



APOSTILA

# FEEDBACK

O que é, por que aplicar e como aplicar?



3ª edição

JORNADA SK

**JORNADA SK**

APOSTILA

# **Feedback**

*O que é, por que aplicar e como aplicar?*

SÉRIE

## **Liderança Inspiradora**

Construindo uma equipe forte com base na excelência da liderança

## Líder, o que é **FEEDBACK**?



**FEEDBACK** é uma ferramenta de comunicação que consiste em oferecer retorno sobre comportamentos ou desempenhos, com o objetivo de alinhar expectativas, reconhecer pontos fortes e identificar oportunidades de melhoria.

Sua intenção é **possibilitar o desenvolvimento das pessoas** da equipe com simples mudanças nas atitudes e no comportamento, com base em diálogos construtivos e duradouros. Isso ajuda a aumentar a percepção do colaborador sobre si mesmo e sobre o seu time, resultando na melhora dos relacionamentos.

Este é um processo que deve ser retroalimentado, ou seja, precisa ser repetido em um período de tempo estabelecido - três meses, seis meses, um ano etc. - com informações e conversas honestas que alimentem a continuidade do desenvolvimento e funcionamento do próprio sistema.

## Como aplicar um FEEDBACK que seja **construtivo e positivo?**



### **Construtivo**

Oferece sugestões claras para melhorias, apontando comportamentos específicos e soluções práticas.

Ele é usado para corrigir um comportamento específico que deve ser alterado ou melhorado. As consequências dele são evitar que este comportamento se repita e fazer com que o indivíduo possa se perceber e se desenvolver.



### **Positivo**

Valoriza conquistas e comportamentos desejados, reforçando práticas que devem ser mantidas.

Este tipo de feedback é utilizado para reforçar um comportamento para que ele se repita e para reconhecer algo que foi realizado e nos agradou. As consequências dele são fazer com que a pessoa se sinta valorizada e tenha sua autoestima alimentada para garantir um ambiente de segurança psicológica, autoconfiança e realização.

## Como aplicar o FEEDBACK?

1. **Escolha o momento certo:** dê o feedback em um ambiente reservado e em um momento apropriado.
2. **Tenha um roteiro** para condução do Feedback.
3. **Demonstre Empatia.**
4. **Seja específico:** fale sobre comportamentos observáveis, não sobre a pessoa.
5. **Use a metodologia EEC:**

**Elogie:** comece reconhecendo pontos fortes;

**Explique:** descreva o ponto a melhorar ou a continuar;

**Conclua:** alinhe próximos passos e agradeça pela escuta.

**IMPORTANTE: O Feedback é um processo contínuo.**

---

### 4

## ATITUDES QUE TORNAM O FEEDBACK EFICAZ E PRODUTIVO

### **Método IDEA**

Identificação do problema ou ponto positivo.

Descrição do impacto que a mudança irá gerar ao colaborador.

Encorajamento a mudança.

Ação com planos e metas, para que a mudança aconteça.

---

Assista no  YouTube



O professor **Leandro Karnal** convida você a refletir sobre o poder do feedback.

E comenta alguns modelos, como Feedback 360, Sanduíche e IDEA.



Aponte sua câmera para o QR Code ou pesquise no Youtube  
O PODER DO FEEDBACK | Série  
"Profissional do Futuro"  
para assistir a aula completa

# JORNADA SK

“

Mudança é **ATITUDE** e renovação!  
Não permita que o medo o impeça  
de crescer. Cada desafio é uma  
oportunidade para se superar.

“

O sucesso não é um destino, é  
uma **JORNADA**.  
Esteja aberto à mudança, aprenda  
com os desafios e celebre cada  
conquista.

# JORNADA SK

## Gostou desta apostila?

Você pode encontrar muito mais conteúdo enriquecedor para sua carreira na **Universidade Corporativa!**



Os cursos são **EXCLUSIVOS** para os colaboradores do **Grupo SK** e **inteiramente gratuitos**.

**Para inscrição e mais informações, entre em contato com o RH de sua unidade.**