



José Barata Dias
Partner da Stanton Chase International

“Feedback – Será que estamos realmente preparados?”

“O FEEDBACK É O PEQUENO-ALMOÇO DOS CAMPEÕES”, KEN BLANCHARD

O feedback é uma das práticas mais vividas e discutidas dentro das várias organizações. Ouvimos muitas vezes referências ao facto do feedback ser a base da própria cultura. Mas será assim tão simples e linear? Se podemos aprender, de uma forma mais ou menos fácil, a dar feedback aos nossos colaboradores, aos nossos pares e até à nossa chefia, será que o contrário também é verdadeiro? Será que estamos preparados para receber feedback dos outros? Mais ainda, será que estamos preparados para pedir genuinamente feedback? Para complicar ainda mais, podemos juntar outros fatores como o clima organizacional onde vivemos, o nível de pressão que sentimos e o nível de confiança experienciado no dia-a-dia.

No último número da Harvard Business Review (Jan-Fev2014) houve um artigo que chamou a minha especial atenção - “Find the Coaching in Criticism – The right ways to receive feedback” - onde Sheila Heen e Douglas Stone nos deixam pistas muito interessantes sobre como podemos ser melhores recetores de feedback e como isso poderá influenciar de forma positiva o nosso desenvolvimento profissional e pessoal.

Segundo os autores, existem três tipos de *triggers* que deveremos conseguir gerir para aproveitarmos o feedback:

- Como percebemos o seu conteúdo, é relevante para nós? É verdadeiro na nossa opinião? É realmente uma ajuda para nós?
- Que opinião temos sobre quem nos dá *feedback*? Tem credibilidade para nós? Que tipo de relação existe entre nós? O emissor é qualificado sobre o tema do *feedback*?
- Questões ligadas à relação que temos com nós próprios. Como gerimos os nossos sentimentos ao receber *feedback*? Ficamos na defensiva? Ficamos agressivos? Agradecemos genuinamente?

Para podermos aproveitar toda a magnitude do *feedback*, Sheila Heen e Douglas Stone sugerem seis pistas:

- Reconheça as suas tendências como recetor de *feedback*. O que deve conseguir alterar para conseguir tirar mais partido do *feedback*.

- Separe “o quê” do “quem”. Não ponha de parte o feedback só pelo conteúdo ou só pela pessoa que o está a dar.
- Receba tanto o *feedback* diretivo como o feedback de coaching; todos nós precisamos numa ou noutra altura de saber valorizar qualquer um deles.
- Tente clarificar os conteúdos do *feedback* sempre que necessário. Por vezes dada a sua complexidade poderemos não ter captado exatamente o que nos querem transmitir.
- Peça *feedback* de forma continuada e não apenas no momento da avaliação. Quando o fizer foque-se apenas num tema e não em vários.
- Experimente algumas alterações com base no *feedback* recolhido mas sempre com pequenos passos para conseguir avaliar de forma mais fácil.

Na verdade, acredito que a prática sistemática de dar e receber *feedback* de forma genuína pode contribuir de forma decisiva para a criação ou desenvolvimento de organizações com grande sucesso onde os colaboradores se sentem mais integrados e onde os resultados finais são geralmente acima dos objectivos definidos. Definitivamente, o *feedback* faz parte do processo de melhoria contínua e desenvolvimento de cada um.

“O FEEDBACK É O PEQUENO-ALMOÇO DOS CAMPEÕES”, KEN BLANCHARD

José Barata Dias