GESTÃO PARA ESCRITÓRIOS DE ADVOCACIA

LIDERANÇA E GESTÃO DE PESSOAS

FEEDBACK

Lisandra Thomé

INNOVA JURIS
SOLUÇÕES PARA O MERCADO JURÍDICO

abpi
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

FEEDBACK

abpi
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

INNOVA JURIS
SOLUÇÕES PARA O MERCADO JURÍDICO

O PODER DO FEEDBACK

Qual é papel de um bom líder?

- Identificar e satisfazer as necessidades de seus liderados.
- Estimular seus colaboradores a desenvolverem todo o seu potencial.
- Aumentar a sua performance.
- Gerar maior motivação.
- Elevar os resultados do Escritório.

O PODER DO FEEDBACK

E uma das artes da liderança é saber dar feedbacks e fazer follow ups eficientes aos seus colaboradores. Um líder com foco em resultados utiliza o feedback e o follow up como ferramentas transformadoras para:

- Aumentar a performance e os resultados;
- Acelerar o aprendizado;
- Corrigir o que não funciona e estimular comportamentos mais proativos e eficazes.

Resultados do feedback bem utilizado:

- Encoraja o colaborador a focar no seu aprendizado.
- Cria autoconfiança, cooperação, motivação e melhoria contínua.

O QUE É FEEDBACK

O feedback transformador é aquele que amplia o entendimento da pessoa em relação aos seguintes aspectos:

O que está acontecendo

Por que isso está acontecendo

Como as coisas podem ser feitas de uma maneira melhor

TÉCNICAS PARA APLICAR FEEDBACK

A Técnica do Feedback Sanduíche

Usada quando o colaborador ou a equipe apresenta bom desempenho, mas com pontos a serem melhorados, sendo constituído de três etapas:

1ª etapa - Destacar os pontos positivos. O líder começa destacando algo positivo para mostrar que você reconhece o que a pessoa fez de bom.
2ª etapa - Mostrar os aspectos a serem melhorados. Depois, indica os pontos a serem melhorados de modo específico e objetivo.
3ª etapa - Concluir com palavras de encorajamento. Finalizar com palavras de encorajamento para reforçar a motivação.

TÉCNICAS PARA APLICAR FEEDBACK

A Técnica do Feedback Corretivo

Usado quando o colaborador ou a equipe está apresentando baixa performance ou apresenta algum problema.

Como fazer:

1. Descreva o Fato – descreva o comportamento ou o acontecimento de forma sucinta, clara e objetiva. Não seja evasivo. Assim, em vez de dizer "Você sempre chega atrasado", diga: "Notei que na segunda, terça e quinta-feira você chegou com 30 minutos de atraso."

2. Seja específico – sem rodeios diga o que você sente em relação ao problema. Então no exemplo acima você pode dizer "Estou chateado com os seus constantes atrasos."

TÉCNICAS PARA APLICAR FEEDBACK

3. **Ajude o colaborador a identificar as suas falhas –** pergunte o que está acontecendo
4. **Foco no impacto do problema –** Faça o colaborador perceber o real impacto que o problema traz para o escritório ou para a empresa. Isso fará com que ele dê a devida importância à questão. Por ex.: "Ficamos esperando você chegar para iniciarmos a apresentação. Com seus atrasos, todo mundo acaba indo embora mais tarde."
5. **Dê oportunidade para o colaborador trazer a solução –** Dê espaço para que o colaborador encontre a solução. Essa é uma forma de estimular a iniciativa, a responsabilidade e o aprendizado.

Após expor o problema e o seu impacto, pergunte: "O que você vai fazer para que esse problema não volte a acontecer?"
"Podemos te ajudar de alguma forma?"

TÉCNICAS PARA APLICAR FEEDBACK

5. Valide o *feedback* – Confirme com o colaborador se ele entendeu tudo o que foi falado e firme com ele o compromisso de mudança e melhoria, marcando ao final uma reunião para *follow-up*.

TÉCNICAS PARA APLICAR FEEDBACK

ATENÇÃO!

O Feeddback deve ser:

1. Imediato
2. Sobre um assunto específico
3. Sem rodeios
4. Foco no que é importante

Ao dar Feedback:

1. **Nunca** compare um profissional com outro
2. Elogie, oriente ou observe mais
3. Um assunto por vez
4. Sempre em particular

APRENDENDO A FAZER FOLLOW UP

1. Agende a reunião de *follow-up* no final do encontro de *feedback*. Assim, o seu colaborador saberá que você está comprometido com o seu desenvolvimento e que espera melhoras em curto prazo.

2. Faça o *follow-up* por meio de perguntas. Elas ajudarão a pessoa a refletir e a aprimorar processos e procedimentos. Use a primeira parte do encontro para tratar do que foi abordado na reunião de *feedback*.

Faça perguntas para verificação de tarefas: Qual o status de suas tarefas?

Faça perguntas para gerar aprendizados e conclusões: O que você concluiu ou aprendeu desde o nosso último encontro?

