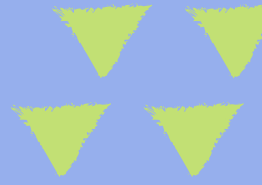


Como receber feedback

Mais do que saber realizar feedbacks,
preparamos as pessoas para receber?

Roberta Köche



Feedback

É qualquer informação que você recebe sobre si mesmo.

Feedback

Avaliação



Comentário

Agradecimento

Convite



Cara feia

Dor no corpo



“O feedback é quase sempre desencadeado por um problema: alguma coisa anda mal ou alguma coisa está errada.”

Precisamos falar a respeito para saber o que é e como corrigir.



O enigma do feedback

Ao dar

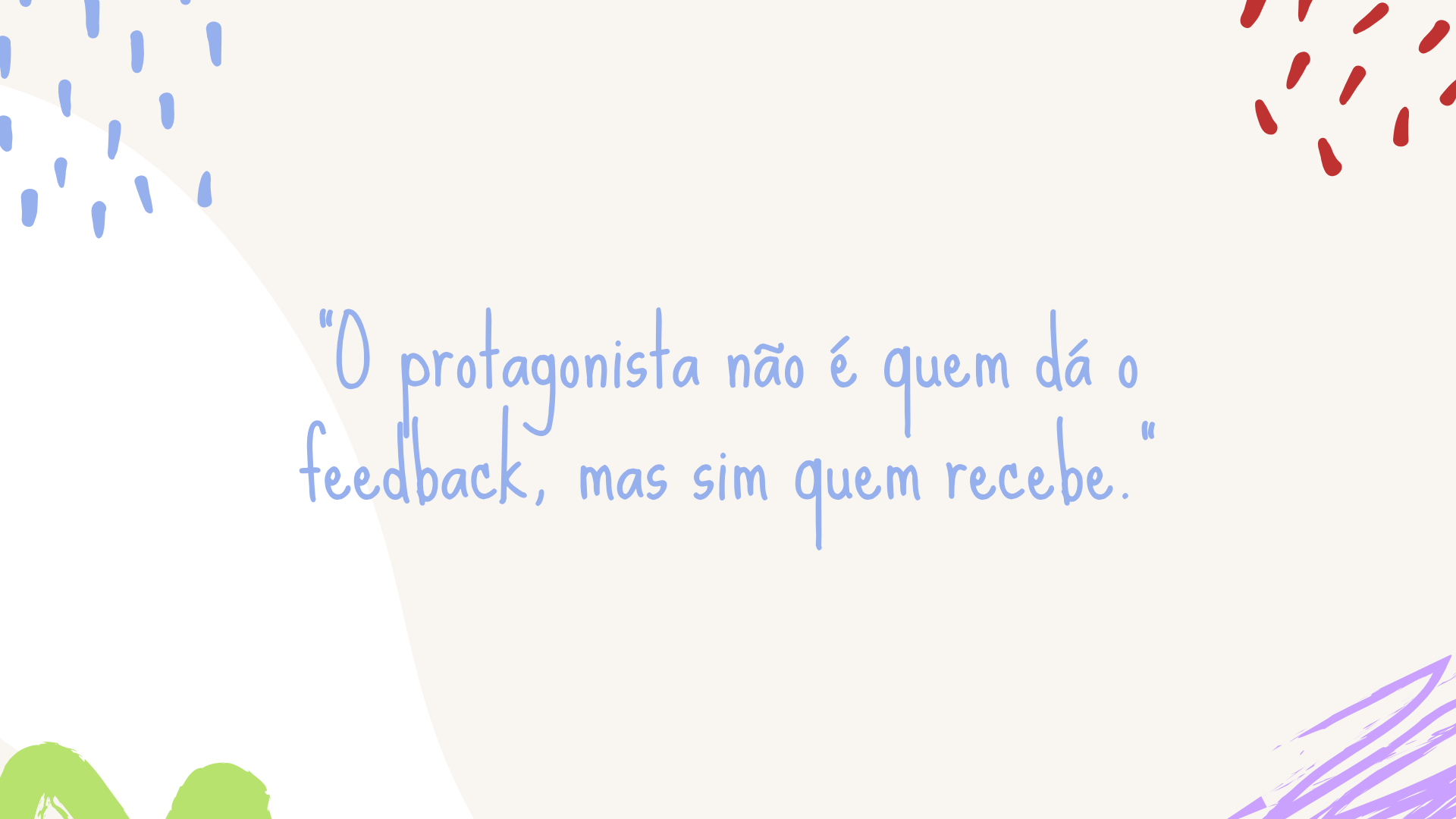
Estamos fazendo críticas construtivas e oferecendo orientação pertinente.

