

Notes

11.11

09:00 Início

Atividade

O que é Feedback?

10:15 - 10:30

Break Estratégico

10:30 - 11:20

PD1

11:30

Encerramento

Notes

***“Quando se
navega sem
destino,
nenhum
vento é
favorável.”***

Sêneca

A arte de desenvolver Pessoas através do



Como você fornece um **FEEDBACK** ??

1. Cada mesa possui um situação
2. Leiam com atenção, pois terão que interpretar cada situação



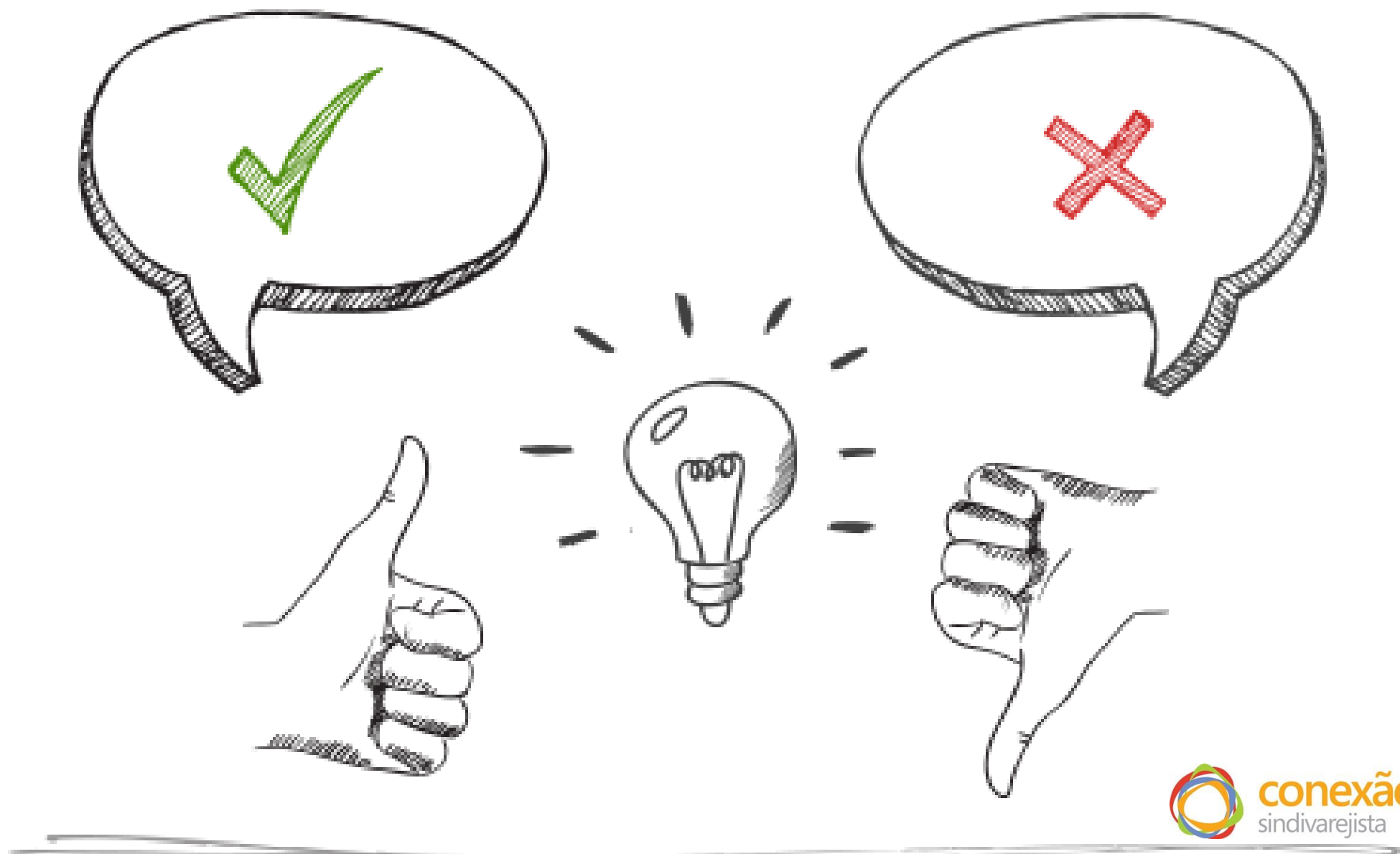
3. 00:10 para o preparo

4. Mãos à obra

✓ **Feedback é a informação e/ou percepção sobre a eficácia do comportamento e da contribuição no trabalho.**

