

Feedback

Raúl Candeloro

A palavra feedback não tem tradução direta para o português. Algumas pessoas usam “retroalimentação”, mas isso parece mais um aspirador com defeito do que realmente um termo para ajudar as pessoas.

Feedback é a capacidade de dar e receber opiniões, críticas e sugestões sobre alguma coisa pessoal ou profissional. É uma das coisas mais importantes na vida de realmente aprender a fazer. Casamentos e relacionamentos são baseados em poder conversar sobre o que incomoda e como melhorar. Novos produtos e serviços são lançados baseados nas opiniões de clientes. Nossa própria vida pessoal é influenciada diariamente pelo processo contínuo de receber feedback da vida e saber como lidar com isso.

Como em tudo na vida, não nos ensinam a dar ou receber feedback na escola. Aprendemos da pior maneira: com as cicatrizes da nossa falta de planejamento e das respostas inesperadas que a vida nos joga na cara.

O interessante é que sabemos criticar, mas dar feedback é mais do que isso. Precisamos saber fazer isso corretamente se quisermos realmente mudar algo de forma construtiva. Muita gente reclama e acha que fez o suficiente. Não é. O mundo está cheio de pessoas que reclamam o dia inteiro e nada muda. Por isso precisamos aprender a dar a nossa opinião da forma certa, do jeito certo e para o público certo.

Também precisamos ter a humildade de aprender a receber feedback. Todos os dias vemos à nossa volta pessoas teoricamente inteligentes que não tem o famoso “semanco!” e continuam errando de forma que poderia ser considerada burra, mesmo com sinais de todos os lados mostrando que estão na contramão. Isso me faz lembrar um ditado espanhol que meu pai sempre repete: “Não existe pior cego do que aquele que não quer ver”. E é verdade.

Nenhum líder ou empreendedor chegará muito longe se não desenvolver intensamente a capacidade de dar e receber feedback. Uma empresa onde todos ficam amordaçados pode até ser lucrativa a curto prazo, mas com certeza será um ambiente tóxico de trabalho e terá que mudar se quiser crescer a longo prazo.

São coisas que todos sabemos mas, infelizmente, na correria do dia-a-dia raramente temos tempo de parar para estudar. É muito importante ressaltar isto: lidar com pessoas é a parte mais difícil de qualquer liderança empreendedora. Finanças, marketing, estratégia... tudo muito importante. Mas no final o que realmente faz a diferença são as pessoas. Por isso precisamos, como líderes e empreendedores, aprender a lidar proativamente com o assunto.

Antes de mais nada, para dar feedback você precisa que a outra pessoa aceite o fato. Allan Cohen, expert em liderança, nos dá 4 dicas para dar conseguir isso e começar o processo de feedback corretamente. São frases que você pode usar para começar a conversa e organizar seus pensamentos.

- 1) Quando você faz isto, tem este impacto sobre mim.
- 2) Quanto você faz isto, você não está atingindo estes objetivos específicos.
- 3) Você pode estar atingindo seus objetivos, mas veja que existe um custo muito alto não reconhecido.
- 4) Existe alguma coisa que eu esteja fazendo que possa estar provocando este comportamento?

Raúl Candeloro é palestrante e editor das revistas VendaMais®, Motivação® e Liderança®, além de autor dos livros Venda Mais, Correndo Pro Abraço e Criatividade em Vendas. Formado em Administração de Empresas e mestre em empreendedorismo pelo Babson College, é responsável pelo portal www.vendamais.com.br. E-mail: raul@vendamais.com.br.