O receptor nem sempre aceita muito bem.

Ao receber

Ouvimos quase que uma acusação.

O emissor às vezes não transmite a mensagem da forma apropriada.



"O protagonista não é quem dá o feedback, mas sim quem recebe."

“Feedback é bom pra você.
Você cresce e fica mais
forte. Não é?”



Gatilhos do feedback

"Gatilhos são obstáculos, mas também informações que podem ajudar a localizar a raiz de um problema".

Gatilhos de verdade

A dificuldade de ver.

Tipo de feedback x objetivo do emissor



Reconhecimento

Reconhecer, conectar, motivar ou agradecer.

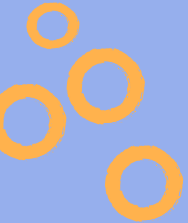
Orientação

Aumentar conhecimento, aprimorar técnicas, aperfeiçoar capacidades.

Abordar sentimentos ou desequilíbrios.

Avaliação

Classificar ou comparar com um padrão, ajustar expectativas, subsidiar a tomada de decisões.



Reconhecimento efetivo



Ser específico;

Vir de forma que o receptor valorize e ouça claramente;

Significativo e autêntico.



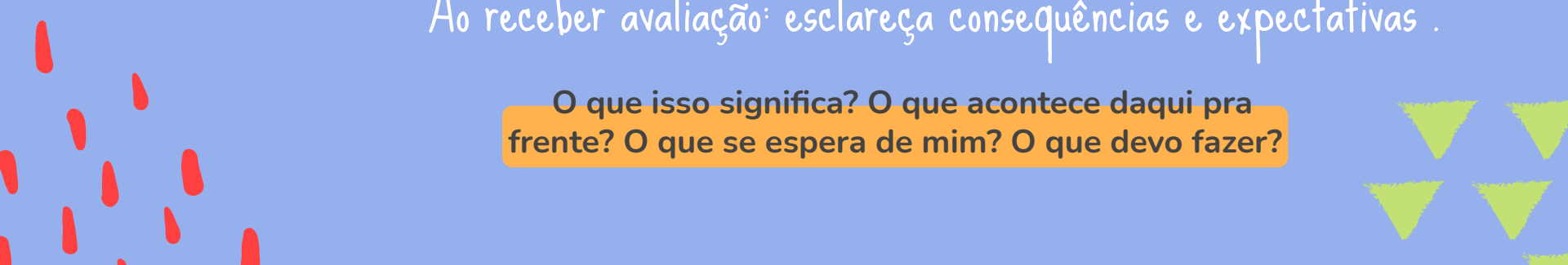




“Ao receber orientação: esclareça o conselho”.

O que devo fazer se quiser segui-lo?


“Ao receber avaliação: esclareça consequências e expectativas”.

O que isso significa? O que acontece daqui pra frente? O que se espera de mim? O que devo fazer?





“Antes de decidir se o feedback está certo ou errado, é preciso compreendê-lo. Isso parece óbvio, mas normalmente passamos por cima do entendimento e mergulhamos em julgamos apressados”.



