esesp

APOSTILA | 2019

LÍDER COACH

Eixo: Escola de Líderes

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Gestão e Recursos Humanos

Escola de Serviço Público do Espírito Santo - Esesp

Eixo Escola de Líderes

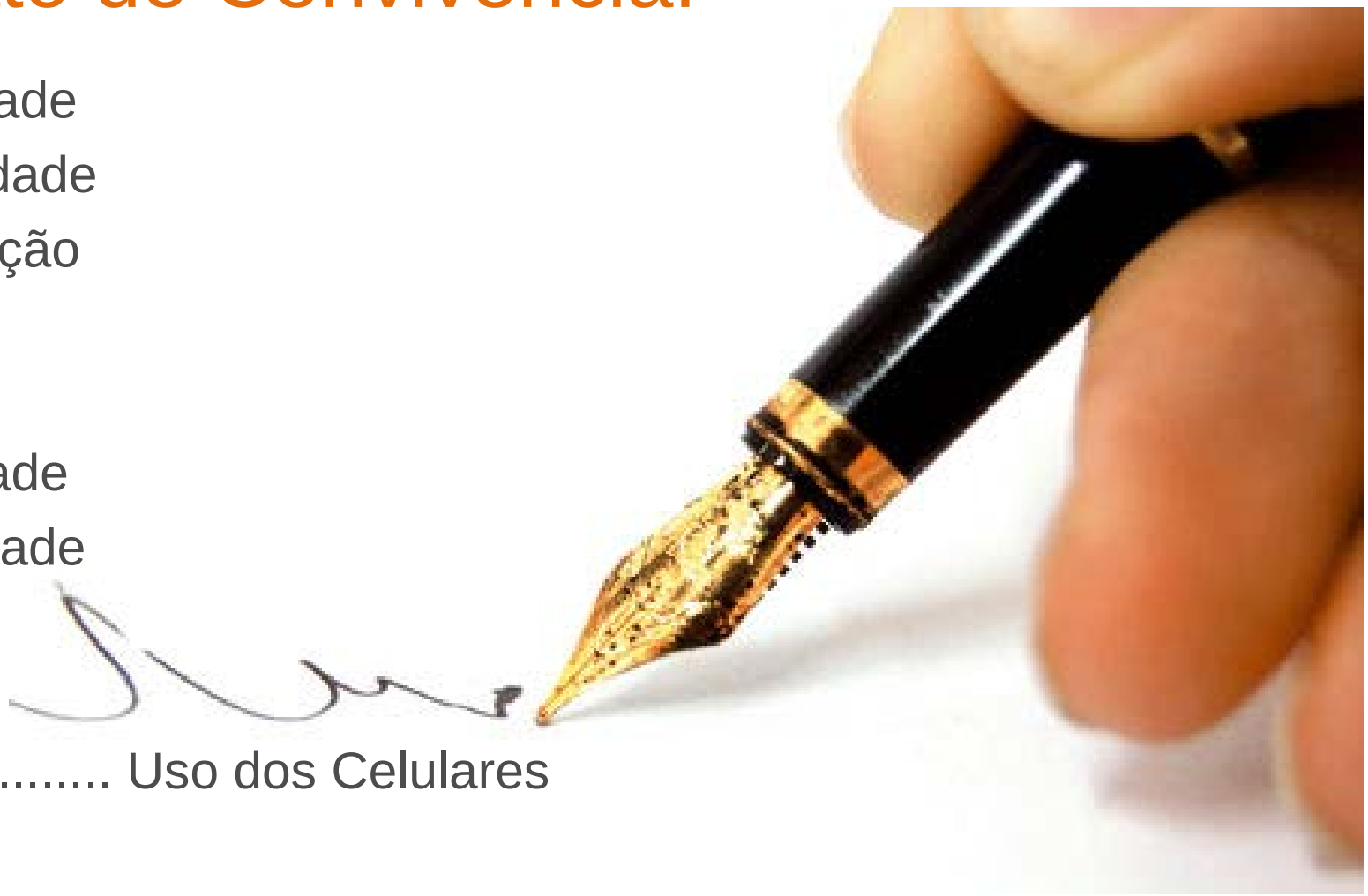
LIDER COACH

2019

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Gestão e Recursos Humanos

Contrato de Convivência:

- Assiduidade
- Pontualidade
- Participação
- Horários
- Respeito
- Sinceridade
- Cordialidade
- Parceria
- Empatia
- Foco ..... Uso dos Celulares



Um compromisso para estes dias ...

- Contribuir para que sejam únicos e **especiais**!
- Aproveitar a **troca de experiências**;
- Potencializar, explorar **novas perspectivas** diante de conceitos conhecidos.

Dinâmica das Bolas de Assoprar

Qual é o seu
TALENTO?

Dinâmica - Meu Melhor Talento

Papéis coloridos espalhados no chão.
Música Ambiente.

Escolha de um papel.

Construa, utilizando somente as mãos, algo bem criativo que se identifique com você!

Apresente-se para o grupo. Nome, o porque escolheu o papel com esta cor- significado para você.

Apresente seu desenho criativo e qual a relação dele para sua vida

Expectativas

Objetivos do curso

- **Despertar nos servidores gestores e potenciais gestores, habilidades para uma gestão mais eficaz utilizando os princípios do Líder Coach.**

Objetivos do curso

- **Propiciar, de forma assertiva, o desenvolvimento e a autonomia dos liderados, utilizando os princípios do Líder Coach.**

veja

https://veja.abril.com.br/blog/sobre-palavras/ser-assertivo-tem-a-ver-com-estar-certo/

Ser assertivo tem a ver com estar certo?

Por **Sérgio Rodrigues**
18 fev 2017, 14h26 - Publicado em 26 jul 2012, 12h35

"Você já escreveu sobre o uso de 'assertivo' (de asserção, afirmação enfática) como se fosse uma declaração acertada? Esse uso vem se generalizando nas empresas, numa tentativa de sofisticar o discurso (como 'a nível de'), como se a palavra viesse de certo e fosse escrita 'acertivo'. Exemplo: 'Esse dado é assertivo (!!) porque foi colhido diretamente da pesquisa'."

"Assertividade é a habilidade social de **fazer afirmação dos próprios direitos e expressar pensamentos, sentimentos e crenças de maneira direta, clara, honesta e apropriada** ao contexto, de modo a não violar o direito das outras pessoas", ensina a Wikipedia. "A postura assertiva é uma virtude, pois se mantém no justo meio-termo entre dois extremos inadequados, um por excesso (agressão), outro por falta (submissão). Ser assertivo é dizer 'sim' e 'não' quando for preciso."

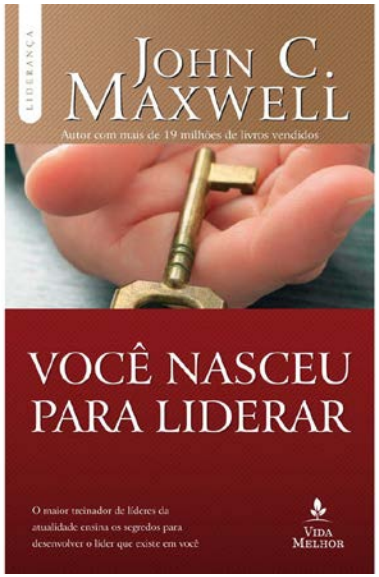
esesp

PROGRAMA – 20 horas

1. O que é liderança
2. O papel da liderança no serviço público
3. Os estágios da liderança
4. Estilos de liderança
5. Prioridades
6. Comunicação
7. O que é coaching
8. Liderança coaching
9. Perfil da liderança coaching
10. Pilares do líder Coach
11. Os 4 passos do líder Coach
12. Inteligência emocional
13. Feedback
14. Feedforward

O QUE É LIDERANÇA?

LIDERANÇA



É INFLUÊNCIA.

O que é influência?

É INFLUÊNCIA . . .

"... Poder de modificar o pensamento ou o comportamento de outrem sem o uso da força ou da imposição...

Dicionário Michaelis

LIDERANÇA COM BASE NA INFLUÊNCIA

LIDERANÇA COM BASE NA INFLUÊNCIA, É . . .

"Influência interpessoal exercida em uma situação e dirigida, através do processo de comunicação, para a consecução de objetivos específicos"

Robert Tannenbaum et all

LIDERANÇA COM BASE NA INFLUÊNCIA, É . . .

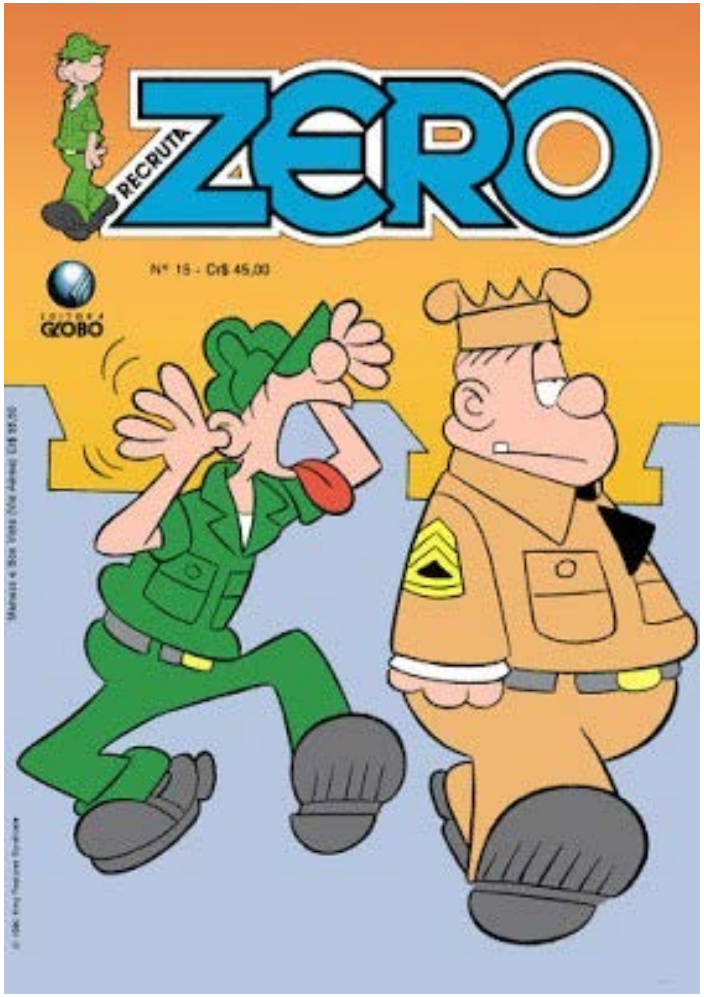
"A liderança consiste em influenciar pessoas para a realização de um objetivo comum."

Harold Kootz

EXISTE ALGUÉM QUE TE SEGUE?

“AQUELE QUE ACHA QUE LIDERA, MAS QUE NÃO TEM ALGUÉM QUE O SIGA, ESTÁ APENAS DANDO UM PASSEIO.”

John C. Maxwell



“LIDERANÇA É A HABILIDADE DE CONSEGUIR SEGUIDORES”

John C. Maxwell

O papel da liderança no Serviço Público

Atuar como Estrategista

Buscar a interação entre planos, metas e orçamento anual, contemplando projetos, programações e ações.

Ser Eficiente e Eficaz

De acordo com Peter Drucker:

"A eficiência consiste em fazer certo as coisas: geralmente está ligada ao nível operacional, como realizar as operações com menos recursos – menos tempo, menor orçamento, menos pessoas, menos matéria-prima, etc…"

"Já a eficácia consiste em fazer as coisas certas: geralmente está relacionada ao nível gerencial".

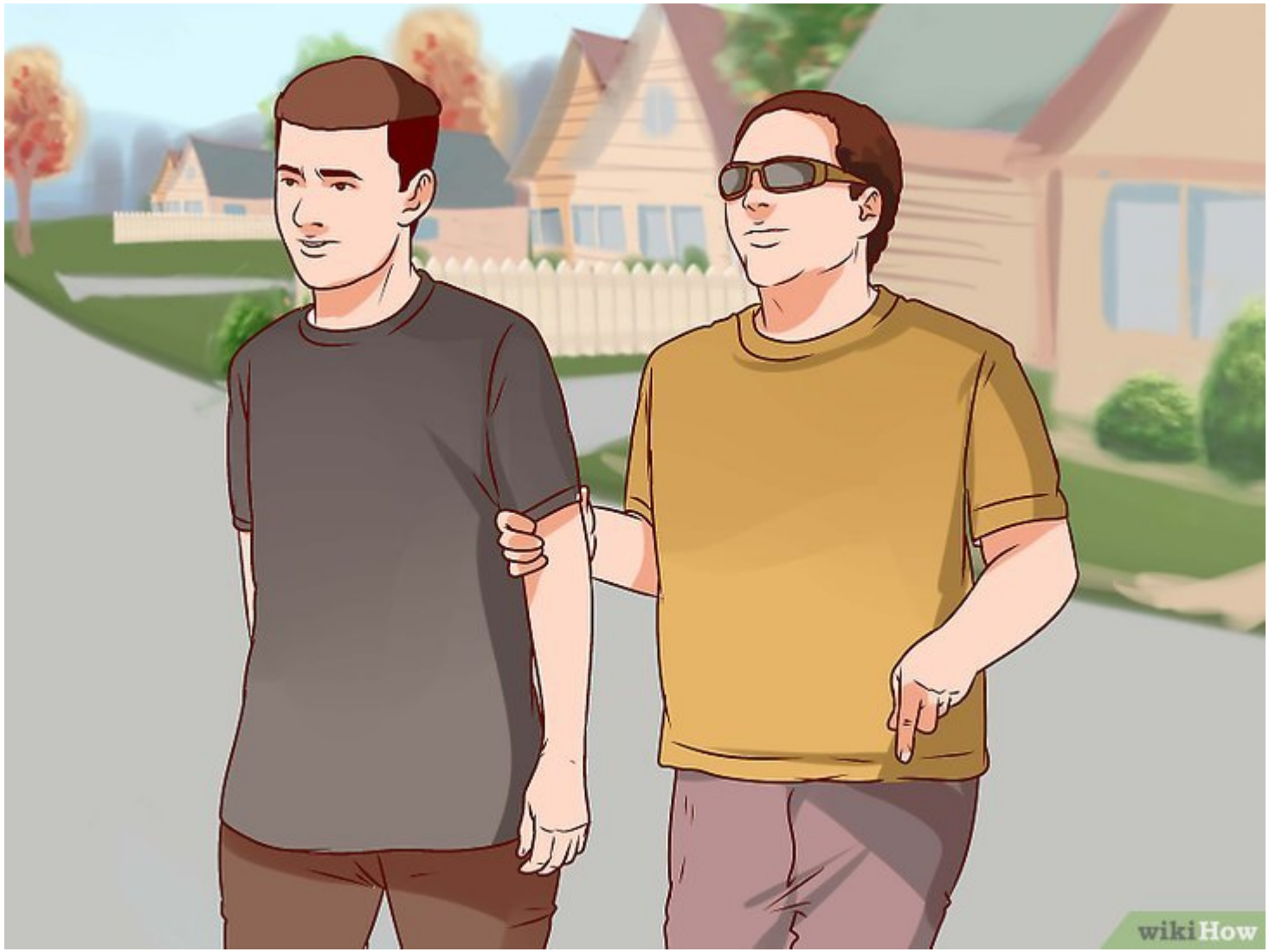
Ser Eficiente e Eficaz

A função do líder é levar as pessoas a fazerem as coisas certas (eficácia), com menor uso possível de recursos, tempo, etc.(eficiência).

