

Índice

Secção 1: **O FEEDBACK CONTÍNUO**

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