

MOTIVAÇÃO ENGAJAMENTO

DIREÇÃO

COMPROMETIMENTO

feedback

Paulo Rocha

Professional & Self Coaching pelo IBC- Instituto Brasileiro de Coaching, com certificação Internacional, com reconhecimento pelo GCC- Global Coaching Community, ECA- European Coaching Community, ICI- International Association of Coaching Institutes, BCI- Behavioral Coaching Institute, ICC- International Coaching Council, IAC- International Association of Coaching

Coaching Ericksoniano- Hipnose ericksoniana aplicada ao Coaching pelo IBC- Instituto Brasileiro de Coaching, com certificação Internacional, com reconhecimento pelo GCC- Global Coaching Community, ECA- European Coaching Community, ICI- International Association of Coaching Institutes, BCI- Behavioral Coaching Institute, ICC- International Coaching Council

Coaching de Equipes e Grupos pelo IBC- Instituto Brasileiro de Coaching, com certificação Internacional, com reconhecimento pelo GCC- Global Coaching Community, ECA- European Coaching Community, ICI- International Association of Coaching

Institutes, BCI- Behavioral Coaching Institute, ICC- International Coaching Council, IAC- International Association of Coaching

Leader Coach- Liderança através do Coaching pelo IMC- Instituto Mentor Coach, certificação Internacional pelo UNO instituto do Perú,

Aprendizagem Experiencial pelo IMC- Instituto Mentor Coach, com Certificação Internacional pelo UNO instituto do Perú

Humanistic Master Coach internacional pelo More Institute da Alemanha, com reconhecimento pelo ECA- European Coaching Community, , IHCOS- The International HUMANISTIC Coach Society e ICI- International Association of Coaching Institutes.

Pós- Graduação em Gestão e Marketing pela Universidade Gama Filho

Experiência de 10 anos como sócio- diretor de uma empresa de serviços, liderando 50 funcionários diretos.

Trainer e Palestrante

Sócio-Diretor da Rapport Brasil – Centro de desenvolvimento humano

Experiência com 1000 horas em atendimento de Coaching individual e grupo.



DEFINIÇÃO

Retorno de informação, retorno ou *feedback* é o procedimento que consiste no provimento de informação a uma pessoa sobre o desempenho, conduta, ou ação executada por esta, objetivando reorientar ou estimular comportamentos futuros mais adequados.



QUAL SUA IMPORTÂNCIA?





MAIOR INTERAÇÃO ENTRE
LÍDER E EQUIPE



DESENVOLVIMENTO DE
CAPACIDADES E TALENTOS



FOCO E DIREÇÃO NAS
METAS E OBJETIVOS



COMPROMETIMENTO



VALORES E CULTURA



REDUÇÃO DE OBSTÁCULOS

Base das relações interpessoais

O QUE ACONTECE QUANDO NÃO HÁ FEEDBACK

- Impacta na produtividade, auto estima e motivação do colaborador
- Aumento do risco de Turnover
- Maior probabilidade de erros irreparáveis
- Impacto em resultados financeiros



TIPOS DE FEEDBACK

Feedback Positivo – Repetição de comportamento

Feedback corretivo – Mudança de comportamento

Feedback insignificante – vago, vazio e sem propósito

Feedback ofensivo – Arrogância, descaso



FORMAS DE DAR UM FEEDBACK



AVALIAÇÃO



RECONHECIMENTO



ORIENTAÇÃO

FORMAS DE DAR O FEEDBACK

OBJETIVO DO EMISSOR

RECONHECIMENTO

CONECTAR, MOTIVAR, AGRADECER

ORIENTAÇÃO

AJUDAR A APRIMORAR SUAS TÉCNICAS,
APERFEIÇOAR CAPACIDADES

AVALIAÇÃO

CLASSIFICAR OU COMPARAR COM UM
PADRÃO, AJUSTE DE EXPECTATIVAS

Sou
responsável
pelo que
digo,
não pelo que
você
entende

ERROS MAIS COMUNS AO DAR UM FEEDBACK

- Falar sobre a pessoa e não sobre o comportamento
- Feedback vago e superficial
- Falar em nome dos outros
- Feedback exagerado e com generalizações
- Psicanalizar o Feedback
- Flashback
- Momento inoportuno



SCI –SITUAÇÃO – COMPORTAMENTO - IMPACTO

Situação	Comportamento	Impacto	Impacto na Equipe
Esta tarde perto das máquinas de café...	Você disse aos outros que nós tivemos uma péssima ideia e vamos falhar.	Eu fiquei muito chateado.	Nossa equipe pode pensar que nós somos incompetentes.

