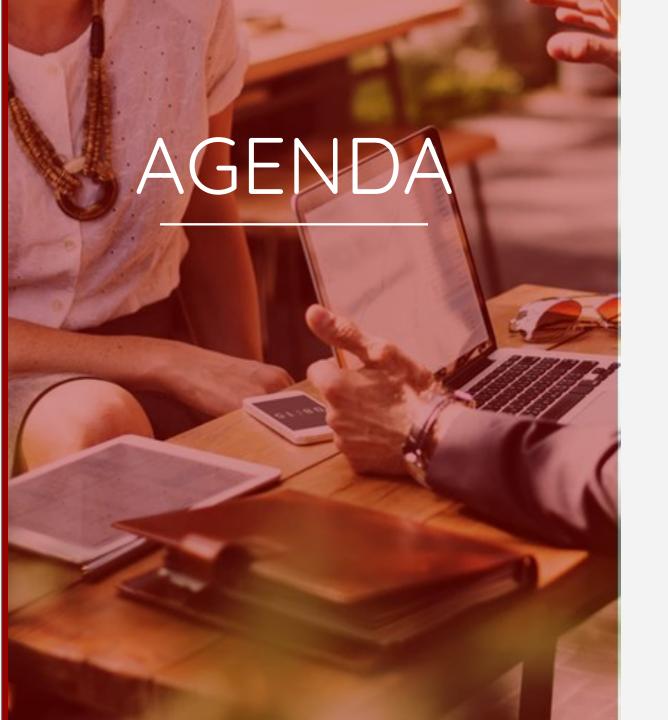


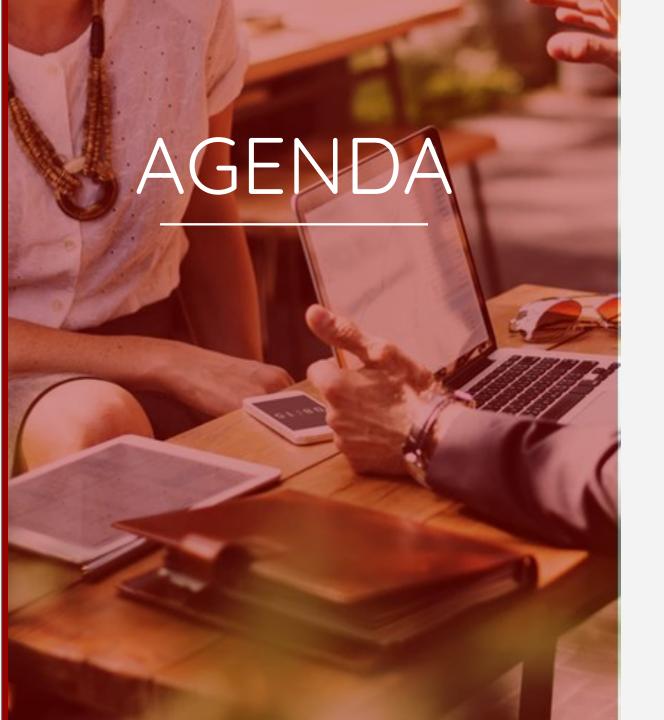
ENTENDENDO O FEEDBACK

TÉCNICAS DE FEEDBACK



PROCESSO DE FEEDBACK

RESPONSABILIDADES



CULTURA DE FEEDBACK

RESPONSABILIDADES















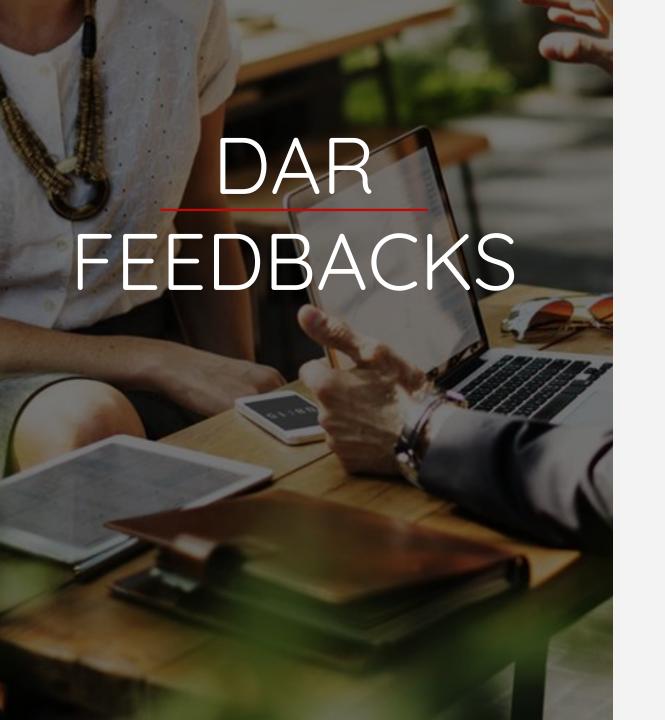


"Quando se fala de **afetividade em empresas**, todos pensam nas coisas óbvias da afetividade como sentimentos e atitudes como a amizade e o companheirismo. Mas existe uma **manifestação fundamental** da afetividade no ambiente de trabalho que poucos levam em conta: **o feedback**."



POR QUÊ?







