

# FEEDBACK AS A PRO

Un concept original





## De ce training-ul de feedback?



✓ Toata aceasta lume se bazeaza pe relatia dintre actiune si reactiune. E un ciclu firesc prin care natura intelege daca actiunile sale sunt bune sau daca au nevoie de corectie. La fel functioneaza si oamenii. Diferenta este ca modul in care noi comunicam aceste reactii si modul in care sunt percepute, duc de multe ori la dispute si chiar la conflicte nedorite. Cum sa ii spui cuiva ca a gresit, fara sa se supere? Cum sa auzim criticile fara sa le luam personal?

✓ Cum sa folosim feedback-ul pentru a deveni mai buni si pentru a spune lucrurile delicate intr-un mod sanatos? Acest training ofera participantilor cunostintele necesare de a acorda si a primi feedback in moduri sanatoase, eficiente care sa permita corectarea aspectelor nedorite intr-un mod eficient.



## SUBIECTE

## OBIECTIVE

## NOȚIUNI CHEIE

Introducere

Introducerea în concept  
Evidențierea importanței procesului de feedback

- Provocarile asociate oferirii de feedback
- Test de evaluare a tendințelor în comunicare
- Scopul și beneficiile feedback-ului
- Exemple de situații celebre și consecințele acestora

Feedback guidelines

Clarificarea tipurilor de feedback si a situatiilor cand sunt potrivite pentru obtinerea de rezultate optime.

- Experiențe memorabile în a primi feedback
- Feedback guidelines
- Construirea de raport în procesul de feedback
- Practică/raport în echipe restranse
- Conversații situaționale
- Feedback directiv și feedback încurajator

Modul în care feedback-ul afectează relația

Întelegerea fenomenelor psihologice care duc la îmbunătățirea sau deteriorarea relației în funcție de feedback-ul folosit

Neuroștiința și importanța lucrurilor pozitive  
Imaginea de sine și respingerea feedback-ului de corectie  
Teoria celor 3 EU ai personalității umane.  
Diferențe între "A FI" și "A FACE"

Disocierea feedback-ului de ideea de eșec.

Eliminarea credinței că un feedback reprezintă o dovadă de eșec sau incapacitate. Pericolul fals.

- Exemple din natură și tehnologie în care feedback-ul frecvent duce inevitabil la succes.
- Eliminarea credințelor negative legate de lipsa performanței în prezența feedback-ului.



## SUBIECTE

## OBIECTIVE

## NOȚIUNI CHEIE

Emotii si Feedback

Clarificarea rolului emoțiilor si a modului in care ele altereaza felul in care acordam si primim feedback.

- Cercetarile din neuroștiință și impactul criticii asupra creierului nostru
- Credibilitate și încredere în procesul de feedback
- Emoții pozitive, emoții negative și efectul acestora
- Chriss Voss despre “empatie tactică”
- Utilizarea inteligentă a emoțiilor în feedback

Feedback Constructiv

Înțelegerea procesului si evidențierea avantajelor

- Interpretare versus Observație
- Best practices – cele mai bune comportamente în orice tip de feedback
- Metoda EEC (Example, Effect, Change)
- Metoda GROW
- Modelul complet de feedback constructiv

Cum primim feedback

Înțelegerea ascultării active  
Evidențierea principiilor de primire a feedback-ului  
Exersarea abilităților

- Principii ascultare activă
- Cum să primești feedback
- Exercițiu Practic, joc de rol

Cum oferim Feedback/coaching si feedforward

Intelegerea beneficiilor feebdack-ului coaching  
Intelegerea si aplicarea principiilor feedforward-ului.

- Efectele in plan psihologic
- Utilizarea coaching-ului in combinatie cu feedback-ul
- Matricea atentiei in orientarea spre rezultat
- Modelul Re-Pair pentru feed forward
- Tipuri de feedback si feed forward





# ANDREI VĂCARU

## EXPERIENȚĂ PROFESIONALĂ

“O idee genială dar neîmpărtășită are soarta unui erou necunoscut.”

Andrei are o experiență de 13 ani în jurnalismul de televiziune, i-a plăcut și îi place foarte mult scena și tot ce presupune creativitate. Ca trainer, a lucrat cu peste 100 de companii și a format mai mult de 8000 de oameni în peste de 600 de sesiuni. În prezent este trainer certificat Process Communication Model (PCM®) și unul dintre cei mai apreciați traineri acreditați ANC (Autoritatea Națională pentru Calificări) în domeniile Comunicare Emoțională, Comunicare Asertivă, Public Speaking, Presentation Skills, Storytelling și Performanță prin Inovație.

A LIVRAT PENTRU COMPANII PRECUM:



Raiffeisen  
BANK

accenture



Honeywell



legrand®



BOSCH



vodafone



Renault  
Group



Allianz



Tiriac