Ser Inovador

Evoluir em métodos e práticas de gestão.
Busca por uma estrutura administrativa mais enxuta, otimizada e menos burocrática.

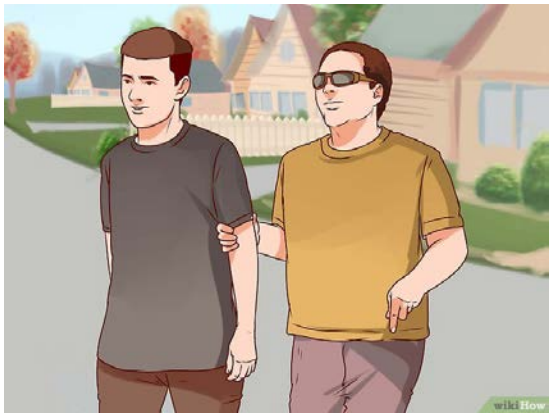
Caminhada Cega



Caminhada Cega

- O foi melhor Conduzir ou ser conduzido
- Que comunicação foi estabelecida no percurso?

  (curvas, degraus, paredes ou outros percalços)
- Houve tranquilidade ou a caminhada foi tensa?



Atividade

Escolher dentre os itens ao lado, quais condutas/comportamentos que você tem quando está liderando um grupo de pessoas.

Tem foco nas tarefas (1)
Visão no futuro (2)
Está apegado ao passado (3)
Tem foco nas Pessoas (4)
Quer resultados a qualquer custo (5)
Diz nós (6)
Determina o que fazer (7)
Gera entusiasmo (8)
Impõe pelo medo (9)
Aconselha (10)
Foco nos resultados imediatos e aparentes (11)
Delega (12)
Centraliza as decisões (13)
Diz “eu” (15)
Foco na missão, visão e valores (14)
Desenvolve sua equipe (16)

Atuar como Líder

Valorizar a motivação e incentivar a criatividade dos servidores, explorando o que cada um tem de melhor.

CHEFE X LÍDER

O chefe utiliza a sua posição mais alta em relação aos outros, para dar ordens expressas e cobrar por resultados sem prover um bom ambiente de trabalho e saber quem na empresa exerce melhor cada função.	O líder pensa em cada uma das pessoas da empresa como colaboradores, pergunta sobre suas aspirações profissionais e assim pode ajudar em seu crescimento, tanto pessoal quanto da empresa em si.

OS ESTÁGIOS DA LIDERANÇA

POSIÇÃO

PRODUÇÃO

DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

INTEGRIDADE

ESTILOS DE LIDERANÇA

LIDERANÇA AUTOCRÁTICA

ÊNFASE NO LÍDER

LIDERANÇA LIBERAL

ÊNFASE NO LIDERADO

LIDERANÇA DEMOCRÁTICA

ÊNFASE NO LÍDER E NO LIDERADO

LIDERANÇA SITUACIONAL

ÊNFASE NA MATURIDADE E NA SITUAÇÃO

Liderança Situacional

A liderança situacional é um modelo de gestão em que o líder toma decisões e adequa seu comportamento e suas capacidades técnicas conforme o momento no qual seus liderados se encontram.

Liderança Situacional

Um bom modelo de liderança precisa ser mutável de acordo com a necessidade dos colaboradores.

Assim, esse modelo é tido como o ideal para os momentos de crise, tendo em vista que o papel da liderança é motivar e coordenar pessoas nas mais variadas situações, incluindo circunstâncias críticas.

Os três passos do líder situacional

Objetivos da Organização!

Funcionário competente e comprometido!

Passo 3

Comunicação
Empoderamento
Ser claro e objetivo

Passo 1

Análise do nível de desenvolvimento
Compreender as pessoas

Passo 2

Habilidade de ajustar o nível de liderança
Conjunto de estilos de liderança

Benefícios da liderança situacional

1. **Flexibiliza o cotidiano**
2. **Torna a comunicação mais eficiente**
3. **Delega tarefas porque confia na equipe**
4. **Fortalece o clima organizacional**
5. **Deixa a equipe mais resiliente**

Análise do nível de desenvolvimento

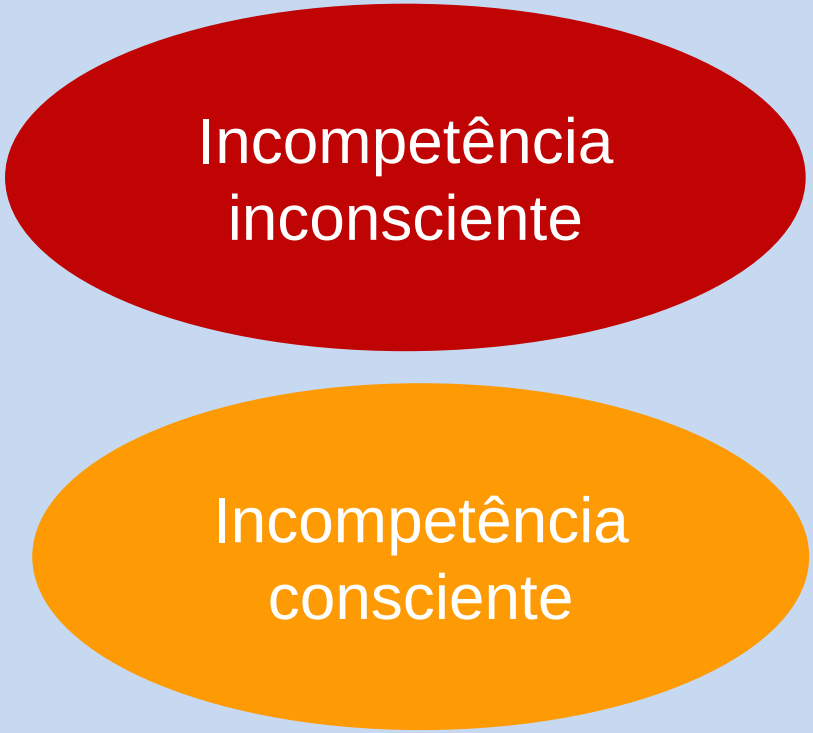
Compreender as especificidades de uma situação

e avaliar as necessidades

de desenvolvimento das pessoas.

Nível de desenvolvimento – competência e comprometimento varia de uma tarefa para a outra.

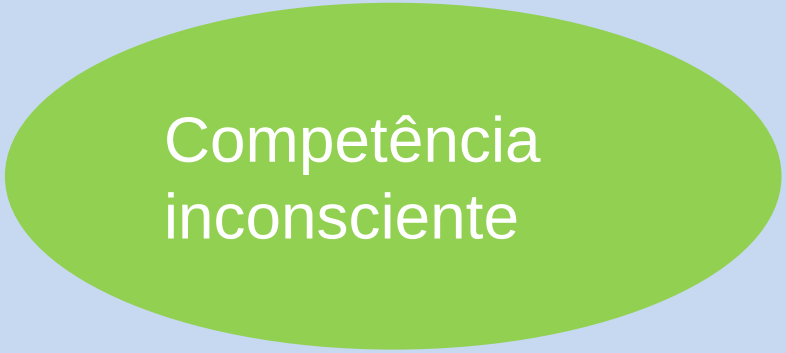
Nível de desenvolvimento



Nível de desenvolvimento

=

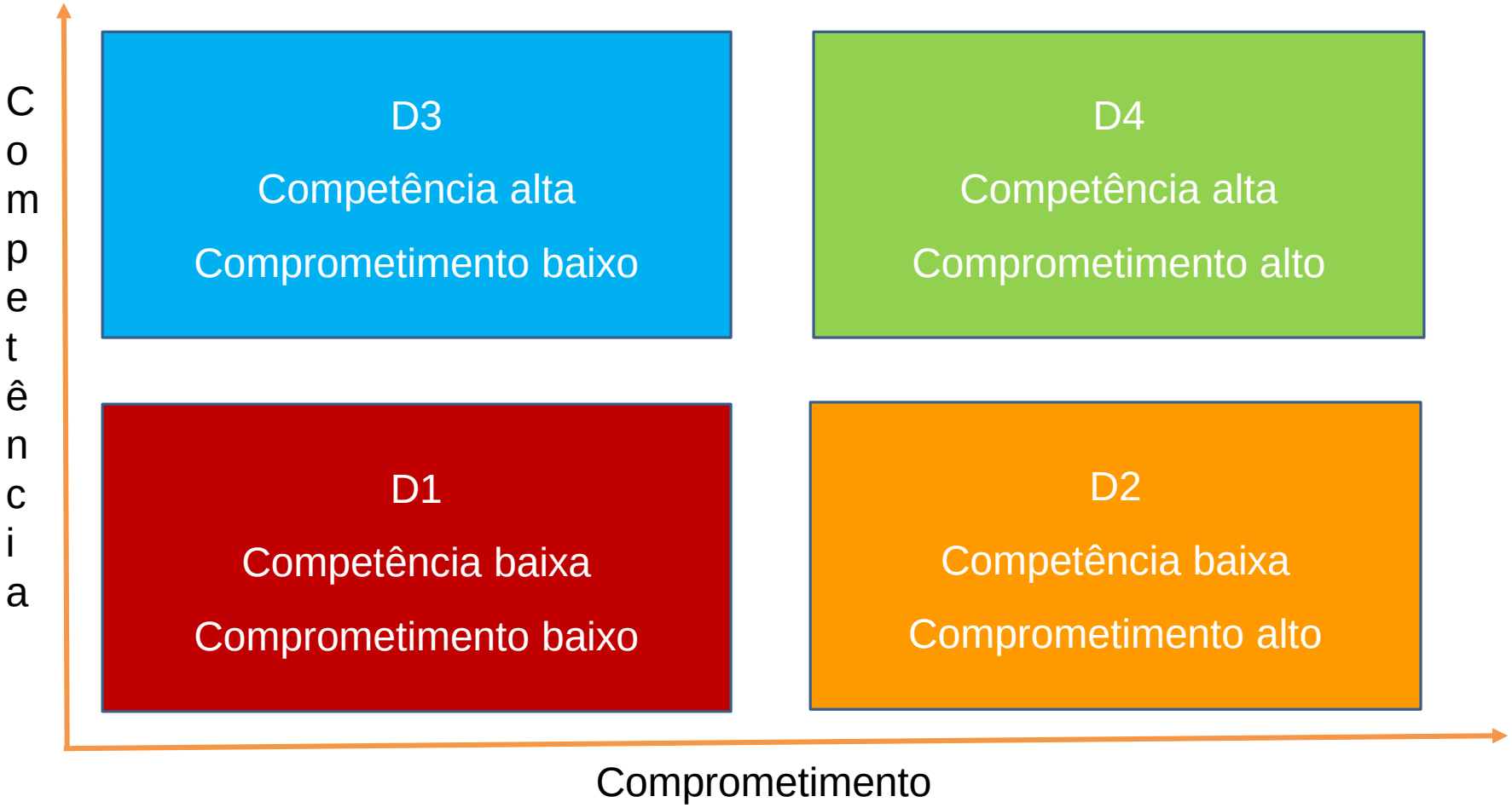
D3 – Capaz mas cauteloso
Sabe, mas precisa de esforço