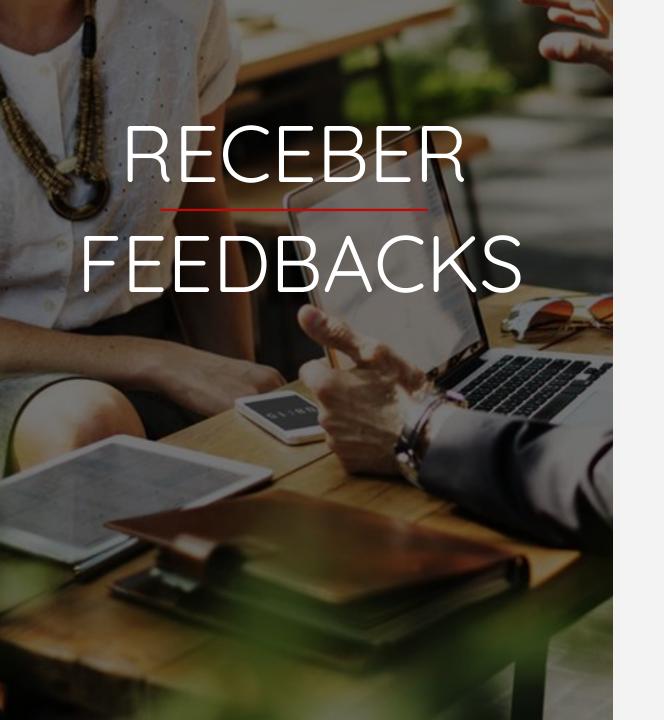
CONSTRANGIMENTO



MEDO DO ABALO NA RELAÇÃO



INSEGURANÇA DE UMA POSSÍVEL AGRESSÃO





RECONHECIMENTO DA VULNERABILIDADE



CONFIANÇA



ATITUDE DEFENSIVA



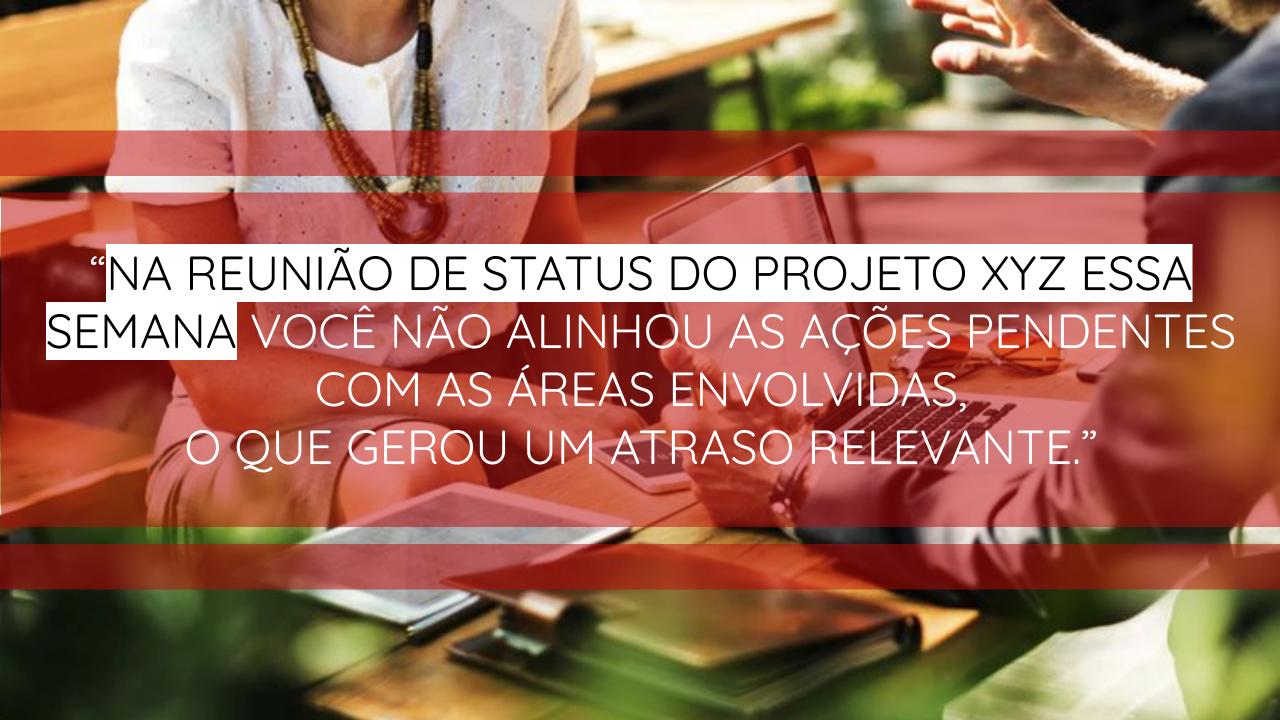
TÉCNICAS DE FEEDBACK

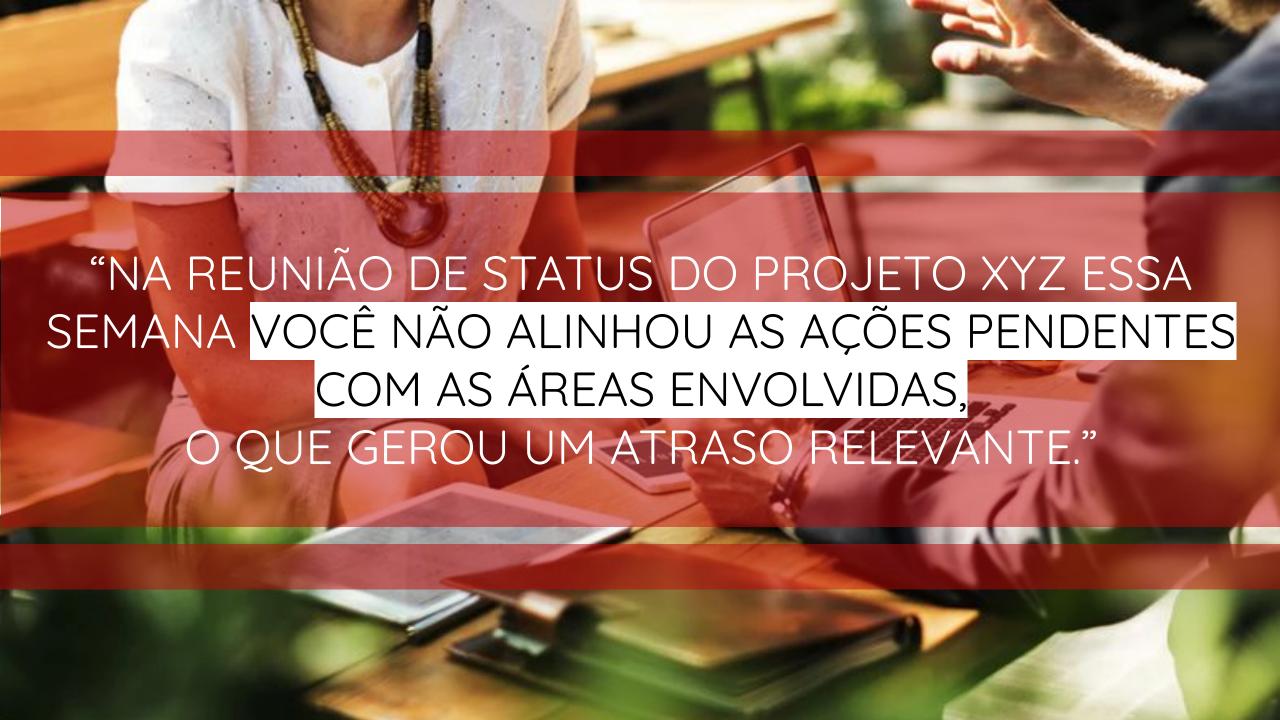


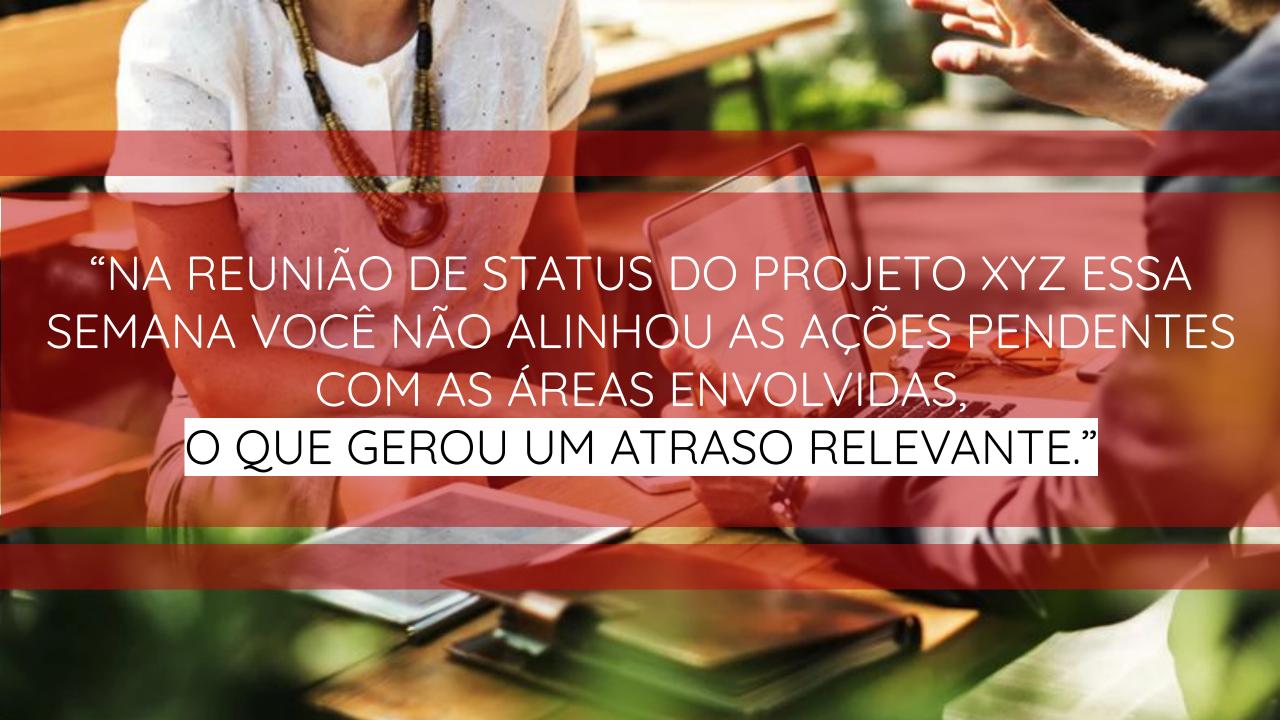
SITUAÇÃO

COMPORTAMENTO

IMPACTO







SITUAÇÃO



SEJA ESPECÍFICO



DESCREVA A SITUAÇÃO



QUANDO ACONTECEU



SITUAÇÃO



"NA ÚLTIMA REUNIÃO GERAL"



"NO ENCONTRO COM O CLIENTE"



"NO ALMOÇO DE SEGUNDA"





COMPORTAMENTO



DESCREVA O
COMPORTAMENTO
OBSERVADO E ESPERADO



ATENHA-SE A FATOS E NÃO QUALIFICADORES



NÃO PRESUMA SABER O QUE A OUTRA PESSOA ESTÁ PENSANDO



COMPORTAMENTO



"VOCÊ CHEGOU 15 MINUTOS ATRASADO"



"VOCÊ DISCUTIU COM O CLIENTE"



"VOCÊ DEMOROU 6 DIAS PARA RESPONDER O EMAIL"

IMPACTO



PARA AS PESSOAS OU NEGÓCIOS



REAÇÕES AO COMPORTAMENTO APONTADO



IMPACTO



"CAUSOU UM PREJUÍZO DE X"



"HOUVE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES"



COMPORTAMENTO ALTERNATIVO

Ofereça um comportamento alternativo à pessoa. Apresente uma outra possibilidade de agir frente aquela situação.