SITUAÇÕES

Devemos destacar com clareza o momento no qual o comportamento aconteceu.

Não utilizar palavras como NUNCA ou SEMPRE



COMPORTAMENTOS

Consiste em relatar as ações **específicas, observáveis** dos outros, sem fazer julgamentos ou generalizar seus motivos ou traços de personalidade.



IMPACTO

Demonstre como aquele comportamento impacta sobre seus sentimentos e de sua equipe.



CUIDADO COM O RÓTULO!!!

EVITE
AFIRMAÇÕES QUE
NÃO TENHA
CERTEZA

EVITE SUPOSIÇÕES

PONTO DE VISTA
NÃO É UMA
VERDADE
ABSOLUTA

EVITE
COLOCAÇÕES QUE
NÃO PROMOVAM
MUDANÇAS

EVITE
COMPARAÇÕES

DE ONDE VEM

DADOS

RÓTULO

INTERPRETAÇÃO

CONSEQUÊNCIAS
DO CONSELHO

PARA ONDE VAI?



GATILHOS QUE BLOQUEIAM O FEEDBACK

- Gatilhos de Relacionamento
- Gatilhos de Identidade
- Gatilhos de verdade



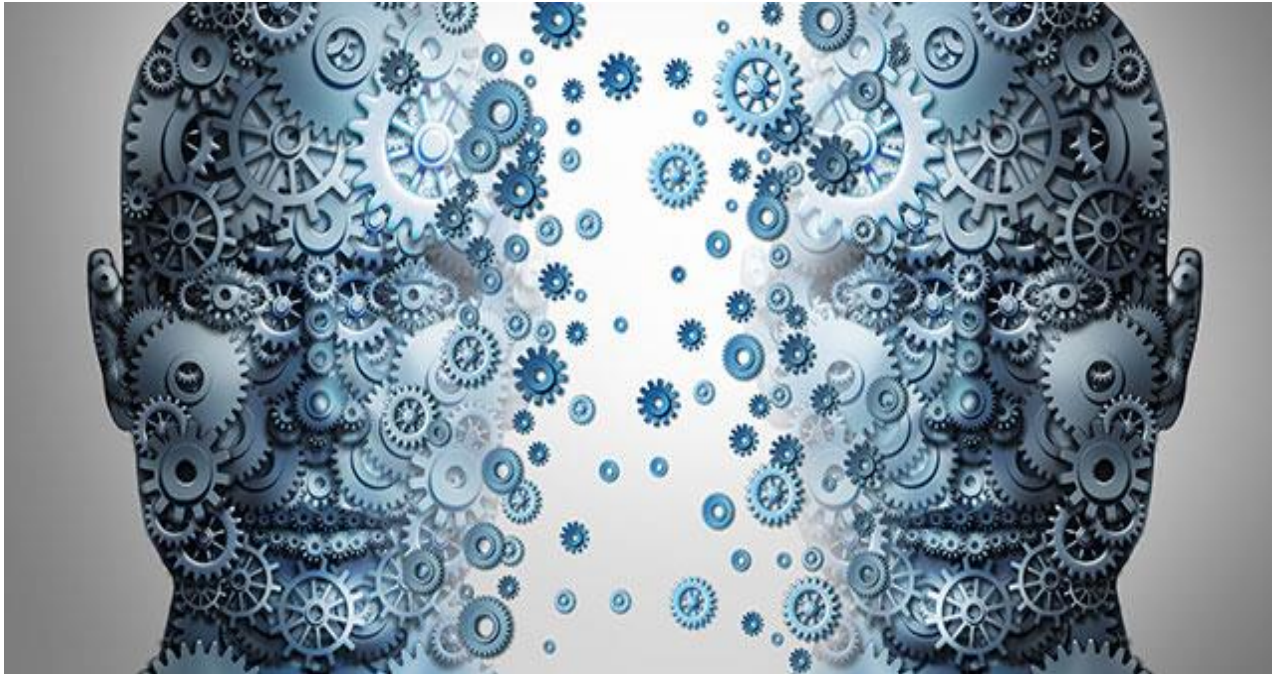
COMO RECEBER FEEDBACK



Ouçá primeiro



COMO RECEBER FEEDBACK



MANTENHA A MENTE ABERTA E FOCHE NO SEU DESENVOLVIMENTO!