Feedback

Emissor - De onde vem



Dados


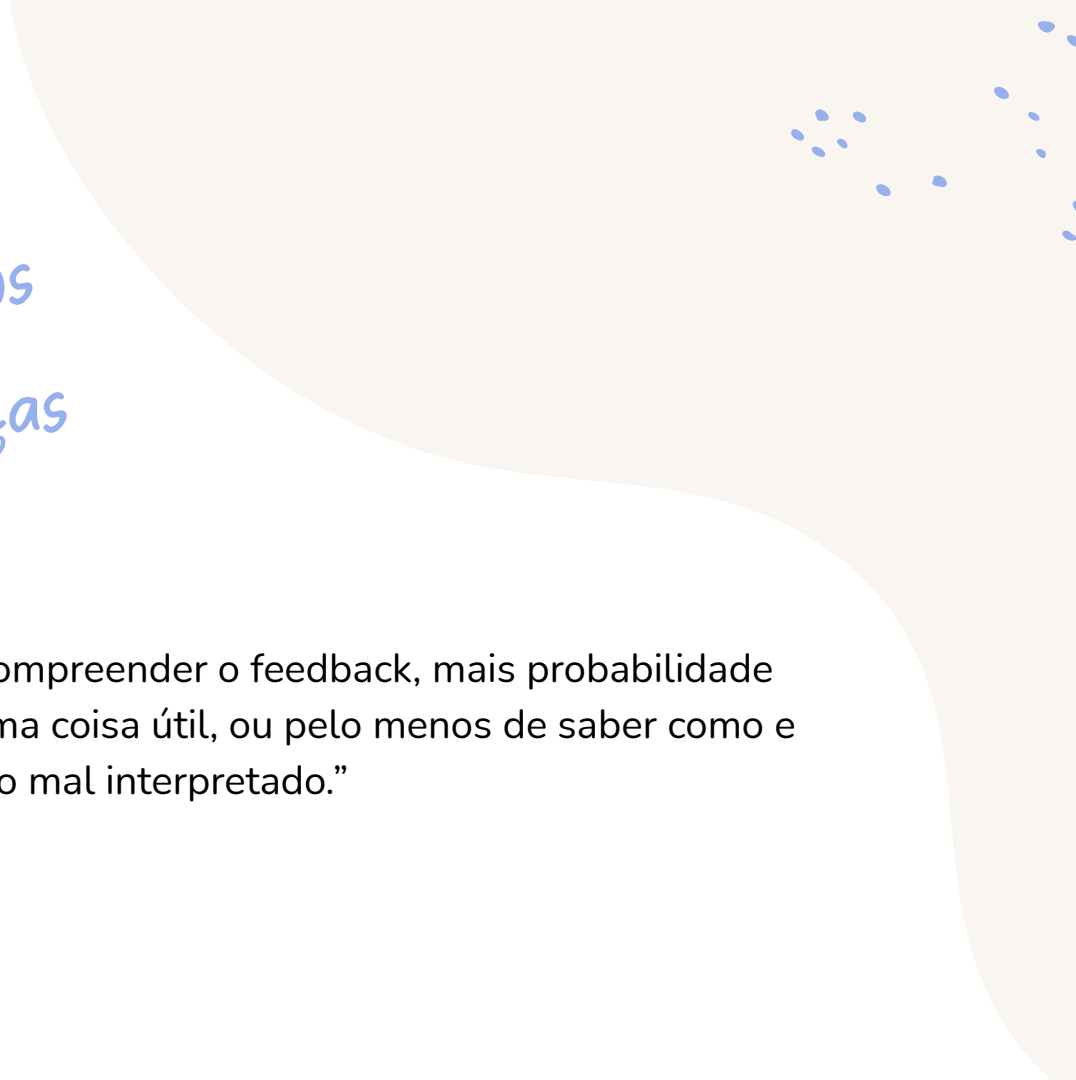

Interpretações

Receptor - Para onde vai




Rótulos

Consequências



Deixe de detectar erros para detectar diferenças

“Quanto melhor você compreender o feedback, mais probabilidade de encontrar nele alguma coisa útil, ou pelo menos de saber como e por que você está sendo mal interpretado.”



Mapa do abismo

Meus
pensamentos
e sentimentos

Minhas
intenções

Meu
comportamento

A impressão que
eu causei neles

A ideia que criam
sobre mim

Pontos cegos comportamentais

"Nós nos julgamos por nossas intenções, enquanto os outros nos julgam pelas impressões que causamos".

Pontos cegos

Eles podem ver o que tentamos ocultar



Como perceber nossos pontos cegos

Use suas reações como alerta.

Pergunte: O que está me atrapalhando?

Faça perguntas específicas e reaja com interesse autêntico e gratidão.

Procure padrões: Onde foi que eu ouvi isso antes?

Peça uma segunda opinião levando o conjunto completo.

Faça registros de si mesmo.

Foque na mudança de dentro para fora. Admita padrões e manifeste que está tentando mudar.

Ao receber um feedback, se esforce para saber mais como os outros veem você.

Gatilhos de relacionamento

O desafio do nós

O que pensamos do emissor



Competência ou
capacidade de julgar

Como, quando e onde dar
o feedback.

