

## Relacionamento

# Não leve para o lado pessoal

Dar ou receber um “feedback” muitas vezes implica em criticar ou ser criticado. Aprenda a lidar com essas situações com maturidade

Elen Valereto  
elen.valereto@diariodaregiao.com.br

Todo mundo gosta de elogios. Já receber uma opinião desfavorável não agrada tanto. Muitas vezes, porém, as críticas são necessárias para se ter um “feedback”, um retorno a respeito de uma determinada atitude, postura ou desempenho, seja no ambiente familiar ou profissional.

Ouvir o que o outro tem a dizer é importante, e não se deve tapar os ouvidos. É preciso saber que o “feedback” não chega necessariamente por meio de um discurso bem feito e palavras medidas, com hora e local ideais. Pode ser um olhar ‘torto’, um comportamento mais frio, uma indireta, uma brincadeira e até no grito.

A coach e consultora em gestão de pessoas Elizandra Lopes, de Rio Preto, conta que o

significado de “feedback” está relacionado ao ato de “realimentar ou dar resposta a um determinado pedido ou acontecimento”. “É uma das ferramentas utilizadas para o desenvolvimento humano, em qualquer tipo de ambiente, mas infelizmente nem sempre é bem visto. Possibilita trabalhar a percepção de si e dos outros, de transformar-se a partir do contato com outras visões de nossas ações e aprofundar o autoconhecimento.”

Esses “feedbacks” não devem ser compreendidos como julgamentos ou desmerecimentos, muito menos ameaças. Precisam ser recebidos como essa ferramenta fundamental para o crescimento pessoal e profissional. O “feedback” melhora a comunicação, o comportamento, a imagem entre os envolvidos e as competências e habilidades.

Se um comentário é feito

com base em observações, a ideia não é mostrar simplesmente os erros e acertos. A proposta de um “feedback” é muito mais ampla porque estimula reajustes para um objetivo maior, como, por exemplo, um resultado ou um relacionamento mais rico. Por isso, ao receber uma informação que aponte negligências, é preciso conter os impulsos para não cometer ataques nem reações defensivas.

“De modo geral, o ser humano tem dificuldade de ouvir palavras negativas e de oposição. Quando isso ocorre, levamos para o âmbito pessoal e, por isso, não alcançamos uma maturidade emocional para nos desenvolvermos e evoluirmos. Em todo tempo, preferimos bancar a vítima da história a assumir nossas responsabilidades”, explica a master coaching Natália Hova, da Hova Coaching, de Rio Preto.

A abertura para receber o “feedback” é importante exatamente porque esse momento de ouvir é quando pontos específicos serão apontados para reflexão. A partir daí, será possível pensar a respeito e crescer no intuito de promover e colocar em prática mudanças para o sucesso.

“O processo de reflexão do feedback é importante e na maioria das vezes não é feito na hora que está recebendo, é necessário calma e tranquilidade para refletir sobre tudo que ouvir, e promover as mudanças. Na maioria das vezes, temos o reconhecimento dos pontos abordados, porém, quando ouvimos pode ser algo mais ‘dolorido’ e ‘difícil de aceitar’. Ficamos chateados, mas com maturidade o resultado é muito positivo”, orienta a psicóloga clínica e consultora de recursos humanos rio-pretense Silvana Parreira.

### Sem banalizar

Muitas empresas e também pessoas têm o hábito de manter o “feedback” no dia a dia. É uma atitude comum e muito eficaz, mas por estar presente, muitas pessoas, na vida profissional ou pessoal, acabam ignorando a mensagem que estão recebendo. Não se sentem ofendidas, nem processam a informação que “entra por um ouvido e sai pelo outro”.

“Quando a pessoa que recebe o ‘feedback’ não reage, fica indiferente, é necessário observar e entender qual é o grau de comprometimento com a empresa, com a situação ou momento. Para que haja um bom resultado do ‘feedback’, é necessário existir comprometimento, força de vontade, flexibilidade para as mudanças de ambas as partes”, destaca a psicóloga Silvana.



## O ser humano tem dificuldade de ouvir palavras de oposição. Quando isso ocorre, levamos para o âmbito pessoal. Preferimos bancar a vítima da história a assumir nossas responsabilidades

Natália Hova, master coaching, de Rio Preto

### Momento certo

Se quem recebe um feedback nem sempre está disposto a ouvir, quem pretende dar uma resposta sem julgamentos sobre uma ação, comportamento ou execução mal sucedida também teme ser mal interpretado. Ou até pior: acabar excedendo-se e não conquistar o objetivo de crescimento.

“A crença geral de não ser aceito pelas pessoas nos bloqueia no momento que precisamos executar. A principal questão não está no ato em si, mas em como aplicamos ele, em nosso tom de voz e nossa real motivação. Portan-

to, avalie-se antes de um ‘feedback’, verifique se você está no momento correto, se suas emoções estão distorcidas pelo evento. Seja coerente, justo e, acima de tudo, aplique sempre o feedback com amor”, destaca a master coaching Natália Hova.

Para a psicóloga clínica e consultora de recursos humanos Silvana Parreira, vários motivos de ação podem gerar esse erro ao dar um retorno. Um deles é não estar preparado para ouvir, e só falar. “A forma de falar (as palavras usadas) é extremamente importante.” (EV)

### Coloque em prática

#### Como dar o “feedback”

- O “feedback” deve se referir ao comportamento e não à pessoa em si - Não seja crítico nem acusador, recriminando a pessoa que fez alguma coisa errada e sem resultados. Pontue a ação e não a pessoa
- Deve ser descritivo e não avaliativo - comente o comportamento do avaliado sem julgar este comportamento ou impor seus próprios padrões
- Deve ser conferido - assim você sabe se foi bem compreendido e se não houve má interpretação
- Mantenha uma atitude de igualdade e não de superioridade - Ao dar “feedback”, respeite o outro, permitindo seu crescimento e seu desenvolvimento. Ofereça ajuda, mas não deixe o outro dependente de você
- Dê liberdade para que o outro queira mudar - não faça imposição,

pressão ou ameaça para a outra pessoa se comportar da forma que você espera

- Prepare-se previamente
- Coloque-se no lugar de quem está recebendo o “feedback”

#### Como receber o “feedback”

- Ouça cuidadosamente
- Organize com calma o que ouviu
- Faça perguntas para melhorar seu entendimento
- Aproveite a oportunidade para um aprimoramento pessoal e profissional
- Não se justifique
- Receba como um presente, pois se foi realizado é porque quem forneceu o “feedback” se importa com você ■

Fonte: Elizandra Lopes, coach e consultora em gestão de pessoas



CRIMDEL