

## COMUNICAÇÃO E FEEDBACK GERENCIAL

### Excelente ferramenta de desenvolvimento interpessoal

#### APRESENTAÇÃO

O *feedback* é uma das principais atribuições da função gerencial, que ainda precisa ser muito praticada. Os profissionais precisam saber se estão atendendo às expectativas do seu gestor e da empresa; o que precisam melhorar e o que estão desempenhando com excelência. *Feedbacks* inadequados ou injustos, ou mesmo a falta deles, desmotivam os profissionais e também provocam uma evasão dos talentos da empresa.

O objetivo principal deste programa é apresentar os critérios para aplicação do *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 corrigidas e quando seus desempenhos excelentes são reconhecidos.

#### A QUEM SE DESTINA

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

#### RESULTADOS PARA OS PARTICIPANTES

- Utilização de técnicas de comunicação que facilitam a aplicação do *feedback*.
- Utilização de *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.

##### **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.
- **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.

## **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 8 (oito) horas.

## **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 do **IDEMP** – Instituto de Desenvolvimento Empresarial.