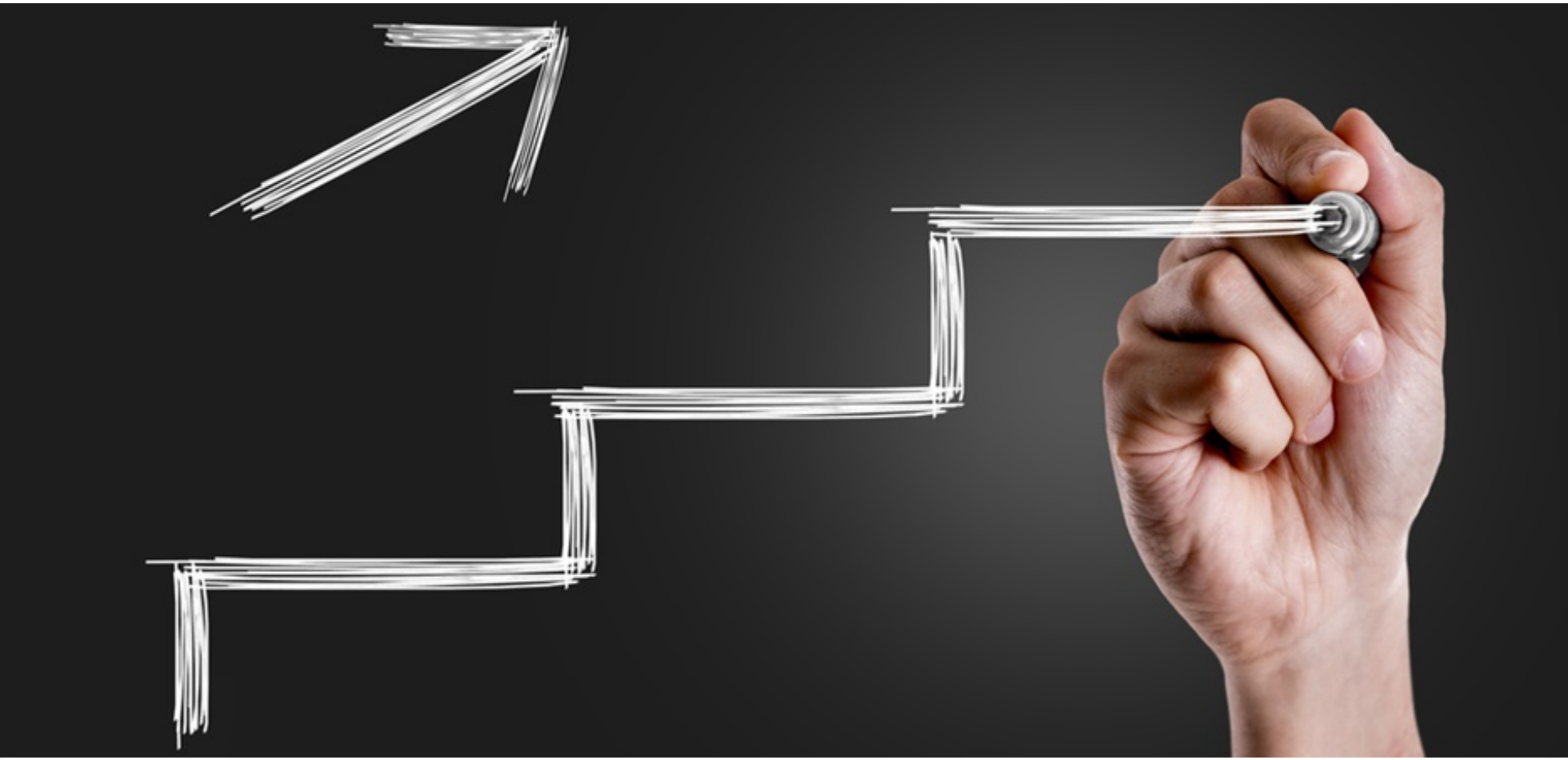
=

D4 – Líder de alta performance
Auto confiante e auto motivado

Níveis de desenvolvimento



Exercício
Análise do nível de desenvolvimento



Habilidade de ajustar o nível de liderança

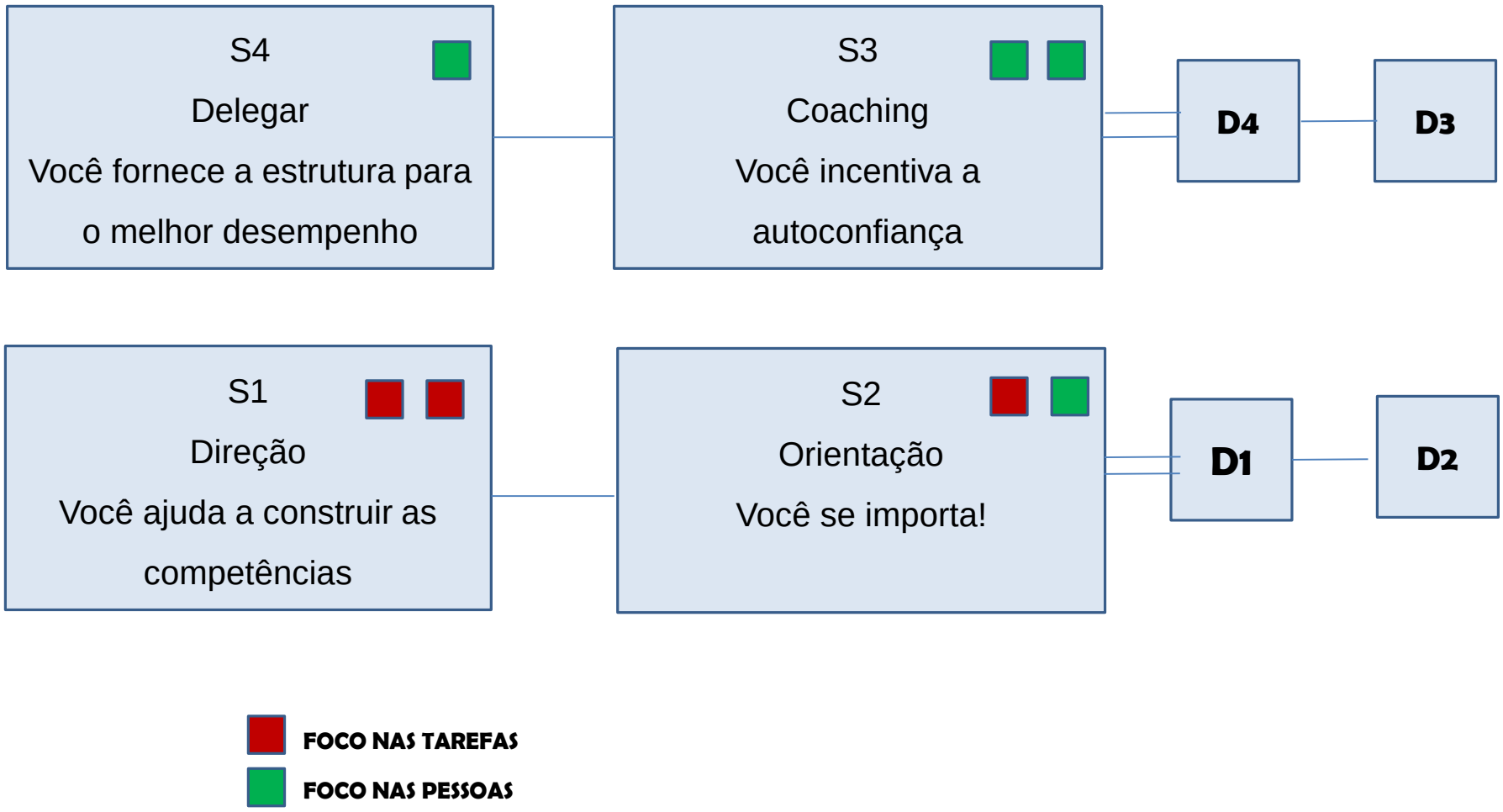
Foco nas tarefas

- Dizer o quê, como e quando
- Criar uma estrutura
- Supervisionar
- Ensinar
- Avaliar

Foco nas pessoas

- Ouvir
- Pedir sugestões
- Conhecer as razões ocultas
- Incentivar
- Treinar

Estilos de intervenção do líder



S1 Direcionar	S2 Guiar	S3 Coach	S4 Delegar
Ensinar	Explicar e clarificar	Ouvir	Capacitar
Mostrar e dizer como	Pedir sugestões	Perguntar	Permitir e confiar
Plenejar e priorizar	Compartilhar feedback	Reassegurar	Desafiar
Monitorar	Encorajar	Apreciar	Confirmar
Dar feedback	Elogiar	Facilitar a autosuficiência e solução de problemas	Reconhecer

Executante			Comportamento do líder			
	Competência	Compromisso		Direção	Apoio	
D1 Principiante entusiasta	Pouca	Elevado	**S1 Direção**	Alto (líder decide)	Baixo	O líder dá instruções e define planos específicos do que fazer, mostra como se faz e monitoriza de perto.
D2 Aprendiz desiludido	Pouca a alguma	Baixo	**S2 Treino**	Alto (líder decide)	Alto	O líder continua a decidir e a monitorizar mas explica decisões, aconselha, dá oportunidade para sugestões e questões do executante. Procura ativamente oportunidades para elogiar.
D3 Executante capaz mas cauteloso	Moderada a elevada	Variável	**S3 Apoio**	Baixo (executante decide)	Alto	O líder partilha ideias, promove o pensamento crítico e tomada de decisão através de perguntas, ajudando o executante a encontrar as suas próprias soluções. Encoraja a apoia.
D4 Realizador Autónomo	Elevada	Elevado	**S4 Delegação**	Baixo (executante decide)	Baixo	O líder passa a responsabilidade de decisões e implementação. Permite que o executante atue de forma independente. Reconhece o desempenho, facilita recursos e desafia-o.

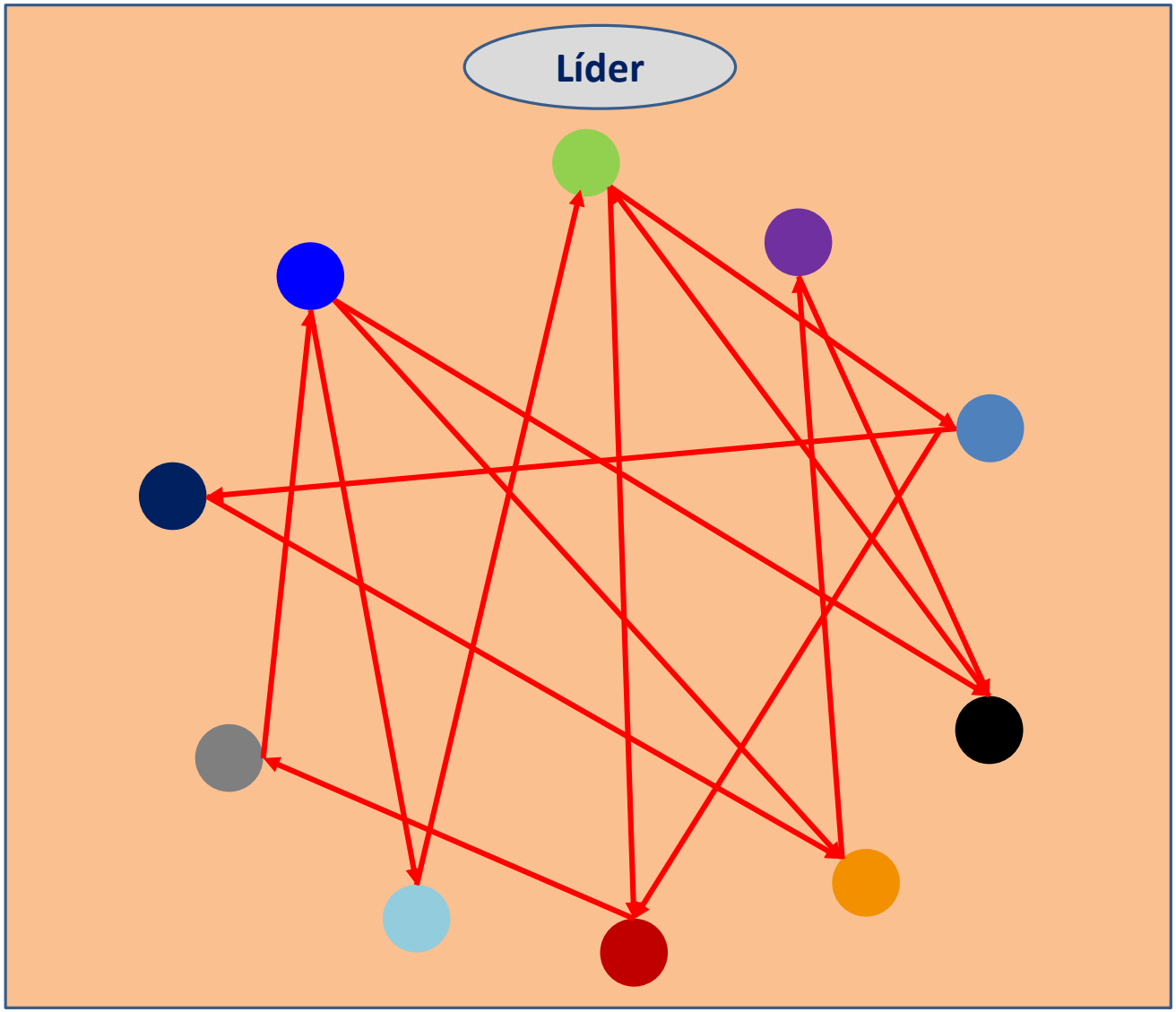
Empoderamento

Promover o desenvolvimento a longo prazo dos funcionários.