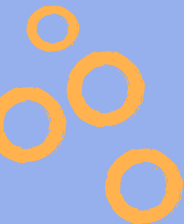
Credibilidade

Formação ou experiência
do emissor.

Confiança

Motivação do emissor.

Separe confiança de
conteúdo.



Como nos sentimos tratados por eles



Reconhecimento

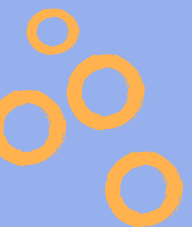
Eles veem nosso esforço e nosso sucesso?

Autonomia

Estamos dando espaço e controle adequados?

Aceitação

Ajuste de comportamento x rejeição de quem se é.



Administrando gatilhos de relacionamentos

Enxergue os dois tópicos em questão: o feedback original e o problema de relacionamento.

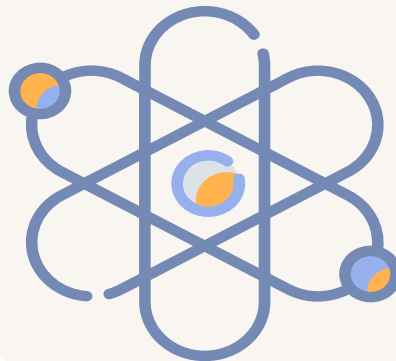
Dê a cada assunto seu próprio rumo: Qual assunto deve ser discutido primeiro?

- Vantagem do feedback original - começar pelo tema abordado.
- Emoção - reação ao gatilho de relacionamento pode impedir de assimilar o feedback.

O que é por trás do conselho?

Isso é para me ajudar a crescer e melhorar ou é o meio que o emissor encontrou para tratar uma questão de relacionamento que o preocupa?

O sistema de relacionamento



“Quando algo vai mal num sistema, cada um de nós percebe coisas que o outro não vê.”

“Fico propenso a ver coisas que você fez que levaram a isso, e você fica propenso a ver as coisas que eu fiz.”

Ver o feedback no sistema



Um passo atrás

Intersecção entre mim e você.

De que maneira o feedback reflete diferenças de preferências, suposições, estilos ou regras implícitas em nós?

Dois passos atrás

Confronto de papéis.

Nossos papéis tornam mais ou menos provável que entremos em conflito?

Até onde vai o papel e onde começa a personalidade ou desempenho?

Três passos atrás

Quadro geral - visão global

Atores + ambiente físico, tempo, políticas, processos...

O que estou fazendo ou deixando de fazer está colaborando com a dinâmica que se estabeleceu entre nós?

