



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Avizat,
Manager proiect,
Conf. univ. dr. Cristian MARINĂȘ

„ Cum să oferi feedback eficient”

Material de învățare online realizat în cadrul proiectului
Practică inteligent dezvoltarea ta - PRIDE-U

Elaborat de:
Roxana Ioana MUNTEANU
EXPERT DEZVOLTARE MATERIALE DE ÎNVĂȚARE 3

Iulie 2022



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Descrierea cursului și obiectivele de învățare

Feedback-ul este esențial pentru creștere. Ne ajută să înțelegem impactul pe care îl avem la locul de muncă, cum ne văd alții și cum ne putem îmbunătăți.

În acest curs, participanții vor învăța ce este feedback-ul, de ce este valoros și cum să depășească teama de a-l oferi. De asemenea, vor învăța să urmeze un proces de feedback pas cu pas, să transmită un mesaj eficient și să gestioneze reacțiile dificile.

Obiective

La încheierea acestui curs, fiecare participant ar trebui să fie capabil:

1. Să explice ce este feedback-ul și de ce este valoros
2. Să înțeleagă sursa reacțiilor emoționale individuale în oferirea de feedback
3. Să urmeze un proces de feedback pas cu pas și să elaboreze un mesaj eficient.
4. Să gestioneze reacțiile dificile.

Cuprinsul cursului:

Introducere

- 1.1. Ce este feedback-ul
- 1.2. Valoarea feedback-ului
- 1.3. Depășirea temerilor în oferirea de feedback

Livrea unui mesaj eficient

- 2.1 Procesul de feedback
- 2.2 Construirea mesajului

Gestionarea reacțiilor dificile

- 3.1 De ce oamenii reacționează negativ



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

3.2 Gestionarea reacțiilor dificile

Concluzii

4.1 Do's and Dont's

4.2 Sumar

Cursul este disponibil pentru studenții înscriși în grupul țintă pe platforma on-line a proiectului, putând fi accesat de către fiecare student doar după autentificare.

https://campus.ase.ro/pride_lucru/index.asp



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

START COURSE

Feedback-ul este esențial pentru creștere. Ne ajută să înțelegem impactul pe care îl avem la locul de muncă, cum ne văd alții și cum ne putem îmbunătăți.

Dar a oferi feedback nu este întotdeauna ușor. Și dacă gândul la asta te face să te simți neliniștit, nu ești singurul. Așadar, cum scapi de emoții și cum poți împărtăși un mesaj clar, plin de compasiune și concis?

În acest curs, vei învăța ce este feedback-ul, de ce este valoros și cum să depășești teama de a-l oferi. De asemenea, vei învăța să urmezi un proces de feedback pas cu pas, să transmiți un mesaj eficient și să gestionezi reacțiile dificile.

Apasă pe prima lecție de mai jos sau pe butonul „Începe cursul” de mai sus, când ești gata



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Proiectul Practica inteligent dezvoltarea ta - PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

Lesson 1 of 9

Ce este feedback-ul

Definirea feedback-ului

O mulțime de concepții greșite – și teamă – înconjoară cuvântul „feedback”. Adesea, ajungem să credem că feedback-ul există doar pentru a adăuga un stres suplimentar pentru angajați în timpul evaluărilor de performanță. Dar, în realitate, poate fi mult mai mult.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Proiectul Practică inteligent dezvoltarea ta - PRIDE-U

Cum să oferi feedback eficient

Feedback-ul nu necesită un cadru oficial și nu trebuie să fie manager pentru a-l oferi. Ai nevoie doar de o perspectivă obiectivă, bine intenționată.

Cine, când, unde și de ce?

Pentru a-ți consolida înțelegerea, citește și bifează casetele de mai jos despre cine, ce, când, unde și de ce dăm feedback:

- ☐ **CINE.** Feedback-ul este pentru toată lumea, indiferent de persoană sau de relație. Îl poți oferi ca manager, membru al echipei, egal sau subordonat.
- ☐ **CE.** Feedback-ul nu presupune o critică sau judecată. Mai degrabă, este respectuos, neevaluativ și cu scop de dezvoltare.
- ☐ **CÂND.** În general, oferă feedback în termen de 24 de ore de la momentul în care ai observat prima dată un comportament. Dacă aștepti mult mai mult, situația poate să nu mai fie proaspătă pentru cel care dă sau primește. Sfat: dacă este o situație tensionată, poți amâna feedback-ul cu până la o săptămână.
- ☐ **UNDE.** Feedback-ul se oferă cel mai bine personal sau printr-un apel video. Sfat: dacă mesajul tău nu necesită o conversație, este clar, scurt și nu are o mare încărcătură emoțională, atunci îl poți trimite prin e-mail sau printr-un mesaj.
- ☐ **DE CE.** Feedback-ul influențează comportamentul viitor. Este esențial pentru creșterea performanței și pentru a-i ajuta pe oameni să se dezvolte în cariera lor.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

ON COMPLETE

- INTRODUCERE
 - Ce este feedback-ul
 - Valoarea feedback-ului
 - Depășirea temerilor în oferirea feedback-ului
- LIVRAREA UNUI MESAJ EFICIENT
 - Procesul de feedback
 - Construirea mesajului
- GESTIONAREA REACȚIILOR DIFICILE
 - De ce oamenii reacționează negativ
 - Gestionarea reacțiilor dificile la feedback
- CONCLUZII
 - Do's and Don'ts
 - Sumar

Scopul feedback-ului este de a-i ajuta pe oameni să se îmbunătățească. Nu este o ocazie pentru tine să dai vina pe alții sau să-ți eliberezi frustrările. Apădar, înainte de a oferi feedback, verifică-ți motivele. Întreabă-te: „De ce intru în această conversație? Care sunt intențiile mele?”

Verifică-ți intențiile

Pentru a te asigura că ai intenții corecte, analizează cazurile celor doi angajați de mai jos. Care dintre ei crezi că are nevoie de feedback?



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

INTRODUCERE

- Ce este feedback-ul
- Valoarea feedback-ului
- Depășirea temerilor în oferirea feedback-ului

LIVRAREA UNUI MESAJ EFICIENT

- Procesul de feedback
- Construirea mesajului

GESTIONAREA REACȚIILOR DIFICILE

- De ce oamenii reacționează negativ
- Gestionarea reacțiilor dificile la feedback

CONCLUZII

- Do's and Don'ts
- Sumar

Ambii au nevoie de feedback

Dacă ai presupus că doar Dan are nevoie de feedback, nu ești singurul. În mod obișnuit credem că feedback-ul este merit doar să repare comportamente. Dar este, de asemenea, important să-l lași pe alții să știe ce fac bine, pentru ca ei să se simtă încurajați să persevereze în acele comportamente benefice.

Scopul feedback-ului nu este doar de a corecta performanța, ci este și de a susține, îmbunătăți și dezvolta în continuare munca unei persoane.

2 tipuri de feedback

Atâta timp cât intenționezi să ajuti o altă persoană să crească, feedback-ul tău are valoare. Feedback-ul poate redirecționa comportamente inefficiente, cum ar fi cel al lui Dan, sau poate consolida comportamente eficiente, precum cel al Mariei. Întoarce cardurile de mai jos pentru a afla mai multe.

Redirecționarea comportamentului

Încurajarea comportamentului



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

Cazul Alexandrei este clasic pentru un angajat pe care l-ar ajuta un feedback de redirectionare a comportamentului.

Nu suntem întotdeauna conștienți de cum ne descurcăm la serviciu. Colegii noștri pot folosi feedback-ul constructiv pentru a ne spune ce merge bine și ce nu.

De ce să te deranjezi să oferi feedback?

