

# GESTIONAREA FEEDBACK-ULUI- Denumirea uneltei

## 1) DENUMIREA ȘI DESCRIEREA UNELTEI

„Oferirea și primirea de feedback” este o activitate de training dezvoltată pentru a învăța participanții cum să ofere feedback care este specific și diplomat, și, ca atare, productiv. Acesta intenționează să demonstreze tehnica “realizării unui sandwich” atunci când oferim feedback. Grupul este rugat să se gândească ce înseamnă feedback-ul, de ce este important să ofere feedback, și în ce împrejurări. Răspunsurile participanților vor fi notate pe un flipchart. Prezentatorul explică faptul că vor reveni la subiectele respective la sfârșitul sesiunii. Apoi, explică conceptul unei tehnici denumite „sandwiching”, pentru a minimiza atitudinea defensivă a participanților atunci când aud, și senzația de vinovăție sau de disconfort atunci când spun ceva negativ: faceți un comentariu considerat negativ intercalat între două comentarii pozitive. Grupul este provocat să se gândească de ce ar fi bine să ofere feedback în acest mod. Pasul următor constă în antrenarea în vederea oferirii feedback-ului de tip „sandwich” între participanți, despre ceva ce au văzut cealaltă persoană făcând, cerându-le să recunoască orice atitudine ciudată și atitudine defensivă, și explicând faptul că este nevoie de timp pentru a construi cultura acordării și primirii de feedback. În cele din urmă, răspunsurile notate pe flipchart sunt readuse în atenție, iar participanții discută timp de câteva minute despre răspunsuri posibile la provocările nediscutate, și despre idei alternative pentru cele deja discutate. Toți participanții sunt invitați să exerseze feedback-ul de tip „sandwich”.

## 2) OBIECTIVELE UNELTEI

Obiectivele trainingului de „oferire și primire de feedback” sunt:

- Minimizarea atitudinii defensive a oamenilor atunci când aud ceva negativ, și a atitudinii de vinovăție sau de disconfort atunci când spun ceva negativ;
- Demonstrarea tehnicii „sandwiching” atunci când oferim feedback;
- Oferirea unui feedback care este specific și diplomat.

## 3) CONECTAREA UNELTEI CU INAMICUL

Gestionarea corectă a feedback-ului poate ajuta o persoană sau o companie să își îmbunătățească activitatea și să își sporească veniturile, însă atunci când este gestionat necorespunzător, feedback-ul poate duce la ruină. Capacitatea de a oferi feedback constructiv care poate fi recunoscut de destinatar este un instrument important pentru un antreprenor.



## GESTIONAREA FEEDBACK-ULUI- Denumirea uneltei

### 4) RESURSE ȘI MATERIALE

Resursele și materialele necesare pentru acest training sunt:

- Un prezentator care promovează discuția pe subiecte și explică conceptul de feedback tip „sandwich”;
- Un flipchart și un marker;
- Materiale de scris, pentru ca participanții să își poată nota ideile și să ia notițe în cadrul sesiunii.

### 5) IMPLEMENTAREA UNELTEI

- Pasul 1. 10 minute. Grupul este rugat să se gândească ce înseamnă feedback-ul, de ce este important să ofere feedback, și în ce împrejurări. Răspunsurile participanților vor fi notate pe un flipchart. Prezentatorul explică faptul că vor reveni la subiectele respective la sfârșitul sesiunii.
- Pasul 2. 5 minute. Prezentatorul explică conceptul unei tehnici denumite „sandwiching”, pentru a minimiza atitudinea defensivă a participanților atunci când aud, și senzația de vinovăție sau de disconfort atunci când spun ceva negativ: faceți un comentariu considerat negativ intercalat între două comentarii pozitive. Grupul este provocat să se gândească de ce ar fi bine să ofere feedback în acest mod.
- Pasul 3. 20 minute. Antrenarea în vederea oferirii feedback-ului de tip „sandwich” între participanți, despre ceva ce au văzut cealaltă persoană făcând, cerându-le să recunoască orice atitudine ciudată și atitudine defensivă, și explicând faptul că este nevoie de timp pentru a construi cultura acordării și primirii de feedback.
- Pasul 4. 5 minute. Răspunsurile notate pe flipchart sunt readuse în atenție, iar participanții discută timp de câteva minute despre răspunsuri posibile la provocările nediscutate, și despre idei alternative pentru cele deja discutate. Toți participanții sunt invitați să exerseze feedback-ul de tip „sandwich”.



## GESTIONAREA FEEDBACK-ULUI- Denumirea uneltei

### 6) CE SĂ ÎNVĂȚĂM

Participanții pot învăța să ofere feedback constructiv, specific și diplomat, care va permite ca acesta să fie bine primit și pus în practică, ajutând la remedierea sau la prevenirea comportamentelor nedorite și a greșelilor de execuție, evitând atitudinea defensivă obișnuită a oamenilor care aud comentarii negative, și care prin urmare tind să nu le dea curs.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union