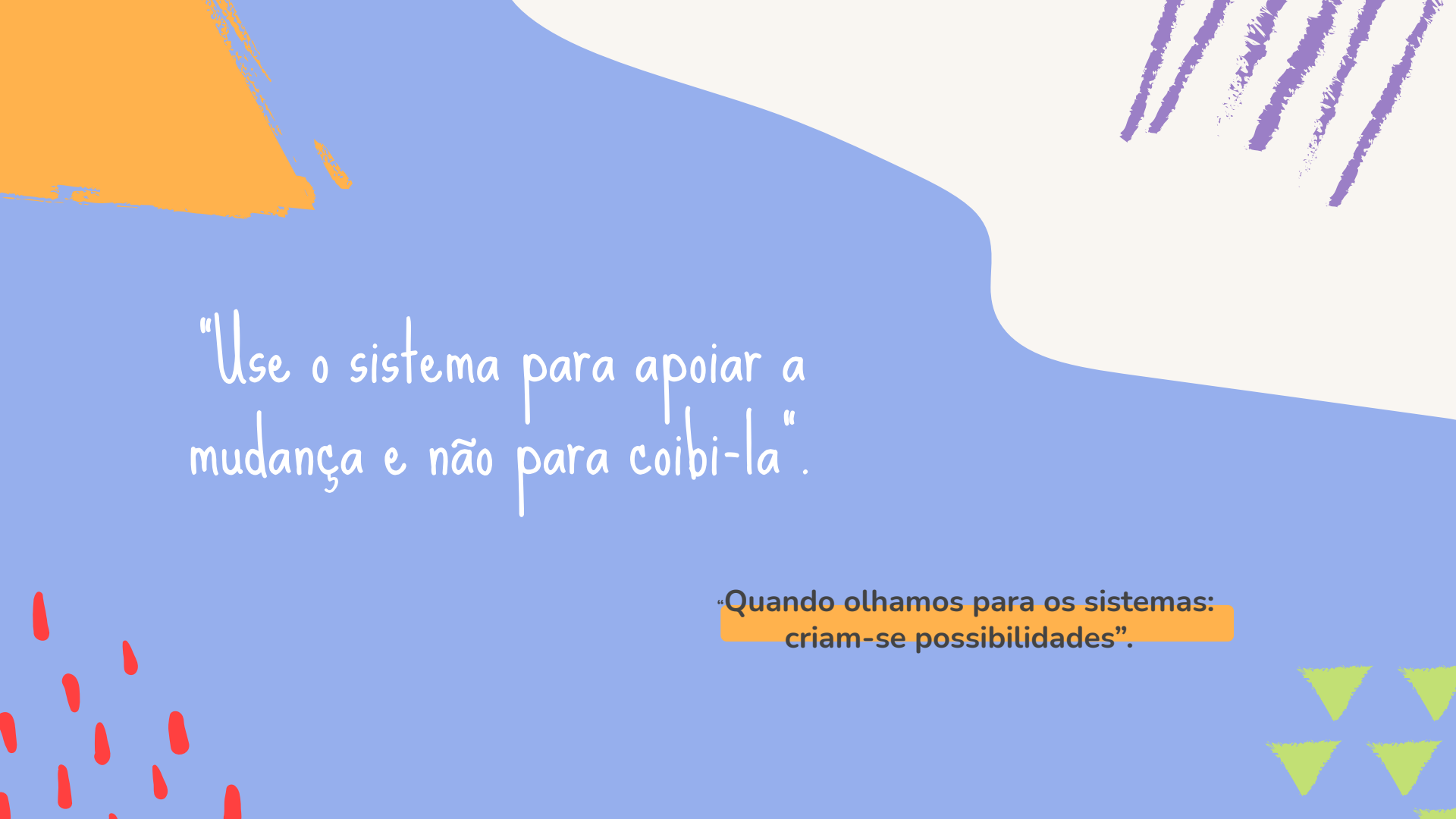
Vantagens de uma ótica de sistemas

Exatidão;

Afasta juízos desnecessários;

Reforça a responsabilidade;