Feedback-ul – indiferent dacă este de redirectionare sau consolidare – este esențial pentru dezvoltare. Îi ajută pe membrii echipei să înțeleagă cum îi văd ceilalți, ce impact au la locul de muncă și ce pot face pentru a se îmbunătăți. Când oferi feedback:



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

11% COMPLETAT

▼ INTRODUCERE

- Ce este feedback-ul ☒
- Valoarea feedback-ului ☒
- Depășirea temerilor în oferirea feedback-ului ☐

▼ LIVRAREA UNUI MESAJ EFICIENT

- Procesul de feedback ☐
- Construirea mesajului ☐

▼ GESTIONAREA REACȚIILOR DIFICILE

- De ce oamenii reacționează negativ ☐
- Gestionarea reacțiilor dificile la feedback ☐

▼ CONCLUZII

- Do's and Don'ts ☐
- Sumar ☐

- 1** **Ajuți la îmbunătățirea performanței.** Fără feedback, oamenii ar putea să nu înțeleagă ce fac bine sau greșit. Ei pot opri în mod neintenționat comportamentele benefice, neconștientizând în același timp acțiunile care necesită îmbunătățiri. Oferă altora feedback continuu și îi încurajează să meargă în direcția corectă și să atingă un standard de performanță mai înalt.
- 2** **Creșți motivația.** Când feedback-ul întărește performanța pozitivă, o persoană se simte apreciată și încurajată, ceea ce o motivează să continue pe aceea cale. Când feedback-ul redirecționează performanța slabă, încurajează o persoană să urmeze sfaturile oferite, să se îmbunătățească și să depășească obstacolele.
- 3** **Sporești implicarea.** Fără feedback, oamenii s-ar putea întreba: „Ce rost are să încerc, dacă nimănui nu pare să-i pese?” Arată-le altora că îți pasă de performanța lor și că vrei ca ei să exceleze, iar ei vor avea mai multe șanse să se implice.
- 4** **Promovezi conștiința de sine.** Prin feedback, oamenii învață despre punctele lor tari și punctele slabe, își descoperă tendințele pozitive și negative și văd cum acțiunile lor îi afectează pe ceilalți. Colectarea acestor informații îi face pe oameni mai conștienți de sine.

“Cu toții avem nevoie de oameni care să ne ofere feedback.
Așa ne îmbunătățim.”

Bill Gates

**Practică inteligent dezvoltarea ta - PRIDE-U POCU/626/6/13/133138**

Proiectul Practica interdisciplinară

Valoarea feedback-ului - Cum să

campus.ase.ro/Pride_jurn/biblioteca/cum-sa-oferi-feedback-eficient/index.html#lesson/UDpl4G7nvgEH5fNfVj8L6e5TcuR

Cum să oferi feedback eficient

22% COMPLETAT

INTRODUCERE

Ce este feedback-ul

Valoarea feedback-ului

Depășirea temerilor în oferirea feedback-ului

LIVRAREA UNUI MESAJ EFICIENT

Procesul de feedback

Construirea mesajului

GESTIONAREA REACȚIILOR DIFICILE

De ce oamenii reacționează negativ

Gestionarea reacțiilor dificile la feedback

CONCLUZII

Do's and Don'ts

Sumar



Gândește-te la feedback ca la un cadou, oferit pentru a le permite altora să devină cele mai bune versiuni ale lor. Cu toate acestea, chiar și având în vedere această încadrare, oferirea de feedback poate fi intimidantă, mai ales atunci când focusul este corectiv. Să aruncăm o privire asupra unor strategii de depășire a acestor temeri.

Lesson 3 - Depășirea temerilor în oferirea feedback-ului



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Lesson 3 of 9

Depășirea temerilor în oferirea feedback-ului

Să oferi feedback nu este ușor

Când cuvintele „Trebuie să oferi feedback cuiva” îți fac inima să se strângă, nu te gândești că ești singurul care simte asta. Mai ales atunci când este vorba de un subiect complex, mulți pot ezita în oferirea de feedback. La baza acestei atitudini se află probabil teama de această întrebare:

„Dacă reacționează prost?”

Cu toate acestea, din moment ce creșterea și dezvoltarea continuă depind de o comunicare deschisă și sinceră, trebuie să ne confruntăm cu teama de feedback.

Să analizăm cauzele acestei temeri – și să vedem modalități prin care o putem depăși.



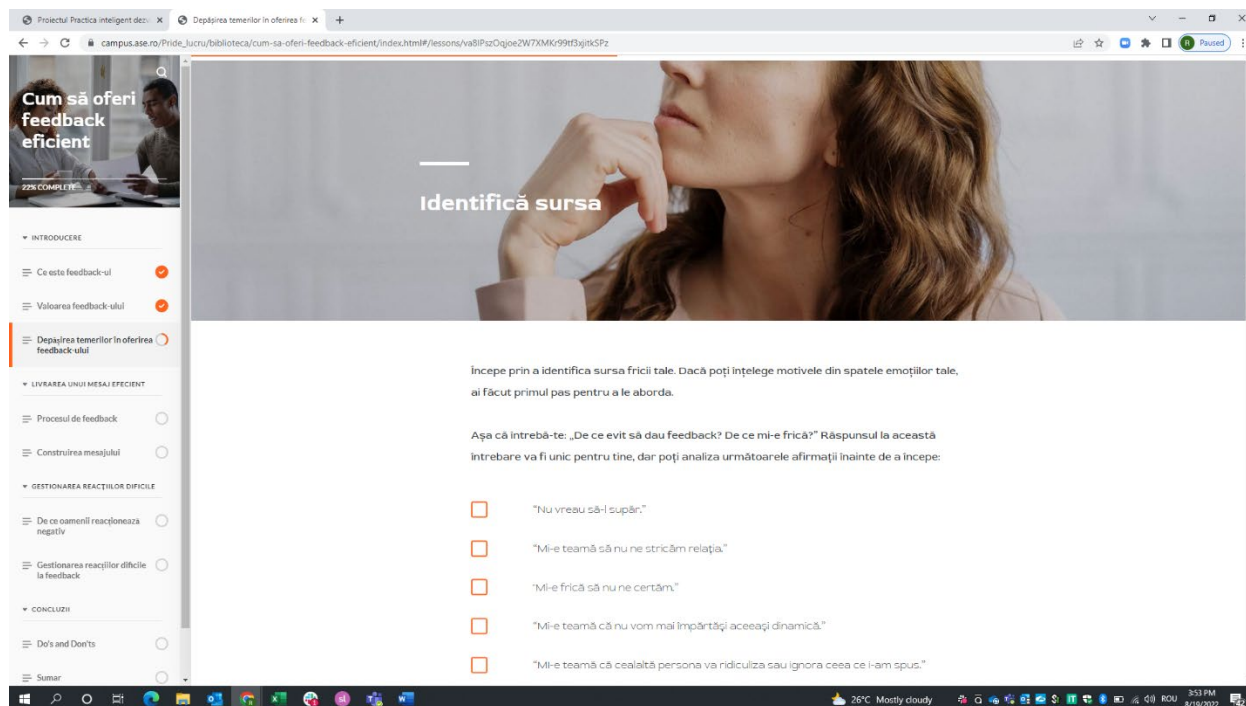
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

22% COMPLETAT

- INTRODUCERE
 - Ce este feedback-ul
 - Valoarea feedback-ului
 - Depășirea temerilor în oferirea feedback-ului
- LIVRAREA UNUI MESAJ EFICIENT
 - Procesul de feedback
 - Construirea mesajului
- GESTIONAREA REACȚIILOR DIFICILE
 - De ce oamenii reacționează negativ
 - Gestionarea reacțiilor dificile la feedback
- CONCLUZII
 - Do's and Don'ts
 - Sumar

Acordă câteva minute acestui proces, gândindu-te și etichetându-ți temerile. După ce ai făcut acest lucru, notează-le sau spune-le cu voce tare. Recunoașterea lor te poate ajuta să te simți mai confortabil cu temerile tale. În plus, s-ar putea să descoperi că unele temeri se bazează pe „scenarii defavorabile” exagerate – mai degrabă decât pe reprezentări realiste ale ceea ce vei experimenta de fapt.

