

— ebook —



Feedback

cuidando
das relações



aprendeaí

<i>Seja bem vindo ao ebook Guia do Feedback!</i>	3
<i>O que é feedback?</i>	5
<i>Os tipos de feedback</i>	7
<i>Como dar feedback de modo mais assertivo?</i>	10
<i>Quais os pontos positivos que você pode obter com sua equipe sabendo como lidar com um feedback?</i>	14
<i>Como receber feedbacks</i>	15
<i>Feedbacks e comunicação não violenta</i>	20
<i>Ferramenta radical candor</i>	23
<i>O “balde de feedback”</i>	26
<i>Feedbacks x Relacionamentos</i>	27
<i>Resumo</i>	29

SEJA BEM VINDO AO EBOOK GUIA DO FEEDBACK

Ao Receber e dar feedback não é tarefa para qualquer um.

Este é o tipo de ação que, dependendo da forma que for feito, pode motivar ou ainda causar um impacto negativo na pessoa.

Mas, nem de longe, o feedback precisa ser visto como algo ruim. Pelo contrário.

Ele deve servir como um estímulo e um direcionamento para um trabalho mais produtivo, eficiente e de qualidade.

Para isso, é fundamental entender como o feedback deve ser realizado, suas abordagens mais assertivas e como ele pode gerar um melhor desempenho do profissional.

Por outro lado, também é essencial aprender a estar do outro lado e receber essas críticas positivas como uma oportunidade de crescimento.

Você vai aprender neste ebook não apenas sobre a importância de dar e receber Feedbacks, mas também como oferecê-los de maneira cuidadosa e assertiva, para acabar de vez com esse medo que a gente tem de algo que é na verdade fundamental para os relacionamentos.

O problema não é o feedback em si, mas a maneira pela qual costumamos oferecê-los!

São estes e outros pontos que vamos abordar neste e-book sobre Feedback.

Boa leitura!



Co-autora

DRA. THAYNA MEIRELLES

Doutora, mentora dos cursos [Feedback](#) e [Comunicação Não Violenta](#) da [aprendeai.com](#). Especialista em Empatia e Comunicação Não Violenta. Nos últimos anos compartilhou com cerca de 3 mil alunos, a importância de aprimorar a nossa comunicação para cuidar e cultivar relações de melhor qualidade, seja na vida pessoal ou profissional. Aprender escutar, oferecer empatia, se expressar de maneira eficiente e eficaz é imprescindível para enriquecer nossas vidas, passando por nossos relacionamentos. E o feedback é uma peça chave neste processo.

O QUE É FEEDBACK?

O que normalmente vem à sua cabeça quando escuta a palavra Feedback?

Provavelmente, algo associado às avaliações de desempenho no ambiente profissional, sim?

Infelizmente, muitos de nós restringimos a essa imagem e significado à palavra feedback e esquecemos que na verdade feedback é um mecanismo natural e regulatório, uma resposta que os sistemas oferecem sobre como as coisas estão funcionando. Sim, essa é uma definição de feedback para os sistemas Naturais, mas o que são nossos relacionamentos se não parte também deste sistema?

Nas nossas interações, o feedback é uma resposta que damos ou recebemos das pessoas com as quais

interagimos, das pessoas com quem fazemos algo juntos. Assim, faz parte do nosso dia a dia. Não é sobre avaliação, nem muito menos restrito ao ambiente profissional, mas algo que precisamos para seguir aprendendo, nos adaptando, trabalhando juntos em interdependência. É algo essencial que precisamos o tempo todo.

Vamos a alguns exemplos concretos para você pensar junto comigo sobre os feedbacks:

- 1. O seu chefe havia te pedido para adiantar o relatório de um projeto em mais ou menos uma semana e você fez um esforço imenso, inclusive na sua vida pessoal, levando trabalho para casa, para dar conta e conseguiu fazer o que ele havia te pedido. Você então envia no prazo solicitado e aguarda uma resposta, passam 3 dias, uma semana, e a resposta não chega. Como você se sente?*
- 2. O seu marido sentia falta de ter mais tempo sozinhos para vocês dois, então no dia do aniversário de*



casamento de vocês, você deixa o filho de vocês na casa de um amiguinho, prepara o jantar que ele gosta, decora o quarto com fotos penduradas e deixa um presente para ele em cima da cama. Quando ele chega, entra no quarto, toma banho e depois deita no sofá para assistir TV. Como você se sente agora?