Ajuda a corrigir a tendência de desviar ou assimilar

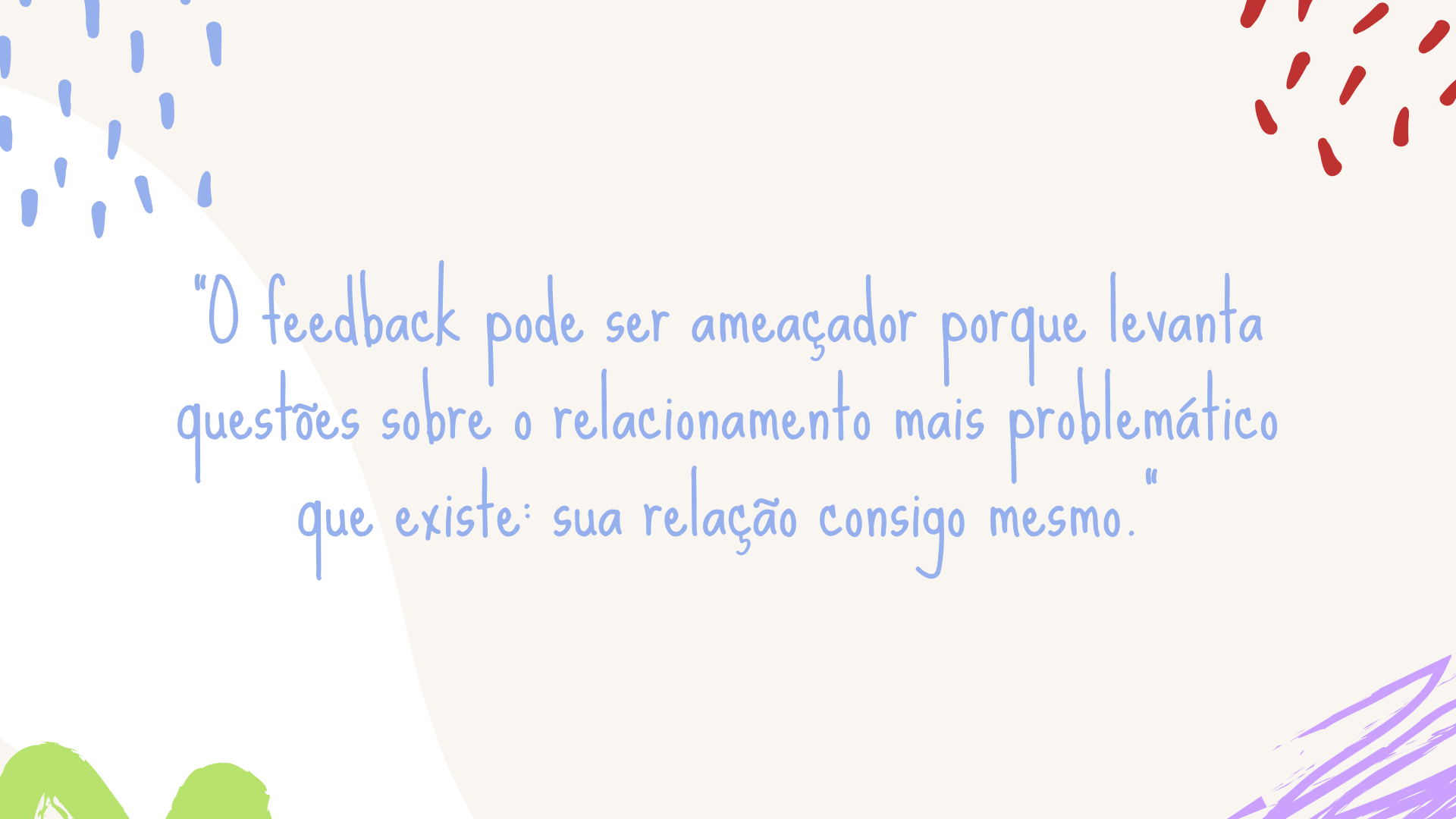


“Use o sistema para apoiar a mudança e não para coibi-la”.

“Quando olhamos para os sistemas:
criam-se possibilidades”.

Gatilhos de identidade

O desafio do eu.



"O feedback pode ser ameaçador porque levanta questões sobre o relacionamento mais problemático que existe: sua relação consigo mesmo."



50%


Da nossa felicidade está no nosso circuito

40%

Vem do modo como interpretamos o que acontece conosco e como reagimos a isso

10%

É determinado pelas circunstâncias - onde e com quem vivemos, trabalhamos, nossa saúde...



O circuito - variáveis básicas



Linha base

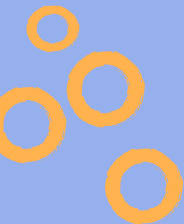
Estado padrão de bem-estar ou contentamento em direção ao qual você se desloca de acordo com os acontecimentos bons ou ruins da sua vida.

Oscilação

Até onde você vai pra cima e para baixo?

Sustentação e recuperação

Quanto tempo dura a oscilação?



As emoções distorcem nossa percepção

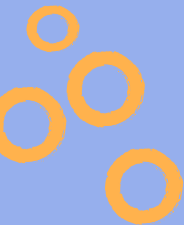


Pensamentos + Sentimentos = História

Passado - tendência google.

Presente - não uma coisa só, mas tudo.

Futuro - tendência a eternizar e formar bola de neve.



Desfaça as distorções

Esteja preparado e atento.

Se possível pense com antecedência na conversa.

Conheça seus padrões.

Pense: Como reajo normalmente?

Pense no pior cenário e raciocine sobre as possíveis consequências.

Desate os nós entre sentimento, história e feedback.

O que eu sinto? Que história estou contando? Qual é o feedback real?

Use um quadro de contenção: A que isso diz respeito e ao que não diz.

Dimensione corretamente as consequências.

Ponha-se no lugar de um observador.

Desfaça as distorções

Ponha-se no futuro e olhe para trás.

Admita que você não pode controlar o modo como é visto pelos outros.

Tenha empatia.

**“As informações alheias sobre você
são informações, não conclusões”.**

PEÇA AJUDA



Dica de leitura

OBRIgADO

PELO

FEEDBACK

A CIÊNCIA E A ARTE DE RECEBER
BEM O RETORNO DE CHEFES,
COLEGAS, FAMILIARES E AMIGOS
**DOUGLAS STONE &
SHEILA HEEN**

Muito obrigada!



@robertakoche



roberta@trin.ca