Reformulează-ți ipotezele

Următorul pas este să îți reformulezi ipotezele despre feedback. Pe măsură ce îțiiei în considerare temerile, întreabă-te: „Aceste temeri se bazează pe realitate – sau doar pe presupuneri?” Analizează gândurile negative pe care le ai despre feedback. Și apoi reformulează-le. Întoarce cardurile de mai jos pentru a afla cum poți face asta.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

22% COMPLETAT

INTRODUCERE

- Ce este feedback-ul
- Valoarea feedback-ului
- Depășirea temerilor în oferirea feedback-ului

LIVRAREA UNUI MESAJ EFICIENT

- Procesul de feedback
- Construirea mesajului

GESTIONAREA REACȚIILOR DIFICILE

- De ce oamenii reacționează negativ
- Gestionarea reacțiilor dificile la feedback

CONCLUZII

- Do's and Don'ts
- Sumar

Adesea presupunem că oferirea de feedback – în special a unui feedback corectiv – va fi neplăcută și incomfortabilă.

Presupunem că cealaltă persoană va reacționa negativ. Presupunem că feedback-ul este întotdeauna rău. Și presupunem că e mai bine să taci și să nu spui nimic.

Este ușor să ne imaginăm cel mai rău scenariu, dar a vorbi deschis despre o problemă este un pas eficient către rezolvarea acesteia.

Ignorarea problemelor le face mai rele, nu mai bune. Prin împărtășirea feedback-ului, îți împărtășești îngrijorarea și construiești o punte spre creștere și schimbare pozitivă.

Realitatea

Deseori auzim asta: „Dacă nu poți spune nimic frumos, mai bine nu spune nimic”. Dar prin întârzierea sau evitarea feedback-ului, ai un impact negativ asupra dezvoltării altei persoane. Protejând sentimentele cuiva, reții informații care îi împiedică să crească, ceea ce este mai riscant pe termen lung.

Feedback-ul – indiferent dacă pentru întărirea sau redirectionarea unui comportament – ESTE „ceva frumos de spus”. Spunându-le oamenilor adevărul despre ceea ce fac bine sau greșit, le dai putere să devină cea mai bună versiune a lor.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

22% COMPLETAT

- INTRODUCERE
 - Ce este feedback-ul
 - Valoarea feedback-ului
 - Depășirea temerilor în oferirea feedback-ului
- LIVRAREA UNUI MESAJ EFICIENT
 - Procesul de feedback
 - Construirea mesajului
- GESTIONAREA REACȚIILOR DIFICILE
 - De ce oamenii reacționează negativ
 - Gestionarea reacțiilor dificile la feedback
- CONCLUZII
 - Do's and Don'ts
 - Sumar

Să-ți pese de cineva nu înseamnă să ignori o problemă pentru a-i proteja sentimentele. A fi sincer cu cineva, astfel încât să poată crește, arată că îți pasă cu adevărat.

Idei suplimentare de reformulare

Pe măsură ce continui să îți reformulezi gândirea în jurul feedback-ului, ia în considerare următoarele sfaturi pentru a depăși temerile legate de a oferi feedback. Apasă pe fiecare rând de mai jos pentru a-l extinde:

Amintește-ți, senzația de disconfort nu durează	+
Gândește-te la ce e mai bine pentru celălalt	+
Consideră feedback-ul o practică uzuală	+



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

Amintește-ți, senzația de disconfort nu durează

Cea mai incomfortabilă componentă a oferirii de feedback este adesea anticiparea. Cu toții avem tendința de a escalada lucrurile în mintea noastră. Amânând feedback-ul, tot ceea ce faci este să stai în acel disconfort, în loc să treci peste el.

Da, feedback-ul poate fi puțin ciudat la început. Dar dacă este livrat eficient, acest disconfort nu durează mult. Pentru a trece de frică, recunoaște-ți disconfortul. Și, de îndată ce începi conversația de feedback, multe dintre aceste temeri vor dispărea.

Gândește-te la ce e mai bine pentru celălalt

S-ar putea să îți amplifice temerile punând prea mult accent pe anxietățile și sentimentele de disconfort. Încercă să îți schimbi focusul. Pune interesele persoanei care primește feedback-ul înaintea intereselor tale.

Lasă deoparte ceea ce simți în legătură cu ideea de confruntare și concentrează-te asupra modului în care rezultatul conversației îl va ajuta pe membrul echipei. Poți obține curaj și motivație pentru a oferi feedback atunci când simți că o faci pentru interesul altcuiva.

Consideră feedback-ul o practică uzuală

După cum se spune, „Cu practică, poți ajunge la perfecțiune”. Cu cât oferi mai des feedback, cu atât procesul devine mai puțin înfricoșător. Data viitoare când vei întârzia feedbackul, spune-ți: „Pentru a deveni mai bun la asta, trebuie să exersezi”. Apoi, fă un pas înainte. Fă din oferirea de feedback un obicei și te vei simți mai confortabil cu el.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

33% COMPLETAT

- INTRODUCERE
 - Ce este feedback-ul ☒
 - Valoarea feedback-ului ☒
 - Depășirea temerilor în oferirea feedback-ului ☒
- LIVRAREA UNUI MESAJ EFICIENT
 - Procesul de feedback ☐
 - Construirea mesajului ☐
- GESTIONAREA REACȚIILOR DIFICILE
 - De ce oamenii reacționează negativ ☐
 - Gestionarea reacțiilor dificile la feedback ☐
- CONCLUZII
 - Do's and Don'ts ☐
- Sumar ☐

Odată ce te simți pregătit să transmiți feedback, cum îți poți prezenta mesajul în mod eficient? Chiar și feedback-ul corectiv, atunci când este livrat bine, poate fi productiv. În lecția următoare, vei învăța pas cu pas cum poți oferi un feedback eficient.

Lesson 4 - Procesul de feedback



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



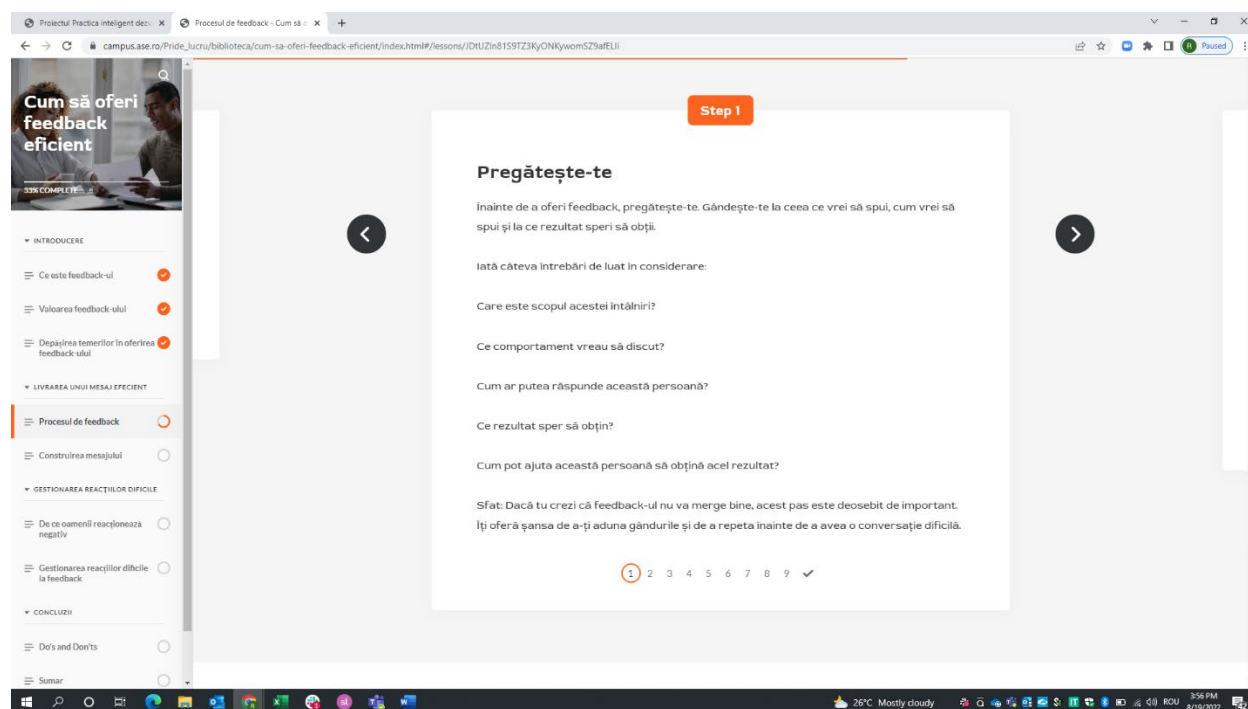
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138





