

A arte de dar e receber feedback

Ainda encarado como algo negativo, feedback é uma ótima oportunidade tanto pra quem dá quanto pra quem recebe

Encarada por muitos como uma crítica, o “feedback” é uma prática importante no mundo corporativo. Mas em muitas empresas, principalmente em épocas de avaliação de desempenho, uma onda de medo se espalha no ar, apenas em se ouvir a palavra.

Ao contrário, feedback é uma ótima oportunidade para o desenvolvimento individual, desde que seja feito de forma correta. O termo inglês, que já foi incorporado ao vocabulário nacional, nada mais é do que nossa resposta sobre uma ou mais ações, comportamentos ou atitudes de alguém, que implicará na resposta deste sobre o comentário feito.

Mas se a pessoa que recebeu o comentário não puder opinar sobre o que foi dito, se não ocorrer uma conversa em que seja dada a possibilidade da pessoa dar sua visão, isto não é feedback.

A maioria das empresas tem pelo menos um instrumento que impulsiona o feedback. Entre os mais utilizados estão:

- Avaliação de desempenho: a partir de uma análise do desempenho passado e do planejamento do desempenho futuro baseado em metas, surge pelo menos uma conversa de feedback envolvendo chefe e subordinado.
- Plano de desenvolvimento: discute-se ações necessárias para cada funcionário melhorar seu desempenho e trabalhar nos principais aspectos de desenvolvimento identificados no processo de avaliação 360°, sendo uma grande oportunidade de aplicar feedback”.
- Avaliação 360°: de forma complementar à avaliação de desempenho, tem por objetivo dar ênfase à avaliação das competências e comportamentos que são importantes para a organização. Neste processo, diversas pessoas avaliam o funcionário – chefe, pares, clientes internos, subordinados e até mesmo o cliente externo. Todo o processo pode ser facilitado com a utilização de um sistema de apoio via Intranet ou Internet.

É de fundamental importância uma conversa entre o funcionário e seu chefe para falar do feedback recebido e traçar um plano de ação.

Entretanto, muitas organizações devem trabalhar melhor os aspectos culturais para facilitar o processo do feedback. Existem organizações em que impera a cultura da auto-proteção: não falo do outro para que o outro não fale de mim.

Quando é preciso dar feedback

Em teoria, todas as pessoas que se relacionam conosco no ambiente de trabalho deveriam ter a oportunidade de dar um feedback. Entretanto isto não acontece em função da estrutura, da hierarquia e da própria cultura da empresa.

No mínimo, o funcionário deveria receber um feedback anual bem preparado de seu chefe. Além de feedbacks ocasionais que deveriam ocorrer ao longo do ano sobre questões e fatos específicos pontuais.

Um par – uma pessoa do mesmo nível hierárquico, atuando em outra área – também está apto a dar feedback, sendo esta também uma oportunidade importante. Caso você tenha equipe, é de extrema importância que receba feedback dos funcionários.

Como dar e receber feedback

Dar e receber feedback é um exercício. Na medida em que se pratica, aprende-se a fazer melhor. Quanto mais você solicita feedback e tem disposição para recebê-lo, mais apto ao desenvolvimento você está. Veja o que você pode fazer para lidar com este momento..

Artigo publicado em Março de 2004.

COMO VOCÊ PODE DAR FEEDBACK

O feedback deve ser dado constantemente para tudo o que for pontual. Pode-se abordar um único fato, comportamento ou atitude. Isso acaba acontecendo para não se perder o “timing” do momento e a oportunidade que surge. Como esta é uma grande chance para o desenvolvimento individual, ele não pode ser evitado por nenhuma das partes.

Também é aconselhável que você planeje a forma de dar o feedback. Escolha um momento, que pode ser um encontro para um café, um almoço, uma reunião, uma conversa. Nesta oportunidade, aborde diversos fatos, comportamentos e atitudes que ocorreram ao longo de um período.

Isso permite que se elabore melhor cada aspecto da conversa, permite reunir tudo o que temos a dizer, bem como contribui para que os envolvidos se concentrem no diálogo.

COMO RECEBER FEEDBACK

Esteja disposto a ouvir, ter a tranquilidade para questionar e solicitar a opinião do outro sobre ações de melhoria de fato exige preparo. Este é um exercício que, sendo cada vez mais praticado, passa a ser natural. Deixar de ser um stress, um gerador de ansiedade e passa a “fazer parte” do cotidiano.

Ouçá atentamente o que o outro tem a dizer. Faça perguntas para melhor entender e relacionar a opinião que está sendo dada a fatos que realmente aconteceram.

Você também pode aproveitar a conversa para falar de outros aspectos de desenvolvimento que não foram falados. Por exemplo, se você tem como um ponto a desenvolver o atendimento de prazos, pergunte ao seu chefe ou ao seu par a opinião dele sobre este assunto.