

PAULO ARAÚJO

FEEDBACK

como fazer?



INTRODUÇÃO



O feedback é uma excelente ferramenta para acompanhar o desempenho das pessoas em uma empresa, além de funcionar como um orientador individual que mostra a todos o que é esperado de cada função.

Embora ele soe como uma crítica positiva ou negativa, ele não tem como propósito bajular ou apontar erros e sim ajudar a todos a se manterem dentro dos objetivos e a se desenvolverem tanto individualmente como em equipe.

O feedback ainda é uma forma de alinhamento empresarial, entre gestor e equipes, que traz senso de propósito e pertencimento.

O grande segredo dessa prática é saber aplicar o feedback de forma adequada.



Vamos aprofundar esse tema?



O QUE É FEEDBACK CONSTRUTIVO?



Esse feedback é aquele que pode ser chato receber, no entanto, além de necessário, é muito eficiente para os envolvidos.

Esse tipo de feedback é uma chance de melhoria, além de ajudar a evitar desgastes entre gestor e a pessoa devido a situações inadequadas.

O mais importante no retorno é o modo como é passado: ele deve ser comunicado de forma simples, educada, direcionado aos dados e fatos e não a pessoa.

O gestor que está entregando o feedback construtivo deve ter uma abordagem propositiva e trazer alternativas para que o colaborador acerte a rota e corrija seus erros.





A importância do feedback nas empresas é muito grande, pois mantém todos os envolvidos alinhados com o objetivo do negócio e melhora a performance continuamente.

O mais importante quando estamos falando da parte construtiva é ter cuidado na hora de passar a informação, além disso, o feedback deve ser feito de forma particular, sem expor a pessoa a qualquer constrangimento.



O QUE É FEEDBACK POSITIVO?



O feedback positivo, como o nome já anuncia, é um retorno sobre os feitos positivos de um indivíduo.

Como um colaborador sabe que está correspondendo às expectativas da empresa e desempenhando bem suas atividades se não houver um feedback positivo?

Esse tipo de feedback é muito interessante pois mostra o desenvolvimento de cada pessoa dentro de uma equipe, o que é um importante marcador para o crescimento na carreira.

Algumas sessões de feedbacks são conduzidas por conselheiros que ajudam o colaborador a traçar metas a serem cumpridas em um determinado período, isso reforça o desenvolvimento individual e reforça a vontade de permanecer cooperando em equipe.

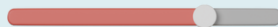




O feedback positivo mostra que a empresa está observando a jornada do funcionário e que se importa com seu progresso corporativo.

Para a empresa, essa prática também é importante, pois a comunicação estabelecida ajuda a manter a equipe a par do que é esperado, além disso, estabelece um clima organizacional mais leve e motivador.

O feedback positivo pode ser dado em público ou de forma particular. Quando este envolve metas individuais, a melhor forma certamente é falar em privado.



O FEEDBACK É UMA FERRAMENTA DE GESTÃO



Agora você já entendeu como funciona o feedback!

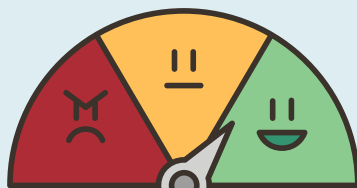
A questão aqui é que dificilmente uma pessoa receberá só um tipo, seja positivo ou construtivo.

Geralmente o funcionário está indo bem em alguns pontos e não tão bem em outros.

Nesse caso não há necessidade de separar os feedbacks.

O feedback é um presente!
Erros devem ser apontados como pontos de melhorias.

Agora você pode se perguntar: "Como dar um feedback para a equipe?"



FEEDBACK NA PRÁTICA



Na prática é possível separar o feedback em 3 pontos:

- Quais tarefas e comportamentos estão acima da média?
- Quais tarefas e comportamentos estão dentro do esperado?
- Quais tarefas e comportamentos podem ser melhorados?