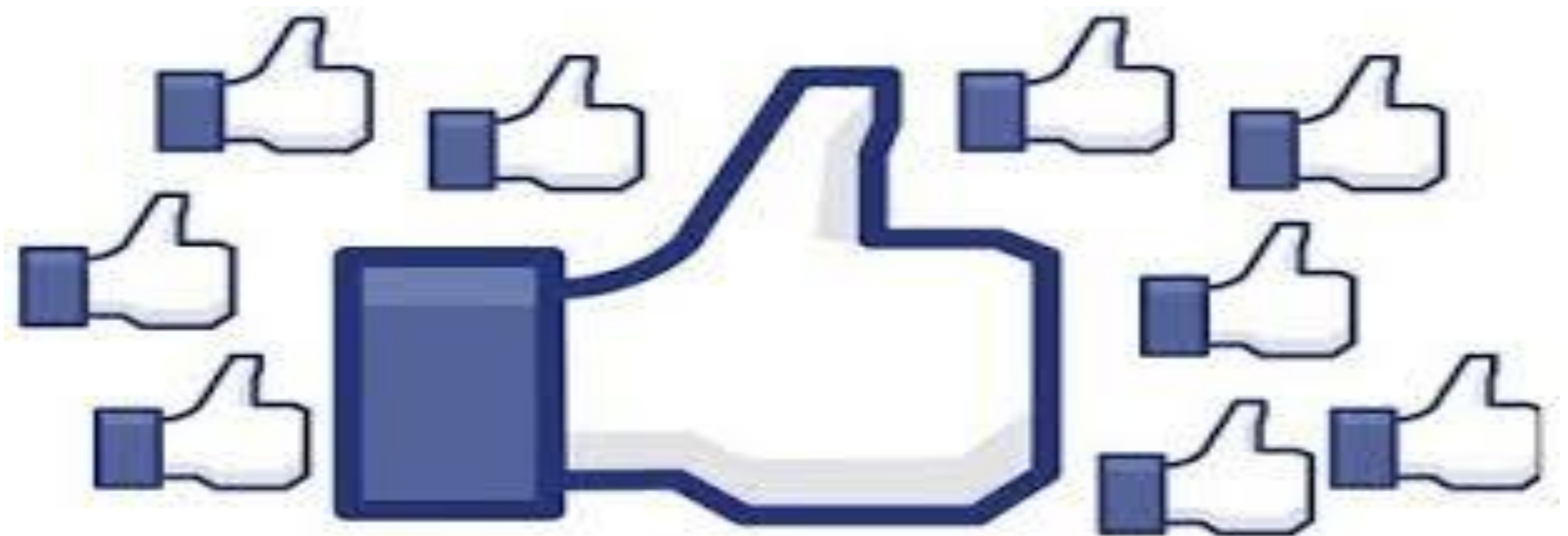


✓ É uma ferramenta de orientação que pode nos dizer se estamos ou não no caminho – como indivíduos e como equipes.



Feedback de Reforço:

Nos diz o que estamos fazendo bem e o que devemos continuar fazendo. Afeta a motivação e o comportamento.



Feedback de Desenvolvimento:

Nos ajuda a identificar áreas que podemos mudar e melhorar, para que nos tornemos mais eficazes no trabalho.

Afeta a motivação e o comportamento.

