

09

## Conclusão

### Transcrição

[00:00] Fico muito feliz em saber que você concluiu mais um curso conosco aqui na Alura. Espero que tenha praticado a arte de dar e receber feedback a partir do momento em que você tomou a consciência de que isso é uma importante ferramenta para o seu crescimento pessoal e profissional. Agora vamos ver os principais aspectos que nós abordamos durante este curso.

[00:20] Precisamos lembrar que o feedback não se trata apenas de querer corrigir as pessoas. Precisamos lembrar que é uma forma de demonstrar agradecimento, orientar as pessoas e avaliar o que ela fez.

[00:35] O livro de referência para este curso foi o “Obrigado pelo Feedback”, escrito pelo Douglas Stone e pela Sheila Heen. Também vimos a importância e as vantagens de receber bem os feedbacks. A partir do momento em que entendemos o que é isso, podemos nos relacionar melhor, nossa autoestima fica mais forte, afinal existe alguém que repara naquilo que faço, o que faço é importante. Isso também pode promover essa sensação. E nosso aprendizado aumenta, porque ao invés de eu receber tudo como uma crítica, posso vê-la como uma oportunidade de crescimento. E aí começamos a ver que as coisas podem ser diferentes.

[01:18] Também falamos sobre a importância de termos cuidados com as distorções, separar o que de quem. Às vezes alguém pode ser ríspido ao dar um feedback, mas antes de se fechar, se armar e falar que aquilo não faz sentido porque a pessoa foi grossa, avalie. Melhore. Independente do tom ou da maneira como a pessoa emitiu o feedback, revele, continue sua vida, sempre abrindo a sua mente para o novo, para o que você pode fazer e que pode ser bom para os outros também.

[01:54] Cuidado com o feedback genérico. Se eu falo que alguém é muito imaturo, o que é esse imaturo? “Você faz muitas brincadeiras infantis, você fala coisas nos momentos inapropriados, as pessoas ficam constrangidas com algumas atitudes que você tem”. Perceba que eu detalho aquela coisa para não ficar genérico, porque a obviedade é um ponto de vista. O que é óbvio para você pode não ser óbvio para mim. E aí?

[02:31] Falamos também do tão temido feedback corretivo. Temos a impressão de que é um bicho de sete cabeças porque já tentamos dar o feedback de avaliação, de orientação, e não deu certo. Agora chegou o momento de avançarmos nesse processo. Vou ter que ser mais incisivo com a pessoa. Isso vai acontecer. Mas existem passos que podem tornar esse processo mais tranquilo do que aquele clima pesado, de bronca.

[03:02] Vale a pena a gente lembrar que feedback corretivo não é dar bronca nas pessoas. Não precisamos ter um tom autoritário. Podemos nos comunicar de forma amigável, fazendo com que a pessoa entenda o que aconteceu. Comece pelos pontos positivos, valorize o desempenho e capacidade daquela pessoa, porque se você falar só de coisas ruins a pessoa vai achar que ela não tem razão para viver, porque nada do que ela faz é bom.

[03:35] Em seguida, seja direto, evite rodeios. Apresente a situação e mensure os prejuízos que a ação que aquela pessoa fez ou deixou de fazer trouxe. Por exemplo, “Rodrigo, você não compareceu àquela reunião onde você ia apresentar uma parte do projeto e nós acabamos perdendo essa parcela para outra consultoria”. A ideia não é fazer com que a pessoa se sinta mal ou falar que a culpa é dela, mas sim que ela tenha real percepção do que de fato aconteceu.

[04:07] Depois, é importantíssimo lembrarmos que nossa missão ao dar um feedback, seja corretivo, de avaliação, de reconhecimento, de orientação, é que as pessoas tragam à consciência do que está errado. Não é só uma crítica, uma bronca, é uma forma de ajudar as pessoas a melhorarem.

[04:28] Também precisamos mostrar o que esperamos da atitude daquela pessoa. É importantíssimo falar o que ela fez e o que ela deveria fazer. Não é só um feedback pontual, conclua com o que você espera receber da outra pessoa.

[05:10] Basicamente foi isso que nós vimos. Foi um curso com muito conteúdo. Espero que você tenha absorvido, entendido tudo que nós discutimos aqui, e que faça sentido para você e você veja o feedback de forma mais carinhosa, mais amigável. Fale a pena lembrar também que ao concluir o curso você vai ser direcionado para outra tela, onde você vai poder colocar uma avaliação, uma nota do que achou do curso e escrever um feedback.

[05:37] Eu e a equipe vamos ficar muito felizes em receber seu feedback para entendermos o que podemos fazer de melhor e sabermos o que você mais gostou. Muito obrigada por estar comigo em mais um curso. Nos vemos em outras oportunidades na Alura.