

SKU – 050.143

A (Ir)responsabilidade do Feedback C.H.U.T.E.



É uma grande novidade para você que Comunicação esteja comumente presente:

- na lista de pontos a desenvolver, pontos a melhorar ou fraquezas de uma pessoa?
- no plano de desenvolvimento individual de um funcionário e/ou de uma equipe logo após avaliações periódicas?

- em um plano de ação da empresa, principalmente após a publicação das Pesquisas de Ambiente?

Existem, é claro, vários aspectos da Comunicação a serem tratados. Mas nesta oportunidade, o foco estará no Feedback.

De volta ao campo das novidades (ou não), você conhece alguém do seu convívio pessoal ou profissional, que não consegue superar ou diz que já superou, mas você percebe claramente que não superou um feedback recebido? Você mesmo já recebeu um feedback e não parou de perguntar de onde saiu aquilo?

Ou ainda, mesmo depois de muito relevar, respirar fundo e fritar neurônios, não foi capaz de decifrar o que foi dito tipo quando alguém diz: - Amanhã eu fui lá ontem!?!?

O fato: é cada vez maior o número de relatos à Recursos Humanos das empresas assim como postagens em redes sociais relacionadas a falta de entendimento parcial ou total de um feedback recebido.

O mais incrível é que este fenômeno acontece no mesmo período em que o tema feedback é cada vez mais estudado, conceituado, discutido, surgem mais ferramentas e técnicas que são desenvolvidas e apresentadas.

Aquele jargão de que “feedback é um presente” parece ser cada vez mais uma super promessa que nem sempre é cumprida e por várias (ou muitas) vezes, não é entregue.

Enquanto isso, quando se escuta que “Feedback” não é o mesmo que crítica, construtiva ou não, parece que o efeito é justamente o contrário, ou seja, feedback se torna sinônimo de crítica e o pior, crítica desconstrutiva.

Em um cenário ideal, ou o mais próximo dele, feedback é aquela informação fornecida a um indivíduo ou grupo sobre como seu comportamento, ações, estilo, estratégias, etc. são percebidos e afetam os outros.

Isso significa que o provedor ideal de feedback é alguém em quem o destinatário confia e respeita, e que o provedor transmite o feedback da forma mais sensível possível.

O feedback em geral pode ter vários propósitos possíveis:

- para ajudar as pessoas em seu desenvolvimento pessoal
- para melhorar as relações entre e entre indivíduos e grupos
- melhorar a comunicação entre e entre indivíduos e grupos
- para ajudar indivíduos ou grupos a melhorar seu desempenho
- para melhorar o clima dentro de uma organização
- para aumentar a eficácia de uma atividade ou iniciativa

O assunto feedback é tão rico e importante que cada vez mais são publicados livros, artigos, debates, cursos de excelente qualidade.

E sim, existem muitas pessoas e profissionais que proporcionam o feedback como uma verdadeira experiência. É quando, por exemplo, você saiu de uma conversa em que reconheceu que não foi bem ou ainda não está tão bem em um determinado ponto e mesmo assim, foi despertado aquele sentimento de confiança em você, que passou a acreditar de verdade, que você é capaz e vai melhorar!

Para chegar neste nível houve com certeza muita preparação, estudo, aprimoramento de técnicas, empatia, excelência na condução, etc. Além disso tudo, qual é aquele algo mais? Como tais profissionais conseguem ainda oferecer o feedback como uma experiência, um suporte de verdade, com intenção positiva e não como ameaça mesmo em tempos de explosão de casos de esgotamento profissional, também conhecido por Síndrome de Burnout? Que ingrediente mágico, oculto, não se enxerga? Será que é tão óbvio, tão claro que talvez passe despercebido?

Então, a partir da situação de uma conversa, um feedback, entre um gerente e seu time ou com um dos seus funcionários, surge um ingrediente chamado responsabilidade gerencial, um tema que precisa ser mais considerado e debatido.

Restará sim uma boa parcela de responsabilidade gerencial no feedback já com deduções de esquivas, vitimismo, desdém, falta de respeito e porquê não, ofensas.