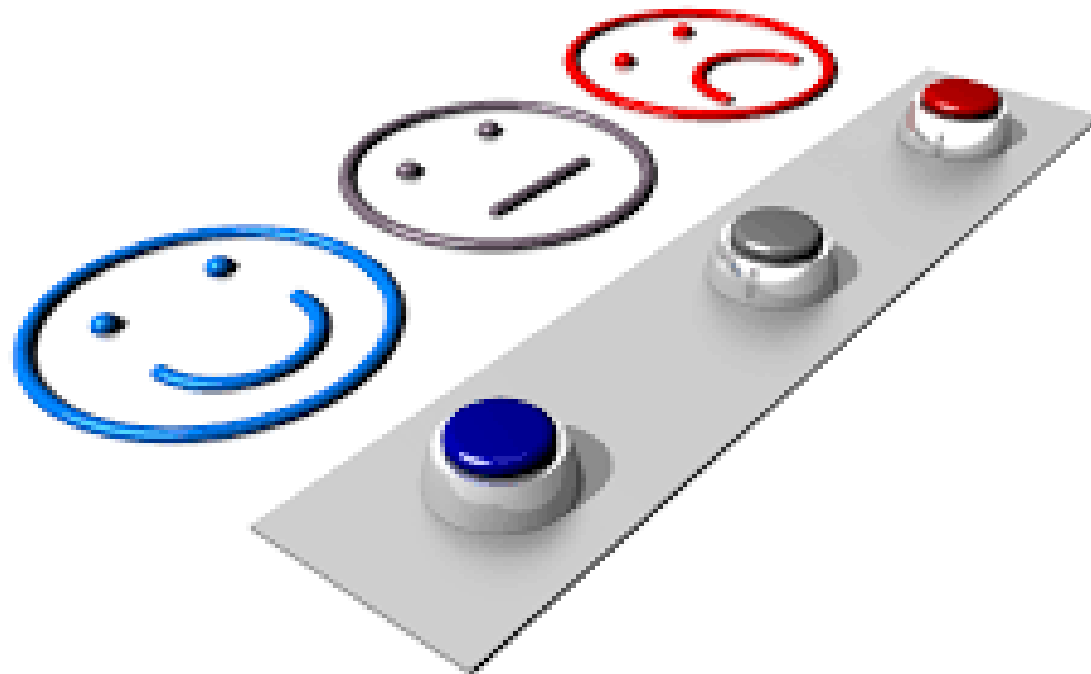


O Feedback eficaz

- ✓ **Direciona comportamentos e os mantém alinhados com os objetivos organizacionais ;**
- ✓ **Influencia no desempenho futuro, possibilitando a melhoria de resultados;**
- ✓ **Aumenta o envolvimento com a tarefa;**

O Feedback eficaz

- ✓ **Estabelece parâmetros de desenvolvimento, permitindo a auto-avaliação;**
- ✓ **Aumenta o aprendizado individual.**



1) Planeje – se

- ✓ **Análise o cenário, juntando todas as informações, dados e fatos que você necessita para apresentar a situação da forma mais objetiva possível;**
- ✓ **Determine os objetivos do Feedback e potenciais efeitos, buscando antecipar eventuais reações e como lidar com elas;**

Feedback - Princípios Norteadores

2) Escolha um Ambiente Favorável

- ✓ **Crie um ambiente apropriado fazendo com que a pessoa que estará recebendo o feedback perceba que você está investindo tempo para o desenvolvimento dela;**
- ✓ **Cuidado com o momento: Escolha um dia em que você e a pessoa terão tempo Suficiente para dialogarem;**
- ✓ **Escolha um local adequado: Privativo e tranquilo onde interrupções não ocorram;**
- ✓ **Estabeleça um rapport (essência da comunicação bem sucedida): Antes de começar faça um aquecimento.**

3) Seja Específico ao Invés de Geral

GERAL
X

“Você é muito tímido, não fala nada. Me parece calado demais”

“Tome cuidado com o que diz ou poderá se dar mal.”

ESPECÍFICO

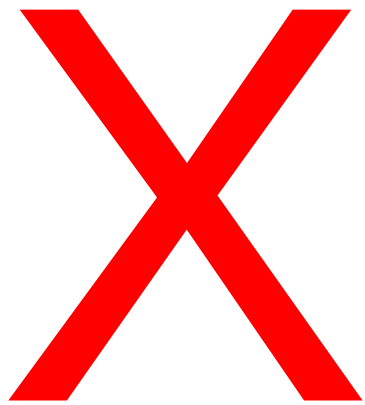
“Antes de apresentar as informações, certifique – se de que estão atualizadas. Seja isento ao expô-las.”

