

Como fazer críticas que gerem transformações

Transcrição

[00:00] Lembra-se do Júlio? É um aluno que faz o curso de gestão de projetos com o Eduardo. Neste vídeo, vamos falar de uma situação que aconteceu com ele. No decorrer do curso, um professor em especial começou a analisar com mais carinho o comportamento do Júlio. Ele via que ele gostava de argumentar, justificar, defender o ponto de vista dele, e conforme aconteciam as discussões do curso, o professor perguntava para ele, e aí o Júlio argumentava, contra-argumentava, defendia, aquelas coisas assim. Quando o outro aluno fazia um comentário, o professor olhava e continuava a aula.

[00:40] No começo, o Júlio não percebeu. Ele via como uma oportunidade para demonstrar o conhecimento dele. Mas com o passar do tempo ele passou a reparar que quando ele responde, as discussões são intermináveis. Quando outra pessoa responde, o professor continua a aula. Isso deu um clique no Júlio.

[01:07] Um belo dia, o Júlio chegou antes na sala e aproveitou para conversar com o professor. O Júlio deu a deixa para o professor falar algumas coisas. Ele começou dizendo que Júlio é um excelente aluno, um profissional capacitado, no entanto, quando ele discorda da opinião de alguém, parece que é um motivo para manter aquela pessoa para o calabouço, porque ela não merece conviver com você, por ter um ponto de vista diferente. É importante ele tomar cuidado com a maneira como ele se posiciona, é normal defender o ponto de vista, mas ele precisava começar a perceber a maneira como se comporta, porque isso afastaria as pessoas dele, justamente porque elas iriam achar que ele é o dono da verdade, e que se elas não concordam com ele, elas não vão ser amigas dele. É natural concordar e discordar, mas o que vai diferenciar um profissional que tem habilidades de conseguir se colocar no lugar do outro é justamente a maneira como ela se comunica, como ela reage aos comentários que ela recebe.

[03:30] Enquanto o professor falava isso, o Júlio ficou pensando. Isso gerou um feedback para ele pensar na própria postura. Foi importante justamente para cair a ficha do Júlio. Às vezes não temos intimidade com os outros para falar algo para outra pessoa. E o mais legal é que no final o professor perguntou o que o Júlio achava. Foi a vez do Júlio colocar a própria opinião, disse que não achava que ele era tão duro, mas que iria começar a avaliar.

[04:48] O professor não emitia nenhuma opinião, apenas ouvia. Vem aqui um grande final para o professor conversar com o Júlio. Ele disse que esperava que o Júlio refletisse sobre tudo que conversaram, que ele era um aluno brilhante, mas que precisava aprender a conviver com os outros.

[05:30] Dito isto, vale uma reflexão sobre tudo que vimos neste exemplo. Vale a pena lembrar que nem todo mundo gosta de receber críticas, porque muitas vezes relacionamos feedback com bronca. Às vezes uma pessoa deu um feedback e foi muito grossa, não apresentou argumentos que te convenceram. Então, conforme temos essas experiências, cada vez mais vamos criando aversões à palavra “feedback”. Nesse caso, é importante ver o feedback como oportunidade de melhoria. O feedback só vai funcionar se ajudar a pessoa a enxergar alguma coisa que ela faz que não é tão legal, e também a partir das sugestões que podem acontecer durante essa conversa a pessoa ter insights de como ela pode iniciar esse processo de melhoria.

[06:30] Lembre-se, o feedback não é bronca. Por mais que tenhamos algumas experiências que comprovem isso, tente receber o feedback de coração e mente aberta, como já falamos neste curso. Isso vai fazer com que amadureçamos pessoalmente e profissionalmente e comecemos a aceitar, a ver mais oportunidades a partir de um comentário que alguém faz conosco.

[06:55] Dito isto, vamos falar de algumas coisas. Você pode virar para mim e dizer que não é professor, não tem muita experiência profissional. Como dar um feedback? Provavelmente o Júlio não foi o primeiro aluno para o qual o

professor deu alguns toques. Vamos ver alguns passos, lembrando que não existe fórmula mágica, para nos ajudar a ter uma boa experiência e ajudar a pessoa a entender o que ela está fazendo que pode ser melhorado.

[07:38] Para começar, vale a pena lembrar que no caso do Júlio, ele teve uma comunicação mais direta com o professor dele, e isso pode acontecer em diversas situações. Não precisamos só ter a relação de feedback entre chefe e funcionário. Podemos deixar todo mundo no mesmo nível. A ideia é transformar esse bate-papo em algo lúdico, para que você consiga aplicar no seu dia a dia.

[08:05] Quando acontecer alguma situação que seu colega está incomodando ou que você não acha legal, lembre-se desse passo a passo. Para começar, vamos falar da primeira etapa. Você se lembra da primeira frase que o professor falou para o Júlio? Que ele é um excelente profissional, muito dedicado. Quando você for dar um feedback para alguém, comece pelo ponto positivo para desarmar a pessoa. Se você já chega fazendo críticas, a pessoa vai ficar brava. Para deixá-la mais apta a receber o feedback, comece pelo ponto positivo.

[09:01] Depois, ele mencionou uma situação da aula em que o Júlio discordou categoricamente de outro aluno. Não seja genérico. Se o professor falasse que o Júlio quer impor a opinião dele, que todo mundo tem que concordar com ele, será que o Júlio criaria conexão com algo real? Ele não tem percepção. Se o professor desse um assunto genérico, ele ia continuar na mesma. No entanto, ele deu um exemplo de algo que aconteceu. O Júlio foi resgatando na memória dele. Comente uma situação.

[10:09] É importante também que o feedback seja sempre numa voz tranquila. Se usamos um tom acusatório, a pessoa se arma. O tom de voz nesse processo é fundamental. Por mais que você esteja muito irritado com a pessoa, lembre-se sempre de ficar tranquilo, manter o tom de voz suave, para não piorar a situação.

[11:09] Depois, foi a vez do Júlio ter o momento de falar. Ele não tinha noção de que era autoritário. E o professor ficou ouvindo, deixou o Júlio falar tudo. Quando você for dar o feedback, vai ter seu momento de falar e o da pessoa que está recebendo. Quando for o momento dela, não interrompa. Se você discorda de alguma coisa, deixe a pessoa falar e depois retome. Senão perde a característica de feedback.

[12:02] Por fim, o professor recapitulou tudo que eles discutiram. Ao final de um feedback, lembre-se sempre de fazer um breve resumo e colocar o propósito, o motivo de ter falado aquilo, o que você espera que a pessoa melhore. A partir disso, vai dela começar a pegar os conselhos e tentar criar conexões com a realidade dela. É a empatia presente na questão do Júlio começar a observar os colegas de forma diferente. Isso vai ajudá-lo a se desenvolver e que as pessoas consigam conviver melhor com ele.

[13:42] Se você precisar dar um feedback para alguém, lembre-se desses passos. Espero que você consiga se relacionar melhor com as pessoas e que as ajude a se desenvolverem mais.