

A ARTE DO FEEDBACK

DEFINIÇÕES DE FEEDBACK:

- Feedback construtivo é a informação que ajude as pessoas a decidirem se seus comportamentos tiveram os efeitos pretendidos.
- Feedback positivo é a informação que reforça os comportamentos através da comunicação de que eles tiveram os efeitos pretendidos.
- Feedback negativo é a informação que desencoraja comportamentos através da comunicação de que eles não tiveram os efeitos pretendidos.

PRINCÍPIOS PARA DAR FEEDBACK:

- Assegure-se de que sua intenção é ajudar.
- Se o receptor não solicitou o feedback, cheque para ver se a pessoa está aberta para ele.
- Refira-se apenas a comportamentos que possam ser modificados. Refira-se a comportamentos específicos, e não generalidades.
- Descreva o comportamento; não faça uma avaliação dele.
- Permita que o receptor conheça o impacto que o comportamento tem/teve sobre você.
- Utilize afirmações com o pronome "EU" para assumir a responsabilidade por suas próprias percepções e emoções.
- Assegure-se de que o receptor compreendeu sua mensagem de acordo com o significado que você pretendeu dar a ele.
- Encoraje o receptor a checar o feedback com outras pessoas.

PRINCÍPIOS PARA RECEBER FEEDBACK:

- Quando você solicita feedback, seja específico na descrição do comportamento sobre o qual você deseja feedback.
- Tente não agir defensivamente ou racionalizar o comportamento em questão.
- Sumarize o seu entendimento do feedback que você recebeu.
- Compartilhe sua opinião e sentimentos sobre o feedback.
- Utilize-se do processo R..P. M.:

R = REGISTRE: Quando alguém lhe dá feedback, registre-o como um fato.

P = PROCESSE: Tente entender o que a pessoa está lhe transmitindo, o que a levou a ter a percepção ou sentimentos que teve sobre seu comportamento.

M = MUDAR:- (sim ou não)? Cabe a você, sem discutir o feedback, decidir se deve ou não mudar. Afinal, você é o gerente do seu comportamento.

Autor: The Art of Feedback S.C. Bushardt and A R. Fowler - 1 .989

Fonte: Tradução e Adaptação: Waldemar Luís Tilley