“Durante a reunião do projeto percebi que você fez apenas dois comentários”

Feedback - Princípios Norteadores

4) Seja Descritivo ao Invés de Avaliativo

AVALIATIVO



“ Você não acha que esse trabalho poderia ser feito de uma forma diferente?”

DESCRITIVO



“ Você já encontrou uma forma interessante de realizar esse Trabalho. Vamos discutir formas alternativas?”

5) Cuidados Especiais

✓ **Aparência Física: forma de se vestir, corte de cabelo, etc.**

•Relacionar com o Código de Conduta;

✓ **Características Pessoais: voz, forma de gesticular, etc.**

✓ **Não julgar a pessoa e sim sua performance, demonstrada através de suas ações e atitudes.**

✓ **Focar nos conhecimentos, habilidades e atitudes;**

✓ **Não usar desculpas, “muletas” ;**

✓ **Lembre-se: não há Feedback negativo**

SEJA SINCERO E MUITO CAUTELOSO !!!

6) CUIDADO COM O “MAS”



MAS

**nega o que vem antes,
anulando ou diminuindo o
valor do que foi dito.**

UTILIZE O “E”



E

**Favorece a aceitação e
concordância.**



7) Elabore um plano de ação

- ✓ Elabore com seu colaborador um **P**lano de **D**esenvolvimento **I**ndividual e a forma de **acompanhamento** que ambos farão ao longo do novo período de trabalho;
- ✓ Deixe claro que a empresa, através de você está à disposição para ajudá-lo, mas que o **principal responsável** pelo desenvolvimento de cada colaborador **é a própria pessoa.**

Plano de Desenvolvimento Individual

- ✓ PDI é um compromisso com o desenvolvimento;
- ✓ trata-se de um plano que sistematiza diversas ações a serem tomadas com o objetivo de alcançar desenvolvimento pessoal e profissional;
- ✓ é um roteiro para que você indique onde está agora e chegue onde gostaria de estar, ou como gostaria de ser;
- ✓ é um documento com metas e prazos, o PDI contribui para que você não perca o foco, dê passos estrategicamente pensados e não se deixe levar por escolhas aleatórias.

Elaborando o PDI

Vamos preencher o Modelo de PDI



Feedback - O QUE NÃO É, E O QUE É

O QUE NÃO É FEEDBACK

Formulação de opiniões

"Você é desorganizado".

Enunciado através de generalizações

"A empresa quer que Você se dedique mais".

Imposto e não solicitado

"Sua conduta na reunião foi péssima".

Baseado no passado

"Soube que Você fez muito serviço errado".

Sem comprovação na realidade "Fulano acha que Você tem chegado atrasado".

QUE É FEEDBACK

Descrição de opiniões

"Você não está organizando suas tarefas".

Enunciado específico

"Precisamos diminuir em 15% o nível de reclamações de clientes".

Solicitado e discutido

"Vamos conversar sobre sua conduta na reunião?".

Do presente com vista para o futuro "A partir de hoje Você deve procurar evitar desperdícios".

Baseado em fatos concretos

"Nesta semana Você chegou três vezes após as oito horas".

O Papel do Fornecedor de Feedback Inclui Apoiar

- ✓ **Evitar a abordagem de “bater e correr”**
- ✓ **Apoiar as pessoas enquanto elas passam pelo processo de mudança**
- ✓ **Reconhecer mudanças gradativas através do feedback de reforço**

"Para apontar caminhos de desenvolvimento para uma pessoa, ainda não descobri nada mais rápido, barato e eficaz do que um bom feedback."

(João Carlos Rocha)



OBRIGADA!

Ariana Gilberto

Consultora em Recursos Humanos
ariagila@gmail.com

Contato

falecom@sindivarejistacampinas.org.br

19 3775 5560