Programa de Desenvolvimento Individual - PDI

Dinâmica:
Bolas sincronizadas

Dinâmica: Bolas sincronizadas



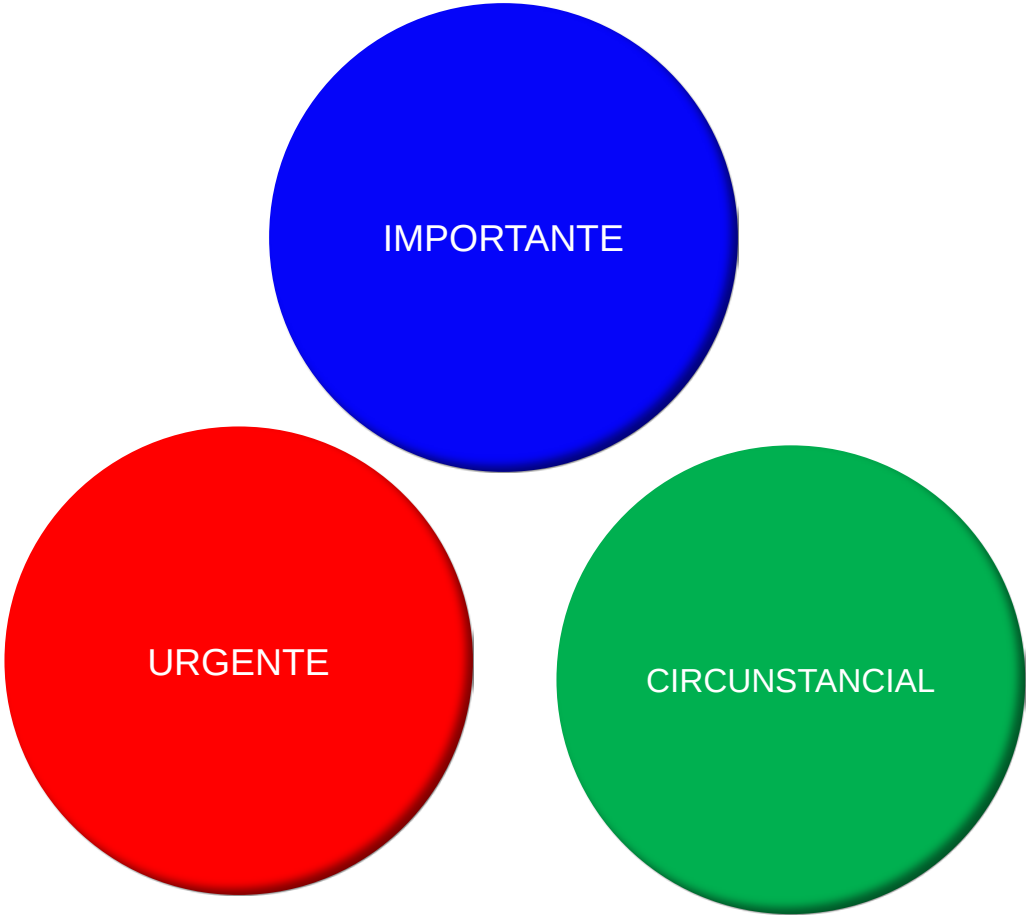
Dinâmica:
Bolas sincronizadas

- O que funcionou na atividade?
- Vocês conversaram a respeito da negociação de entrega das bolas?
- Como foi a liderança?
- O que fizemos aqui tem a haver com o dia-a-dia?
- Alguém mais quer falar?
- O que vocês levariam dessa atividade para as empresas?

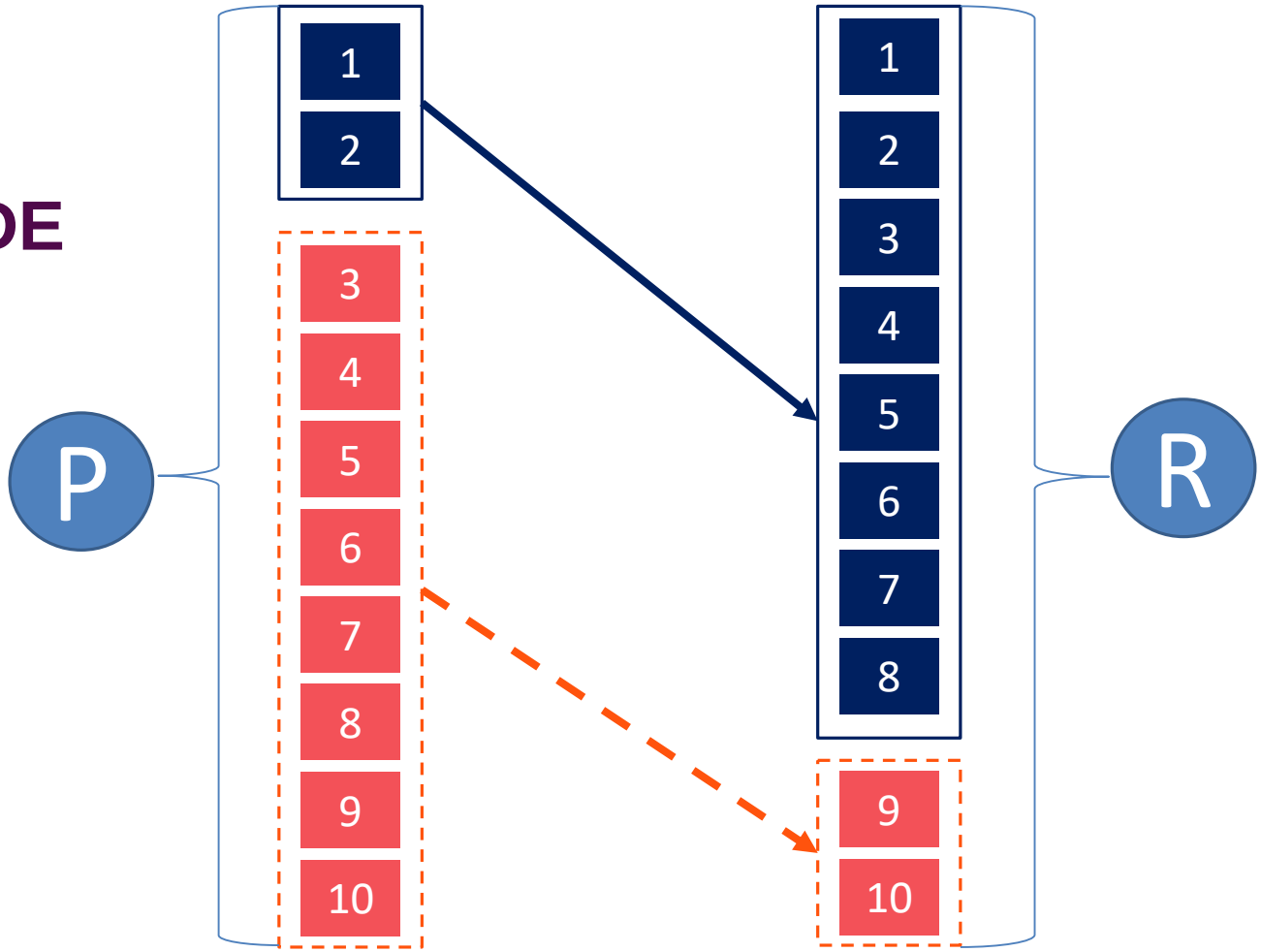
PRIORIDADES:
A CHAVE PARA A LIDERANÇA

MATRIZ DE PRIORIDADES

PRIORIDADES – A TRÍADE DO TEMPO



PRINCÍPIO DE PARETO



PRIORIDADES:
A CHAVE PARA A LIDERANÇA

Lei de Parkinson

O trabalho
expande para
preencher todo o
tempo disponível.

Cyril Northcote Parkinson

#PARTIU
#FÉRIAS

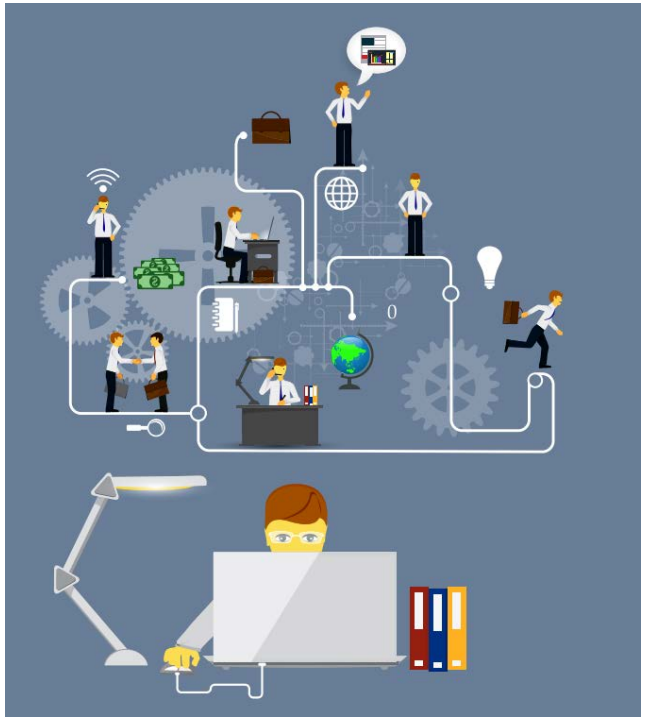
COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Conheça a empresa em que trabalha

Todo o trabalho da sua equipe deve ser baseado nos valores da empresa e alinhado com as estratégias e objetivos da organização.

Portanto, além de saber de cor a Missão, Visão e Valores de sua empresa, é importante estudar sua história, entender sua filosofia, **sua cultura**, **conhecer seu negócio** e ter sempre em mente os **objetivos e expectativas** da empresa.



ebook-22-boas-praticas-de-comunicacao-interna.pdf − disponibilizado por progic.com.br\ebook

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Saber Ouvir: Escutar mais do que falar

“Durante uma conversa, quando você se silencia e escuta o outro de maneira focada, envia uma mensagem que é interpretada positivamente pelo receptor: ele me ouve,
valoriza as minhas ideias, respeita e me considera como indivíduo.”

Marcos Gross

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Promova ações de relacionamento

Esta é uma forma de aproximar e integrar colaboradores de diferentes departamentos da empresa.

ebook-22-boas-praticas-de-comunicacao-interna.pdf − disponibilizado por progic.com.br\ebook

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Não sobrecarregue o colaborador de informações

Assim como é importante ter uma regularidade em seus comunicados, também é importante não sobrecarregar o público com informações.

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

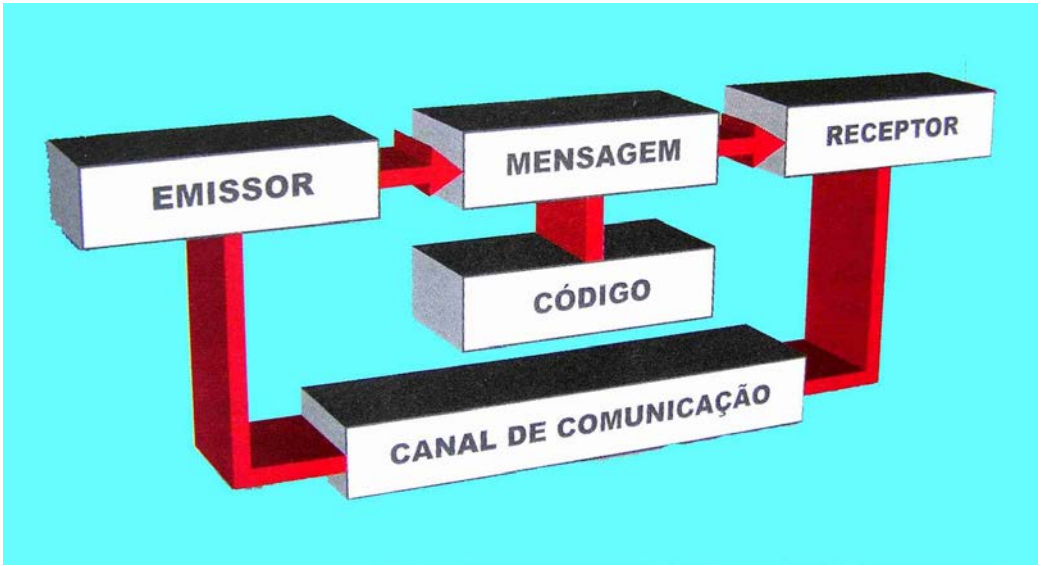
Alinhe a comunicação interna com a externa

A comunicação organizacional deve veicular uma narrativa global única consistente, transparente e alinhada, nunca perdendo de vista o seu propósito.

ebook-22-boas-praticas-de-comunicacao-interna.pdf − disponibilizado por progic.com.br\ebook

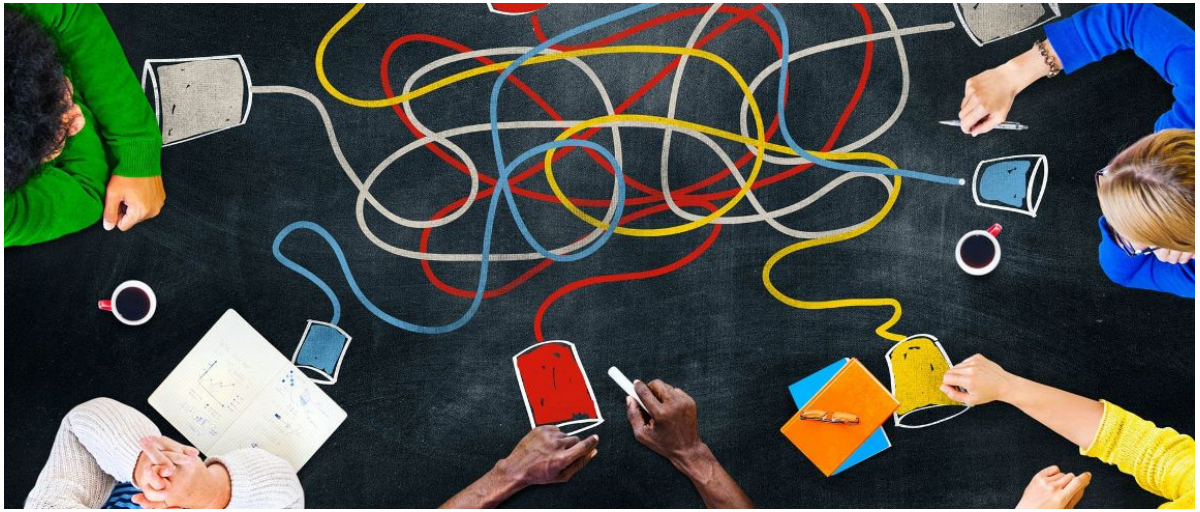
COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Elementos da Comunicação



COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Ruídos na Comunicação



COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

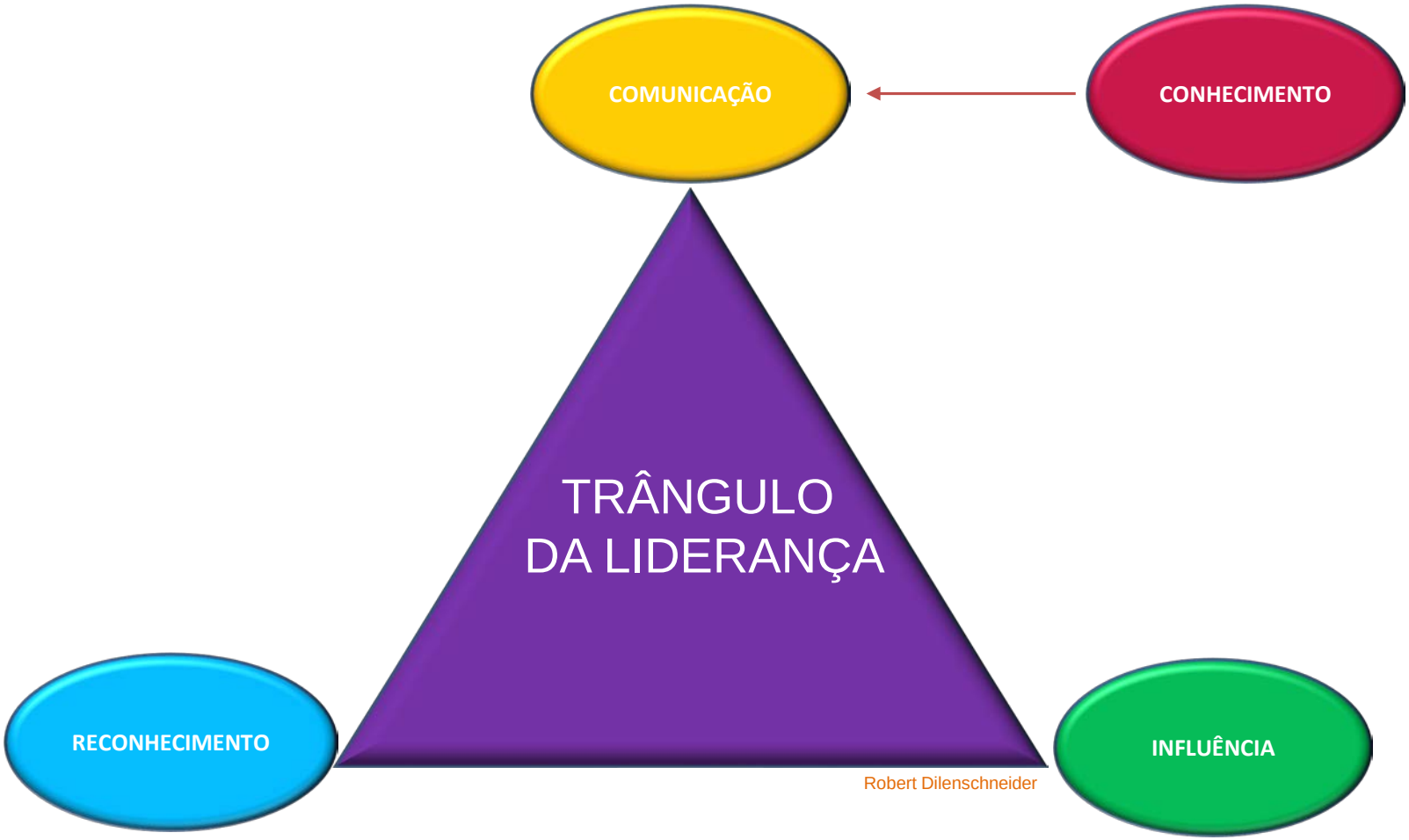
Ruídos na Comunicação

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Comunicação não é o que falamos, mas o que o outro entende.

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Comunicação não é o que falamos, mas o que o outro entende.

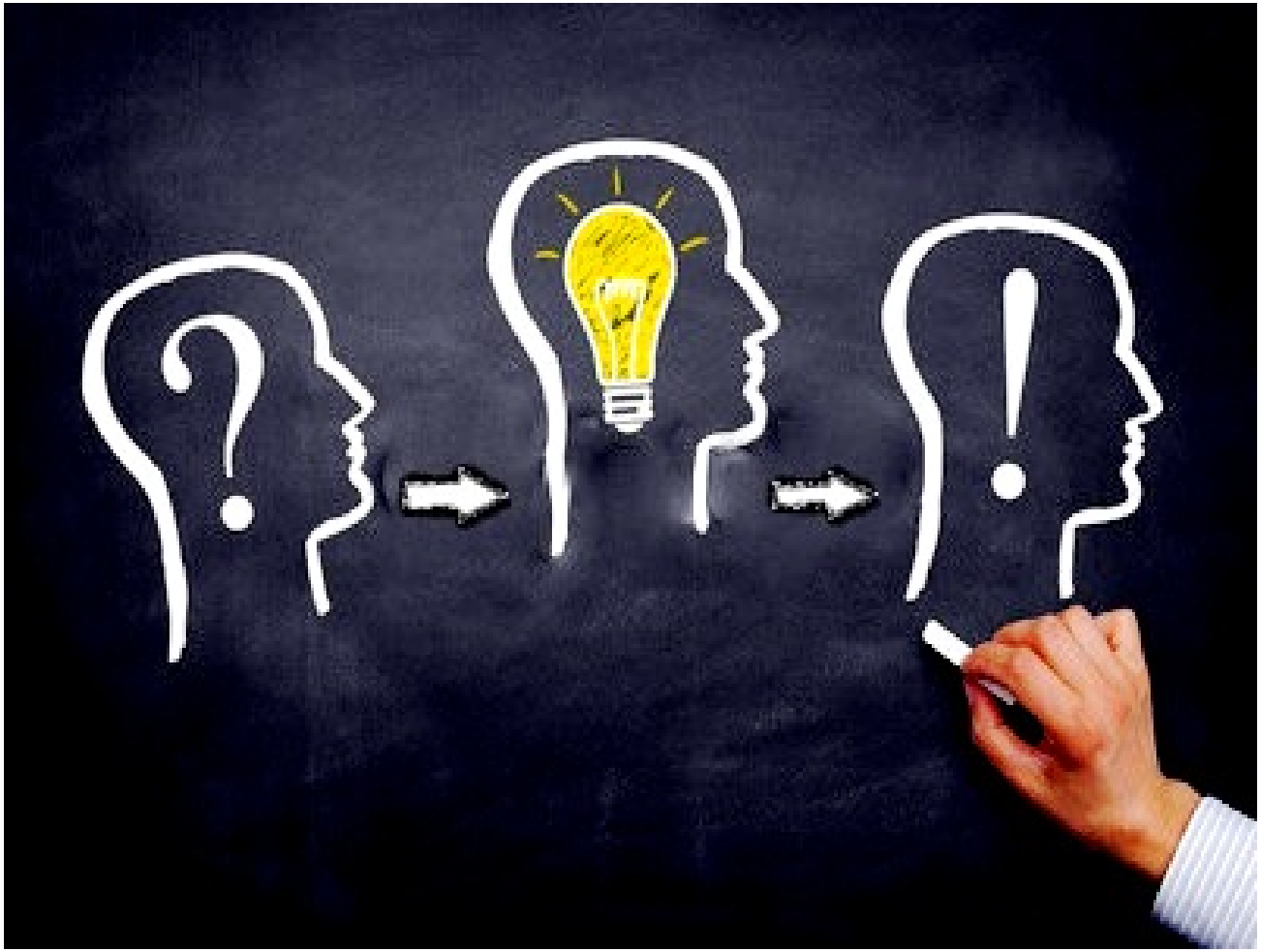

COMUNICAÇÃO
CONHECIMENTO
TRÂNGULO
DA LIDERANÇA
RECONHECIMENTO
INFLUÊNCIA
Robert Dilenschneider

Dinâmica: Comunicação

Dinâmica:
Comunicação

- O que funcionou na atividade?
- Teve ruído na comunicação?
- O que vocês fizeram para ajustar o processo?
- A mensagem foi passada claramente?
- O seu entendimento ficou de acordo com a mensagem original?
- O que você poderia ter feito para melhorar o processo?

O Que é Coaching?



Coaching é um processo de **colaboração que incentiva as pessoas a fazerem mudanças desejadas em suas vidas**, em um período curto de tempo, por meio de **acompanhamento pessoal**, **conversas/perguntas significativas!!!**

Elementos do processo de Coaching

COACH é o profissional que contribui para o cliente – *Coachee,* levando-o a **REFLETIR** a respeito de uma situação em que vive e **AONDE QUER CHEGAR. ESTIMULA SUAS HABILIDADES**, competências que precisa e deseja melhorar ou desenvolver.

Leva o *Coachee* a **AMPLIAR** seu **PENSAMENTO, POSICIONAMENTO E SUAS ATITUDES.**

Coaching

➢ Posicionamentos

- ❖ Estado atual – Onde estamos.
- ❖ Estado desejado – Para onde vamos.
- ❖ Planejamento – metas – acompanhamento – Como chegaremos lá.

Coaching

➢ Estado Atual

- ❖ Estado atual – Onde estamos.
- ❖ Reflexão sobre como chegamos onde estamos hoje e quais os motivos nos trouxeram até aqui.
- ❖ Analisar os pontos fortes e oportunidades de melhoria.
- ❖ Analisar as oportunidades e as ameaças que o ambiente externo representa nesse processo.

- ✓ Trabalhar uma matriz de SWOT que será construída pelos próprios participantes de forma coletiva.
- ✓ Reflexão sobre a matriz construída.
- ✓ Essa matriz será usa na sequencia dos trabalhos

Coaching

➢ Estado Desejado

- ❖ Estado desejado – Para onde queremos ir.
- ❖ Reflexão sobre porque ir nesse caminho.
- ❖ Analisar os pontos fortes e oportunidades de melhoria ao se seguir esses caminho.
- ❖ Analisar as oportunidades e ameaças externas passíveis de serem encontradas seguindo esses caminho.

- ✓ Trabalhar uma matriz de SWOT que será construída pelos próprios participantes de forma coletiva.
- ✓ Reflexão sobre a matriz construída.
- ✓ Trabalhar o foco na solução e não nas adversidades
- ✓ Essa matriz será usa na sequencia dos trabalhos

Coaching

➢ O caminho

- ❖ Planejamento
- ❖ Metas
- ❖ indicadores

✓ Trabalhar com as duas matrizes criadas anteriormente para definirmos os planos a serem elaborados, bem como metas e indicadores de controle.

Atinja seus objetivos com coaching

Assuma a responsabilidade de suas vitórias e fracassos!

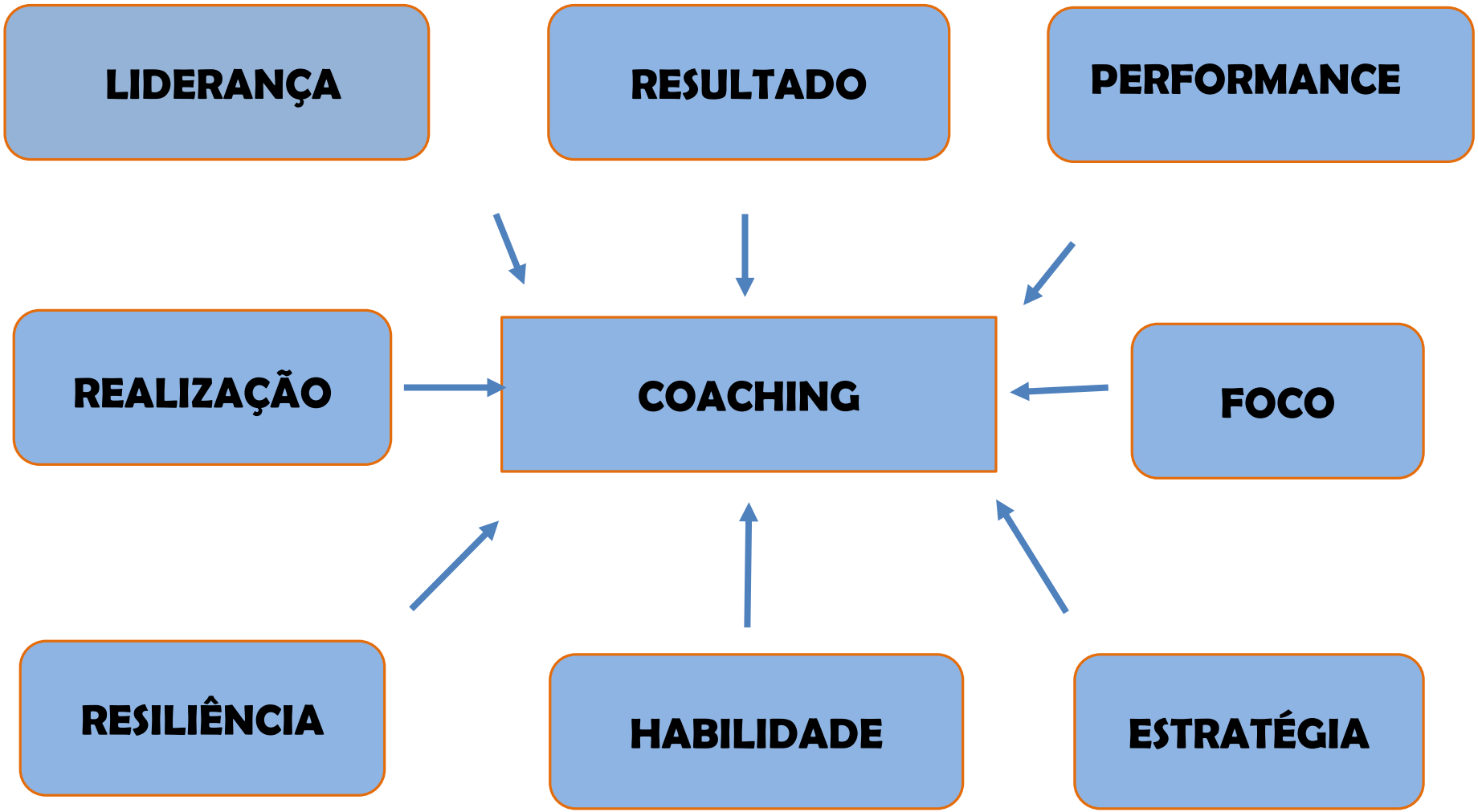
Foque nas soluções e no que é importante para atingir seus objetivos!

