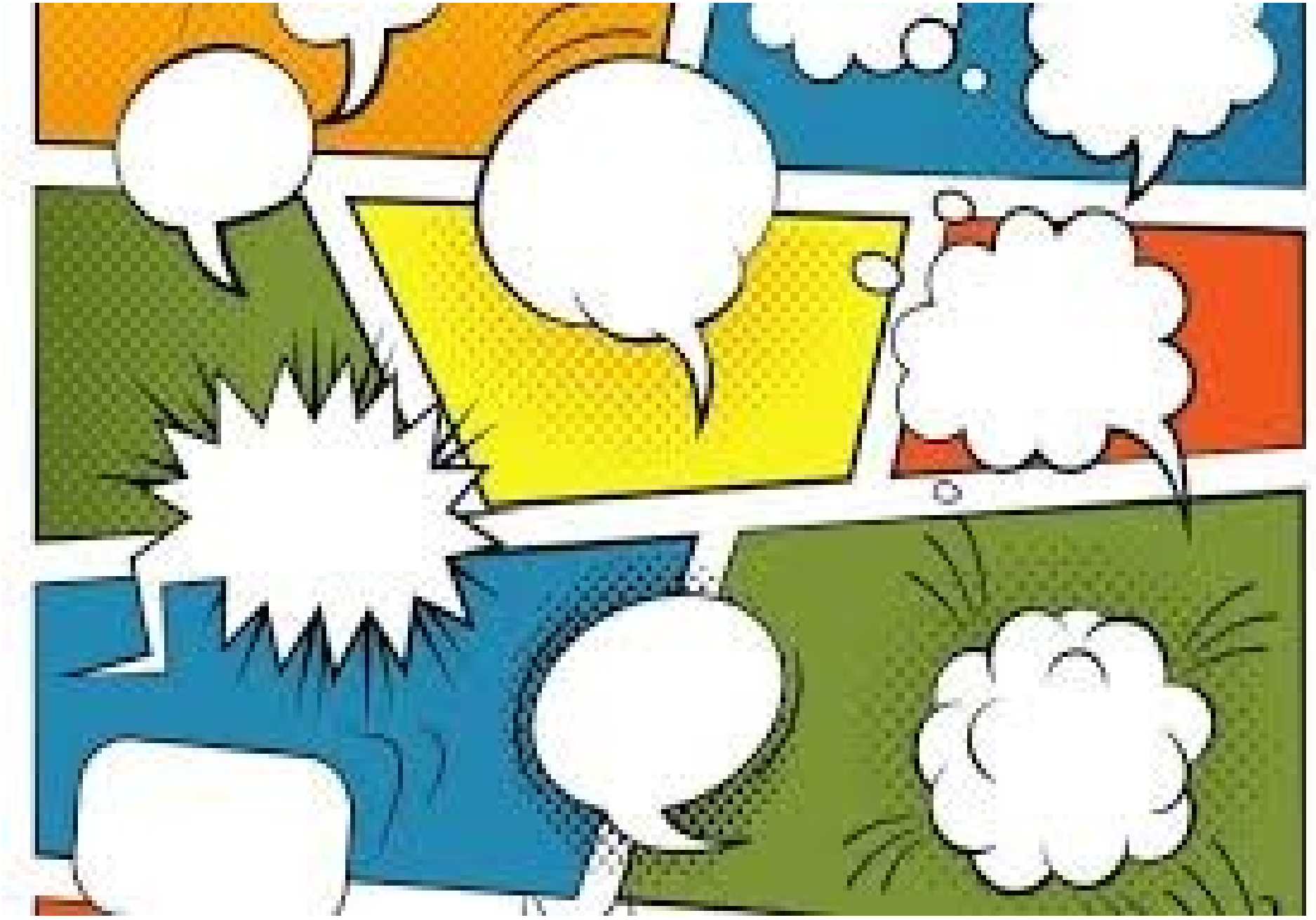
Editorial
As Dores do Feedback!