Eu aposto que em ambas as situações você se sentiria frustrado (a), triste, talvez pensando que é invisível ou que nada do que você possa fazer fará essa pessoa notar e valorizar a sua contribuição na vida dela. Esses são exemplos de ausência de Feedback, de respostas que incluem o reconhecimento, gratidão e celebração. Nós não só queremos ser notados, como precisamos disso. Em um dos meus livros favoritos sobre este tema, Richard Williams diz que Feedback é algo vital na vida do ser humano e eu concordo com isso na medida em que receber Feedback atende nossa necessidade de atenção e reconhecimento, de sermos vistos por outro ser humano, necessidades humanas fundamentais e universais.

Assim, não damos Feedback apenas naquele período programado semestralmente na empresa. Damos (ou seria importante dar) Feedbacks diariamente.





OS TIPOS DE FEEDBACK

Antes de qualquer coisa, precisamos dizer que não existe apenas um tipo de feedback e, saber diferenciá-los é importante para alcançar os objetivos que almeja por meio dele. No livro “Preciso saber se estou indo bem”, o autor de Richard L Williams apresenta ao leitor duas categorias:

FEEDBACK POSITIVO

O feedback positivo é aquele que reconhece os méritos da pessoa, valorizando seu desempenho. É uma forma de deixar o profissional motivado e incentivá-lo a manter essa postura bem-sucedida.

A falta deste tipo de feedback pode gerar consequências negativas ao trabalhador, como desmotivação e insegurança.

Para que um feedback positivo seja coroado de êxito, é preciso descrever as consequências do comportamento que motivaram os seus comentários.



Em sua fala, deixe claro como você se sente e explique os motivos que o fazem se sentir dessa forma em relação a ele.

FEEDBACK CORRETIVO

Este é o feedback voltado à correção de uma conduta ou comportamento. Quando for necessário utilizá-lo, lembre-se de, antes, oferecer um feedback positivo. A seguir, faça perguntas orientadas a esclarecer quais mudanças devem ser realizadas e defina um limite a partir do qual a reiteração dos mesmos erros não será tolerada.

O limite defendido pelo autor não deve ser estabelecido de forma autoritária e fechada ao diálogo, mas contar com um nível equilibrado de disciplina.

FEEDBACK NEGATIVO

Há ainda o feedback negativo, que se faz necessário quando o colaborador tem uma atitude inadequada ou apresenta um trabalho com qualidade abaixo do esperado.

No livro “Obrigado pelo feedback”, os autores Sheila Heen e Douglas Stone dizem que o feedback negativo pode ameaçar toda a nossa identidade. Se alguém disser: “Você não foi útil em nossa tarefa ontem”, você pode se magoar ao saber que não é considerado um trabalhador esforçado e rejeitar o feedback.

Por essa razão, é importante que este feedback seja ainda mais construtivo. Ele deve vir acompanhado de argumentações objetivas e deve apresentar exemplos dos erros cometidos, além de sugestões de melhorias. Não deixe ainda de apontar os pontos positivos do profissional, para mantê-lo motivado.

Tente passar de uma mentalidade fixa para uma mentalidade de crescimento. Temos a tendência de ver nossos traços de personalidade como fixos, mas isso não ajuda. Em vez disso, concentre-se em como você pode crescer.



COMO DAR FEEDBACK DE MODO MAIS ASSERTIVO

No Livro “Preciso saber se estou indo bem”, Richard L. Williams apresenta 10 diferentes dimensões relacionadas à capacidade de oferecer feedbacks e garantir sua eficácia. São elas:

ELABORAÇÃO DE UM PLANO

Para apresentar um feedback com bons argumentos e passar credibilidade, é essencial chegar preparado. Anote tudo o que achar relevante ser apontado e crie um mini roteiro em tópicos para seguir uma ordem durante a reunião.

