

UPSKILL

*Società specializzata nella Formazione Continua,
Superiore e nelle Politiche Attive del Lavoro di*

ergonGROUP



PRIMA DI INIZIARE



Controlla che l'audio del microfono
sia disattivato

Chi siamo

Siamo Upskill, società di ErgonGroup, specializzata nella Formazione Continua, Superiore e nelle Politiche Attive del Lavoro. Grazie all'eredità acquisita dalla holding, abbiamo sviluppato una consolidata esperienza, in aziende di ogni settore e dimensione, **nella gestione dell'intero processo formativo**. Non ci limitiamo a trasferire nuove competenze, ma a saperle utilizzare in modalità vincente.

SIAMO PARTE DI ERGONGROUP

Nata come "**società del sapere**", con gli anni e l'esperienza ErgonGroup ha sviluppato un know-how sempre più esteso in risposta alle esigenze di persone, aziende e istituzioni che necessitano di crescere colmando gap, acquisendo tecnologie, sviluppando eccellenze individuali di team e di organizzazione.

Oggi ErgonGroup rinnova la propria promessa al mercato evolvendo il proprio modello di business in **tre grandi società votate all'iper-specializzazione**:

- **Resolve** società dedicata alla consulenza che affianca imprenditori e manager, del settore pubblico e privato, nel delineare strategie e calarle nelle organizzazioni in modo semplice, tecnologico e sostenibile.
- **Jobros**, agenzia per il lavoro non convenzionale specializzata nel mondo Digital & IT che accompagna persone e imprese nella loro crescita.