Atinja seus objetivos com coaching

Avalie e aprenda com os resultados obtidos!

Crie novos caminhos – para isso, adquira os recursos necessários!

Concentre-se em suas emoções positivas!


LIDERANÇA
RESULTADO
PERFORMANCE
REALIZAÇÃO
COACHING
FOCO
RESILIÊNCIA
HABILIDADE
ESTRATÉGIA

Família
Finanças
Profissão
Emocional
Saúde
Espiritual
amor
Amigos
Tipos de Coaching

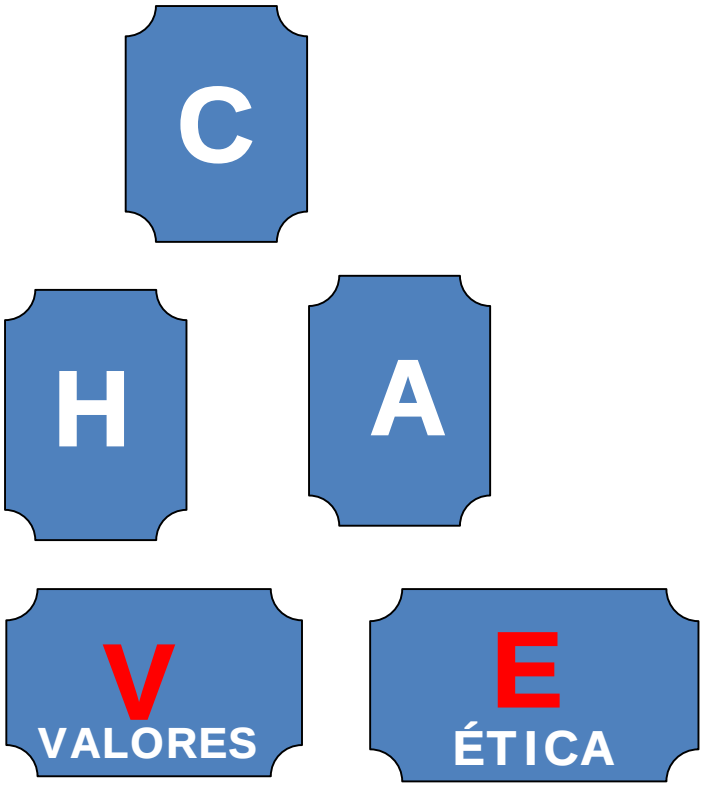
Competências para o século XXI

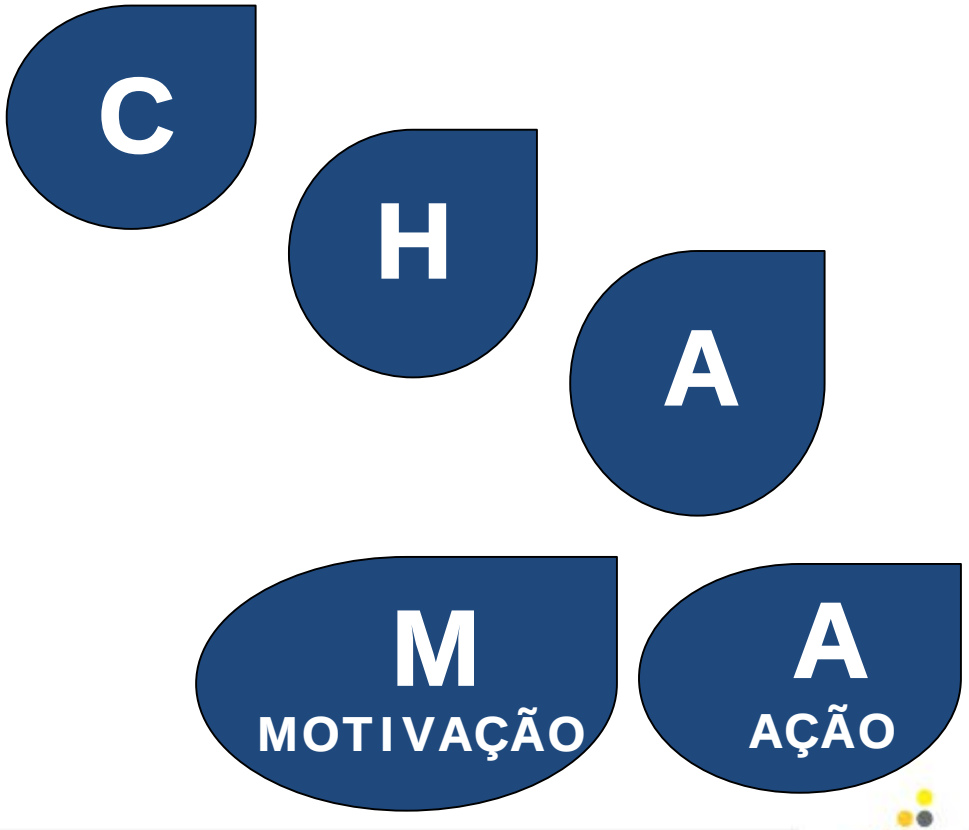
No atual contexto, COMPETÊNCIAS são “repertórios de comportamentos que algumas pessoas dominam melhor que outras, o que as faz eficaz em uma determinada situação.”

(LEVY-LEBOYER, 2006).

VOCÊ, PROFESSOR SABE QUE...

É PRECISO MAIS QUE C . H . A. I





esesp

Será que esse parâmetro tão utilizado para avaliar a capacidade de trabalho dos liderados é suficiente para transformá-los em profissionais bem sucedidos?

Será que somente a competência é suficiente para tornar uma profissão, uma equipe, uma atividade ou um empreendimento bem sucedido?

Metáfora da árvore para indicar os três indicadores de uma competência.

Copa: habilidades adquiridas e disponíveis para a realização do trabalho.

Tronco: diversos **conhecimentos** e informações acumulados ao longo da carreira.

Raiz: atitudes e comportamentos que a pessoa mobiliza quando necessita colocar em prática uma competência.

Atividade:
Foco do Líder

LIDERANÇA COACHING

ÊNFASE NA PERFORMANCE

LIDERANÇA COACHING - DIFERENCIAL

O grande diferencial dos líderes de sucesso é atitude empreendedora em relação as suas metas e planejamento, expandindo esta atitude para seus liderados.

LIDERANÇA COACHING - FOCO

O foco do Líder Coaching é o aprendizado para o desenvolvimento de liderança a alcance dos resultados por meio das pessoas.

LIDERANÇA COACHING - RESULTADOS

Pessoas focadas, motivas e conhecendo os seus objetivos pessoais e os objetivos da empresa conseguem resultados extraordinários!

LIDERANÇA COACHING – INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

É a Inteligência Emocional aplicada para o

alcance de resultados significativos e duradouros.

MOVE YOU UP
Desenvolvimento para Pessoas e Negócios

esesp

LIDERANÇA COACHING - APLICAÇÃO

O processo de líder Coaching deve ser aplicado tanto para os funcionários que fazem parte do processo de gestão (gerentes, supervisores, etc.) quanto para os executivos.

O alinhamento entre essas funções é crucial para o sucesso desse tipo de programa.

Perfil do Líder Coach

MOVE YOU UP
Desenvolvimento para Pessoas e Negócios

esesp

Você tem perfil para ser um Líder Coach?

Inventário do Líder Coach

Pilares do Líder Coach

- ✓ Respeito às diferenças
- ✓ Atuação como um modelo a ser seguido
- ✓ Melhoria contínua
- ✓ Não julgamento
- ✓ Parceria
- ✓ Confiança
- ✓ Foco na solução
- ✓ Foco no futuro

AS 7 REGRAS DE OURO DO LÍDER COACH

1. Aplicar os conceitos de coaching com ética, integridade e honestidade;

2. Zelar pela sua credibilidade como líder;

3. Oferecer sigilo e ater-se ao princípio do não julgamento, permitindo que as pessoas encontrem a forma de atuação que melhor se adapte ao seu estilo ou personalidade;

4. Investir no autodesenvolvimento para buscar a excelência;

5. Manter conduta ética tanto na vida pessoal quanto profissional;

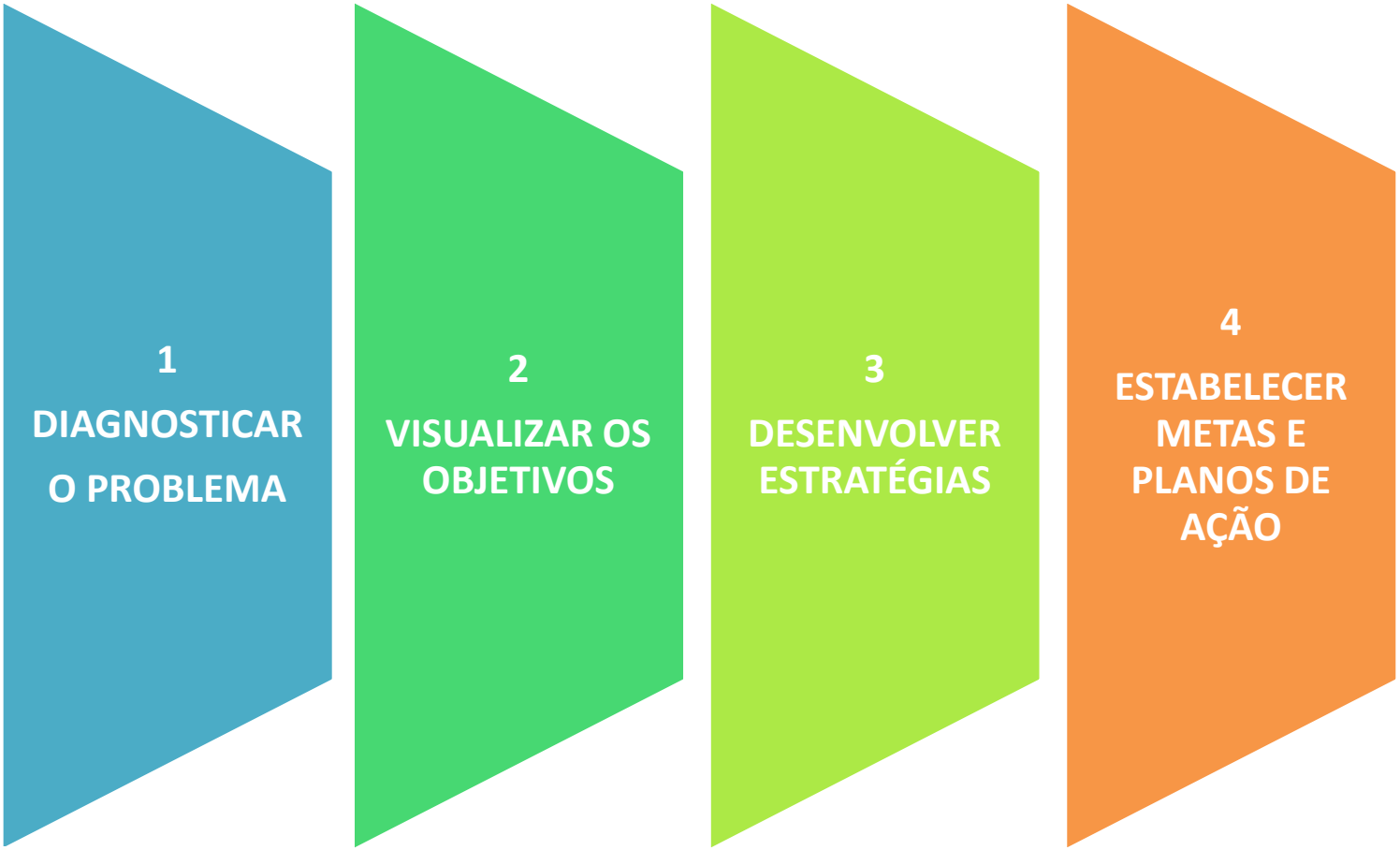
6. Formar uma parceria de resultados com cada membro de sua equipe;

ontribuir para a melhoria de indivíduos, times e empresa.