Não ter consciência ou negligenciar a responsabilidade gerencial são condições perfeitas para que surja o:

- **“Feedback C.H.U.T.E., baseado em Conclusões Hipotéticas Usando Técnicas Especiais”**.

C.H.U.T.E. é a base daquele “feedback” despejado por uma perna de pau que vai tocando a bola de forma displicente, daquela bola que passa longe do gol como uma constatação de que o treino foi muito ruim. Se é que o treino aconteceu...

E talvez o pior ainda. Provavelmente este mesmo perna de pau é quem bate ou baterá aquele pênalti superimportante, decisivo na carreira não dele, mas daquela pessoa que recebe o feedback, ou melhor, o C.H.U.T.E.

Se fala muito, se escreve muito e se produz muito sobre pressão, cobrança, correria, stress, falta de tempo, falta de sono, carga excessiva de trabalho, assédio moral, etc. e está tudo certo em abordar estes temas.

A provocação para reflexão aqui é pensar, questionar por quais razões mais específicas, a responsabilidade pelo feedback ainda não tem o mesmo nível de relevância.

Há em uma das mais importantes redes sociais com perfil de participantes e conteúdo mais focado em trocas profissionais, um relato de uma coordenadora que recebeu o seguinte feedback da sua gestora:

- Sônia (nome fictício), você é muito imatura!
- Mas chefe, o que você quer dizer com isso? Pode me dar exemplos? perguntou Sônia.
- Não preciso dar exemplos. É só você resgatar nossas últimas reuniões, respondeu a chefe.
- Chefe, na minha opinião as reuniões foram boas. Mas os exemplos são importantes para mim.
- Sônia, eu acho que você é imatura e ponto. A chefe finalizou o C.H.U.T.E., ou melhor, o feedback.

O detalhe é que este fatídico “feedback” havia ocorrido 15 anos atrás e desde então, Sônia passou a acreditar que era realmente uma pessoa imatura!

Ficou claro que o C.H.U.T.E. recebido pela Sônia ainda doía.

Vai o reforço: esta é uma situação real com a preservação dos nomes reais.

Há muita responsabilidade nas nossas conversas e que extrapola o ambiente profissional. As palavras, muitas vezes em forma de sentença, reverberam. Tanto para o bem quanto para o mal.

Responsabilidade e Sentimento estão próximas não só no dicionário.

Passa o tempo que passar. Provavelmente as pessoas lembrarão sim das realizações, conquistas e resultados daquele gerente.

Mas no fundo, lá no fundo mesmo, as pessoas lembrarão de como ele as fez sentir.

Informações do Autor

Claudinei Antonio da Silva

30 anos como Gerente e Executivo da indústria farmacêutica multinacional nas áreas de Vendas, Marketing, Desenvolvimento de Pessoas e Times, Geógrafo de formação, administrador de empresas com pós-graduação e MBA em Marketing e Vendas.

Encontrou inspiração e coragem para fundar a empresa “Acredite Agora” e realizar mentorias, coaching, cursos, palestras e workshops por acreditar que conhecimento é um dos poucos recursos que ao ser dividido se multiplica. Por isso se sente realizado ao prover o acesso a exemplos e cases reais do dia a dia de uma gerência como fator chave para que futuras e futuros profissionais se estabeleçam como gerentes e depois cheguem à uma posição executiva.

falecom@claudineisilva.com.br

Direitos Autorais

O conteúdo deste artigo é de inteira propriedade do “Autor”, e seus respectivos direitos autorais são protegidos pela Lei 9.610 de 19.02.1998. Qualquer uso, divulgação, cópia ou disseminação de todo ou parte deste material sem a citação da fonte, são expressamente proibidos.

Responsabilidades Autorais

Adicionalmente além dos direitos da posse do conteúdo, também incide sobre o “Autor” os deveres e responsabilidades sobre sua criação de conteúdo. Este artigo é de inteira responsabilidade do “Autor” e pode não refletir necessariamente a linha educacional, conceitual, ideológica ou programática da SBTB – Sociedade Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento.

Key Words deste Artigo (em ordem alfabética)

- Comunicação
- Feedback
- Feedforward
- Liderança
- Responsabilidade Gerencial

