

03

Fatores que contribuem para o processo do Feedback

Transcrição

[00:00] Percebeu que o feedback é um processo que envolve vários fatores, como por exemplo a comunicação? Ela precisa ser construtiva. Afinal, muitas pessoas já foram criticadas através de feedbacks que vimos que não funcionam, e isso as deixa resistentes a esta palavra, esse processo. Durante este curso, vimos a importância de reconhecermos os pontos fortes das pessoas.

[00:22] Quando reconhecemos algo que foi feito é como se enviassemos uma mensagem para esse indivíduo falando “eu sei o que você fez, gostei do que você fez, estou acompanhando seu trabalho, você é importante para nós”.

[00:35] Também não podemos nos esquecer que o feedback é uma importante ferramenta justamente para indicarmos o que precisa ser melhorado e como pode ser melhorado. A partir do momento em que a pessoa tem essa indicação, ela começa também a se motivar mais, porque alguém está prestando atenção no que ela faz, alguém se importa e alguém a ajudou a entender como ela pode fazer. E aí ela se envolve mais com aquela atividade.

[01:04] É importante lembrarmos que dar feedback é como fazer atividade física. Quanto mais você treina, mais saudável você fica. Quanto mais feedbacks você dá, mais você vai aprender a lidar com as pessoas. No começo pode ser que fiquemos inseguros de dar um feedback, pensamos “quem sou eu para dar um feedback para essa pessoa?”. Você é uma pessoa que quer o bem dela. Vamos tirar esse peso que temos nas nossas costas, porque isso não será bom para o nosso crescimento e podemos deixar de falar algo que pode ser importante para a outra pessoa.

[01:38] Vimos várias coisas neste curso. Às vezes você pensa que é muito difícil colocar tudo em prática. Eu concordo. Se for o caso, releia as explicações do curso, veja o curso mais uma vez para fixar as coisas na sua mente. Conforme as situações forem acontecendo, vai ficar mais fácil de resgatar essas memórias.

[02:08] Aí tem uma pergunta: existem outras maneiras melhores para melhorarmos nosso processo do feedback? Sim. Com o tempo vamos pegando várias dicas, aprendendo várias coisas, mas têm algumas dicas que separei para você justamente para acelerar esse processo.

[02:30] Por exemplo, não é suficiente apenas que o líder esteja preparado para dar o feedback. Sabemos que o líder é muito importante para as pessoas, para a empresa, mas não adianta nada só ele saber da importância de dar um feedback, de como ele vai utilizar aquilo que ele recebeu se as pessoas que trabalham com ele também não estiverem preparadas e não entenderem a importância de um feedback.

[03:00] Vale a pena lembrar que a Apeperia é uma empresa que não tinha a cultura do feedback. Foi uma iniciativa do Rodrigo buscar entender melhor o que está por trás disso, justamente para melhorar sua relação de trabalho com os colegas, com a esposa, com os familiares, e assim por diante. A partir dessa iniciativa pudemos observar várias coisas interessantes no curso, como por exemplo separar “o que” de “quem”.

[03:30] A partir do momento em que temos essa consciência, começamos a ter mais calma para agir diante de um feedback, que se não tivéssemos provavelmente ficaríamos bravos. E no que iríamos evoluir com isso? Em nada.

[03:50] Tem outro lado do feedback. Ele deve ser apresentado como instrumento de mudança, as pessoas adoram falar que feedback é importante porque as pessoas se desenvolvem. Mas não podemos nos esquecer que o feedback muitas vezes implica em fazer com que as pessoas saiam da zona de conforto. Vamos combinar que isso pode gerar resistência às mudanças. Se a pessoa faz algo da mesma forma a vida toda e alguém chega e fala para ela tentar mudar, a pessoa pode achar legal a ideia, mas na hora de colocar em prática não vai gostar.

[04:30] Lembre-se, se você receber um feedback e se armar, saia da sua zona de conforto, experimente o novo, se dê uma oportunidade.

[04:43] Outra coisa importante é que o feedback precisa ser um processo contínuo. Se for para dar um feedback e depois deixar para lá, nem comece. O feedback é constante. Dependendo da corporação da empresa, existe um calendário de feedbacks. Por exemplo, a cada três meses o líder se reúne com o liderado para passar o resultado da avaliação que foi feita a partir de um conjunto de critérios que a empresa determinou. Isso é uma coisa, é importante para algumas empresas e profissionais, faz total sentido.

[05:22] Mas o feedback que estou falando aqui é aquele diário, o que você pode dar de igual para igual, no momento em que aconteceu, que você achar conveniente. Não precisa ter um dia e horário marcado. Lembre-se, precisa ser um processo contínuo.

[05:41] Também tem uma forma de convidar para o feedback bem sutil. Ao invés de falar “quero falar com você no final do dia”, porque com isso a pessoa vai achar que vai ser mandada embora, que algum cliente reclamou, que alguma coisa que ela fez foi muito errada, e essa pessoa não vai produzir bem, vai ficar ansiosa, esperando, você pode usar um discurso mais suave, como por exemplo “no final do dia, lá pelas 16h, dá uma passada na minha sala? Tem uns assuntos que eu gostaria de conversar com você”.

[06:28] Percebe a diferença? É muito mais amigável. Nós não deixamos a pessoa em estado de alerta. Imagina se o Rodrigo chega às 9h da manhã falando para o cara passar às 16h? O dia dele ia ser bem complicado. Podem ter pessoas que não se importam, e outras que ficam desesperadas. Pense com muito carinho na forma como você vai convidar as pessoas para fazer o feedback.

[06:55] Pensando nisso, é importante também termos cuidado com as interferências. Tem que ter um local apropriado. Imagine o feedback corretivo ocorrendo no refeitório, onde ficam várias pessoas circulando pelo ambiente que acabam ouvindo o que foi discutido naquela conversa. Ou um feedback onde o Rodrigo chega para uma programadora que trabalha com ele falando “Luísa, você está indo muito bem e vamos ter uma promoção para você, você vai ganhar tanto”. Não faz sentido expor a individualidade de uma pessoa através de um feedback.

[07:52] Se você for falar com alguém e for um assunto mais reservado, reserve um local apropriado.

[07:57] Nunca dê um feedback se estiver nervoso. Vale a pena lembrar disso porque muitas vezes vai acontecer alguma coisa e naquele ímpeto de resolver vamos acabar descontando na pessoa que não tem nada a ver com a história. Ficou nervoso? Tem que conversar com alguém naquele instante? Manda uma mensagem perguntando se a conversa pode ser mais tarde. Se recomponha e depois converse com a pessoa, porque se você estiver nervoso, a chance desse feedback ser traumático é muito grande e é justamente o que não queremos.

[08:40] Feedback é um processo de mão dupla. Ou seja, não é só uma pessoa que emite e a outra escuta. A pessoa que escuta também tem direito de falar. Respeite essa lei da natureza, porque aí o ambiente vai ficar sempre harmônico. Senão, fica só uma pessoa falando, parece ditadura. Lembre-se, fale e escute.

[09:14] Espero que você tenha gostado desse curso, que seja uma oportunidade para você ver o feedback com mais carinho, e também ver como você pode lidar com ele de uma forma diferente e que te ajude a se desenvolver como pessoa profissional.