

01

## Gatilhos do Feedback

### Transcrição

[00:00] O Rodrigo tem um filho que se chama Felipe. Certa vez ele foi à escola conversar com a profa. Ela disse que o Felipe é uma criança muito sociável. Depois ele voltou para a Apeperia e recebeu um e-mail de um cliente com uma sugestão dizendo que ao invés deles se reunirem semanalmente, o Rodrigo poderia experimentar passar os principais tópicos para esse cliente, a fim de otimizar o tempo. O Rodrigo topou fazer o teste.

[00:43] Ou seja, nós recebemos muitos feedbacks que várias vezes passam despercebidos justamente por serem tantos. Mas imagine uma situação diferente com a professora do Felipe. Imagine que ela falou que o filho dele é muito desatento, tumultua a aula e não faz a lição de casa. Isso deixou o Rodrigo muito incomodado, pensando que ela estava atacando o filho dele.

[01:11] Ele começou a pensar sobre como ele lida com esses feedbacks. Temos aquela vontade de sair correndo. Ou seja, muitas vezes nos desconcentramos. Mas aí chega o momento de justamente buscar maneiras de superarmos essas emoções. Será que respirar fundo, deixar de lado funciona? Pode ajudar um pouco, mas não resolve o problema.

[01:38] O x da questão é justamente entendermos como podemos lidar com essas emoções. Às vezes alguém fala alguma coisa que você não gosta e sua mente começa a ficar a mil, porque você já searma, tentando encontrar maneiras de contestar aquela opinião.

[01:57] Para nos ajudar a lidar com isso, vamos falar de alguns gatilhos, que na verdade funcionam como mapas que podem nos ajudar a localizar problemas, para alinharmos nossas expectativas com aquilo que recebemos.

[02:12] Quando a professora falou para ele que o filho dele é desatento, tumultua a aula, não faz lição de casa, o Rodrigo teve aquela reação porque pensou “eu reviso as tarefas”, como ela disse que ele não faz? E “ele é uma criança”, ela espera o quê? Que ele vai ficar quieto? Ele tem energia, precisa se movimentar. É natural. E também ele conta tudo que aprendeu na aula. Por isso não fazia sentido para ele aquele comentário.

[03:02] Aí começamos a entender um pouco o que está por trás dessas reações. Se o feedback do nosso ponto de vista é injusto ou inútil, isso está relacionado com o gatilho da verdade, porque se o Rodrigo conhece muito bem o filho dele, ele não vai aceitar o que foi dito por outra pessoa, porque parece não ser verdade para ele.

[03:24] Um dos gatilhos sobre os quais vamos falar agora é este. Você já deve ter se perguntado mais de uma vez: por que é tão difícil receber feedbacks? O Rodrigo começou a fazer essa reflexão. Uma coisa é lidar com o time, e outra coisa é a vida pessoal. Perceba que o feedback está em vários cenários, mas como lidar melhor com ele?

[03:50] O Rodrigo chegou na empresa e começou a comentar com os colegas que estava incomodado. Um colega respondeu que “você ficou chateado porque você se esforça muito para educar bem o Felipe em acha justo que alguém fale mal dele para você”. Outra pessoa falou “essa professora não sabe de nada, mal conhece o Felipe, que é uma criança incrível, e fala essas coisas ruins?”.

[04:15] Agora precisamos prestar atenção em uma coisa muito importante: qual o entendimento que temos sobre o que recebemos? Por exemplo, o feedback, como vimos, pode ser aquele tapinha nas costas, como também pode ser um esculacho. Como vamos administrar isso? Porque se achamos que vamos só receber feedback de aprovação estamos enganados. Vão ter também feedbacks que vão nos incomodar. Isso faz parte do processo.

[04:48] A nossa missão também com este curso é entender que tipo de informação o Rodrigo recebeu, você recebeu, eu recebi durante o dia a dia. É importante começarmos a entender o tipo de informação, porque senão estou esperando elogio, e vem uma crítica. Como vou lidar com isso? Vamos alinhar as expectativas.

[05:10] Vamos falar de alguns tipos de feedback que podem nos ajudar a entender melhor essa relação que temos com as pessoas e com o que elas dizem. Vou falar algumas frases:

[05:23] “Gostei muito da maneira que o projeto foi conduzido”. Esse é um feedback relacionado com reconhecimento. Pode ser um daqueles que mais gostamos, mas não é o único.

[05:33] “Há uma maneira melhor de lidar com isso para melhorar a sua relação com o cliente”. Esse tipo de feedback está relacionado com a orientação.

[05:44] “Desse jeito não dá mais para trabalhar”. Está relacionado com a avaliação.

[05:50] Perceba que esses três tipos de feedback podem acontecer diariamente e é importante entender o que foi dito. Uma avaliação não significa que não gostam de você ou do seu trabalho, mas que precisa ser melhorado.

[06:08] Imagine agora que o Rodrigo começou a se dedicar às aulas de pintura. Ele pegou uma obra que ele fez do jeito dele e mostrou para um colega dele, que é artista. O que o Rodrigo precisa nesse momento inicial da sua saga como pintor, que provavelmente é um hobby, mas vai que ele vira um pintor profissional?

[06:30] Neste momento, o que ele precisa é de incentivo. De repente o amigo dele pode falar “que legal! Continue trabalhando nele e logo você vai pegando mais o jeito”. Isso pode ser um incentivo. Mas e se ao invés desse incentivo ele receber uma lista de críticas? Será que ele vai conseguir se desenvolver? Será que isso vai motivar o Rodrigo? É importante entendermos o que pode vir quando fazemos alguma coisa. Podem vir elogios ou podem vir críticas, que podem nos motivar ou desmotivar.

[07:07] Mas imagine que o incentivo fica somente nisso. E aí? O que o Rodrigo vai poder melhorar? Teve alguma indicação do que fazer para isso? Não teve esse detalhamento, a coisa mais pontual, um feedback mais claro.

[07:33] Percebeu que as coisas estão ali? Eu posso aceitar bem, mal, indiferente. A ideia é entendermos que a chave dessa questão é justamente entendermos o que foi dito com a minha expectativa, porque aí alinhamos. Não podemos achar que só virão pérolas. E também não precisamos nos armar achando que virão somente críticas.

[08:00] Qual a sua relação com o feedback? Como você lida com ele? A partir do momento em que você começa a ter clareza sobre esses diferentes tipos de feedback começamos a entender qual a relação que podemos estabelecer com eles para agirmos melhor e não sermos reféns das emoções ou daquela sensação de “estou errado, ninguém me ajuda, não sei nada”. E aí começamos a nos desenvolver e evoluir, que é um dos objetivos que temos como pessoa.