

“Feedback”

É preciso saber como dar sem machucar

O feedback é um assunto recorrente no meio empresarial, sendo considerada uma das melhores ferramentas para tratar do desenvolvimento pessoal e profissional de uma pessoa dentro da empresa. É uma ação que tem o objetivo de potencializar, por meio de conversas, o desempenho de alguém ou de uma equipe a fim de consolidar ações, resultados ou firmar uma atitude correta.

Contudo, ainda não ensinam nas faculdades como dar feedback da forma adequada. Embora essa seja uma tarefa que profissionais de qualquer área terão que enfrentar mais cedo ou mais tarde em suas carreiras, muitas vezes, esse papel é dado ao gestor ou líder de uma empresa e/ou equipe, e nem sempre é fácil criticar um trabalho, ato ou ação de maneira eficiente.

Um dos problemas se dá quando o líder ou o colaborador tem baixa inteligência emocional, pois isso faz com que um comentário sobre determinado trabalho ou atitude possa parecer uma crítica maior do que realmente é. Adotar tons que mais pareçam acusatórios, também podem soar mal para quem vai ouvir o feedback. Usar frases com expressões como “você foi” ou “você fez”, fará com que o outro involuntariamente ligue uma alerta de ameaça na cabeça.

Ao invés de acusar é preciso pontuar a ação. Por exemplo: ao trocar “você não fez” por “eu fiz para você”, a sensação de responsabilidade passa a ser do falante e isso condiciona o ouvinte a dar mais atenção ao que está sendo dito, tomando consciência da situação. Desta forma, o outro se sente mais aliviado e acaba tendo uma escuta menos defensiva.

É importante também pontuar que está realizando um feedback ou a outra pessoa nem mesmo vai saber que aquilo está acontecendo. Esperar o momento adequado onde esteja apenas você e o indivíduo sozinhos também ajuda para que a situação não fique constrangedora para ambos. Caso esteja irritado de mais para falar com a equipe, espere a cabeça esfriar por cerca de duas horas para que a conversa não perca o sentido e você a razão.

Ao conversar sobre pontos negativos de alguém é necessário que o líder não generalize e mostre que o profissional pode mudar aquela postura. Deixar claro que o que está sendo falado não trata da essência do indivíduo, mas de uma atitude pontual. Isso é o que garantirá um feedback produtivo e um retorno para ambos gratificante.