



Explicação

Rodrigo estava em uma roda de conversa com outros profissionais da Apeperia e eles começaram a falar sobre o amigo secreto que eles farão com os desenvolvedores. Imediatamente o Rodrigo falou: Como assim vocês sortearam o Amigo secreto e ninguém me avisou?

Ficou aquele silêncio por alguns instantes e um dos desenvolvedores respondeu: pensávamos que você não queria participar, você é muito ocupado e não queríamos te atrapalhar.

Rodrigo simplesmente se levantou e saiu da sala sem emitir qualquer resposta.

Os desenvolvedores se entreolharam com aquela cara de interrogação.

Ao chegar em casa comentou o ocorrido com sua esposa que respondeu: Rodrigo, não seja imaturo.

Parece que aquele dia não foi favorável para o Rodrigo.

Se outra pessoa passasse pela mesma situação do Rodrigo poderia pensar: Ah, se eles querem fazer só entre eles, tudo bem. Nem ligaria e segue a vida. Mas parece que o Rodrigo é mais sensível.

Mas agora quero destacar o feedback que a esposa dele deu: Você é muito imaturo.

Você já deve ter observado que um feedback muitas vezes pode chegar de maneira genérica.

“Não seja imaturo!”

“Não seja tão egoísta!”

“Seja mais proativo!”

O emissor pode achar que está sendo direto, mas no fundo quem vai dar atenção para algo que não faz sentido? Com isso podemos observar a importância de darmos mais detalhes sobre o feedback.

Seguindo essa orientação, se a esposa do Rodrigo pudesse refazer sua fala, ela poderia dizer: “Rodrigo, talvez os meninos querem um momento entre eles, mais descontraído, talvez eles achem que se o “chefe” estiver presente eles não terão tanta liberdade como gostariam. Você já parou para pensar o que pode ter acontecido para eles não te convidarem para participar do amigo secreto?”

Perceba que aqui tiramos o “Não seja imaturo” e incluímos uma orientação.

Fechar a cara diante de um feedback negativo ou justificar-se de maneira exaltada, reagindo sem pensar são atitudes que prejudicam a imagem profissional e não resolve nada.

Então o ponto é: o quanto precisamos tomar cuidado em dar feedbacks genéricos.

Considerando as categorias Avaliação, Orientação e Reconhecimento, nosso objetivo é buscar sermos o mais claro possível para ajudar o receptor do feedback ter consciência do que de fato aconteceu e o que esperamos que ele faça, ou ainda o que ele pode fazer para lidar com a situação.

Porque quanto mais formos genéricos, mais rótulos para as pessoas e situações poderão surgir.

Em outra situação, Rodrigo disse para o analista de requisitos do time que ele precisa ser mais assertivo. Rodrigo tem uma visão mais estratégica do negócio, além do conhecimento técnico e isso faz com que ele instrua seu time para buscar atingir suas metas e superar as expectativas dos seus clientes.

Naquele mesmo dia o Rodrigo passou por uma sala de reuniões onde viu o analista de requisitos conversando com um cliente e escutou ele concordar que o projeto poderia ser entregue na próxima semana além de outras coisas que segundo o Rodrigo não fazia muito sentido.

Quando a reunião acabou, o Rodrigo chamou o analista para uma conversa.

“Como foi a reunião com o cliente?”

“Foi bem, acho que fui bem assertivo, o cliente perguntou sobre o prazo e eu disse que seria possível entregar porque o desenvolvimento não é muito complexo, então acho que conseguimos atender bem ele.”

Rodrigo considera a atitude do analista ineficiente porque ele foi dizendo sim para tudo que o cliente pedia sem negociar nada. Definitivamente isso não é ser assertivo.

“Reparei que você concordava com tudo, mas muita coisa que ele pediu não fazia muito sentido, tive a impressão de que você dizia sim só para acabar logo a reunião e não se preocupou em negociar com o cliente.”

Quando ele sugeriu que o analista fosse mais assertivo ele quis dizer: aja com mais energia. Demonstre entusiasmo, impressione o cliente com seu conhecimento. Quase o contrário do que o analista tinha entendido.

Do ponto de vista da **Orientação**, esse desencontro entre “o que foi ouvido” e “o que se quis dizer” é muito comum.

Precisamos tomar cuidado com os rótulos e com os feedbacks genéricos porque tudo fica muito objetivo. Desta forma evitamos desencontros entre o que foi dito e o que foi compreendido de fato. Ao receber a orientação esclareça o conselho.

Então ao recebermos uma avaliação, precisamos buscar esclarecer as consequências e as expectativas.

O que recebo -> O que faço com isso -> O que espero mudar -> Como avalio.

A partir desse raciocínio evitamos que os rótulos nos limite e assim podemos ter uma postura mais assertiva.