

11

Antes de mais nada, compreenda

Transcrição

[00:00] Um dia o Rodrigo estava no refeitório e escutou os colegas do time falando sobre o amigo secreto, o que eles iam comprar, quando iam fazer a entrega dos presentes. E aí ele falou “sortearam sem me convidar? Por quê? Eu queria participar”. Um dos desenvolvedores disse que pensaram que ele não queria participar.

[00:25] O Rodrigo pegou as coisas dele, ficou meio chateado, mas foi trabalhar. Ao chegar em casa, ele foi conversar com a esposa e disse “você não acredita no que aconteceu. Os meninos do meu time fizeram um amigo secreto e ninguém me convidou. Achei que a gente tinha um relacionamento legal”. A esposa dele foi curta e grossa, disse “não seja imaturo”.

[00:55] Parece que aquele não foi o dia do Rodrigo. Foi excluído do amigo secreto dos desenvolvedores e levou esporro da esposa. Mas a vida é assim. Em alguns dias vamos achar que o universo está conspirando contra nós.

[01:10] Queria chamar atenção para um detalhe. Reparou no que a esposa dele disse? Quantas vezes já não emitimos algum feedback genérico? Durante o curso vimos que isso não é legal. Eu posso dizer não seja imaturo, não seja egoísta, seja mais proativo. Mas você concorda que a obviedade é um ponto de vista? O que é óbvio para o Rodrigo pode não ser para os desenvolvedores, e vice-versa. Estamos sujeitos a lidar com este tipo de situação.

[01:42] Este é o cuidado que precisamos ter. Não dê feedback genérico. Muitas vezes temos a impressão de que fomos extremamente claros, de que o que dissemos fez todo sentido do universo para a pessoa, mas quem recebeu o feedback pode não ter entendido.

[02:02] Perceba que o feedback tem suas nuances que precisamos prestar atenção. Ao invés dela ter dado esporro e ter sido genérica, ela poderia ter dito que talvez os meninos quisessem um momento entre eles. Esse “seja imaturo” deixa ele mais chateado ainda. Se ele chegou para contar uma situação que ele não conseguiu lidar muito bem, ele esperava aquela paciência que muitas vezes não estamos dispostos a dar. Esse é um chamado para começarmos a aprender a lidar melhor com aquelas pessoas que chegam e desabafam conosco. Às vezes essa pessoa está esperando reconhecimento, ou alguma palavra de consolo.

[02:55] Ao invés de sermos genéricos, vamos colocar a situação de uma maneira que faça sentido para a outra pessoa. Às vezes ela nem pensou. Às vezes o Rodrigo já achou que era o excluído da turma, quando na verdade às vezes ele não estava lá, ou realmente eles acharam que ele não queria participar.

[03:14] Quando falamos “não seja imaturo”, precisamos dar uma orientação para ajudar a pessoa a ter mais clareza, porque senão ele poderia ter esbravejado, “como assim vocês fizeram amigo secreto e não me chamaram?”. Esse tipo de reação não vai resolver nada. Justificar-se de maneira exaltada não resolve nada.

[03:45] Muitas vezes vamos receber um comentário, um feedback que pode tirar a gente do sério, mas lembre-se que isso não vai resolver nada.

[03:55] Se temos aqui um feedback de avaliação, de orientação e de reconhecimento, precisamos ter clareza quando transmitimos esse feedback para gerar consciência nas pessoas que o recebem. Senão, aquilo que era claríssimo para mim pode ser mal interpretado pela outra pessoa, vai perder o sentido e ela não vai fazer nada com aquela informação.

[04:16] Outra situação que aconteceu com o Rodrigo foi que ele conversou com um dos desenvolvedores do time, o Carlos, que faz levantamento de requisitos com clientes, e falou “você vai ter uma reunião hoje muito importante com

esse nosso principal cliente, então seja assertivo com ele”.

[04:32] O Carlos foi para a reunião, começou a conversar com a cliente, e para tudo que ela falava ele respondia que sim, é possível, vamos fazer. Nisso, o Rodrigo passou e ouviu. Ele ficou ouvindo a conversa para tentar entender o que estava acontecendo.

[04:52] Quando a reunião terminou, o Rodrigo chegou e perguntou como foi a reunião com a cliente. O Carlos estava sorridente, dizendo que foi produtiva. Enquanto ele falava, o Rodrigo pensou “não foi efetivo”. Afinal de contas, falar sim para tudo é realmente importante? Vai fazer com que o trabalho seja melhor? Mais produtivo?

[05:24] Ele deu o seguinte feedback: “reparei que você concordava com tudo, mas muitas coisas que ele pediu não fazem muito sentido. Tive a impressão de que você só dizia sim para acabar logo a reunião e não se preocupou em negociar com o cliente”.

[05:37] Quando o Rodrigo falou “seja assertivo”, o que ele quis dizer? Repare que isso é totalmente genérico. Ser assertivo para o Carlos pode ser uma coisa e para o Rodrigo outra. Quando o Rodrigo falou seja assertivo, ele quis dizer “seja entusiasta, demonstre que você tem energia, que você quer resolver um problema que ele tem, e impressione. Sempre que possível supere as expectativas do cliente”.

[06:13] Reparou que ele foi genérico e por isso houve essa pequena falha de comunicação? Ao receber uma orientação, precisamos esclarecer o conselho. Por exemplo, o que é ser assertivo? Propor novas ideias? Quando damos uma orientação, precisamos esclarecer o que a gente espera que a pessoa faça. E se você recebeu uma orientação e não ficou claro, pergunte, porque senão vamos ficar naquele ciclo vicioso onde recebo uma orientação, faço o que acho, e quando entrego, não é nada daquilo. E já vimos que isso dá problema e desgasta muita energia que pode ser investida em coisas que podem trazer mais retorno.