PRESENTIAMOCI

SPEAKER

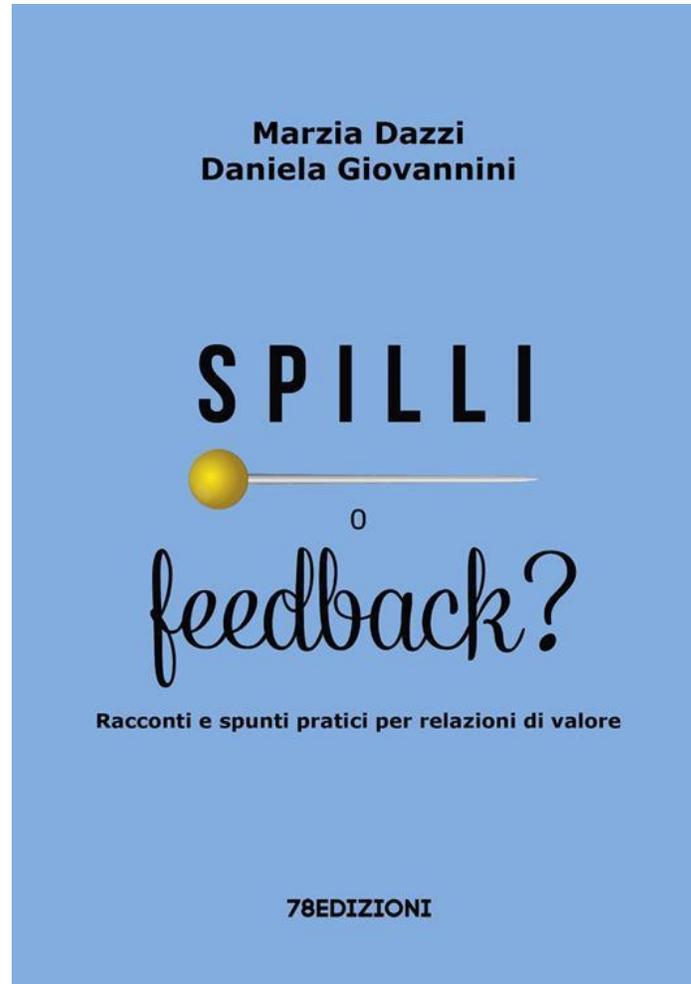
MARZIA DAZZI

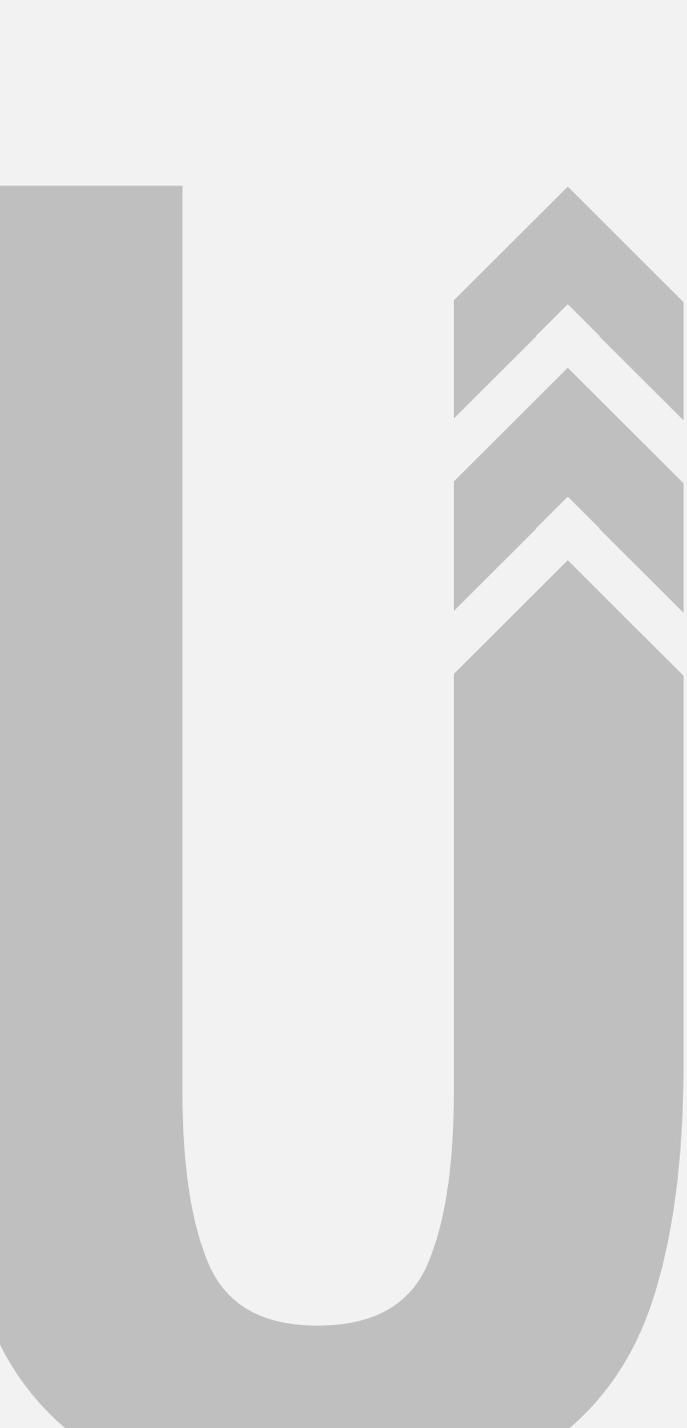
Psicologa del lavoro, formatrice, coach

Psicologa del lavoro, da più di vent'anni si occupa di formazione in ambito soft skill per lo sviluppo e la valorizzazione delle persone e dei team nelle organizzazioni. È Executive e Business Coach, con il modello Ontologico Trasformatore, Facilitatrice Voice Dialogue, Assessor e Selezionatrice. È coautrice dei libri: *Girevoli Silenzi e Spilli o Feedback – Racconti e spunti pratici per relazioni di valore* per 78 Edizioni. Ha pubblicato numerosi articoli dedicati al coaching, in riviste di settore.



Spilli o feedback: Racconti e spunti pratici per relazioni di valore





OGGI PARLIAMO DI:

1. Le potenzialità del feedback

- » Cos'è il feedback e le sue funzioni
- » Come dare un feedback funzionale
- » Il miglioramento e la valorizzazione con il feedback