Fonte: ApostilaLíderCoaching: Basic Skills | www.coachingclub.com.br

Perfil do Líder Coach

Os quatro passos do Líder Coach

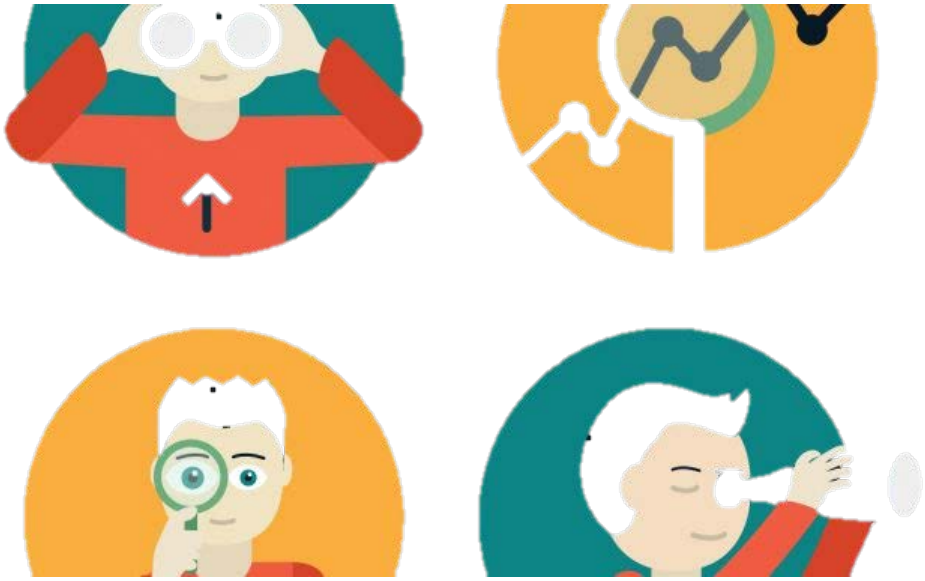


1 - Diagnosticar o problema

O que está acontecendo?

Qual sua principal preocupação?

O que está impedindo você de ter melhores resultados?



2 – Visualizar o objetivo

- O que você quer alcançar?
- Onde podemos chegar?
- E se estivéssemos no futuro – o que mudaria?
- Saltando sobre o problema
- Estabeleça objetivos positivamente!!!!!

A pergunta milagre

Quando chegar ao trabalho amanhã, o que precisará ter mudado para você sentir

que um milagre aconteceu e que o

problema foi resolvido?

Qual a primeira coisa que você notaria?

O que as pessoas diriam e como se comportariam?

3 - Desenvolver estratégias

- Conhecer os problemas
- Conhecer as forças e fraquezas
- Conhecer os cenários: Interno e externo
- Identificar alternativas
- Definir soluções

Nuvem de problema

Círculo Vicioso

“Porque você não amplia sua clientela?”

“Porque não tenho tempo para visitar mais clientes.”

“E porque você não arranja tempo?”

“Porque meu carro vive quebrado.”

“E porque você não troca o carro?”

“Porque não tenho dinheiro.”

“E porque você não ganha mais?”

“Porque não consigo ampliar minha clientela.”

Nuvem de solução

Quebrando o círculo vicioso

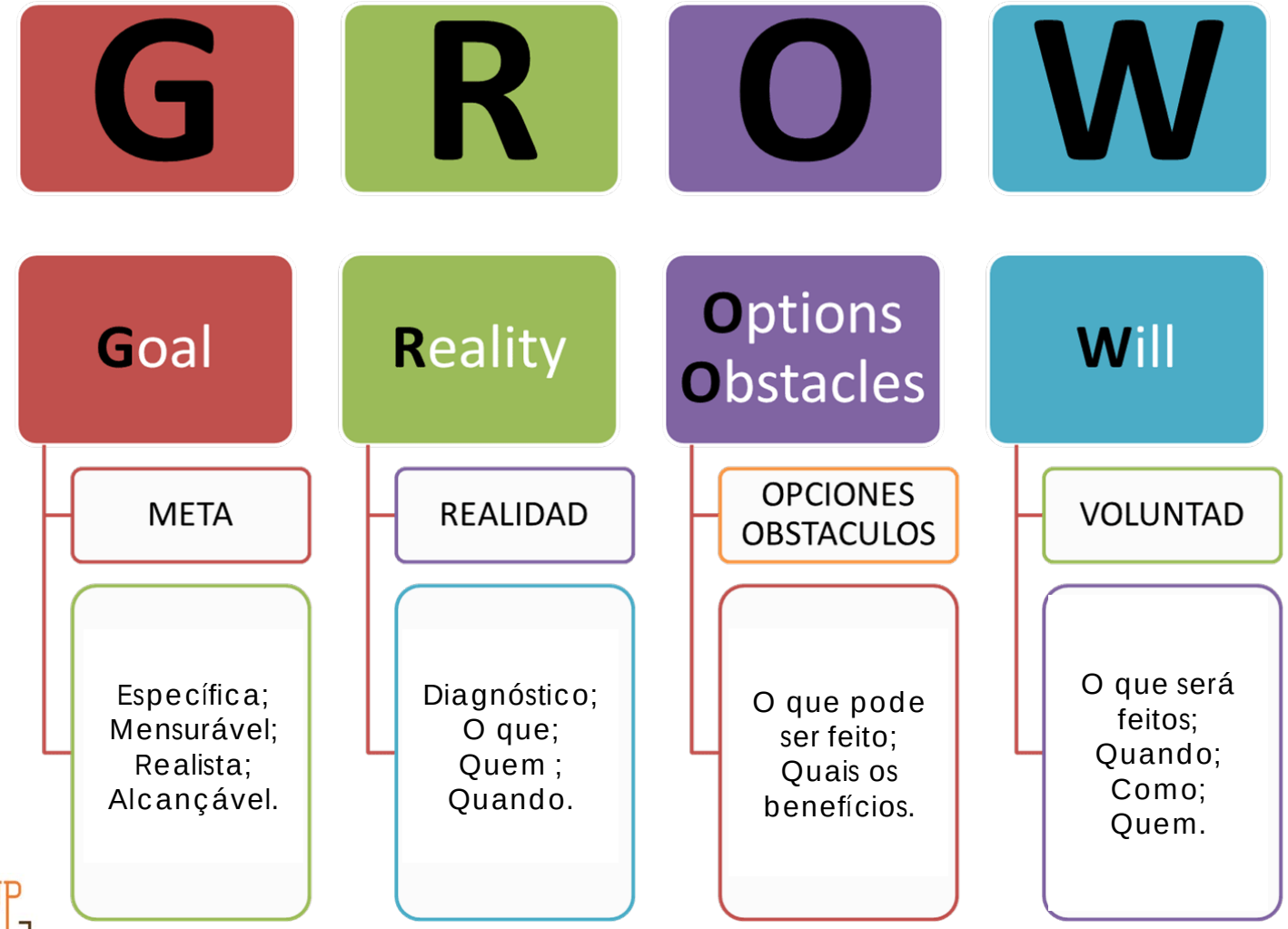
“O que estou deixando de fazer agora e que, se eu fizesse, faria uma grande diferença para mudar essa situação?”

“Quais são as forças que tenho e não estou usando para mudar isso?”

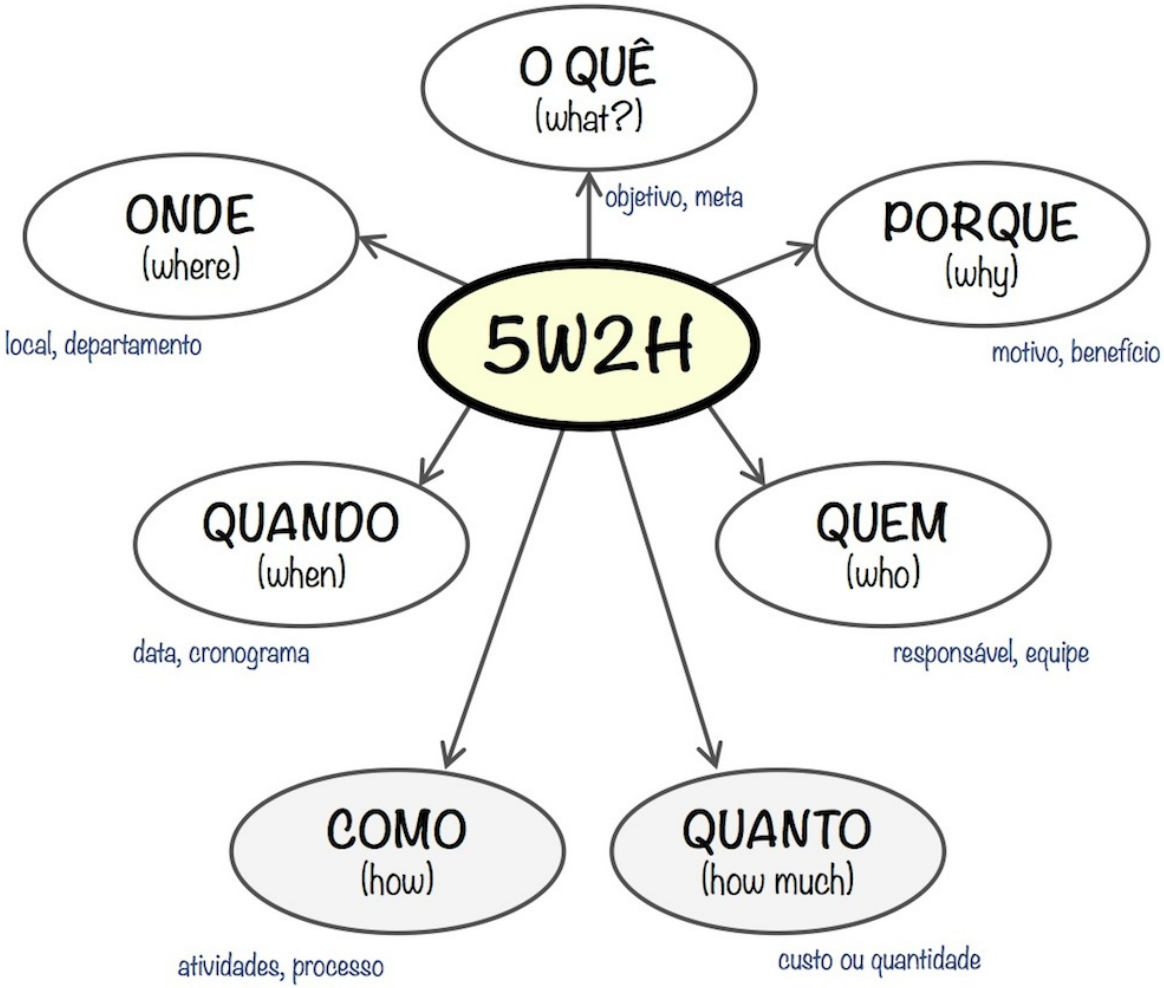
“Quais são os recursos que eu posso usar?”

“E se eu tentasse uma abordagem radicalmente diferente?”

