

## O que aprendemos

### Nesta aula você aprendeu:

Como avaliar estímulos dados pelo ambiente

1. Conhecer seu padrão de reação
2. Escolher como receber a mensagem

Vamos revisar?

#### 1. Conhecer seu padrão de reação

As pessoas precisam parar de tratar o feedback apenas como algo que deve ser impulsionado e, em vez disso, melhorar sua capacidade de pedir.

Quase todo mundo, de novos contratados a executivos C-level, tem dificuldade para receber feedback.

#### Existem três tipos de gatilhos

As habilidades necessárias para receber bem feedback são distintas e capazes de serem aprendidas. Elas incluem a habilidade de identificar e gerenciar emoções suscitadas pelo feedback e extrair valor da crítica mesmo quando ela é entregue da pior forma.

**Verdade - são definidos pelo conteúdo do feedback.** Quando avaliações ou conselhos parecem fora de base, inúteis ou simplesmente falsos, você se sente indignado, injustiçado e exasperado.

**Relacionamento - são acionados pela pessoa que fornece o feedback.**

Os gatilhos de relacionamento são acionados pela pessoa que fornece o feedback. As trocas são muitas vezes modificadas pelo que você acredita sobre o doador (ele não tem credibilidade sobre esse tópico!) E como você se sente sobre suas interações anteriores (depois de tudo que eu fiz por você, eu recebo essa crítica mesquinha?). Então você pode rejeitar o coaching que você aceitaria por seus méritos se viesse de outra pessoa.

**Identidade - são sobre o seu relacionamento com você mesmo.**

Gatilhos de identidade são todos sobre o seu relacionamento com você mesmo. Se o feedback é certo ou errado, sábio ou sem sentido, pode ser devastador se fizer com que o seu senso de quem você é se desfaça. Nesses momentos, você terá dificuldade em se sentir sobrecarregado, defensivo ou desequilibrado.

#### Formas básicas de defesa

Nossos gatilhos nos preparam para rejeitar, contra-atacar ou nos retiramos.

- Defende-se dos fatos (“Isso é totalmente errado”)
- Discute o método de entrega (“Você está realmente fazendo isso por e-mail?”)
- Revida (“Justo você, eu não esperava..”)

#### A ação dos sentimentos

- Esconde o sentimento (Você sorri do lado de fora, mas fervilha por dentro)
- Mostra o sentimento ( Você fica com lágrimas ou cheio de justa indignação)
- Dissocia o sentimento (concorda intelectualmente, mas tem dificuldade em mudar seu comportamento)

## O papel do tempo

- Rejeita no ato (Você tende a rejeitar o feedback no momento e depois recuar e considerá-lo ao longo do tempo?)
- Aceita no ato (Você aceita tudo imediatamente, mas depois decide que não é válido?)

## 2. Escolher como receber a mensagem

Em caso de dúvida, as pessoas tendem a presumir o pior e colocar até mesmo o coaching bem-intencionado na caixa de avaliação. Sentir-se julgado provavelmente desencadeia seus gatilhos de identidade, e a ansiedade resultante pode abafar a oportunidade de aprender.

Para evitar que isso aconteça, você tem que trabalhar para separar a mensagem do mensageiro, e então considerar ambos.

### Escolha como interpretar qualquer feedback

- Dê o benefício da dúvida em relação às intenções do emissor

### Escolha como interpretar qualquer feedback

- Analise de onde vem e para onde vai a mensagem

Pesquisas mostram que aqueles que buscam explicitamente o feedback crítico (ou seja, que não estão apenas buscando elogios) tendem a obter classificações de desempenho mais altas.

Por quê? Principalmente, pensamos, porque alguém que está pedindo coaching tem mais probabilidade de aceitar o que é dito e melhorar genuinamente. Mas também porque quando você pede feedback, você não apenas descobre como os outros o vêem, você também influencia como eles o vêem.

Solicitar críticas construtivas comunica humildade, respeito, paixão pela excelência e confiança, tudo de uma só vez.

### Comece com pequenos gestos

- Faça um teste-drive inicial
- Incorpore sugestões e teste novamente

### Na próxima aula você vai aprender:

- Como recuperar-se de uma crise
- As cinco etapas da perda
- Estratégias de recuperação

### Vamos conhecer mais detalhes do tema?