

Feedback, um ato de amor!

Gostaria de iniciar este artigo mencionando a melhor definição que já ouvi até o dia de hoje sobre o que vem a ser *feedback*. Durante minha passagem profissional pela Bristol-Myers Squibb, eu tive a honra de participar de um treinamento ministrado por Felipe Westin, o qual na época ocupava o cargo de Diretor de Recursos Humanos da B-MS, e mencionou a frase que levarei para sempre em minha vida: “- *Feedback* é um ato de amor!”.

O *feedback* deve ser honesto, transparente, justo e baseado em fatos reais, excluindo ao máximo a subjetividade. Observando-se estes itens, o *feedback* torna-se legítimo e confiável, auxiliando assim o receptor na análise e na aplicabilidade da informação recebida.

É muito importante que o colaborador busque o *feedback* continuamente, seja com seu líder ou com outros profissionais da sua rede de conhecimento. Esta atitude demonstra o desejo e o anseio de desenvolver-se continuamente, mostrando assim para a corporação que o mesmo não está acomodado, mas movendo-se para um crescimento sólido.

Quando o *feedback* ocorrer por sucesso de um objetivo alcançado, este deverá ser em público com a equipe participante e também com outros líderes da corporação presentes. Este *feedback* positivo é muito importante e será como combustível para o profissional continuar com sua performance de excelência e no desenvolvimento de suas habilidades e comportamentos.

O líder deve fornecer o *feedback* no momento apropriado ou quando na solicitação direta do colaborador. Para iniciar o processo, o líder deve procurar um ambiente apropriado, evitando lugares barulhentos que porventura desvie a atenção e minimize a importância do diálogo, assim como evitar a presença de outras pessoas, pois o assunto em questão somente diz respeito aos dois profissionais. Em todo momento da conversa, é importante que o líder procure manter sua atenção no colaborador, olhando em seus olhos, objetivando transmitir seu comprometimento, confiança e satisfação de compartilhar seu conhecimento e percepção ao mesmo.

Durante este diálogo, o colaborador deverá abaixar suas defesas e ouvir atenciosamente o que o líder ou o profissional está dizendo sobre sua performance e comportamentos. O que importa é a informação honesta e clara, a qual auxiliará no seu desenvolvimento.

É importante o receptor confirmar, se as informações estão sendo recebidas corretamente. Reformulando-as e retransmitindo-as para o emissor, pois desta forma demonstrará que está receptivo às observações e comentários.

Não é necessário que o colaborador formule e transmita simultaneamente ao diálogo, o seu plano de ação, e nem o emissor deverá requerer esta ação imediatamente. O mais importante é que o colaborador reflita, e se necessário, converse novamente, para a partir deste ponto, elaborar o plano que o auxiliará a desenvolver-se nos pontos abordados.

O objetivo principal do *feedback* é, demonstrar ao colaborador, suas fortalezas e os pontos de atenção que necessitam de desenvolvimento. O líder não deverá utilizar este processo como meio punitivo e de forma negativa, pois este processo é uma ferramenta preciosa que unirá pessoas e ao final formará um time de vencedores.

Lembre-se sempre que *feedback* é um ato de amor!

Ricardo Tacine

www.tassini.com.br