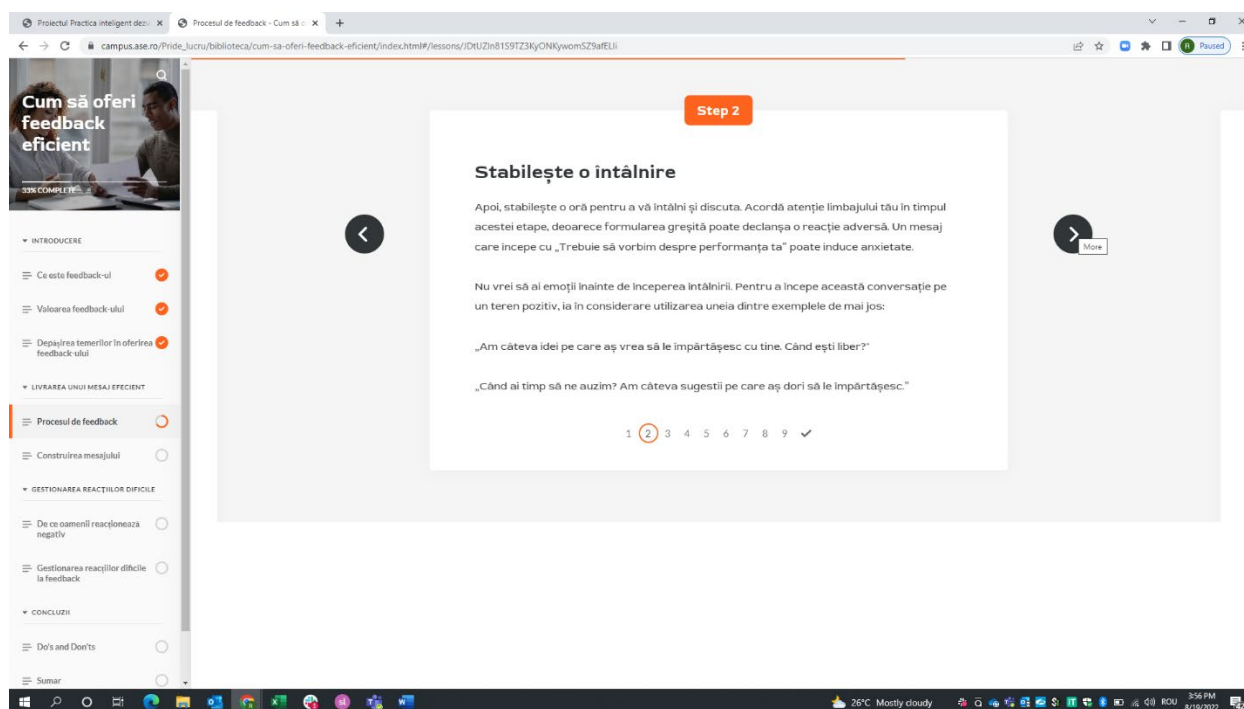
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



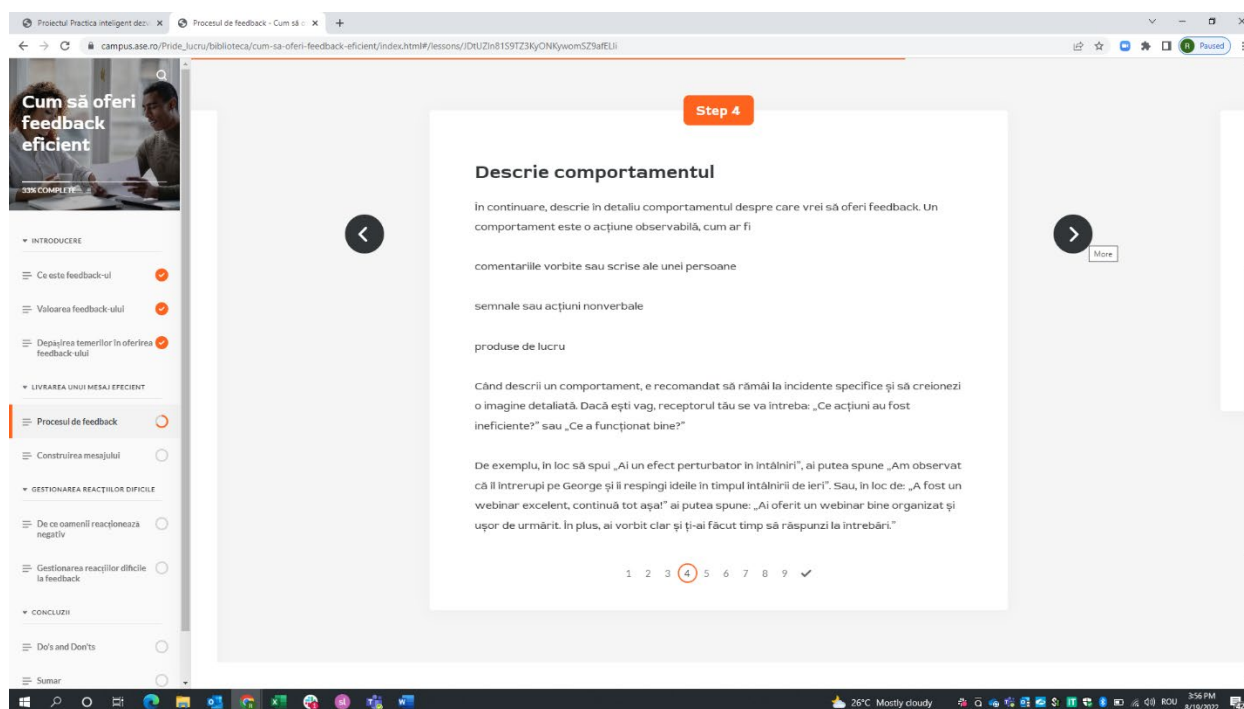
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138





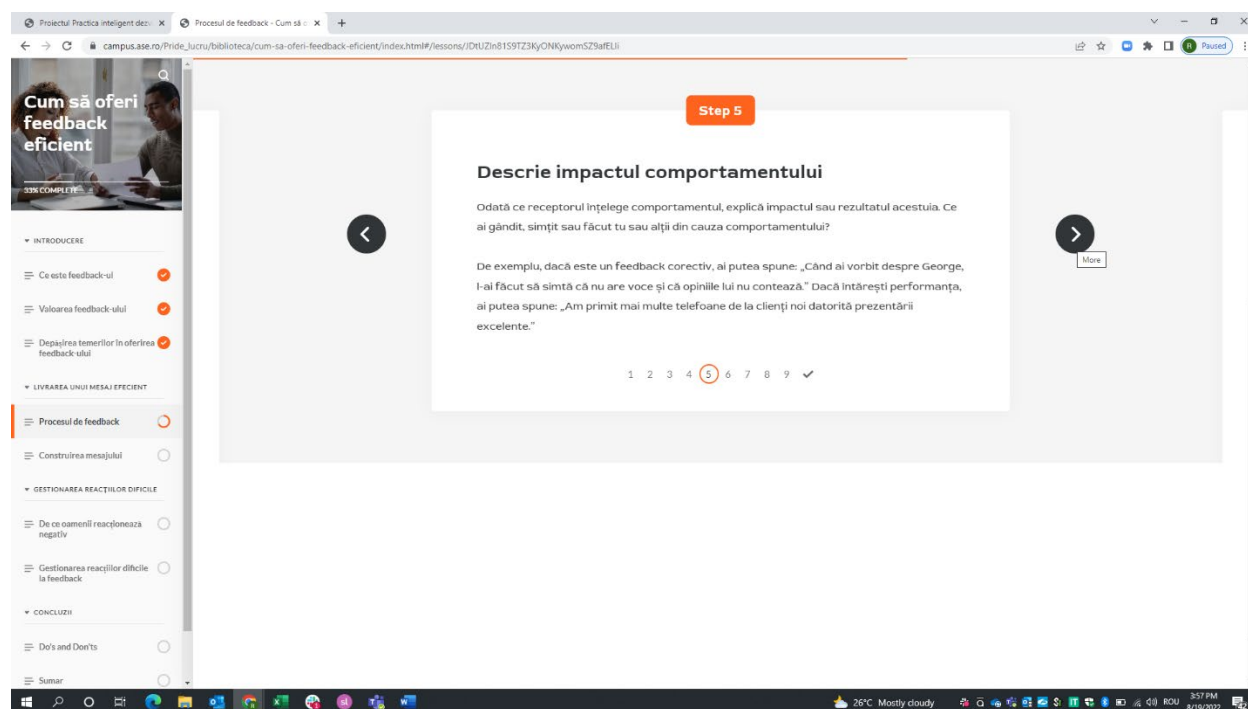
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/13138