O feedback deve ser ilustrado com exemplos claros e objetivos e, embora seja imprescindível considerar os seus desejos e vontades, você deve sempre ter uma solução a ser apresentada.

ABORDAGEM ESPECÍFICA

Quando o seu feedback estiver relacionado a um fato concreto, você deve estar ciente do que aconteceu a fim de apresentar exemplos compreensíveis e claros. Evite, sobretudo, levantar suposições e mantenha a objetividade.



FOCO EM COMPORTAMENTOS

Seu feedback não deve lidar com assuntos relacionados a preconceitos, atitudes ou personalidades. É altamente recomendável manter o foco somente em comportamentos específicos que podem ser mensurados e analisados.

ESCOLHA DE HORA E LOCAL

Não há nada tão importante em um feedback quanto a correta definição da hora e do local apropriados. Se possível, você deverá oferecer sua opinião imediatamente e em um ambiente tranquilo. Lembre-se, também, de nunca criticar alguém (principalmente, um subordinado) em público.

FEEDBACK EQUILIBRADO

Você deve equilibrar, tanto quanto possível, o feedback corretivo e o feedback positivo. Isso significa que deve ser capaz de, com a mesma agilidade e seguindo um mesmo padrão de comportamento, apontar erros e reconhecer acertos.

Infelizmente, porém, a maioria dos líderes empresariais colocam um peso muito maior nos feedbacks corretivos, desestabilizando suas equipes e, conseqüentemente, prejudicando os seus resultados de negócios.

FEEDBACK RELEVANTE

Ao expressar suas opiniões e interagir com os outros você não deve exagerar ou perder a cabeça. É imprescindível manter a serenidade e a objetividade. Os acontecimentos presentes são sempre mais relevantes do que aqueles que aconteceram no passado.

TÉCNICAS EFICIENTES

Nosso autor sustenta que as técnicas mais eficientes para oferecer feedbacks são:

- # ir direto ao ponto;*
- # estabelecer contatos visuais;*
- # se concentrar nas questões realmente importantes.*



ESTILO EFICAZ

É preciso dedicar certa quantidade de tempo para desenvolver um estilo eficaz. Contudo, Williams adianta dois princípios que o fundamentam: criar uma abordagem pessoal ao dar feedbacks e jamais oferecer conselhos que não tenham sido solicitados.

DESCRIÇÃO DE SENTIMENTO

Uma vez que nem todas as pessoas consideram fácil externar o que sentem, essa dimensão pode se tornar bastante complicada. Se esse for o seu caso, esforce-se por conseguir expressar os seus sentimentos pois, além de serem impactantes, eles são muito poderosos quando se combinam com um feedback adequado.

CAPACIDADE DE OUVIR

Esta dimensão se refere ao ato de motivar o interlocutor a expressar suas opiniões e pontos de vista, ouvindo atentamente tudo o que ele diz. Para tanto, você deve fazer perguntas que estimulem o outro a se abrir ao diálogo.



Como dissemos, esse é um momento de troca de ideias. Por isso, mostre ao colaborador que a opinião dele também conta muito. Peça que ele avalie as condições de trabalho e faça sugestões do que precisa ser melhorado, até mesmo, para ajudá-lo durante a realização dessas melhorias.

Após essa reunião, acompanhe o processo de aperfeiçoamento do colaborador e ofereça ajuda. Por fim, já deixe agendado o próximo encontro, onde as entregas e os progressos serão analisados.

QUAIS OS PONTOS POSITIVOS QUE VOCÊ PODE OBTER COM SUA EQUIPE SABENDO COMO DAR UM FEEDBACK?

Na obra “Obrigado pelo feedback”, o autor lista os principais pontos positivos que um feedback assertivo pode alcançar. São eles:

- # Conquistar a confiança de seus subordinados diretos
- # Incluir feedback nas suas interações diárias com eles
- # Transformar as avaliações anuais em catalisadores de crescimento
- # Avaliar o desempenho de forma justa
- # Enfatizar a melhoria e as conquistas, mesmo na hora de criticar
- # Reagir com calma a alguém que fica na defensiva
- # Reconhecer e motivar os destaques da equipe
- # Criar planos de desenvolvimento individualizados.