2. L'incontro di feedback

- » Le condizioni del colloquio
- » La preparazione
- » I 5 step dell'incontro

3. Ruolo organizzativo e ricezione del feedback

- » Il feedback simmetrico e bottom up
- » Come ricevere il feedback



Feedback efficacy

⬆️ La comunicazione di feedback



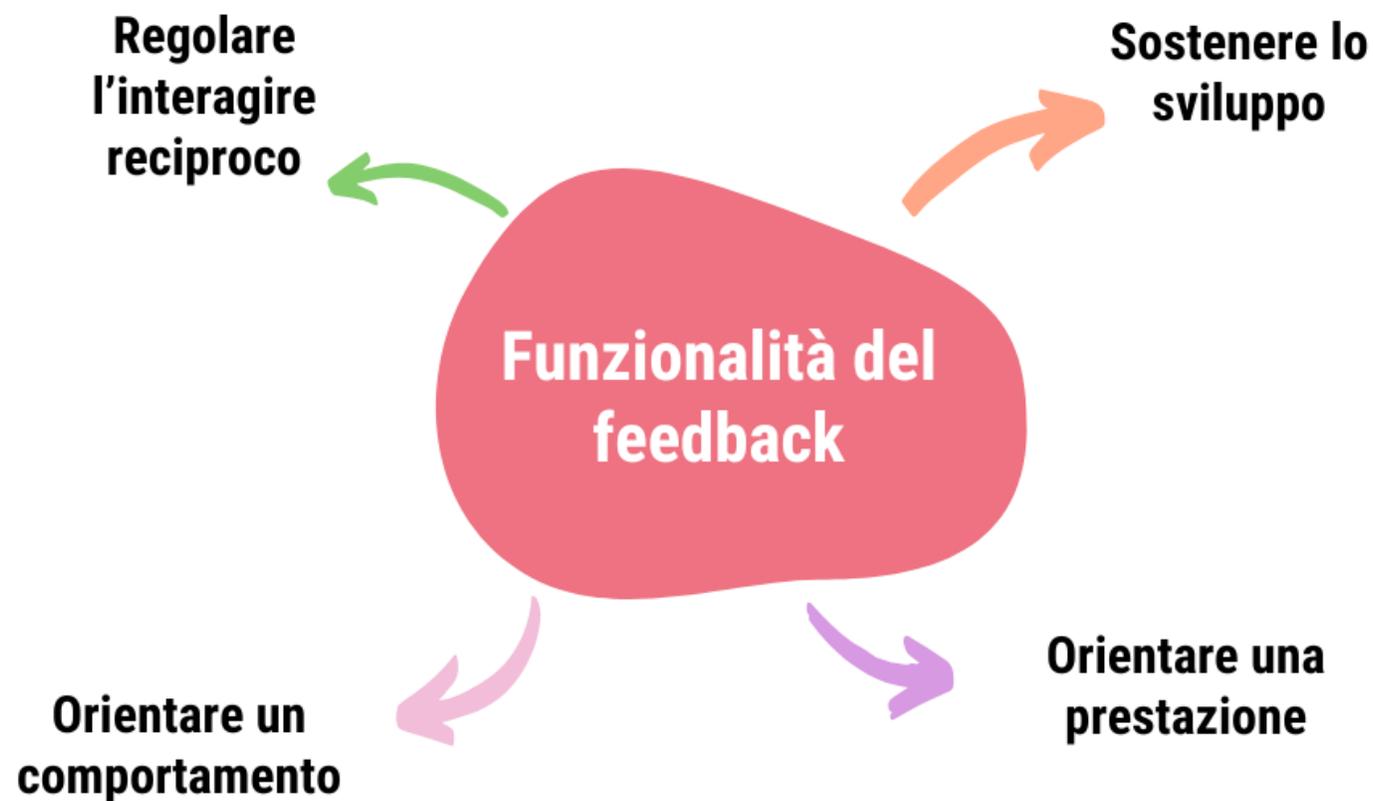
FEEDBACK è letteralmente una **INFORMAZIONE DI RITORNO**, un riscontro per informare l'interlocutore su come abbiamo percepito un suo comportamento o una sua comunicazione o una prestazione.

⤴ Le potenzialità del feedback



Il feedback in azienda orienta l'interlocutore ed **aumenta la sua consapevolezza**. Saper dare un feedback efficace è una fondamentale **competenza manageriale**.

⤴ Le funzionalità del feedback



📈 Come dare un feedback funzionale

- **Contestualizzato** (indica le circostanze specifiche)
- **Focalizzato sulle azioni osservate** (sulle azioni e non sulla persona)
- **Descrittivo** (comportamento e conseguenze)
- **Integrato con azioni future** (far emergere dal collaboratore o indicare il comportamento atteso)
- **Tempestivo**

⬆️ Il feedback di miglioramento

- Viene dato in riferimento ad azioni, comportamenti, prestazioni che non sono in linea con le attese di ruolo o i driver organizzativi
- Viene dato **esclusivamente in privato**
- Crea consapevolezza e apre a nuove e più funzionali **possibilità d'azione**



⬆ Il feedback di valorizzazione

- Viene dato quando comportamenti o prestazioni sono stati apprezzati
- Genera rinforzo
- Favorisce la costruzione di un rapporto di fiducia e impatta sul clima organizzativo
- Alimenta la **motivazione**



