

 02
Explicação

Na última reunião de professores do Felipe, filho do Rodrigo, o professor elogiou a sua sociabilidade.

Um cliente atendido pelo Rodrigo deu uma sugestão: em vez de reuniões semanais, poderia ser enviado um e-mail com o resumo das principais tarefas realizadas durante a semana para os membros da equipe. "Podemos fazer esse teste para ver se otimizamos nosso tempo e se o time caminha bem", ele comentou.

Percebeu que recebemos feedback diariamente? Isso é tão comum que muitas vezes não nos preocupamos com isso.

Esse é um lado do feedback, agora vamos conhecer o outro lado da moeda.

Imagine que o professor do Felipe disse para o Rodrigo que o garoto é desatento, tumultua a aula e não faz a lição de casa?

Como o Rodrigo reagiria?

"- Você está atacando meu filho! Não admito que fale assim dele. Onde já se viu falar isso?"

Se o Rodrigo não estiver num bom dia o que pode acontecer? Essas emoções podem ser verdadeiras pedras no caminho dele. Ou seja: são coisas que desconcentra ele, mas que devem ser superadas.

Será que basta o Rodrigo "contar até três" e respirar fundo? Isso pode ajudar, mas não é suficiente. Deixar de lado ou fingir também será insuficiente. Como o Rodrigo pode lidar com esses tipos de emoções?

Existem alguns gatilhos, ou seja: uma espécie de mapa que pode auxiliá-lo a localizar a raiz do problema. Entender isso, será útil para o Rodrigo administrar melhor suas reações e encarar conversas de feedback com inteligência.

Vamos retomar o exemplo do professor do filho do Rodrigo: "seu filho é desatento, tumultua a aula e não faz a lição de casa!".

O Rodrigo discorda porque sempre confere se o Felipe fez as tarefas, outros professores diziam que ele era agitado, mas sem ser prejudicial, afinal se trata de uma criança. Além disso, Felipe era muito atento sim às tarefas, gostava de falar para o Rodrigo muitas coisas que ele via durante as aulas.

Ele pensa: "Ele está enganado, o Felipe é uma criança muito esperta, dedicada, ele não pode estar falando da mesma pessoa!".

Este é um bom exemplo do **Gatilho de verdade**. Quando um feedback é errado, injusto ou inútil é comum reagirmos como o Rodrigo fez.

Se o Rodrigo perguntar para seus colegas por que é tão difícil receber feedbacks, talvez eles dêem respostas diferentes:

"Você ficou chateado porque se esforça muito para educar bem o Felipe e não acha justo que alguém fale mal dele para você."

"Essa professora não sabe de nada, mal conhece o Felipe que é uma criança incrível e fala essas coisas ruins!".

O problema pode estar no entendimento do termo feedback, que pode significar muitas coisas diferentes: um tapinha no ombro é um feedback, mas uma bronca também é.

Então o Rodrigo tem uma missão a partir de agora: tentar entender com que tipo de informação ele está lidando.

De modo geral, o feedback pode chegar de três maneiras:

Reconhecimento: “Gostei muito da maneira que o projeto foi conduzido.”

Orientação: “Há uma maneira melhor de lidar com isso para melhorar a sua relação com o cliente.”

Avaliação: “Deste jeito, não dá mais para trabalhar. Pode parar por aqui.”

Imagina que o Rodrigo começou a pintar um autorretrato. Concorda comigo que o Rodrigo precisa receber incentivo? Isso pode ser expresso com um comentário “Que legal! Continue trabalhando nele e logo você vai pegando o jeito.” Mas e se em vez disso, ele receber uma lista com várias críticas? Como isso vai ajudá-lo a melhorar?

Neste caso, a chave é o Rodrigo saber o que ele quer receber e o que de fato recebeu. A correspondência é importante porque se não tivermos consciência disso, podemos esperar apenas elogios e nos frustrar com as críticas.