4.Estabelecer Metas e Planos de ação

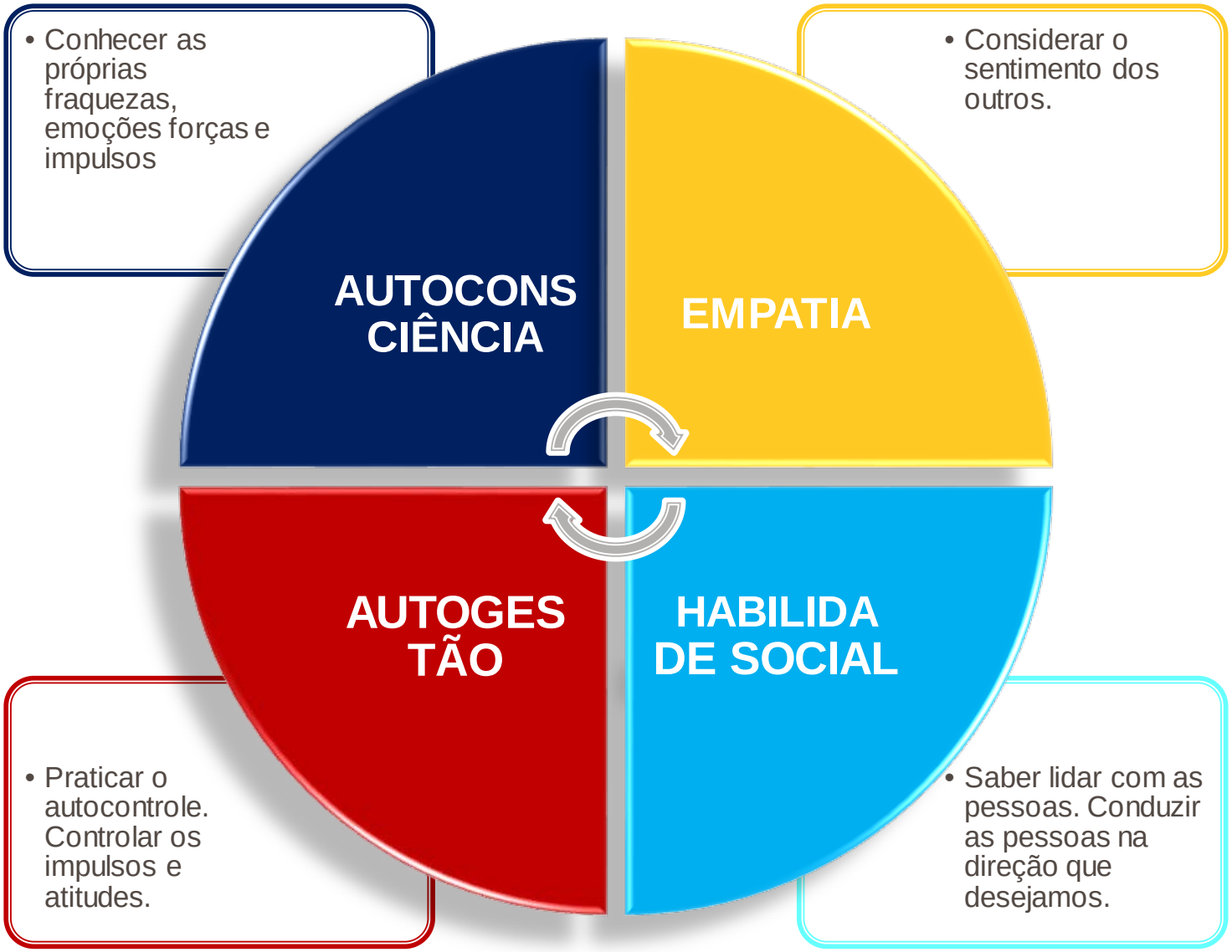


4.Estabelecer Metas e Planos de ação



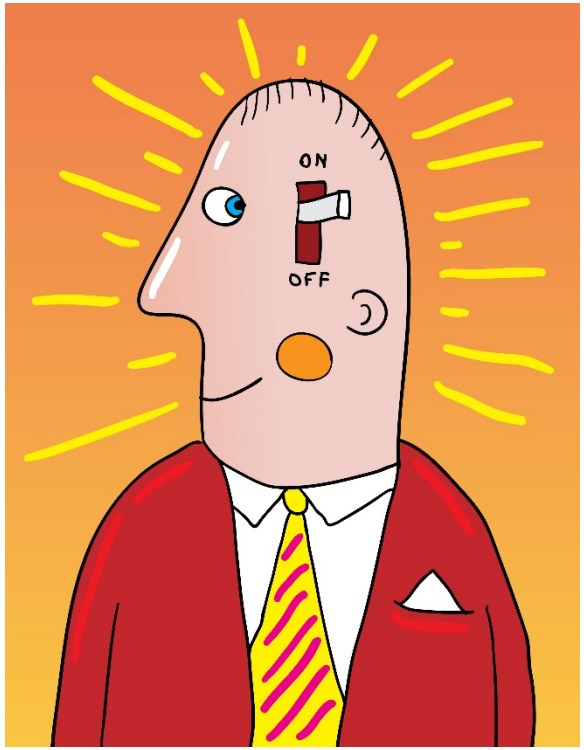
Exercício – Foco nas soluções

Inteligência Emocional



Inteligência Emocional

ESTRATÉGIAS DE AUTOCONSCIÊNCIA



- Note o efeito propagador de suas emoções;
- Saiba quem e o que costuma irritá-lo(a);
- Observe a si mesmo(a) como um falcão;
- Não se deixe iludir pelo desânimo;
- Também não se deixe iludir pela empolgação;
- Conheça as suas competências e as desenvolva ainda mais;
- Peça opinião dos outros;
- Conheça a si mesmo(a) em situações de estresse.

Inteligência Emocional

ESTRATÉGIAS DE AUTOGESTÃO

- Respire direito;
- Divulgue suas metas;
- Conte até dez...vinte se for o caso;
- Converse com um bom autogestor;
- Incorpore mais sorrisos a sua vida;
- Reserve um tempo, diariamente, para resolver problemas;
- Visualize o sucesso;
- Concentre-se em suas liberdades e não nas suas limitações;
- Aceite que as mudanças são inevitáveis.

Inteligência Emocional

ESTRATÉGIAS DE EMPATIA (CONSCIÊNCIA SOCIAL)

- Chame as pessoas pelo nome;
- Observe sua linguagem corporal;
- Viva o momento;
- Pratique a arte de ouvir;
- Saia para ver gente;
- Coloque-se no lugar dos outros;
- Procure ver o quadro geral;
- Sinta o clima.

Passos da escuta ativa

1 – Ouvir com real interesse.

2 – Clarificar – Você está me dizendo que...

3 – Retomar o conteúdo – Então você deixou o trabalho...

4 – Fazer perguntas abertas – como, o que, qual...

5 – Referir sentimentos – como você se sente?

6 – Resumir a conversa.

Escuta Ativa

Gera Significância

A escuta ativa é uma das principais maneiras das pessoas se sentirem o quanto são necessárias e o quanto têm um papel importante nos resultados obtidos.

Perguntas Poderosas

Principal ferramenta para gerar a compreensão da escuta ativa!

Inteligência Emocional

ESTRATÉGIAS DE HABILIDADE SOCIAL

- Aprimore seu estilo natural de comunicação;
- Lembre-se dos detalhes;
- Se você se importa com os outros, demonstre isso;
- Cultive a confiança;
- Não tente evitar o inevitável;
- Saiba aceitar as críticas;
- Saiba dar um feedback direto e construtivo;
- Não fuja das conversas difíceis.
- Não perca tempo tentando ajudar que não quer ser ajudado.

Comunicação Assertiva

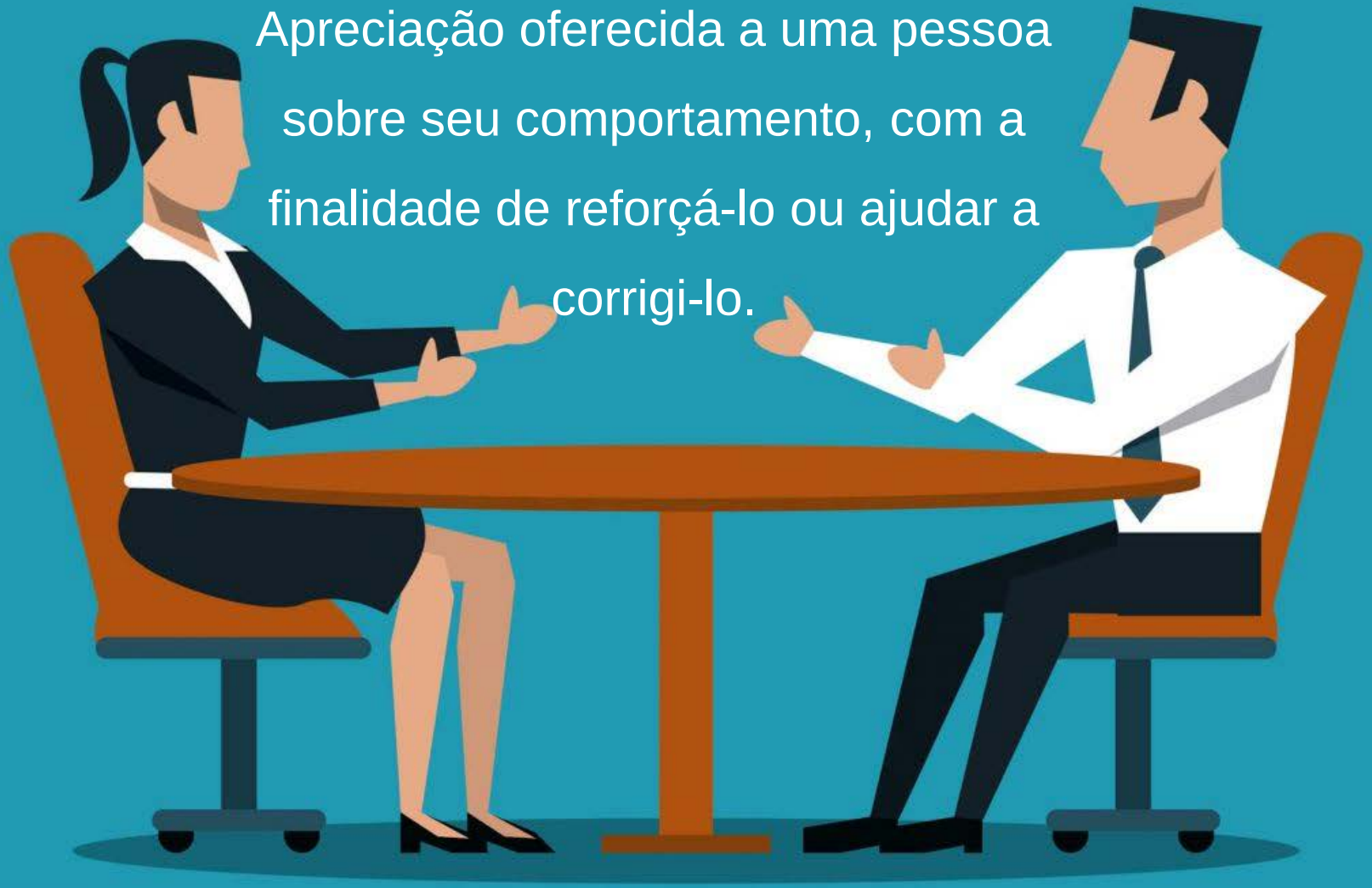
"É a arte de saber se expressar de forma positiva, para conseguir atingir o objetivo proposto."

Ferramenta que facilita o processo de aprendizagem que estimula o outro a transformar sua maneira de “ observar o mundo” e assumir responsabilidade por suas ações.

Se alguém diz que vai te dar um Feedback você imediatamente pensa em...

feedback

Apreciação oferecida a uma pessoa sobre seu comportamento, com a finalidade de reforçá-lo ou ajudar a corrigi-lo.



feedback

É um **Diálogo**, não uma palestra!

Não inicie o diálogo já tendo **CERTEZA** que sabe a conclusão.

Seja **ESPECÍFICO** ao invés de generalista.

Foque no **COMPORTAMENTO**, e não na pessoa

MOVE YOU UP
Desenvolvimento para Pessoas e Negócios

esesp

O que não pode ocorrer!

- Dar **DESCULPAS**, para deixar de dar feedback
- Esperar **MUITO TEMPO** depois de um evento para dar
- Ser **EMOTIVO**

Tipos de Feedback

A ESCADA DO *FEEDBACK*

Adaptado de Jeferson Saraiva Fuza

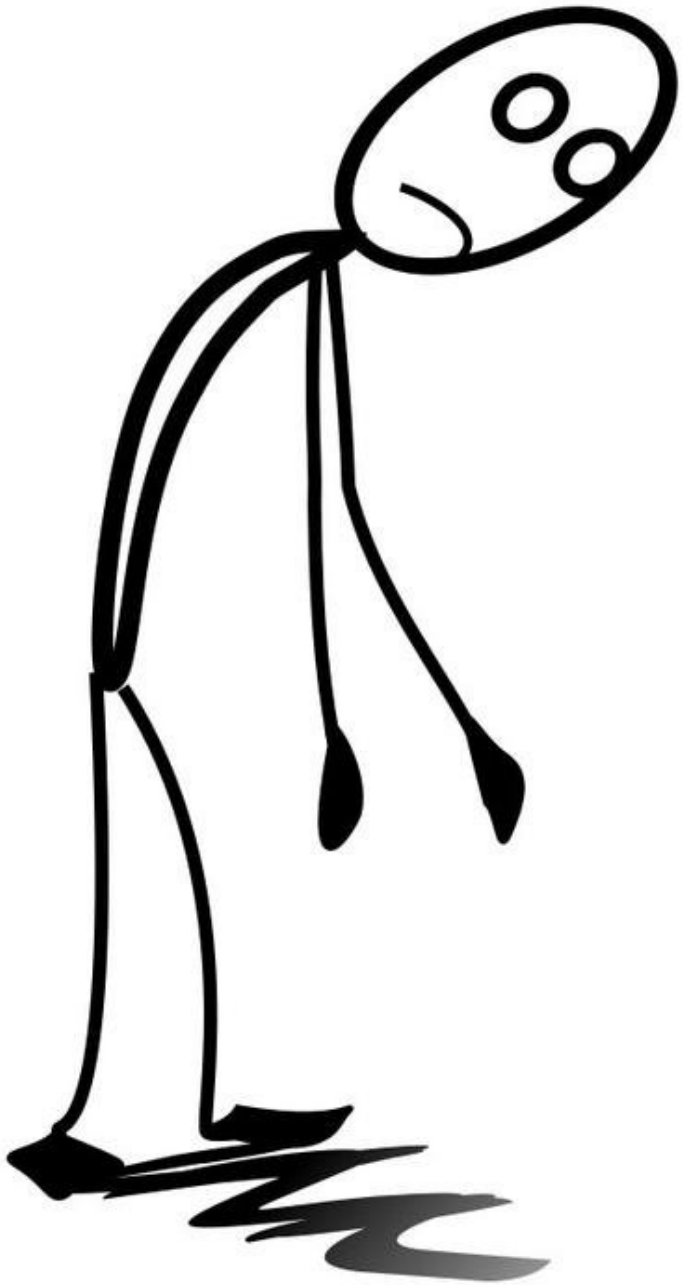
feedback

AUSÊNCIA DE *FEEDBACK*

IMPACTA na produtividade, autoestima e motivação e perde-se o foco.

Aumenta o **RISCO** de perda de funcionários

Compromete a **LEALDADE** do funcionário em relação ao líder e à organização



MOVE YOU UP
Desenvolvimento para Pessoas e Negócios

Roteiro de feedback

1) **CONTEXTO PARA A CONVERSA**: estado emocional, tempo disponível e o local.
2) **DADOS E OBSERVAÇÕES: fatos e dados** onde fundamentamos nossa opinião.
3) **INTERPRETAÇÃO E JULGAMENTOS: julgamentos produtivos.** Na minha opinião...
4) **EMOÇÃO:** “Frente a isto me sinto....”
5) **INTERESSE E ASPIRAÇÕES**: por que importa e interesse neste diálogo. **Expressar as aspirações**, ou o que eu desejo....
6) **PEDIDO EFETIVO:** Por isto lhe peço... **São pedidos concretos e observáveis.**
7) **INDAGAÇÃO:** “Quero saber o que você pensa sobre isto... ou qual sua opinião...”
8) **COMPROMISSO: Projeção de ações futuras**...

Feedforward

Significa dar ideias e sugestões para as pessoas visando o aperfeiçoamento de determinadas competências que serão necessárias para o alcance de seus objetivos e metas futuras.

MOVE YOU UP
Desenvolvimento para Pessoas e Negócios

esesp

Escola de Serviço Público do Espírito Santo - Esesp

Eixo Escola de Líderes

LIDER COACH

MOVE YOU UP
Desenvolvimento para Pessoas e Negócios

2019

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Gestão e Recursos Humanos