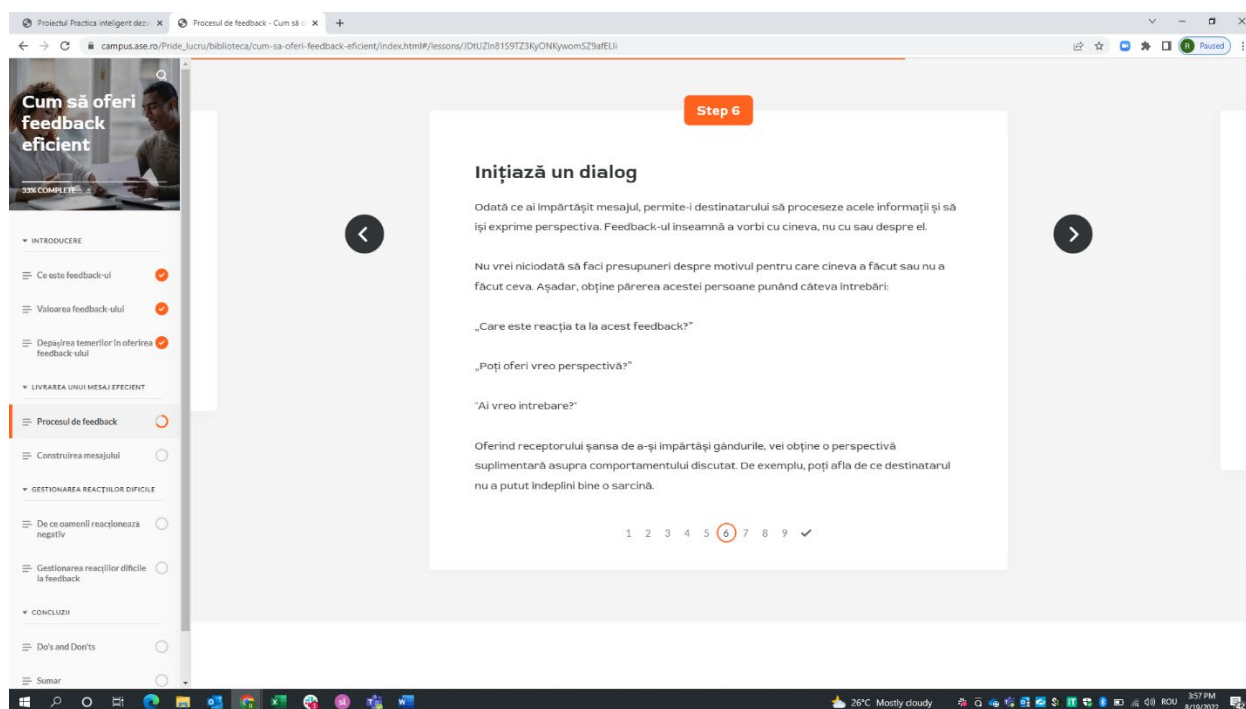
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/13138





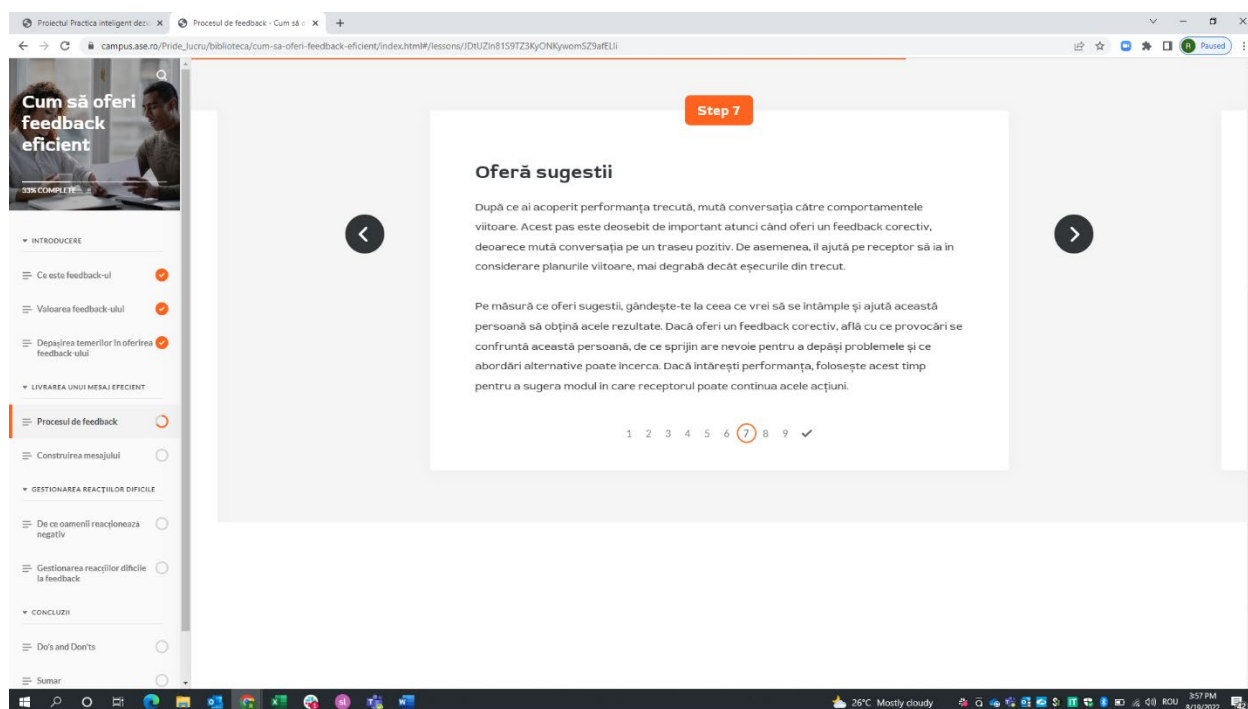
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138