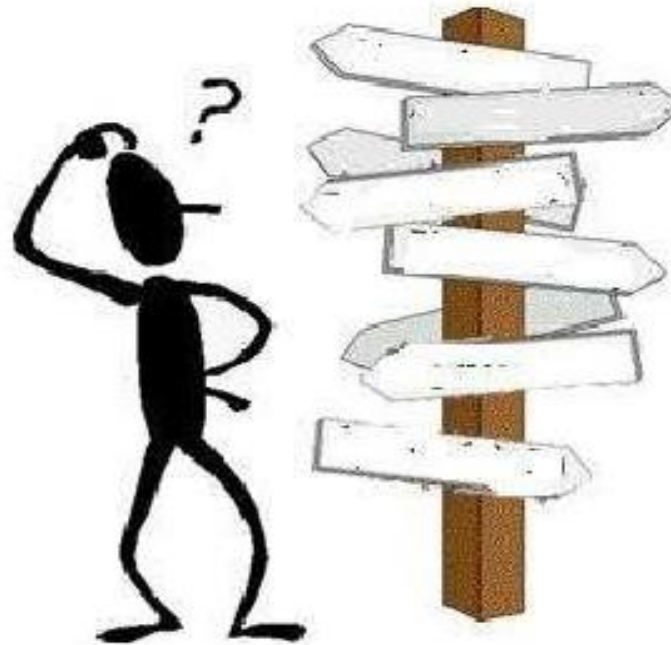
COMO RECEBER FEEDBACK



É PERMITIDO DISCORDAR! APRESENTE FATOS E PERGUNTE!



COMO RECEBER FEEDBACK



Peça para que fique claro o que é esperado para o futuro

COMO RECEBO A INFORMAÇÃO



A PARTIR DISSO.....

- Distorções
- Interpretações
- Declarações



PORTANTO

- Separe o emocional da razão
- Filtre as informações
- Comunique-se de forma lógica
- Foque no propósito da conversa
- Não leve nada para o pessoal
- Esteja aberto ao desenvolvimento
- Saia do encontro com um objetivo





Você sabe ouvir na essência?

AUXILIARES LINGUÍSTICOS

- Cuidado com o “Não” - o cérebro não reconhece a palavra
- Cuidado com o “MAS” - anula a frase anterior
- Cuidado com “TENTAR” - pressupõe a possibilidade de falhar
- Cuidado com “DEVO”, “TENHO QUE” ou “PRECISO” - pressupõe que algo externo controla sua vida.
- Substitua “SE” por QUANDO
- Substitua “ESPERO” por “SEI”.

ENTENDA O PERFIL DO OUTRO



DESCOBRINDO TALENTOS

Executor	Comunicador	Planejador	Analista
Desbravador	Estimulador	Moderador	Regulador
Impulsionador	Influenciador	Acolhedor	Analizador
Competidor	Articulador	Prevenido	Ordenado
Direcionador	Participativo	Organizador	Criterioso
Resolvedor	Comunicativo	Planejador	Especialista
Dominante	Facilitador	Estabilizador	Idealizador

Executor

- Senso de urgência
- Autossuficiente
- Necessita de desafios
- Competitivo e audacioso
- Corajoso

Planejador

- Estável
- Paciente
- Ritmo constante
- Preso a regras
- Escuta ativamente

Comunicador

- Facilita interações
- Persuasivo
- Entusiasmado
- Otimista
- Se relaciona com facilidade

Analista

- É preciso
- Detalhista
- Organizado
- Autodisciplinado
- Conservador

Todos temos características dos quatro perfis em escalas diferentes.