COMO RECEBER FEEDBACKS

Mais importante do que saber como dar um feedback é ter sabedoria emocional para recebê-lo. Uma atitude positiva diante de uma crítica pode colaborar para um bom relacionamento dentro da empresa e, principalmente, para o seu crescimento profissional.

E saber receber feedbacks é algo que deve ser praticado não apenas por colaboradores, como também por líderes e gestores. Uma pesquisa realizada em 2007 relatou que 90% dos gerentes achavam que seu próprio desempenho estava entre os 10% superiores. É claro que eles não estão bem, porque todos os 90%o deles não podem estar nesses 10%! É difícil nos vermos com clareza.



Por isso, não se esqueça de que as opiniões de outras pessoas são valiosas, especialmente quando elas têm acesso a mais informações do que nós.

1. SAIBA OUVIR

Antes de querer se justificar ou criar contra-argumentos, ouça. Deixe que a pessoa que está fazendo o feedback forme uma linha de raciocínio e conclua seus pensamentos. Isso evita, até mesmo, um clima de animosidades.

2. ANOTE

Um feedback produtivo é aquele que apresenta pontos práticos e objetivos, para proporcionarem mudanças. Por isso, anote sobre o que foi apontado e, se tiver dúvidas, esclareça ao final.

3. NÃO FIQUE NA DEFENSIVA

É bem comum ficar na defensiva ao ouvir uma crítica negativa. No entanto, essa reação pode pesar ainda mais contra você, passando uma imagem de imaturidade. Por isso, procure ser o mais receptivo possível.



4. NÃO LEVE PARA O LADO PESSOAL

Todo profissional precisa receber feedbacks, mesmo que eles não sejam positivos. Por isso, não leve para o lado pessoal, vendo como uma perseguição. Encare essas observações como oportunidades que podem contribuir para o seu desenvolvimento profissional.

5. TIRE SUAS DÚVIDAS

Após ouvir o feedback, não perca a oportunidade de esclarecer possíveis dúvidas. Um problema de comunicação ou má interpretação pode gerar conflitos desnecessários. Além disso, é neste momento que você pode aproveitar para conseguir as melhores dicas práticas para melhorar o seu desempenho.



OBRIGADO

👍 PELO 👎

FEEDBACK

A CIÊNCIA E A ARTE DE RECEBER
BEM O RETORNO DE CHEFES,
COLEGAS, FAMILIARES E AMIGOS
**DOUGLAS STONE &
SHEILA HEEN**

6. PEÇA EXEMPLOS

Caso a pessoa que te dê o feedback for muito evasiva, não tenha receio em pedir exemplos de situações em que você não apresentou o resultado ou comportamento esperado.

No livro “Obrigado pelo Feedback”, Douglas Stone e Sheila Heen falam sobre a importância de entender o que a pessoa deseja que você faça com o feedback. Na obra, eles dão um exemplo:

“Considere a frase: “Você é um motorista imprudente”. Seria muito mais fácil entender isso se você conhecesse o contexto e os motivos específicos que levaram ao comentário. Pode realmente significar “toda vez que estou no carro com você, você está no telefone!” Se você receber um comentário como esse, pergunte-se por que alguém pensa em você dessa maneira e o que precisa fazer para melhorar. Você deve dirigir com mais cuidado em geral? Ou instalar um telefone viva-voz?”.

7. NÃO SE JUSTIFIQUE EM EXCESSO

Nada pior do que alguém que arruma uma sequência de justificativas para as suas falhas. Assuma a sua responsabilidade e veja formas práticas para melhorar.

8. NÃO SE DESCULPE DEMAIS

Ok, você errou. Mas isso não significa que você precisa ficar se desculpendo o tempo todo por um erro que você cometeu. Limite-se a um pedido, de forma direta e sincera, comprometendo-se a não repeti-lo.

