

Tentando uma abordagem diferente

Transcrição

[00:00] O Maurício chegou para a equipe dele e falou que não estava dando certo, eles estavam tendo muitos problemas de comunicação e que a retrospectiva seria uma boa ideia para melhorar o trabalho. Ele tinha uma hipótese. Quando falou com o colegas de trabalho, ele achou que todo mundo ia gostar, mas foi o contrário. Ninguém prestou atenção, não deram nenhuma atenção.

[00:56] Perceba que essa empresa tem uma gestão mais horizontal, onde todo mundo pode propor melhorias. Não tem que vir do chefe. Mas também a equipe parece não ter comprado a ideia.

[01:15] O Maurício ficou sem entender. É algo tão legal, por que as pessoas não quiseram nem experimentar? Ele fez uma pesquisa e começou a entender o que está por trás desse comportamento. muitas vezes temos dificuldade em lidar com o feedback, mesmo sendo construtivo, como quando um colega do Maurício sugeriu que ele poderia aprender a usar o photoshop para não precisar depender dos outros quando tiver que ajustar alguma imagem. Ele ficou na dúvida, pensando se teria que aprender a fazer o que todos os outros na empresa fazem.

[02:33] A princípio, ele ficou incomodado, mas depois pensou que fazia sentido e experimentou. Ainda falando sobre feedback, tem o caso da Elisandra. Ela trabalha na equipe de marketing, já há muito tempo na empresa. O chefe deu um feedback para ela fazendo muitas críticas, dizendo que ela poderia ter mais atitude, não precisava ficar com medo. Ela também ficou chateada, pensando que se tivesse uma decisão que prejudicasse alguém, não saberia lidar com as consequências.

[03:27] Muitas vezes somos pressionados a tomar decisões, mas nem sempre estamos preparados. Se der certo, bacana, mas se fazemos algo errado, pronto. Acabou. Levamos bronca.

[03:53] Como lidar com os feedbacks? Geralmente, quem fala que é um feedback construtivo não tem noção de como a pessoa se sente, não tem empatia. O chefe da Elisandra disse que ela precisava tomar mais atitude, mas às vezes a insegurança dela é justamente porque todo mundo toma atitude, menos ela. Tudo isso é um processo.

[04:21] Tradicionalmente, as pessoas ficam receosas, ligamos a palavra feedback a bronca. Isso despertou o interesse do Maurício para saber por que as pessoas ficam com medo do feedback. Será que elas estão preparadas para receber feedbacks? Elas têm maturidade para receber e ver como oportunidade de melhoria? Será que elas estão preparadas para dar feedbacks? Tudo isso vai de acordo com a maturidade do time.

[05:00] O Maurício começou a pensar que é importante ter uma retrospectiva. Pode não ser a solução dos problemas, mas é importante testar e fazer as pessoas saírem da zona de conforto. Às vezes a pessoa ouve o feedback, acha legal, mas não faz por não saber como. Assim não há a questão da oportunidade. Se alguém me dá um feedback sobre melhorar a forma como lido com os clientes, penso sobre, para não perder clientes, para que eles fiquem contentes e me indiquem mais vezes.

[06:10] Sempre quando falamos de feedback, lembre-se. A pessoa pode falar em um tom de voz não amigável, mas tenha a mente aberta. Pode ser que as pessoas sejam duras no feedback, essa é uma questão que elas precisam tratar. Como pessoa recebendo o feedback, também precisamos estar preparados, porque senão começo a me justificar, e entramos no looping de justificativas, uma das coisas com as quais precisamos tomar cuidado. A pessoa que é boa em dar justificativa não precisa ser boa em mais nada, porque ela dá justificativa para tudo.

[07:26] Se eu levei um feedback duro, tudo bem, às vezes a pessoa não estava em um bom dia. Pegue mais para você, pense em como melhorar. Começamos a ter assim uma postura mais adulta para lidar com o feedback.

[07:48] O Maurício entendeu um pouco do que pode estar por trás dessa resistência das pessoas quanto ao feedback, e no dia seguinte ele resolveu falar com as pessoas novamente, mas com uma abordagem diferente. Ele disse que tinham um problema de comunicação e que isso impactava a rotina do trabalho. Ele contextualizou o problema, não chegou falando para fazer a retrospectiva porque é legal. Depois, ele disse que entende que nem todo mundo gosta de receber feedbacks, porque muitas vezes não é agradável. Mas ainda assim é importante para o desenvolvimento.

[09:07] Repare que ele demonstrou empatia, disse que nem todo mundo gosta de receber feedbacks, às vezes a pessoa teve experiências não tão boas em outras empresas. Pode ser que tenha pessoas maduras, acostumadas. Conforme o time ficar mais entrosado, o trabalho vai ficar melhor. Ele apresentou um bom motivo, quebrando a conversa, o raciocínio.

[10:05] Muitas vezes precisamos ter esse cuidado. Só porque alguém disse que é legal nós vamos fazer? Não, as pessoas têm direito de opinar. Neste caso, deu certo. O Maurício concluiu que diante do cenário, a sugestão era usar a retrospectiva para validar se vai nos ajudar ou se precisamos buscar outra alternativa, mas só vamos saber se experimentarmos.

[10:40] O pessoal apoiou, no dia seguinte eles terminavam o expediente e fizeram a retrospectiva. Com isso, o Maurício aprendeu que antes dele ter a atitude explosiva, de começar a criticar todo mundo, ele foi lá numa atitude proativa e fez uma sugestão. Além da sugestão de trabalhar com a retrospectiva, ele buscou entender o que está por trás do comportamento das pessoas. Às vezes, no dia a dia, no calor do momento, não temos a sensibilidade de tentar entender o outro, mas a empatia é importante.

[12:10] Se você se identificou com a questão do feedback, é assim mesmo. Conforme ganhamos experiência, espero que você consiga fazer conexões com a sua realidade, para que quando aconteça uma situação, você se lembre disso. Não quero dizer que vamos ficar aceitando tudo. Não é esse o intuito, mas sim fazer com que tenhamos mais paciência em lidar com as coisas, que nem sempre vão ser como queremos.