Para ser construtivo o Feedback:

PLANEJADO

OBJETIVO CLARO E
ESPECÍFICO

ESCUTA ATIVA

PERGUNTAS
EFICIENTES

COMPARTILHAR
IDÉIAS / SUGESTÕES

DEVE SER IMEDIATO

PLANO DE AÇÃO

RETORNO DO
INVESTIMENTO



Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)

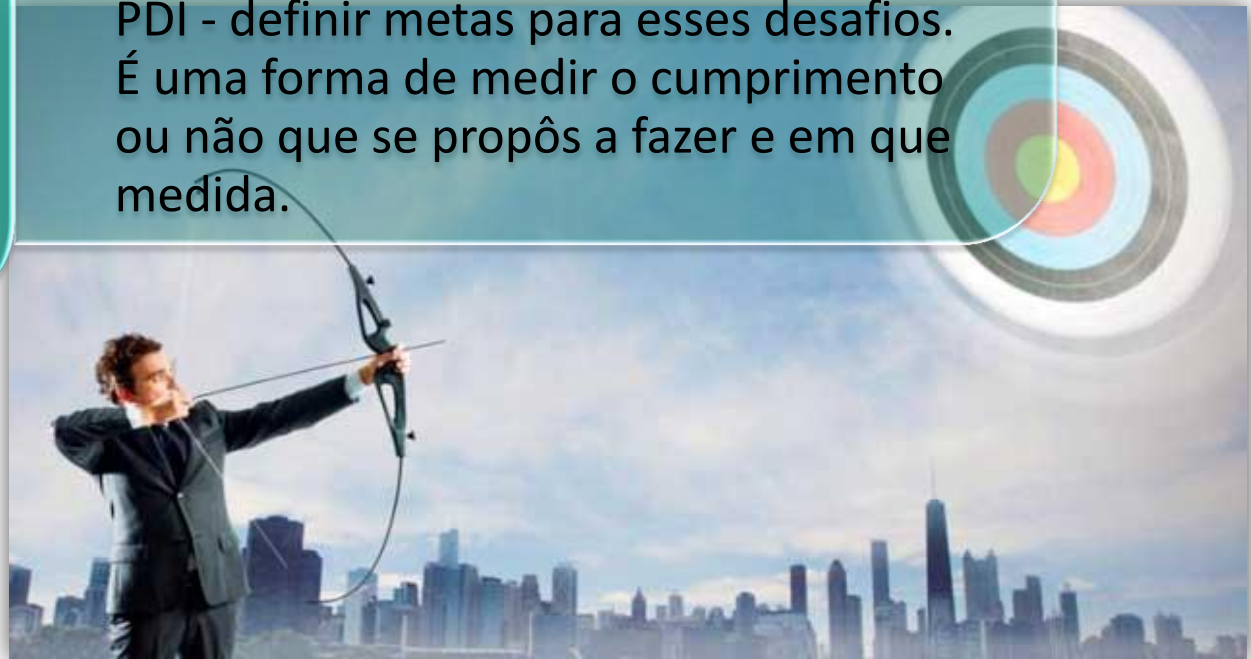
Sugere-se três critérios:

- Impacto (o quanto essa habilidade contribui para o objetivo final),
- Urgência (uma questão de timing, ou seja, o quanto essa habilidade é necessária agora),
- Desejo (o quanto você quer desenvolver essa competência).

Como
realizar
escolha e
priorização?

Na hora de escolher quais competências a desenvolver, foque nas próprias habilidades, não em coisas para fazer.

- **Desafios** - tem que tirar da zona de conforto, direcionando aplicar a habilidade que quer desenvolver.
- **Metas e prazos** - ponto importante do PDI - definir metas para esses desafios. É uma forma de medir o cumprimento ou não que se propôs a fazer e em que medida.



FEEDBACK REFLEXIVO

- Qual seu maior incômodo em receber um feedback?
- Qual sua maior dificuldade em desenvolver o feedback como uma estratégia de desenvolvimento?
- O quanto você verdadeiramente escuta a mensagem do outro?
- Durante o Feedback , você consegue deixar o lado pessoal de fora?
- O quanto você se preocupa com o outro, afim de fornecer informações que possam agregar valor à vida dele(a)?



DICA

“Elogie em público e corrija em particular, um líder corrige sem ofender e orienta sem humilhar.”

(Ané Dousseaux)



**O SER HUMANO
TENTA IMPRESSIONAR
OS OUTROS ATRAVÉS
DE SUAS VIRTUDES,
MAS NA VERDADE SÓ
IRÁ CONECTAR COM
OS OUTROS ATRAVÉS
DE SUAS
VULNERABILIDADES.**

TEOFILO HAYASHI



Paulo Rocha

 (21) 96637-4949

 paulorocha@rapportbrasil.com.br

www.rapportbrasil.com.br