Soft skills

Aprender com a experiência: feedback e questionamento

Meio dia para aprender com o que aconteceu em vez de o sofrer: pedir um retorno, ouvi-lo sem se defender, analisar um sucesso ou um fracasso e dele tirar uma regra de ação. Os participantes exercitam-se na revisão pós-ação sobre um projeto ou um incidente recente, e em solicitar um feedback útil junto da sua equipa, dos seus pares e da sua hierarquia.

Duração : 0,5 dia

Objetivos

1. Solicitar um feedback útil junto do seu gestor, dos seus pares e da sua equipa
2. Receber uma crítica sem se justificar, distinguindo factos, interpretação e emoção
3. Conduzir uma revisão pós-ação, sozinho ou em equipa, tanto sobre um sucesso como sobre um fracasso
4. Formular a partir da experiência regras de ação pessoais e acompanhar a sua aplicação

Programa

Meio dia

• Porque se aprende pouco com a experiência: esquecimento, justificação, procura de um culpado

• Pedir feedback: a quem, quando, com que perguntas para obter algo além de «estava bem»

• Receber uma crítica: ouvir, clarificar, agradecer, decidir o que fazer com ela

• Revisão pós-ação em quatro perguntas: o que estava previsto, o que aconteceu, porquê, o que se mantém ou muda

• Exercício: revisão pós-ação de um projeto ou incidente recente trazido por cada participante

Metodologia

• Revisão pós-ação aplicada a uma experiência recente de cada participante

• Jogos de papéis: receber um retorno crítico do seu gestor, de um cliente interno, de um colaborador

• Trabalho em pares para formular perguntas de feedback precisas

• Caderno de aprendizagem pessoal iniciado durante a sessão

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos no fim da sessão, avaliação a quente em D+1. É entregue um certificado de formação numerado, verificável online, a cada participante, e o relatório de formação à empresa.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

O par deste módulo, do lado do gestor que dá o retorno, é o dia «Dizer as coisas: feedback difícil e coragem de gestor».

Informações práticas

Duração	0,5 dia
Público	Gestores, chefes de projeto, chefes de equipa, peritos e funções de apoio
Pré-requisitos	Sem pré-requisitos
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

Qual a diferença para «Dizer as coisas: feedback difícil e coragem de gestor»?
Esse dia ensina a dar um retorno exigente. O meio dia sobre as lições da experiência trabalha o outro lado: pedir um retorno, recebê-lo e transformá-lo numa mudança de prática.

A revisão pós-ação é uma análise das causas de um incidente?
É próxima mas mais leve: aplica-se a qualquer experiência, incluindo um sucesso, em meia hora. Para problemas técnicos complexos, a formação «Resolver problemas complexos com método» fornece ferramentas de análise mais completas.

Pode aplicar-se o método em equipa?
Sim. A revisão pós-ação conduz-se também no fim de um projeto, após um pico de atividade ou após uma auditoria. A sessão dá o guião para a animar com a sua equipa.