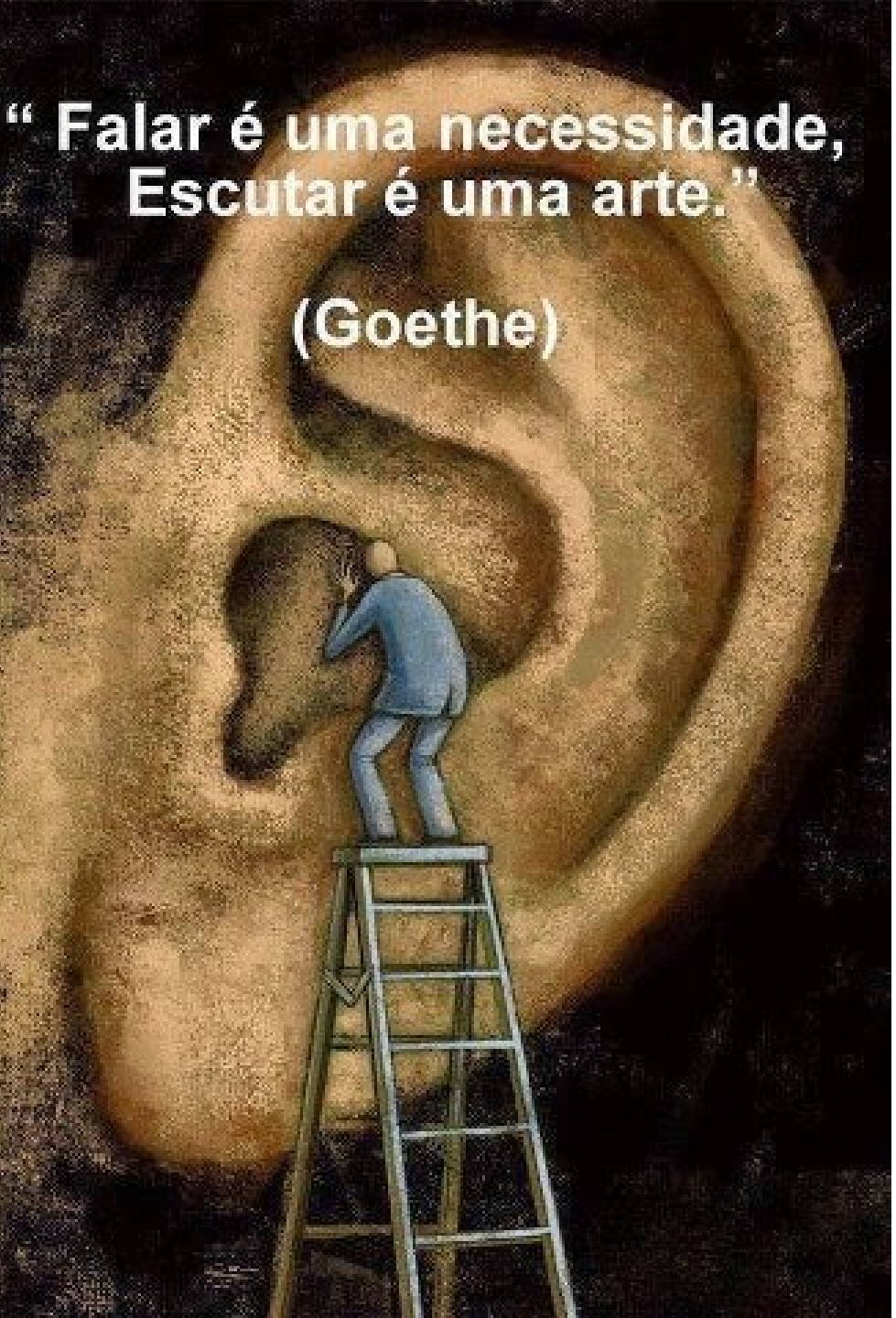


FMG
CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL



E como essa história começa?