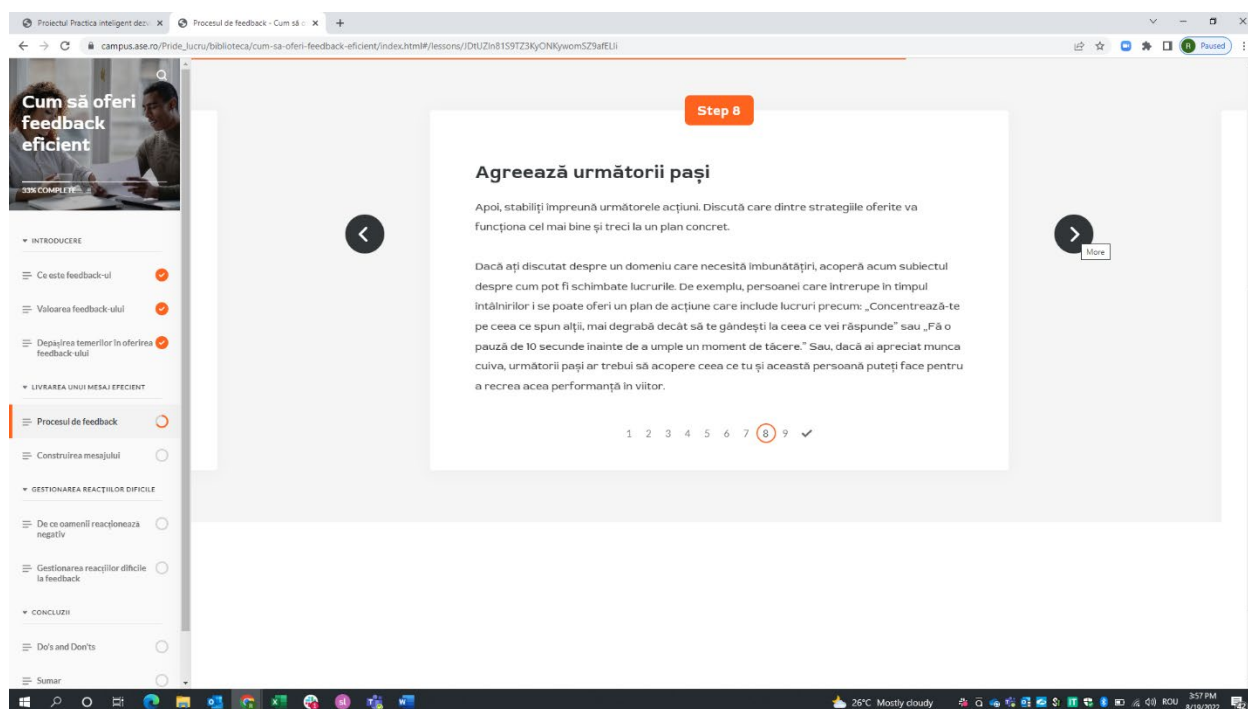
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/13138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

53% COMPLETAT

Sumar

Indiferent de mesajul tău, feedbackul la locul de muncă ar trebui să urmeze întotdeauna un proces. Pentru început, fă-ți timp pentru a pregăti ceea ce vrei să spui și a aranja o întâlnire.

Apoi, începe acea întâlnire cu o introducere empatică, urmată de descrierea comportamentului și a impactului acestuia. În cele din urmă, promovează performanța deschizând un dialog, oferind sugestii, căzând de acord asupra următorilor pași și încheind întâlnirea mulțumind.

START AGAIN

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNC DI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

44% COMPLETAT

- INTRODUCERE
 - Ce este feedback-ul
 - Valoarea feedback-ului
 - Dezafiată temerilor în oferirea feedback-ului
- LIVRAREA UNUI MESAJ EFICIENT
 - Procesul de feedback
 - Construirea mesajului
- GESTIONAREA REACȚIILOR DIFICILE
 - De ce oamenii reacționează negativ
 - Gestionarea reacțiilor dificile la feedback
- CONCLUZII
 - Do's and Don'ts
 - Sumar

Fii specific, direct și rapid

Feedback-ul eficient este direct și ajunge rapid la obiect. Pentru a face un mesaj memorabil, fă-l scurt. Durata ideală este de două până la trei minute, maxim.

Apoi, atunci când transmiți informații, evită generalizările. În loc să spui „Excelentă treabă la întâlnirea de astăzi!” sau „Acest raport nu e bine făcut”, uită-te cu atenție la detalii.

De exemplu, dacă aduci laudă, ai putea spune: „Comentariile tale finale în timpul întâlnirii de astăzi au fost perfecte. Ai rezolvat îndoielile clienților noștri și ai făcut o impresie grozavă.” Acest lucru nu numai că ridică moralul receptorului, dar îi permite și să știe ce acțiuni ar trebui să repete în viitor.

Axează-te pe comportament și nu pe caracter

Feedback-ul trebuie să se bazeze pe un eveniment sau pe comportamentul unei persoane, nu pe personalitatea acesteia. Când comentezi caracterul cuiva – mai ales când acel comentariu este corectiv – persoana se poate simți insultată și deveni agresivă sau defensivă. Astfel de răspunsuri încălcare emoțional sunt rareori utile și pot determina oamenii să respingă schimbările benefice.

Evită afirmațiile care încep cu „Ești...”. De exemplu, „Ești lipsit de respect” sau „Ești neglijent”. În schimb, poți spune: „Comportamentul tău a fost lipsit de respect” sau „Acele acțiuni au fost nepăsătoare”. În acest fel, te referi la un incident specific, mai degrabă decât la o trăsătură generală de personalitate.

Limitează-te la fapte

Când evaluezi performanța cuiva, poți fi tentat să faci presupuneri sau să introduci sentimentele tale în conversație. Dar feedback-ul ar trebui să se bazeze doar pe observații directe și obiective.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNC DI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/13138



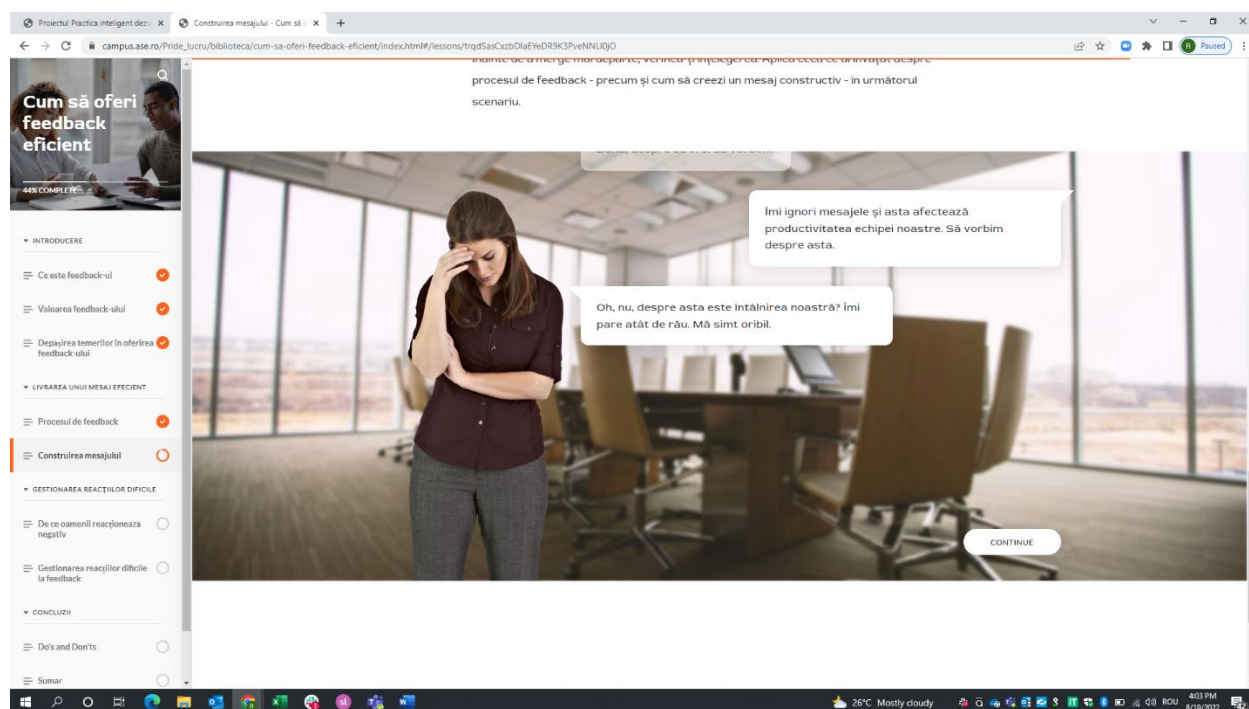
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/13138





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNC DI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

60% COMPLETAT

- INTRODUCERE
 - Ce este feedback-ul
 - Valoarea feedback-ului
 - Depășirea temerilor în oferirea feedback-ului
- LIVRAREA UNUI MESAJ EFICIENT
 - Procesul de feedback
 - Construirea mesajului
- GESTIONAREA REACȚIILOR DIFICILE
 - De ce oamenii reacționează negativ
 - Gestionarea reacțiilor dificile la feedback
- CONCLUZII
 - Do's and Don'ts
 - Sumar

Dar înainte de toate - un pic de empatie și înțelegere

Înainte de a răspunde la această întrebare, este important să dezvoltăm puțină empatie și să înțelegem de ce oamenii pot reacționa negativ la un feedback corectiv. De obicei, oamenii nu răspund negativ la feedback deoarece nu sunt profesioniști, sunt dificili sau prea sensibili. Mai degrabă, reacțiile negative la feedback sunt un răspuns comun și natural.