↑ Da evitare

- Comunicazioni di feedback in pubblico
- Confronti con altre persone
- Eccessi con la comunicazione verbale (es. espressioni offensive)
- Etichette
- Giudizi
- Ironia e sarcasmo
- Scuse per non affrontare il feedback
- Espressioni come SEMPRE e MAI



📈 L'incontro di feedback: le 4 condizioni



- Contesto: **luogo** dove avviene la conversazione
- Contenuto: messaggio
- Forma: **modalità verbale e non verbale**
- Relazione empatica: tipo di relazione che ci consente di sintonizzarci con l'altro

📈 Prepararsi al colloquio

- Pianificare l'incontro
- Avere chiaro l'obiettivo della conversazione
- Definire una **scaletta** dei punti da trattare
- Annotare **esempi** di comportamenti osservati



⬆ Domande per la preparazione

- Ho pianificato **tempi e luogo**, comunicandoli in anticipo?
- Il contesto è in linea con il messaggio che voglio dare e garantisce la **riservatezza adeguata**?
- Qual è l'obiettivo?
- Ho predisposto una scaletta dei punti da trattare?
- Ho identificato esempi di comportamenti osservati funzionali al feedback?

↑ I 5 step del colloquio



1. Iniziare dall'ascolto
2. Dare il feedback
3. Confrontarsi
4. Comportamenti futuri
5. Sintesi e chiusura (riepilogare, accertare la comprensione, verificare il grado di commitment su comportamenti futuri)

↑ Ruolo organizzativo e ricezione del feedback

- Ognuno può incidere **positivamente** sull'organizzazione, con focus su relazioni costruttive e raggiungimento di obiettivi comuni
- Il feedback può contribuire a **rendere consapevole l'interlocutore**, anche un collega, di qualcosa che non sta vedendo e del relativo impatto nel contesto organizzativo

📈 Il feedback simmetrico

- Dare un feedback ad un collega, permette di avere un **ruolo attivo** e responsabile all'interno della relazione e in senso allargato, dell'organizzazione
- Il feedback può contribuire al miglioramento della relazione e/o del **proprio benessere** all'interno dell'organizzazione
- Risulta fondamentale il modo di comunicarlo: comunicazione assertiva



📈 Il feedback bottom-up



Per quanto restituire un feedback al proprio responsabile possa essere sfidante per un collaboratore, ci sono **modalità costruttive** per condividere il proprio punto di vista, avendo sempre come focus il «bene» dell'**organizzazione** e del **clima organizzativo**, oltre al proprio benessere.

↑ Ricevere il feedback

- Ricevere un feedback con **curiosità e interesse**, senza mettersi subito sulla difensiva è un modo per apprendere, sviluppare le proprie competenze, migliorare i propri contributi
- In alcuni casi, l'interlocutore, da un feedback troppo generico, non utile o con modalità inefficaci. Con gli strumenti comunicativi adeguati è possibile, orientare il feedback ricevuto, affinché sia recepito al meglio e risulti «spendibile»

📈 Strumenti di ricezione del feedback

- Tenere in considerazione il **feedback nel complesso**, senza lasciarsi distrarre da **alcune parole**
- Riformulare quanto detto dall'interlocutore, facendo sintesi
- Fare **domande di chiarimento e approfondimento**
- Se il contesto non è funzionale, mostrare interesse ma chiedere di poter svolgere la conversazione in un altro luogo
- Portare l'interlocutore a parlare di fatti, azioni, comportamenti osservati
- **Chiedere esempi** e eventuale impatto sul contesto organizzativo
- Definire insieme le **azioni future**





*LA COMUNICAZIONE AVVIENE QUANDO, OLTRE
AL MESSAGGIO, PASSA ANCHE UN
SUPPLEMENTO DI ANIMA*

HENRI BERGSON



DOMANDE

Scrivete in chat le vostre curiosità

Prossimo Appuntamento

UPSKILL LEARNING LAB

**METODI E STRUMENTI
PER ATTRARRE I
CANDIDATI IDEALI**

**Masterclass formativa
con Enrica Vincenti**

*Esperta di People Strategy e
Talent Acquisition*

 13 novembre 2025

 Tenuta Santomè, Treviso



Scopri il programma!





UPSKILL

by ErgonGroup

**BENVENUTO
AL LIVELLO
SUCCESSIVO**

www.upskill-formazione.it