FMG CONSULTING



Ouvir na Essência

Ouvir na essência é uma forma de entender tudo que há para ser escutado e entendido além das palavras faladas.

É criar um estado de atenção total ao liderado, ouvir suas palavras, perceber seus gestos, os sentimentos expressados pela voz, é criar uma sinergia e conexão livre de julgamentos e pressuposições.

FMG CONSULTING

Ouvir com Empatia

“Quando você estiver escutando, pergunte a si mesmo: Será que estou inibindo, contaminando a mensagem ou realmente encorajando o outro a falar?”

Sherod Miller

FMG CONSULTING

Feedback é uma palavra inglesa que significa realimentar ou dar resposta a uma determinado pedido ou acontecimento. É uma ferramenta para ajudar você a verificar se está indo na direção correta.



Um pouco mais sobre Feedback...

FEEDBACK é uma habilidade central para desenvolver pessoas.

A crítica ataca a pessoa fazendo julgamentos generalizados.

Isso traz à tona reações defensivas e agressivas, porque contém generalizações que machucam.

A crítica é dura para a pessoa e é menos provável de ser ouvida ou colocada em prática porque gera um alerta de sensação de perigo, assim o processo se torna menos eficaz.

FEEDBACK não é o mesmo que crítica.
Estar na mira da crítica é devastador.

FMG CONSULTING

Influencian do para dar Feedback

- Peça permissão toda vez: “posso te oferecer um *feedback* sobre isso?”
- Atenha-se a descrições factuais do que você viu, usando frases como: **“Notei...”, “Eu vi...”, “Eu observei”, “Eu ouvi...”**

- Não interprete. Descreva o que viu sem atribuir uma causa. Evite dizer algo como:
  - **“Então eu percebi que você estava bravo com x...”**
  - **“Vi que você queria sair da sala rapidamente...”**

- Descreva o impacto em você: **“Você cortou meu diálogo muitas vezes durante a reunião, e isso teve um efeito em mim...”**

O que Fazer & o que não Fazer

Fazer	Não fazer
Encorajar, focar no aprendizado, criar confiança e cooperação	Desmotivar, enfatizar a culpa, criar situações de confronto e insegurança.
Visar a solução dos problemas e o aprimoramento de habilidades	Ressaltar apenas os pontos fracos e ignorar os pontos fortes de quem está recebendo
Aumentar a autoconfiança de quem está recebendo	Minar a autoconfiança e a motivação da pessoa
Esclarecer os pontos da situação atual que merecem atenção e incentivar a busca de melhorias	Reclamar mais do que esclarecer, deixando a pessoa humilhada e sem entender exatamente o problema.
Deixar a pessoa se sentindo compreendida e inspirada	Deixar o outro se sentindo sem saída e duvidando de sua própria capacidade