Iată câteva exemple de ceea ce se poate întâmpla cu receptorul feedback-ului tău.

- 1. Se simt atacați.** Oamenii pot confunda feedbackul tău despre comportamentul lor ca un atac asupra caracterului lor. S-ar putea să aibă impresia că le pui la îndoială abilitățile sau competențele. Vor să-și apere identitatea și reputația profesională.
- 2. Au un răspuns de tipul "luptă sau fugi".** Creierul nostru nu este întotdeauna capabil să distingă amenințările din lumea modernă. Feedback-ul corectiv poate fi perceput ca o „amenințare” de către creier și declanșează un răspuns de tipul „luptă sau fugi”. De aceea, este normal ca oamenii fie să se enerveze și să fie defensivi în legătură cu feedback-ul (luptă), fie să evite și să refuze feedback-ul (fuga).
- 3. Ego-ul lor este zdrobit, stima de sine zdruncinată.** Un angajat se poate agăța de feedback-ul corectiv și nu ține cont de feedback-ul de consolidare - exagerând severitatea și amplexarea a ceea ce s-a spus. În consecință, stima lor de sine se poate simți amenințată.



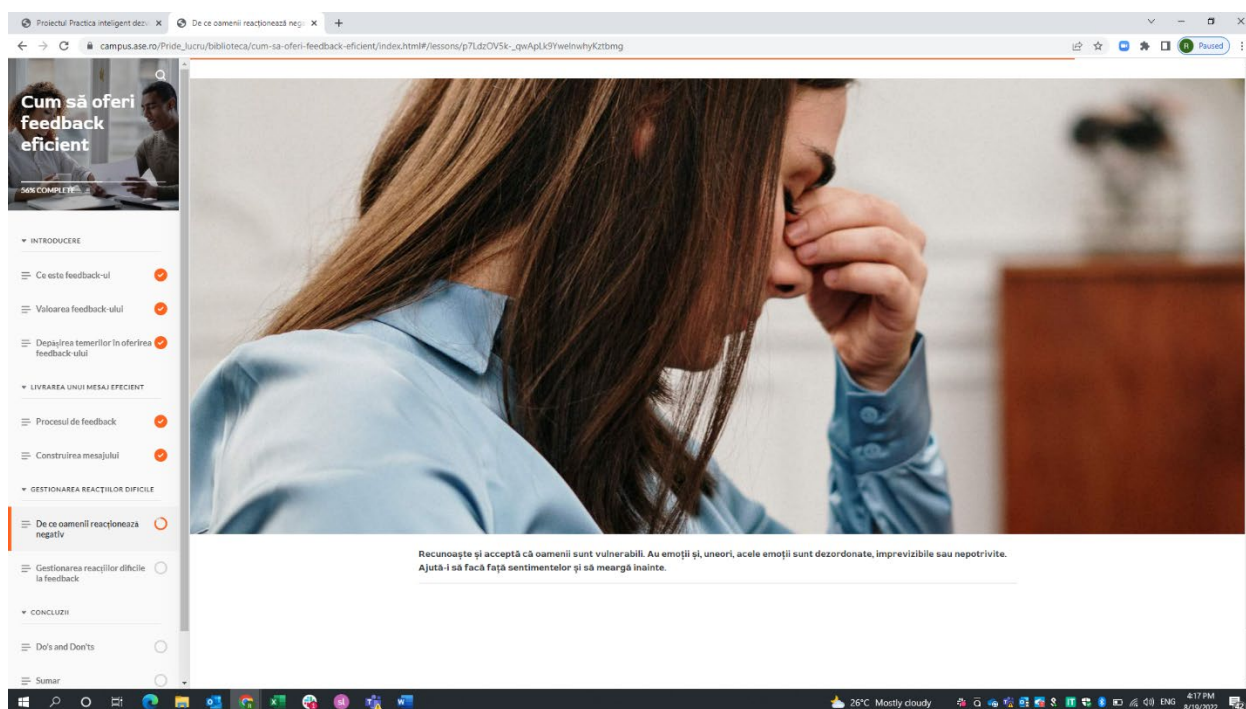
Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Proiectul Practica inteligent dezvoltarea ta - PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

campus.ase.ro/PracticaInteligenta/cum-sa-oferi-feedback-eficient/index.html#/lessons/FCvi-piv-f6vGhuCIBHGKVU/ta_38LU4-p

Lesson 7 of 9

Gestionarea reacțiilor dificile la feedback

67% COMPLETAT

- INTRODUCERE
 - Ce este feedback-ul
 - Valoarea feedback-ului
 - Depășirea temerilor în oferirea feedback-ului
- LIVRAREA UNUI MESAJ EFICIENT
 - Procesul de feedback
 - Construirea mesajului
- GESTIONAREA REACȚIILOR DIFICILE
 - De ce oamenii reacționează negativ
 - Gestionarea reacțiilor dificile la feedback
- CONCLUZII
 - Do's and Don'ts
 - Sumar

5 reacții tipice

Anticipând și exersând cum să faci față unui răspuns negativ, poți elimina sentimentul de imprevizibilitate și teamă din jurul conversațiilor de feedback. Următoarele secțiuni vor acoperi diferitele tipuri de reacții

1. Tratamentul tăcerii
2. Comportament defensiv
3. Reacție în lacrimi
4. Fobia de angajament
5. Nervosul

CONTINUA



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNC DI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

67% COMPLETEZĂ

INTRODUCERE

- Ce este feedback-ul
- Valoarea feedback-ului
- Depășirea temerilor în oferirea feedback-ului

LIVRAREA UNUI MESAJ EFICIENT

- Procesul de feedback
- Construirea mesajului

GESTIONAREA REACȚIILOR DIFICILE

- De ce oamenii reacționează negativ
- Gestionarea reacțiilor dificile la feedback

CONCLUZII

- Do's and Don'ts
- Sumar

Cum să gestionezi

În această situație, nu umple spațiul cu mai multe discuții. În schimb, pune întrebări deschise care necesită mai mult decât un simplu răspuns „da” sau „nu”. Întrebările deschise încep de obicei cu „cum”, „ce”, „de ce”, „descrie” și „explică” și generează de obicei o discuție.

Crează un mediu sigur spunând lucruri precum:

- „Văd că tac. Ce simți sau la ce te gândești acum?”
- „Care sunt gândurile tale? Sunt aici să te ajut.”
- „Ce simți cu privire la performanța ta?”
- „Ia-ți timp pentru a-ți aduna gândurile. Sunt aici când ești gata să împărtășești.”

Fii confortabil cu tăcerea. Nu ezita să păstrezi tăcerea și să aștepti ca cealaltă persoană să răspundă. Este posibil ca aceasta să fie nevoită să proceseze feedback-ul înainte de a avea o reacție adecvată.

CONTINUĂ



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

67% COMPLETAT

INTRODUCERE

- Ce este feedback-ul
- Valoarea feedback-ului
- Depășirea temerilor în oferirea feedback-ului

LIVRAREA UNUI MESAJ EFICIENT

- Procesul de feedback
- Construirea mesajului

GESTIONAREA REACȚIILOR DIFICILE

- De ce oamenii reacționează negativ
- Gestionarea reacțiilor dificile la feedback

CONCLUZII

- Do's and Don'ts
- Sumar

Cineva ar putea folosi o abordare defensivă dacă nu se simte în siguranță. Când cineva își ridică bariere în jurul său, nu va auzi feedback-ul tău. Așadar, încearcă o abordare blândă. Oferă-ți disponibilitatea de a asculta. În acest fel, îți poate lăsa garda jos și îți va permite să-ți comunici mesajul.