9. HORA DA AÇÃO

Uma vez que recebeu o feedback e assimilou as críticas feitas, assuma o compromisso de realizar melhorias, com metas e prazos para que você e a empresa possam ver o desenvolvimento realizado.



10. AGRADEÇA O FEEDBACK E SIGA EM FRENTE

Ao fim da conversa, agradeça pelo feedback e reforce o quanto isso contribui para o seu crescimento e produtividade dentro da empresa. Em caso de um feedback negativo, não fique remoendo aquilo por muito tempo. Isso não resolverá nada. Transforme isso em uma oportunidade para alcançar seus objetivos.

FEEDBACKS E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

Quando falamos de feedbacks usando a [Comunicação Não Violenta](#) já não damos feedbacks corretivos, mas sim feedbacks que sustentam o aprendizado e o cuidado das relações.

Além de uma mudança de intenção, algumas outras características estão presentes neste tipo de Feedback em oposição ao que normalmente se faz num feedback corretivo.

1. Uma delas é uma mudança de foco sobre o que trazemos no feedback. Não dizemos o que pensamos a respeito da outra pessoa, nossos julgamentos ou avaliações que fazemos sobre ela ou seu comportamento. Ao contrário, buscamos ser específicos sobre as ações e os comportamentos em si, tanto para dar clareza às pessoas sobre o que elas

fizeram ou deixaram de fazer que nos impactou, quanto para oferecer com clareza possíveis estratégias para uma mudança ou solução.

2. A flexibilidade e a transparência também são fundamentais, neste tipo de feedback, para lidar com as respostas que podem chegar do outro, sempre priorizando a conexão durante a interação. Se for preciso, estou disposta a compartilhar minha experiência interna com o outro, a ser vulnerável. Posso compartilhar, por exemplo: como é para mim ter aquela conversa?
3. Outra característica importante é a disposição para compartilhar a autoridade, o poder de criação das possibilidades e de decisão com a pessoa que recebe o feedback. Essa na verdade é uma atitude que pressupõe abertura ao diálogo, saber falar, escutar, negociar e receber não, inclusive para o desejo do outro de receber feedback. A consideração ao outro é fundamental e inclui também o respeito ao seu tempo.



4. *E por último, o que esperamos são mudanças e soluções que cuidem das necessidades de todos. Caso isso não seja possível, em uma primeira conversa, estamos abertos e com intenção de seguir o diálogo. Não há recompensas para a implementação do que foi sugerido no feedback ou punição em caso contrário. Lembre-se para cuidar das relações, precisamos sair do paradigma: Recompensa OU Punição.*

No olhar da CNV, acredita-se que tudo o que fazemos é na tentativa de atender às nossas necessidades. Sendo assim, quando vamos dar um feedback, quais necessidades estamos tentando atender?

O que seria cuidado caso uma determinada pessoa, seu filho ou seu colaborador mudasse um determinado comportamento? De que maneira a sua vida se tornaria mais rica? De que maneira a sua empresa ou departamento seria favorecido?

Outra atitude da CNV que pode nos apoiar é lembrar que nossos sentimentos são pistas importantes sobre o que está acontecendo com as nossas necessidades.



É como o fogo e a fumaça. Quando nossas necessidades estão desatendidas sentimos desconforto, quando elas estão atendidas sentimos satisfação. Sendo assim, vale a pena ampliar nosso vocabulário de sentimentos e reaprender a sentir, a reconhecer nossos próprios sentimentos com o objetivo de reconhecer nossas necessidades por trás deles.

Além disso, para dar feedbacks é muito, mas muito importante mesmo separar aquilo que acontece, os fatos e ações concretas das nossas interpretações sobre o que acontece, que também é uma atitude que aprendemos e praticamos com a CNV.

É muito diferente dizer a um colaborador que ele não participou na elaboração das 4 últimas apresentações do que dizer que ele não está fazendo bem seu trabalho.

