

A Importância do *feedback*

Tenho observado o quão importante o *feedback* tem mostrado-se nos processos organizacionais, os resultados que ele traz para as empresas e às pessoas dentro das organizações.

Minha "preocupação" com o *feedback* justifica-se porque todo funcionário necessita de "um retorno" para que possa alinhar objetivos, estratégias, corrigir problemas existentes, conflitos e também desenvolve o autoconhecimento e o crescimento humano.

Vejo que os profissionais buscam por *feedback*, pois eles identificam nessa ferramenta um momento de correção de rumos, um momento de motivação e, ainda, uma oportunidade onde o colaborador possa sentar com seu superior e discutir sobre seu desenvolvimento profissional na organização.

Mas para que esta ferramenta seja aplicada na sua totalidade, não podemos deixar de falar sobre o papel da comunicação no processo de *feedback*, pois é através dela que o emissor vai transmitir as informações. O emissor deve ter um vocabulário claro e objetivo visando o melhor entendimento do que se quer transmitir.

Por isso, devemos prestar atenção aos seguintes aspectos:

- Vocabulário de fácil entendimento.
- Clareza nas informações.
- Tranquilidade.
- Objetividade, ou seja, sem rodeios.
- Evitar a pessoalidade.
- Criação de um clima amigável.
- Realização do *feedback* em um ambiente onde não haja interrupções.
- Durante o processo, deve-se tentar maximizar o desempenho dos funcionários.
- Propor um plano de ação para os pontos a serem melhorados.

Assim, o processo ocorrerá de uma maneira mais objetiva, facilitando o entendimento por parte do receptor. Para quem recebe o *feedback* é muito importante saber ouvir e, posteriormente, buscar questionar sobre algo que não ficou muito claro ou que não foi entendido completamente.

Não basta apenas se conhecer ou ter autoconhecimento sobre os seus pontos fortes e fracos. Lógico que esses fatores são importantes, mas também é fundamental ver como os outros nos enxerga para que não haja distorções quanto às verdadeiras características profissionais e comportamentais.

Agradecer sempre que receber um *feedback* é sempre educado, mesmo que o profissional tenha recebido uma crítica, pois isso mostra a maturidade frente à situação.

Ainda observo que nos momentos em que ocorrem o *feedback*, o emissor, por pessoalidade ou por outro motivo qualquer, acaba humilhando o receptor.

O dicionário Aurélio define humilhação como: "Tratar desdenhosamente, com soberba; rebaixar, vexar, ou ainda submeter, oprimir". Com isso, vejo como é fundamental o papel do emissor nesse processo, como é importante usar da impessoalidade para fazer o *feedback* com os membros de sua equipe e o cuidado que se deve ter, a fim de que a humilhação não faça parte desse momento.

Também ressalto a significância da humilhação, pois ela pode configurar-se como Assédio Moral - que é a exposição de funcionários a situações constrangedoras e de humilhação, durante sua jornada de trabalho e execução de suas atividades laborais. Infelizmente isso ocorre, porque quem transmite o "feedback" tem como foco exercer pressão, no ambiente de trabalho, até mesmo com o intuito de fazer a outra parte (receptor) desistir de seu emprego. Saliento que o Assédio Moral fere a nossa legislação e gera implicações legais aos agressores.

O *feedback* tem como principal objetivo contribuir para o desenvolvimento dos profissionais, fazer com que os mesmos enxerguem que existem pontos e a serem melhorados, sugerindo formas de como conseguir atingi-los. É também considerado como momento de explanação de algo positivo, ou seja, torna-se a oportunidade de enfatizar algo que este funcionário tem de diferencial e deixá-lo ciente desses pontos, pois isso é fonte geradora de motivação.

Os líderes, os coordenadores e os gestores têm um papel fundamental junto à ferramenta de *feedback*, pois está nas mãos dos mesmos a responsabilidade de aplicar o processo junto aos funcionários. Por essa razão, esses profissionais que realizam o processo devem preparar-se para o momento de fazê-lo com suas respectivas equipes, precisam encontrar a melhor forma de estruturar a fala, o ambiente, a forma de como verbalizar o que precisa ser dito e se fazer claro na ocasião, como já mencionado acima.

Ouço de muitos profissionais que o momento do *feedback* é um momento de tortura, uma ocasião de aflição, pois seus superiores estão despreparados para tal situação, uma vez que esses não possuem domínio da ferramenta ou, até mesmo, usam da grosseria e do poder para intimidar os funcionários.

Eles esquecem que o correto seria justamente o contrário - no momento de *feedback* os gestores deveriam propiciar uma situação de troca, de aprendizado mútuo e instigar seus funcionários a melhorar sempre. É através desse processo que os gestores devem desenvolver o capital humano, para que os membros da sua equipe possam gerar melhores resultados.

Para finalizar, gostaria de lembrar aos líderes que não é suficiente saber realizar *feedback*. Saber aceitar o *feedback* que também vem das equipes, para quem lidera é um desafio, pois esse é um exercício que traz desenvolvimento e que gera resultados surpreendentes. Que possamos refletir, cada vez mais, sobre a importância do *feedback* nas organizações!

Carlos Conde – Diretor da Qualidade Odisséia Consultoria

conde@odisseiaconsultoria.com.br