Păstrează-ți vocea uniformă și încearcă unul dintre următoarele răspunsuri:

- „E posibil să nu știu întreaga poveste. Să vorbim despre motivul pentru care te simți așa.”
- „Văd că acest feedback te surprinde. Să vorbim despre asta.”
- „Pot să îți dau câteva exemple de ceea ce mi-ar plăcea să văd în viitor?”
- „Atunci să vorbim despre soluții. De ce sprijin ai avea nevoie pentru ca acest lucru să se întâmple?”

❗ Dacă i-ai permis receptorului să împărtășească partea sa din poveste și încă nu acceptă feedback-ul pe care l-ai furnizat, poate fi necesară mai multă fermitate. Poți spune: „Te aud, dar adevărul rămâne că am nevoie de tine să X.” Sau, „Înțeleg, dar încă am nevoie de tine pentru Y.”

CONTINUĂ



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNC DI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

67% COMPLETAT

4. Fobia de angajament

Reacția

Ți-ai transmis feedback-ul, iar cealaltă persoană este de acord să facă schimbarea, dar nu e sigură că poate. Ridică din umeri sau răspunde cu un călduț: „Voi încerca tot posibilul”, „Nu pot face nicio promisiune” sau „Vom vedea cum merge”. În mod clar, această persoană se simte reticentă în a accepta feedback-ul tău, dar nu vrea să spună asta de-a dreptul.

Cum să gestionezi

Angajatul poate spune cuvintele potrivite, dar tonul și atitudinea lui sugerează o altă poveste. Când se întâmplă acest lucru, receptorul poate simți că nu își poate exprima sentimentele. Așadar, se închide în sine și îți spune ceea ce crede că vrei să auzi.

În acest caz, încurajează persoana să se deschidă. Încearcă unul dintre aceste răspunsuri:



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

67% COMPLETAT

INTRODUCERE

- Ce este feedback-ul
- Valoarea feedback-ului
- Depășirea temerilor în oferirea feedback-ului

LIVRAREA UNUI MESAJ EFICIENT

- Procesul de feedback
- Construirea mesajului

GESTIONAREA REACȚIILOR DIFICILE

- De ce oamenii reacționează negativ
- Gestionarea reacțiilor dificile la feedback

CONCLUZII

- Do's and Don'ts
- Sumar

Când să setezi limite și să abordezi cu mai multă fermitate

Poți întâlni ocazional angajați care refuză să cedeze sau par să se ceartă de dragul argumentării. Dacă ai încercat tacticile de mai sus și conversația încă nu duce nicăieri sau receptorul devine din ce în ce mai ostil, atunci este posibil să fie necesar să stabilești anumite limite și să adopți o abordare mai fermă. Iată ce poți spune:

- „Știu că emoțiile sunt la cote ridicate, așa că să ne oprim pentru moment. Aș dori să îți acord puțin timp să reflectezi și să procesezi feedback-ul pe care l-am oferit. Ne putem reîntâlni pentru a vorbi despre cum să mergem mai departe de aici mâine, la ora 9 dimineața.”
- „De asta am nevoie de la tine. Sunt fericit să lucrez cu tine pentru a găsi soluții și a stabili obiective pentru succesul tău.”
- „Concluzia este că acest comportament nu este acceptabil. Depinde de tine fie să faci schimbările necesare, fie să faci față consecințelor.”

Deși nu poți controla răspunsul nimănui, poți să-ți gestionezi propriile reacții. Atâta timp cât respiri adânc, rămâi calm și atent la starea ta emoțională ar trebui să poți împiedica o sesiune de feedback să scape de sub control.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/13138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Cum să oferi feedback eficient

Do's and Don'ts

Verifică-ți înțelegerea

Completează următoarea activitate de sortare. Trage și plasează fiecare declarație în categoria corectă: Do's and don't

Evită să oferi feedback când crezi că celălalt va reacționa negativ.

Do Don't



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNC DI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/13138

Cum să oferi feedback eficient

69% COMPLETAT

- INTRODUCERE
 - Ce este feedback-ul
 - Valoarea feedback-ului
 - Depășirea temerilor în oferirea feedback-ului
- LITRAREA UNUI MESAJ EFICIENT
 - Procesul de feedback
 - Construirea mesajului
- GESTIONAREA REACȚIILOR DIFICILE
 - De ce oamenii reacționează negativ
 - Gestionarea reacțiilor dificile la feedback
- CONCLUZII
 - Do's and Don'ts

Sumar

- Feedback-ul** oferă informații specifice și detaliate despre comportamentul sau performanța trecută a unei persoane. Atunci când oferim feedback, putem consolida comportamentele eficiente sau corecta comportamentele ineficiente.
- Pentru a depăși teama de a oferi feedback, identifică sursa acelei frici și apoi reformulează presupunerile negative. Amintește-ți, disconfortul nu va dura pentru totdeauna, iar practica te ajută.
- Procesul de feedback urmează nouă pași. Mai întâi, aranjează o întâlnire și pregătește-te pentru aceasta. Începe întâlnirea cu o introducere empatică, urmată de descrierea comportamentului și a impactului acestuia. Inițiază un dialog, oferă sugestii, agreezi asupra următorilor pași și încheie întâlnirea cu un „Mulțumesc” sincer.
- Pentru a transmite un mesaj eficient, fii specific, direct și rapid. Concentrează-te pe comportamentul unei persoane, nu pe caracterul acesteia. Și evită metoda de tip feedback „sandwich”.
- Dacă cineva reacționează negativ, amintește-ți că receptorul poate simți că este atacat, ceea ce poate duce la un răspuns de tip „luptă sau fugi”. Stima lor de sine s-ar putea simți amenințată, așa că rămâi empatic. Dacă tace, pune întrebări deschise. Dacă este defensiv, încearcă o abordare blândă. Și dacă începe să plângă, comunică-le sprijinul tău. Dacă aveți de-a face cu o persoană cu fobie de angajament, încurajează persoana să se deschidă. Și, în sfârșit, dacă receptorul este supărat, fă tot posibilul pentru a menține un ton calm și neutru.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Proiectul Practica inteligent dezvoltarea ta - PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

campus.ase.ro/PracticaInteligenta/cum-sa-oferi-feedback-eficient/index.html#lessons/Y7DCEKXzUBFFAjpAjeUpP6Z74TDju

Cum să oferi feedback eficient

100% COMPLETAT

- INTRODUCERE
 - Ce este feedback-ul ✓
 - Valoarea feedback-ului ✓
 - Depășirea temerilor în oferirea feedback-ului ✓
- LIVRAREA UNUI MESAJ EFICIENT
 - Procesul de feedback ✓
 - Construirea mesajului ✓
- GESTIONAREA REACȚIILOR DIFICILE
 - De ce oamenii reacționează negativ ✓
 - Gestionarea reacțiilor dificile la feedback ✓
- CONCLUZII
 - Do's and Don'ts ✓
 - Sumar ✓

sine s-ar putea simți amenințată, așa că rămâi empatic. Dacă tace, pune întrebări deschise. Dacă este defensiv, încearcă o abordare blândă. Și dacă începe să plângă, comunică-le sprijinul tău. Dacă aveți de-a face cu o persoană cu fobie de angajament, încurajează persoana să se deschidă. Și, în sfârșit, dacă receptorul este supărat, fă tot posibilul pentru a menține un ton calm și neutru.

Urmează sfaturile de mai sus și poți stăpâni arta de a oferi feedback, stimulând performanța unei persoane și promovând o cultură a creșterii și dezvoltării continue.

Îți mulțumesc că ai urmat acest curs!

26°C Mostly Cloudy 4:28 PM 8/19/2022