Trazer especificidade é fundamental para que o outro entenda exatamente sobre o que estamos falando e para o que estamos pedindo sua colaboração. Além do mais, as



interpretações abalam a confiança da relação. Se a ponte não for muito forte ela dificilmente sustentará nossas interpretações.

E por último, precisamos fazer escolhas a partir do que precisamos. O que poderia contribuir com nossas vidas agora? A partir desta clareza somos mais capazes de ter ideias e criar estratégias para lidar com as situações e enriquecer nossas vidas. E são essas ideias que servirão de combustível para criar e oferecer possíveis caminhos e soluções quando damos um feedback.

FERRAMENTA RADICAL CANDOR

Kim Scott, ex-veterana da Apple e do Google e autora do livro *Radical Candor*, desenvolveu [a Ferramenta Radical Candor](#) depois de suas próprias experiências com feedbacks.

A ideia de Scott é que o Feedback é elogio e crítica. Tanto quem recebe, quanto quem dá o feedback, precisam se acostumar com essa prática. E a melhor maneira de entregar isso é cuidando, pessoalmente, de maneira equilibrada e, ao mesmo tempo, desafiando diretamente.

A Radical Candor possui 4 prismas. Veja o que cada um diz e o que você pode aprender com essas dicas na hora de dar o feedback:



AGRESSIVIDADE OFENSIVA

Se você criticar alguém impiedosamente, com pouca demonstração de cuidado, sua orientação será sentida como “detestavelmente agressiva”. Quando isso acontece, as pessoas se fecham. E quem recebeu o feedback vai lembrar da conversa como: “Sei que o que ele está dizendo é verdade e agradeço isso, mas ele é um idiota!”

EMPATIA NOCIVA

Se você se preocupa com a pessoa com quem está falando, mas é tímido ou tem medo de fazer críticas diretas, então você está sendo “ruinosamente empático”. Scott diz que “elogios condescendentes ou falsos minam a confiança e o relacionamento, tanto quanto as críticas severas”.





INSINCERIDADE MANIPULATIVA

Essa é a pior. As pessoas elogiam e criticam de forma manipuladora quando estão muito focadas em ser amadas ou pensam que podem ganhar algum tipo de vantagem política sendo falsas – ou quando estão cansadas demais para se importar ou discutir mais. Seria uma tentativa de empurrar os botões emocionais da outra pessoa em troca de algum ganho pessoal.

EMPATIA ASSERTIVA

Ser radicalmente sincero é um negócio complexo. Se você pode ou não fazer uma crítica com sucesso sem desânimo depende de você, mas também depende da outra pessoa. Mesmo que tenha tido algum sucesso, provavelmente permanecerá algum “constrangimento” de ambos os lados.



O “BALDE DE FEEDBACK”

Em seu livro “Preciso saber se estou indo bem”, o autor Richard L. Williams explica um conceito criado por ele chamado “balde de feedback”. Trata-se de uma metáfora para explicar a importância de acumular feedbacks.

No primeiro capítulo, falamos sobre a necessidade de se fazer um acompanhamento, após o feedback inicial. Aqui, Williams reforça essa ideia.

Ele considera que o balde é como um armazenamento existente em nossos corações, onde se acumulam os feedbacks recebidos. No entanto, esse balde contém furos, por onde o feedback se esvai com o tempo, até se esvaziar por completo.

Para evitar que o balde fique vazio, o autor destaca que seu estoque deve sempre ser renovado, para que a pessoa não tenha sua confiança comprometida e, como consequência, sofra com baixa produtividade e dificuldades em se relacionar.

FEEDBACKS X RELACIONAMENTOS

Segundo a obra “Obrigado pelo feedback”, relacionamentos podem criar tensão para dar e receber feedback. Essa tensão geralmente ocorre porque as pessoas são simplesmente diferentes.

Às vezes, temos que dar um passo para trás para ver o que influencia nossos relacionamentos. Isso torna mais fácil aceitar comentários e mudar nosso comportamento para melhor. Nossos papéis em certos ambientes – como trabalho ou família – podem causar problemas em nossa comunicação uns com os outros.

