

Índice

Secção 1: O FEEDBACK CONTÍNUO

1. Feedback eficaz	15
<i>Definição dos dois tipos de feedback.</i>	
2. Às vezes, o feedback negativo é o melhor <i>Para alguns pode ser mais motivador do que os louvores.</i>	
HEIDI GRANT HALVORSON	19
3. Um feedback que perdure <i>Evite uma reação de luta ou fuga.</i>	
ED BATISTA	23
4. A melhor maneira de dar más notícias <i>Adotar uma atitude aberta nas discussões</i>	
JEAN-FRANÇOIS MANZONI	35
5. Síndrome do fracasso programado <i>Como os chefes criam os seus próprios subordinados insatisfatórios</i>	
JEAN-FRANÇOIS MANZONI e JEAN-LOUIS BARSOUX . . .	51
6. Como dar feedback que ajude as pessoas a crescer <i>Estabelecer confiança, depois centrar-se na melhoria.</i>	
MONIQUE VALCOUR	79
7. Reconhecer de modo significativo o bom trabalho <i>Talhe as recompensas à medida da pessoa e do esforço</i>	
CHRISTINA BIELASZKA-DUVERNAY	85

Secção 2: AVALIAÇÕES DE DESEMPENHO FORMAIS

8. Uma avaliação de desempenho eficaz
Cinco regras básicas para que corra bem.
REBECCA KNIGHT 93

9. Gerir desempenhos difíceis de medir
O foco deve estar no indivíduo, não na classificação.
JIM WHITEHURST 101

10. Deixemos de nos preocupar com os pontos fracos
dos nossos empregados
Realçar os pontos fortes para ajudar o seu desenvolvimento.
PETER BREGMAN 109

11. Como estabelecer e apoiar os objetivos dos empregados
Preparar os empregados para o êxito.
AMY GALLO 113

12. Quando outorgar uma promoção ou um aumento
Primeiro, assegurar-se de que são capazes de executar a tarefa que pretendem
AMY GALLO 123

13. Dicas para a manutenção de registo 133
Documentar os desempenhos para as avaliações correrem sem atritos.

Secção 3: TÓPICOS DIFÍCEIS

14. Como ajudar os que não estão à altura
Identificar o problema e ver se o coaching pode ajudar.
AMY GALLO 137

15. Endereçar críticas a um empregado na defensiva <i>Ater-se aos factos.</i>	HOLLY WEEKS	147
16. Como dar às estrelas da companhia um <i>feedback</i> produtivo <i>Discutir desempenho, novas fronteiras e aspirações.</i>	AMY GALLO	153
17. Dar prioridade ao <i>feedback</i> – mesmo que falte tempo <i>Três maneiras de ser mais eficiente.</i>	DAISY WADEMAN DOWLING.	161
18. Navegar nas águas agitadas do <i>feedback</i> intercultural <i>Fazer alterações subtils para se adaptar.</i>	ANDY MOLINSKY	165
19. Como discutir desempenhos com a nossa equipa <i>Deixá-los falar primeiro.</i>	REBECCA KNIGHT	169
Índice		177