



EARTHE

Activitatea 2

Set de instrumente digitale pentru dezvoltarea inovatoare a curriculumului și a metodologiei

Modulul 2 – Îmbunătățirea comunicării

Metoda 5 – Ateliere de feedback constructiv

Studiu de caz

Modulul 2 – Îmbunătățirea comunicării

Studiu de caz - Transformarea criticii în creștere: Construirea încrederii prin feedback constructiv

Metodă similară - Ateliere de feedback constructiv

Context și cadru

Organizare: Un centru regional de formare din Europa de Vest care sprijină cursanții adulți prin programe de angajare și învățare pe tot parcursul vieții.

Grup țintă: Adulți cu vârste cuprinse între 23 și 50 de ani, de sexe mixte, inclusiv șomeri aflați în căutarea unui loc de muncă, angajați în programe de recalificare și migranți care intră pe piața muncii locală.

Domeniu de aplicare: Centrul de formare și-a propus să ajute participanții să își consolideze comunicarea la locul de muncă și munca în echipă, în special în contexte în care feedback-ul este adesea oferit, dar rareori primit în mod constructiv.

Problemă / Provocare prezentată

Participanții au perceput adesea feedback-ul ca pe o critică, mai degrabă decât ca pe un sprijin. Mulți au raportat că s-au simțit descurajați, defensivi sau chiar anxioși atunci când au fost evaluați de către supervizori sau colegi. Acest lucru a dus la evitarea situațiilor de feedback, la o îmbunătățire mai scăzută a performanței și la neînțelegeri frecvente la locul de muncă. Educatorii au remarcat că elevii aveau nevoie de instrumente practice pentru a reformula feedback-ul ca un proces pozitiv, de dezvoltare.

Acțiuni întreprinse / Metodă aplicată

Centrul a integrat ateliere de feedback constructiv în programa sa de abilități de comunicare. Metodele cheie au inclus:

- Cursanții au alternat între a oferi și a primi feedback în scenarii structurate, dezvoltând empatia pentru ambele roluri.
- Participanții au parcurs pe rând mai multe scenarii la locul de muncă, exersând cum să ofere feedback respectuos și specific, învățând totodată să îl accepte deschis.



EARTHE

Atelierele au pus accent pe siguranța emoțională, practica în grupuri mici și sprijinul continuu din partea colegilor.

Rezultate

Participanții au demonstrat o mai bună conștientizare a modului de a oferi feedback specific, echilibrat și respectuos.

Mulți au raportat o creștere a încrederii în sine atunci când au primit feedback constructiv fără a se simți criticați.

Participanții au remarcat că exersarea feedback-ului în mai multe runde i-a ajutat să-și rafineze limbajul și tonul, făcând comunicarea mai profesională și empatică.

Per total, atelierul a promovat un mediu de grup mai suportiv, în care cursanții s-au încurajat reciproc să se dezvolte.

Lecții învățate

Feedback-ul este cel mai eficient atunci când se concentrează pe comportament, nu pe personalitate.

Schimbarea rolurilor îi ajută pe cursanți să dezvolte empatia și să înțeleagă modul în care cuvintele și tonul îl influențează pe receptor.

Elevii au nevoie de reflecție ghidată pentru a internaliza strategii și a depăși experiențele negative din trecut prin critici.

Factori cheie de succes

Cadre de lucru clare (SBI, Sandwich) care au oferit structură și au redus ambiguitatea.

Grupuri mici, cu suport, în care participanții s-au simțit în siguranță să exerseze.

Observarea și feedback-ul între colegi, care au consolidat învățarea colaborativă.

Facilitatorul modelează un limbaj și un ton respectuos pentru feedback.

Provocările întâmpinate și modul în care au fost abordate

Unii cursanți au reacționat negativ la jocurile de rol cu feedback. Facilitatorii au abordat acest lucru începând doar cu feedback pozitiv înainte de a introduce critici constructive.

Participanții migranți nu erau familiarizați cu stilurile de feedback direct. Facilitatorii au inclus discuții interculturale și au permis ajustări prin jocuri de rol.



Grupurile mai mari au limitat oportunitățile de exersare; împărțirea cursanților în subgrupuri mai mici a asigurat o participare mai activă.

Aplicabilitate / Recomandări pentru formatori

Începeți cu exerciții de feedback pozitiv pentru a crea un climat de învățare sigur înainte de a trece la critici constructive.

Folosește modele structurate, astfel încât cursanții să aibă o hartă clară pentru feedback.

Încurajați elevii să exerseze atât rolurile de a oferi, cât și cele de a primi, pentru a dezvolta abilități echilibrate.

Integrați scenarii din viața reală (locul de muncă, interviuri, lucru în echipă) pentru a face practica transferabilă.

Consolidați cu activități de reflecție (jurnale, sesiuni de debriefing în grup) astfel încât cursanții să internalizeze lecțiile.