"Tente falar mais pausadamente e num tom de voz mais baixo"



"Programe-se para se reunir com os demais diretores no dia anterior"



"Busque o artigo X, porque lá tem uma metodologia de vendas interessante"

FEEDBACK SANDUÍCHE



FEEDBACK SANDUÍCHE



"Você é muito focada e solícita,

mas precisa se atentar ao cumprimento de prazos.

Tenho certeza que você vai longe, continue aprimorando suas habilidades."

FEEDBACK SANDUÍCHE: ALTERNATIVA



"Você é muito focada e solícita, mas precisa se atentar ao cumprimento de prazos. Tenho certeza que você vai longe, continue aprimorando suas habilidades."



"Nas nossas duas últimas reuniões você não fez as tarefas no prazo estipulado, o que atrasou o cronograma da atividade, prejudicando as entregas da área para a empresa."







Invista tempo nas pessoas;



Seja exemplo;



Dê respostas de forma firme, se não tiver uma na hora fale depois.





Deixe claro o que se espera da equipe;



Busque conhecer e alinhar a forma de trabalho de cada um.





Observe a frequência dos comportamentos inadequados (antes e depois do feedback);



Considere a quantidade de comportamentos diferentes.





Reconheça e reforce pontos fortes e esforços observados;



Reconhecimento tangível X intangível.



RESPONSABILIDADES NO PROCESSO DE FEEDBACK

ANTES



Planeje o momento;



Reserve local e data;



Exemplifique comportamentos.





DURANTE



Mantenha a segurança e o equilíbrio;



Atente-se ao tom de voz, gesticulações, etc (comunicação não-verbal).

DEPOIS



Apresente comportamentos alternativos;



Alinhe com a pessoa planos de ação;



Responsabilidade de quem recebe o feedback.



DICAS AO DAR FEEDBACK



Verifique sua intenção. "Vou contribuir para o sucesso do outro?"



Faça-o em local e momento oportuno.



Procure estar a sós com a pessoa e falar diretamente para ela.



Se tiver oportunidade de falar pessoalmente, dirija-se à pessoa olhando olho nos olhos e chamando pelo nome.

DICAS AO DAR FEEDBACK



Comunique-se com objetividade (linguagem clara, com exemplos e sem rodeios).



Faça-o sem exaltação, com cautela e de modo não explosivo, isto é, controle a situação.



Refira-se aos fatos e não à pessoa, apresentando fatos específicos e não generalizações.



Aponte novas condutas, isto é, sugestões de como poderia ser feito diferente.

DICAS AO RECEBER FEEDBACK



Seja protagonista: esse é um momento importante para o seu desenvolvimento. Mantenha postura aberta e procure não interromper.



Solicite esclarecimento para assegurar completo entendimento. Faça do feedback uma conversa e não saia com dúvidas.



Decida o que fazer com o que você recebeu: pense sobre as informações recebidas e, se necessário, troque mais informações com outras pessoas.

DICAS AO RECEBER FEEDBACK



Distancie-se emocionalmente do feedback recebido e lembre-se: ele não é um julgamento sobre você como um todo, mas um reflexo sobre como você agiu em uma situação ou contexto específico.



Ao final, agradeça o esforço e a contribuição do outro.

DICAS AO RECEBER FEEDBACK



Considere a **veracidade** do que foi apontado - **fato** ou julgamento?



Considere a **forma** com que foi comunicado - agressiva, passiva ou **assertiva**?



Considere o **objetivo** da comunicação - desabafo ou **tentativa de produzir mudança**?



Considere a ocasião da comunicação - o momento foi oportuno?





Treinamentos

Prática 1:1 (one to one)

Exemplo da Liderança



EXERCÍCIO PRÁTICO



Situação Vivenciada: reformular um feedback que você deu a alguém com base na metodologia apresentada.



Situação Pretendida: oferecer feedback a alguém do grupo.



Situação Hipotética: oferecer feedback a um membro da empresa cujo desempenho está aquém do esperado.

