

COMUNICAÇÃO E FEEDBACK GERENCIAL

Excelente ferramenta de desenvolvimento

APRESENTAÇÃO

O *feedback* é uma das principais atribuições da função gerencial, que demanda permanente prática e aperfeiçoamento. No trabalho, as pessoas necessitam saber se estão atendendo às expectativas do seu gestor e da organização; conhecer aspectos em que necessitam de melhorias e, por outro lado, ter o reconhecimento sobre seu desempenho. *Feedbacks* inadequados ou injustos, ou mesmo a falta deles, desmotivam e podem até mesmo causar a evasão dos talentos da organização.

O objetivo principal deste programa é apresentar os critérios para aplicação de *feedback* positivo e corretivo, de modo a manter transparente e efetivo o acompanhamento do desempenho de seu pessoal. O *feedback* é uma excelente ferramenta de desenvolvimento, pois promove o crescimento das pessoas quando elas são corretamente orientadas e quando seus desempenhos são observados em grau de excelência.

A QUEM SE DESTINA

Profissionais que desempenham funções gerenciais: encarregados, líderes, supervisores, gerentes, coordenadores, diretores etc.

RESULTADOS PARA OS PARTICIPANTES

- Utilizar técnicas de comunicação que facilitam a aplicação do *feedback*.
- Utilizar o *feedback* positivo e corretivo, de forma clara, direta e efetiva, no acompanhamento dos colaboradores.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

RECURSOS DA COMUNICAÇÃO APLICADOS AO FEEDBACK

- **Elementos da comunicação**
 - Comunicação não verbal: Expressão corporal, tom de voz;
 - Comunicação verbal: Escolha das palavras certas.
- **Técnicas de comunicação**
 - Assertividade;
 - Fidelidade aos fatos: credibilidade das informações;
 - Rapport: adequação ao ouvinte;
 - Saber escutar;
 - Perguntas poderosas;
 - Planejamento de uma comunicação.

FEEDBACK: Conversando sobre os comportamentos

- **O processo de *feedback***
 - O que é *feedback*;
 - Informar desempenho e comportamento desejado.
 - *Feedback* diário x Avaliação de Desempenho.
- **Prática do *feedback* positivo**
 - Formas de reconhecimento;
 - Identificar e valorizar os pontos fortes;
 - Atitudes para oferecer *feedback* positivo;
 - Passos para o *feedback* positivo;
 - Encorajamento X Elogio.
- **Prática do *feedback* corretivo ou de aprimoramento**
 - Indicadores de problemas de desempenho e de comportamento;
 - Critérios para oferecer *feedback* corretivo, antes, durante e após;
 - Opções de *feedback* corretivo, de acordo com a situação;
- **Planejamento de uma sessão de *feedback*:**
 - Construção de um roteiro personalizado;
 - Plano de desenvolvimento do colaborador.

METODOLOGIA

Dinâmica e participativa, possibilitando reflexão e insights sobre comportamentos e técnicas inerentes à comunicação e feedback gerencial. Realização de atividades individuais e em grupo, discussão de vídeos e vivências, utilizando técnicas de aprendizagem acelerada, psicodrama e programação neurolinguística.

CARGA HORÁRIA

O curso terá a duração de 16 (dezesesseis) horas, em dois dias consecutivos.

PROFESSORA – Elizabeth Valeriano

MBA em Qualidade e Produtividade, pela UFF-RJ, com Especialização em Desenvolvimento de RH pela FGV/RJ e Pós-graduação em Filosofia, pela UGF-RJ. Formação em Letras pela UGF-RJ.

Certificada Internacionalmente em Coaching, pela Integrated Coaching Institute e pela Lambent do Brasil. Qualificada para aplicação e interpretação do MBTI. Formação em Psicodrama Organizacional e Arteterapia, Practitioner em Programação Neurolinguística.

Consultora especializada em programas de desenvolvimento gerencial como: liderança, gestão de pessoas, comunicação interpessoal, feedback gerencial, líder coach, gestão de conflitos, motivação, gestão do tempo, desenvolvimento de supervisores; e em programas para desenvolvimento de equipes, comunicação, relacionamento e atendimento a clientes.

Desenvolveu programas de treinamento para inúmeras organizações, entre elas: VALE, TST, TRT-AL, TSE, TRE-RJ, CENIBRA, RICOH, FIOCRUZ, CORREIOS, CHESF, ELETRONUCLEAR, CNC, SESC-DN, SENAC-DN, PETROBRAS, BANDES, INTO entre outras.

Mais de vinte anos de atuação em RH, com sólida experiência em atividades de desenvolvimento de pessoas.

Professora e consultora do **IDEMP** – Instituto de Desenvolvimento Empresarial, onde ministra os seguintes treinamentos: "A Aplicação da Inteligência Emocional no Trabalho"; "As Competências do Profissional de Secretariado/Assistentes"; "Comunicação e Feedback Gerencial"; "Desenvolvimento da Competência Interpessoal"; "Qualidade no Atendimento a Clientes".