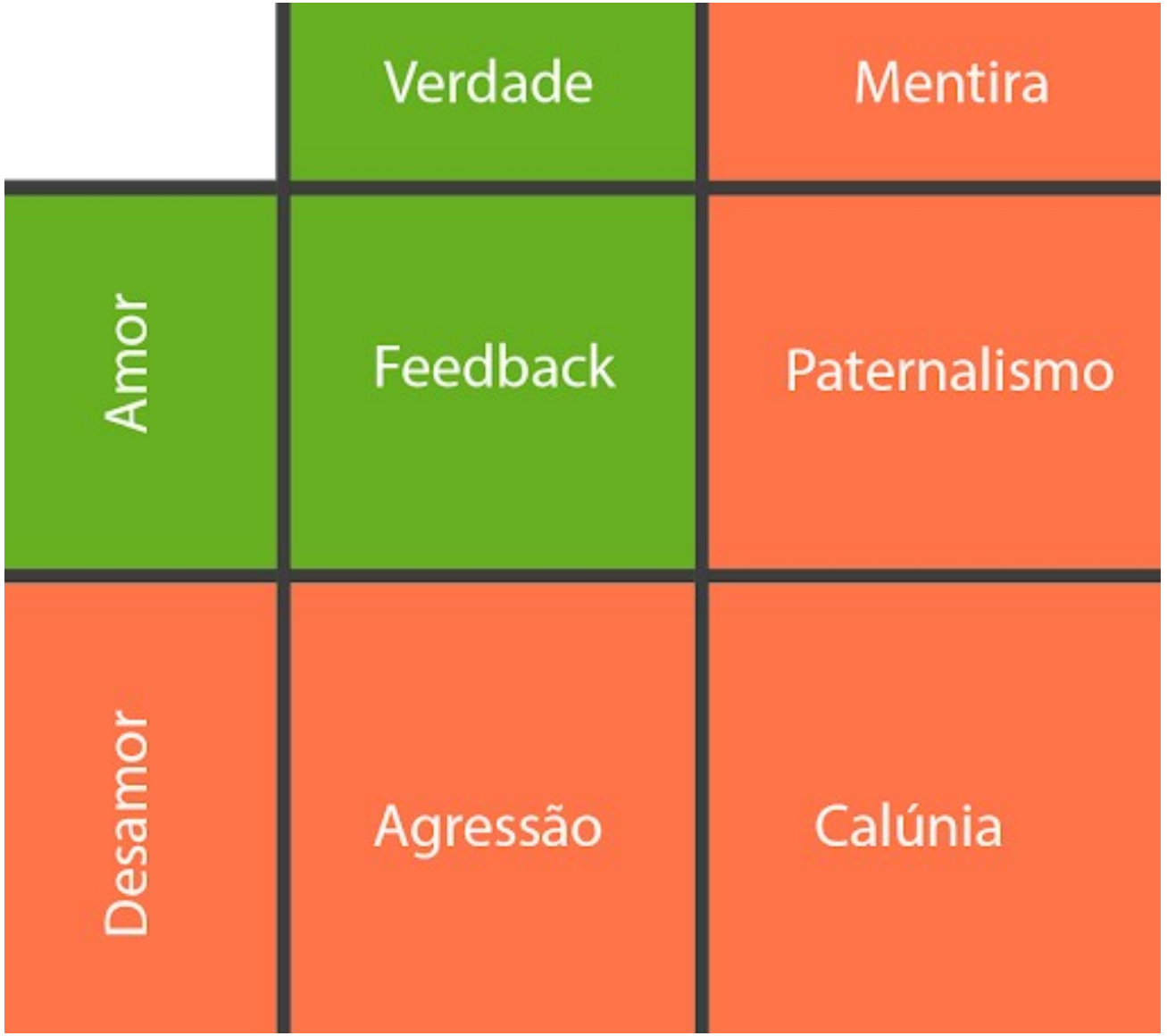
Feedback – Visão mais Romântica

MOTIVAÇÃO / CONTEÚDO	AMOR	DESAMOR
VERDADE	CRESCIMENTO	MÁGOA
MENTIRA	DESILUSÃO	BRIGA

Verdade e Amor – Kleber Nascimento

FMG CONSULTING

Feedback – Visão mais Crítica



FMG CONSULTING

Feedback Canvas, o que é e como funciona

Feedback Canvas

Membro do time:

Competência	Atividades	1 Novato	2 Aprendiz	3 Praticante	4 Profissional	5 Professor	6 Líder	7 Mestre

Pontos Positivos	Pontos Negativos	Ações de Melhoria

FMG CONSULTING

Feedback Canvas, o que é e como funciona

É uma ferramenta para avaliação de desempenho. Ela surgiu a partir da necessidade de se fazer uma avaliação que favorecesse o coletivo. Afinal, não adianta avaliar o desempenho individual se os resultados a serem obtidos dependem mais do desempenho coletivo.
O objetivo desse Canvas é criar um ambiente colaborativo e de confiança. Nele, todos os membros de uma mesma equipe podem expressar seus pontos de vista sobre o trabalho de cada colega.