APRENDENDO A FAZER FOLLOW UP

Faça perguntas para evolução e resultados: Qual foi sua evolução nos objetivos definidos em nossa conversa?

3. Depois, comece a tratar dos planos futuros. Estimule a proatividade e o comprometimento por meio de perguntas como:

O que você pode fazer para caminhar em direção aos resultados desejados?

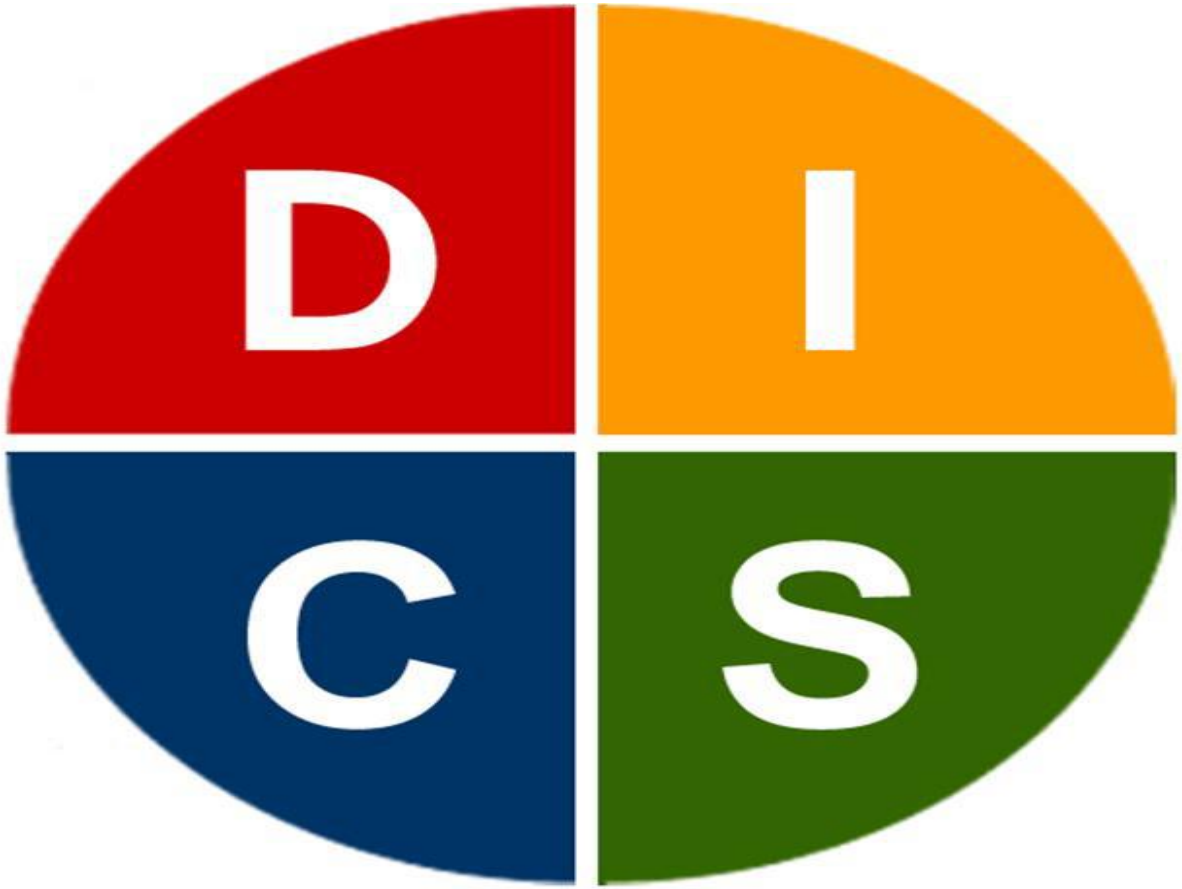
Posso contar com você para atingirmos essas metas?

A CULTURA DO FEEDBACK

INNOVA JURIS
SOLUÇÕES PARA O MERCADO JURÍDICO

abpi
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

PERFIS COMPORTAMENTAIS



PERFIS COMPORTAMENTAIS

DOMINANTE	INFLUENTE	ESTÁVEL	CONFORME
• Ousado • Direto • Competitivo • Foco em resultados	• Carismático • Otimista • Persuasivo • Foco em pessoas	• Acolhedor • Paciente • Bom ouvinte • Foco no planejamento	• Detalhista • Organizado • Analítico • Foco em tarefas
• Cooperador • Moderado • Diplomático • Modesto	• Reservado • Formal • Desconfiado • Concentrado	• Impulsivo • Acelerado • Multitarefa • Dinâmico	• Criativo • Informal • Flexível • Assume riscos

OBRIGADA!

Minhas redes sociais:

www.innovajuris.com.br

lisandra.thome@innovajuris.com.br

@lisandrathome

www.linkedin.com/in/lisandrathome/

Lisandra Thomé

INNOVA JURIS

SOLUÇÕES PARA O MERCADO JURÍDICO

abpi

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA PROPRIEDADE INTELECTUAL