Quando o feedback é colocado dessa forma, abre-se espaço para uma discussão construtiva em que a pessoa tem a chance de observar suas fraquezas, enquanto se fortalece com o que já faz de bom!



QUAIS SÃO AS CONSEQUÊNCIAS DE UM FEEDBACK INADEQUADO?

Um gestor que oferece constantemente feedbacks inadequados, onde somente apontam erros e que expõem os envolvidos a situações constrangedoras, pode gerar diversas consequências como:

- aumentar o turnover (rotatividade de pessoal)
- dificuldades em alcançar metas
- retrabalho
- falta de comunicação
- clima organizacional ruim
- falta de motivação da equipe





- falta de cooperação entre os pares
- colaboradores perdidos, sem senso de propósito
- processo engessados
- comprometimento do fluxo de trabalho
- erros constantes
- perda de talentos

O feedback é muito importante nas empresas pois ele é a única forma de direcionar as equipes e dar o rumo que o negócio precisa.

Por outro lado, saber dar um feedback adequado é muito relevante para a saúde do clima organizacional!





DICAS DE COMO DAR UM FEEDBACK PARA A EQUIPE

É importante saber como dar um feedback para o seu time.

Veja como fazer isso da forma correta nos próximos tópicos!



1. Feedback é um momento individual

Prepare-se com antecedência para esse momento, inclusive um ambiente calmo e aconchegante.

Não faça nada na base do achismo. Cite fatos e dados e deixe claro que aquele é um momento para que ambos possam crescer.

2. Minimize a tensão

Comece o feedback pela parte positiva. Caso não tenha essa opção, direcione elogios verdadeiros à equipe antes de começar a expor o feedback construtivo.





3. Seja objetivo

Não faça rodeios, não use termos genéricos como “ouvi dizer”, traga fatos e acontecimentos e seja objetivo no feedback. Evite emitir opiniões pessoais sobre os assuntos abordados.

4. Faça um feedback 360 graus

Além de falar, ouça! Estimule a pessoa a contribuir com propostas de melhorias para a parte negativa do feedback, de forma que a cooperação seja estabelecida.

Ofereça a sua equipe um feedback com qualidade para colaborar com a visão de crescimento da empresa e de cada colaborador.

5. Seja o capitão

Caso o feedback seja ruim, não se retire do barco, mostre que você também faz parte do time e que está disposto a trazer soluções e auxiliar no que for preciso. Nada é pior do que uma equipe à deriva!





6. Demonstre gratidão, consideração e respeito

O feedback é um momento ideal para educar, direcionar e elogiar o seu colaborador.

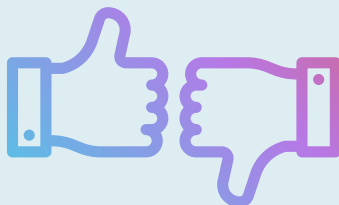
7. Feedback não é julgamento

Evite julgar ou presumir. Não é momento para revanchismos.

Esse momento é para criar uma relação de empatia e confiança com o seu colaborador.

8. É momento de falar, mas também de ouvir.

Ouçã com o coração e mente abertos. Veja o feedback como um presente, um momento de aprendizado para todos os envolvidos no processo.



9. O feedback é um momento de construção

É um momento de troca de percepções, alinhamento de condutas profissionais e deixar claro o quanto a pessoa agrega valor ao ambiente de trabalho.

Pontue o que considera importante para a construção de uma equipe de sucesso em sua empresa.

Assista um vídeo com um resumo sobre Feedback.





E AÍ?
GOSTOU DESSE CONTEÚDO?

Conheça nosso
Software de CRM

AGENDE UMA CALL DE
APRESENTAÇÃO



Sistema de gestão da
carteira de clientes.

 clientarcrm.com.br



CONHEÇA O AUTOR

Paulo Araújo

Fundador da Clientar CRM

Palestrante e Consultor de Vendas



Autor dos livros

