettiva.
03	**Riguardante azioni e comportamenti passati identificabili**	Il feedback si riferisce alle azioni, non alle persone o alle loro caratteristiche. Si concentra su fatti accaduti e identificabili.
04	**Al fine di migliorare azioni e comportamenti futuri**	Il feedback ha sempre uno scopo migliorativo e deve indicare aspettative chiare.

Sul retro alcuni esempi concreti e un esercizio 👉🏽

Sparks | wibo

Come riconoscere un **vero feedback**?

Esempio di cosa non è un feedback ma potrebbe essere scambiato per un feedback:

”Sei sempre in ritardo!”

Informazione di valore? ✅ C’è un valore per chi dà e chi riceve.

Fornita in prospettiva? ❌ Non viene riconosciuta.

Azioni identificabili? ❌ Probabilmente sì, ma non vengono dette.

Aspettative future? ❌ Assenti, si percepisce solo ostilità.

Esempio di vero feedback:

”Oggi sei arrivato alle 13:15, ma la call iniziava alle 13:10. Il cliente ha atteso 5 minuti da solo. Non è l’esperienza che vogliamo offrire ai nostri clienti. Voglio che d’ora in poi tu arrivi puntuale.”

Informazione di valore? ✅ C’è un valore per chi dà e chi riceve.

Fornita in prospettiva? ✅ Sì, viene detto perché è importante.

Azioni identificabili? ✅ Sì, ci sono coordinate precisissime.

Aspettative future? ✅ Presenti ed espresse chiaramente.

Ragiona sull’ultimo feedback che **hai dato** o **ricevuto**.
Rispettava in pieno la definizione di ***feedback***?

Feedback dato o ricevuto:

C’era un’informazione di valore?

Era fornita in prospettiva?

Indicava azioni passate?

Indicava aspettative future?