

Feedback

A importância

Técnicas e Formas

Feedback ou Devolutiva



- Ato de comunicar a outra pessoa algo sobre suas ações ou comportamentos
- Podem ser
 - Positivos (elogios) ou
 - Negativos (críticas)
- As devolutivas são ações **construtivas**, que procuram reforçar certos comportamentos e corrigir outros, de forma que as pessoas vivam em melhor harmonia
- No ambiente empresarial é muito importante para disseminar valores, alinhar ações e corrigir comportamentos inadequados

A forma de se fornecer e receber devolutivas



- Fornecer
 - Procure um lugar reservado
 - Seja pontual
 - Se precisar abordar vários pontos, que seja um de cada vez
 - Seja direto e específico
 - Nunca seja genérico ou superficial
 - Exemplifique quando ocorreu a situação, ação ou comportamento
 - Busque formas construtivas de apresentar o ocorrido
 - Explique as consequências do ocorrido



- Receber
 - Ouça, não fale
 - Não se defenda ou justifique
 - Entenda que é uma possibilidade de melhoria ou reforço por algo que foi feito
 - Ao final, agradeça, sempre

2 Técnicas

Pontos Positivos

Sanduíche

Técnica de Pontos Positivos



Durante a prática de feedback elenque apenas:

- Pontos Positivos
- Pontos a Melhorar / Pode fazer mais disso...

Importante:

Não usar palavras ou situações negativas e críticas

Técnica do Sanduíche



Pão

- Inicie valorizando os pontos fortes
 - Use expressões positivas

Recheios

- Descrição de uma situação ou questão específica, deixe claro o que precisa ser mudado e o por quê
- Ouça o ponto de vista do outro
- Descreva de maneira clara o comportamento desejado
- Procure soluções em conjunto
- Chegue a um acordo

Pão (Fechamento)

- Reforce pontos positivos
- Demonstre confiança no sucesso

Dicas de feedback

Feedback: Pontos Positivos

Atividade

Feedback: Pontos Positivos

Atividade em Duplas

- Forneçam e Recebam devolutivas
- Trabalho efetuado em Pares

- Parte 1 – Janela de Johari
 - Cada aluno escreve o que acha ser sua característica mais marcante sem mostrar para o outro
 - O colega deve dizer, o que acha a característica mais marcante do outro aluno, e discutir sobre isso.

- Parte 2 – Pontos Positivos
 - Elenque e informe características/atitudes do colega:
 - Positivas – Pelo menos 2 (duas)
 - Aspectos o colega deveria fazer mais ou melhorar – Pelo menos 1 (uma)