

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

RECURSOS DA COMUNICAÇÃO APLICADOS AO FEEDBACK

Elementos da comunicação

- o Comunicação não verbal: Expressão corporal, tom de voz;
- o Comunicação verbal: Escolha das palavras certas.

Técnicas de comunicação

- o Assertividade;
- o Fidelidade aos fatos: credibilidade das informações;
- o Rapport: adequação ao ouvinte;
- o Saber escutar;
- o Perguntas poderosas;
- o Planejamento de uma comunicação.

FEEDBACK: Conversando sobre os comportamentos

O processo de feedback

- o O que é feedback;
- o Informar desempenho e comportamento desejado.
- o Feedback diário x Avaliação de Desempenho.

Prática do feedback positivo

- o Formas de reconhecimento;
- o Identificar e valorizar os pontos fortes;
- o Atitudes para oferecer feedback positivo;
- o Passos para o feedback positivo;
- o Encorajamento X Elogio.

Prática do feedback corretivo ou de aprimoramento

- o Indicadores de problemas de desempenho e de comportamento;
- o Critérios para oferecer feedback corretivo, antes, durante e após;

- o Opções de feedback corretivo, de acordo com a situação;

Planejamento de uma sessão de feedback:

- o Construção de um roteiro personalizado;
- o Plano de desenvolvimento do colaborador.