

Arta de a oferi feedback

Feedback pozitiv

- Începe feedback-ul tău cu partea pozitivă a lucrurilor, cu ceea ce angajatul a făcut bine. Care sunt realizările lui? Unde au depus eforturi în mod deosebit?
- Implică angajatul în discuție și pune-i întrebări despre modul în care a atins aceste rezultate.

Există patru pași de urmat atunci când oferi laude: **"P.E.A.R."**

P: Praise: Laudă performanțele corespunzător. Ce a făcut bine? Ce beneficii a adus afacerii, echipei sau altor angajați?

E: Exemplify: Atunci când lauzi, furnizează exemple specifice, legate de atingerea sau valorificarea eficientă a competențelor.

A: Ask: Solicită-i părerea privind zona de implicare și modul în care a făcut-o. Ascultă cu atenție răspunsul.

R: Reinforce: Fortifică nivelul de performanță întrebând angajatul cum ar putea să valorifice din nou aceste abilități și puncte forte în viitor.

Feedback constructiv

- Concentrează-te pe o abordare pozitivă a necesităților de dezvoltare, cu accent pe viitor.
- Cere-i angajatului să revizuiască propriile domenii de dezvoltare, în loc să le gestionezi singur.

Există 5 pași de urmat atunci când vorbim despre dezvoltare: **"C.E.D.A.R."**

C: Context: Oferă un context și începe discuția explicând importanța și impactul feedback-ului.

E: Examples: Oferă exemple și explică de ce această zonă este importantă pentru dezvoltare. Ilustrează acest lucru prin exemple specifice.

D: Diagnose: Diagnosticați cauza împreună: explorează viziunea lor asupra situației și motivele care au făcut să meargă sau să nu meargă bine.

A: Ask: Întreabă angajatul ce acțiuni ar putea să întreprindă în viitor. Nu te grăbi să oferi propriile sugestii.

R: Review: Setați o dată pentru revizuire: când vor fi întreprinse aceste acțiuni?

Ce să faci atunci când oferi un feedback

- Ia aminte că obții mai mult de la oameni dacă ești empatic, sensibil la situația lor și îi tratezi ca adulți
- Încearcă să-ți imaginezi cum te-ai simți dacă ai fi fost receptorul
- Asigură-te că oferi un feedback onest și corect
- Echilibrează raportul dintre mesajele pozitive cât și cele negative
- Punctează punctele slabe, dar încearcă de fiecare dată să subliniezi și punctele forte
- Tinde spre claritate
- Formulează-ți critica simplu și constructiv
- Alege timpul și locul potrivit, precum și tonul și limbajul corespunzător
- Încurajează oamenii să-și asume responsabilitatea pentru propria dezvoltare
- Fii conștient că vei fi considerat drept exemplu de urmat, astfel că aplică în practică ceea ce promovezi.

Ce să nu faci atunci când oferi un feedback

- Să te grăbești să negi sau să contrazici
- Să fii prea critic
- Să fii distant sau detașat
- Să întrerupi în mod repetat
- Să ignori comentarii, idei sau sentimente
- Să eviți să pui orice întrebări
- Pari a fi grăbit să închei sesiunea