Um exemplo prático dado no livro:

Um policial e um motorista que foi pego em alta velocidade podem ter muito em comum, mas seus papéis automaticamente



os tornam adversários. Eles não permitem uma interpretação flexível e a tensão dificilmente pode ser evitada.

Se seu amigo íntimo do trabalho de repente for promovido e se tornar seu chefe, seu relacionamento pode ser complicado. Eles não saberão exatamente como devem tratá-lo.

O ambiente em que você está também afeta a forma como duas pessoas interagem. Em um acidente de carro, por exemplo, você não deve culpar imediatamente um dos dois motoristas. Olhe para o quadro completo. Talvez um terceiro carro estivesse envolvido, ou as luzes da rua não funcionassem.

Aborde os relacionamentos da mesma maneira: se uma criança é má com as outras crianças, talvez seja porque o domínio é recompensado em sua família. Ou talvez outra criança os esteja incentivando a serem maus.



Esse tipo de análise não justifica o comportamento da criança – ajuda você a entendê-lo. Compreender é a chave para aproveitar ao máximo o feedback.

Portanto, ao ouvir o feedback, considere seus sentimentos em relação à pessoa e os sentimentos dela em relação a você. E lembre-se de dar dois passos para trás e procurar outras forças em jogo.

RESUMO

Se perdeu no meio de tanto conteúdo? Calma! Estamos aqui também para otimizar o seu tempo! Preparamos um resumo poderoso de tudo o que falamos aqui. E, como fazemos o serviço completo, sinalizamos onde encontrar cada um desses tópicos. Arrasamos, pode falar!

EXISTEM TRÊS TIPOS DE FEEDBACK:

Positivo: *é aquele que reconhece os méritos da pessoa, valorizando seu desempenho.*

Negativo: *se faz necessário quando o colaborador tem uma atitude inadequada ou apresenta um trabalho com qualidade abaixo do esperado.*

Corretivo: *é o feedback voltado à correção de uma conduta ou comportamento.*





PARA FAZER UM FEEDBACK ASSERTIVO, É PRECISO SEGUIR ALGUNS PASSOS. SÃO ELES:

- Elaborar um plano;
- Focar em comportamentos;
- Escolher uma hora e local apropriados;
- Equilibrar entre o feedback positivo, negativo e corretivo;
- Ir direto ao ponto;
- Estabelecer contatos visuais;
- Se concentrar nas questões realmente importantes;
- Ter capacidade de ouvir.

UMA ATITUDE POSITIVA

Uma atitude positiva diante de uma crítica pode colaborar para um bom relacionamento dentro da empresa e, principalmente, para o seu crescimento profissional. Ao receber um feedback:

- # Saiba ouvir
- # Anote
- # Não fique na defensiva
- # Não leve para o pessoal
- # Tire suas dúvidas
- # Peça exemplos
- # Não se justifique em excesso



Não se desculpe demais

Agradeça

Ponha em prática

FERRAMENTA RADICAL CANDOR

A ferramenta Radical Candor possui 4 prismas para se basear na hora de dar o feedback. São eles:

Agressividade ofensiva

Empatia nociva

Insinceridade manipulativa

Empatia assertiva

BALDE DO FEEDBACK

Em seu livro “Preciso saber se estou indo bem”, o autor Richard L. Williams explica um conceito criado por ele chamado “balde de feedback”. Trata-se de uma metáfora para explicar a importância de acumular feedbacks.

Para evitar que o balde fique vazio, o autor destaca que seu estoque deve sempre ser renovado, para que a pessoa não tenha sua confiança comprometida e, como consequência, sofra com baixa produtividade e dificuldades em se relacionar.

OBRIGADO PELO FEEDBACK

Segundo a obra “Obrigado pelo feedback”, relacionamentos podem criar tensão para dar e receber feedback. Essa tensão geralmente ocorre porque as pessoas são simplesmente diferentes.

Ao ouvir o feedback, considere seus sentimentos em relação à pessoa e os sentimentos dela em relação a você. E lembre-se de dar dois passos para trás e procurar outras forças em jogo.





aprendeai