FMG
CONSULTING

Exercício Feedback Canvas

Feedback Canvas

Membro do time:

Competência	Atividades	1 Novato	2 Aprendiz	3 Praticante	4 Profissional	5 Professor	6 Líder	7 Mestre

Pontos Positivos	Pontos Negativos	Ações de Melhoria

FMG CONSULTING

Um pouco mais sobre Feedback...

MODELO SEE: DAR *FEEDBACK*

•***S****tate* (Declare) ESPECIFICAMENTE (conte como se estivesse observando um filme do movimento escolhido) o que a outra pessoa FEZ/DISSE – o comportamento dela no momento descrito. Diga diretamente para a pessoa de uma maneira adulta e respeitosa – sua intenção é ajudá-la a ver aquele momento de uma perspectiva externa.

- **E**xplique o impacto dos resultados desse comportamento nas outras pessoas e/ou em você (incluindo como você se sentiu). Essa é a razão pela qual a pessoa deveria estar interessada na perspectiva que você está compartilhando com ela. Compartilhar o impacto emocional assim como o impacto prático é altamente eficaz, se feito de uma maneira adulta.

- **E**xpresse especificamente (comportamentalmente) o que você quer que ela faça de modo diferente a partir de agora – por exemplo, começar algo, terminar, continuar, fazer mais de, fazer menos de. Isso é dito de uma maneira respeitosa, é um convite para falar sobre um novo caminho, agora que ela vê os impactos das escolhas atuais.

Exercício

Modelo SEE

- Encontre alguém no grupo que você possa dizer algo (alguém que você conheça minimamente).
- Utilizando o modelo **SEE**, dê um *feedback* (pequeno) para aumentar a consciência do impacto dele.
- Não é necessário que seja algo grande, apenas sua percepção honesta.
- Repita o exercício conforme as instruções.
- Mude de pessoa de três em três minutos.

MODELO SAW – COMO PEDIR FEEDBACK

MODELO SAW - COMO PEDIR FEEDBACK

- **S**tate (Declare) o comportamento sobre o qual você gostaria de receber feedback e por que isso é importante para você.

- **A**sk (Peça) por sugestões e conselhos específicos e detalhados sobre o quê, na perspectiva dele, você pode começar, parar, fazer mais ou fazer menos. O que ele especificamente vê você fazendo ou dizendo de modo diferente para que você seja considerado mais efetivo? Por exemplo, se ele diz “Seja mais aberto”, pergunte “O que eu poderia fazer ou dizer, mais especificamente, que para você mostraria que sou “mais aberto”?”.

- **W**eigh up (Pese) suas opções uma vez que tenha escutado a resposta. Essa questão importante está sob sua responsabilidade. Quais são as 1 ou 2 ações que você se comprometerá a fazer diferente?

Exercício

Modelo SAW

- Encontre alguém no grupo que conheça você bem ou que tenha trabalhado com você no passado.
- Utilizando o modelo SAW, peça a ele um feedback específico com base no que ele já observou sobre você.
- Repita o exercício de acordo com as instruções.
- Mude de pessoa de três em três minutos.

FMG CONSULTING



Para Reflexão

FMG CONSULTING

Reflexões...

Consegues entender melhor a ferramenta do Feedback?

Consegues identificar que tens ou não a dor de dar Feedback?

Tens aplicado alguma técnica para dar feedback?

E por que então não começar já no seu dia a dia?

FMG CONSULTING

Ah, mas tem mais uma coisinha!

FMG CONSULTING

“Se aplicares a técnica de Feedback corretamente não a nada a perder para quem recebe e para quem da um feedback verdadeiro”

Flávio Goulart

FMG CONSULTING



Dúvidas?

Você pode me encontrar em:

- fmgcons@fmgcons.com
- www.fmgcons.com
- Fone: (51) 3430-2673 / (51) 98189-8705

FMG CONSULTING

FMG

CONSULTING

CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

FMG
CONSULTING