

A arte de praticar *Feedback*

Uma das técnicas de gestão de pessoas mais importante é o *Feedback*. Com ele é possível orientar seus colaboradores na execução das atividades da forma desejada e orientar no desenvolvimento das competências, que o levarão à promoção almejada. Enfim: *Feedback* é uma oportunidade de crescimento pessoal e profissional.

Feedback é um termo da língua inglesa e quer dizer retroação ou o retorno das ações. Estamos dando e recebendo *Feedback* o tempo todo: um sorriso ou uma careta, um determinado jeito de olhar ou de falar, e demonstrar interesse ou desinteresse pelo que as pessoas estão fazendo são *Feedback's*, às vezes involuntários, mas que surtem efeitos em quem os recebe.

Costumo dizer que o *Feedback* é um processo central em todo o movimento que compõe as relações interpessoais na organização. Ele é capaz de: solucionar conflitos importantes; transformar vidas; evitar futuros conflitos; criar força num relacionamento afetivo; promover início positivo num novo relacionamento; corrigir desvios nas ações; aumentar significativamente o desempenho dos profissionais e das organizações, etc. Porém, a ausência desta prática ou a sua realização incorreta poderá acarretar resultados proporcionalmente opostos aos exemplos mencionados.

Em um ambiente competitivo como o que vivemos, fica cada vez mais difícil admitirmos nossos pontos falhos, como se, com isso, estivéssemos a todo o momento perdendo pontos numa corrida para a sobrevivência no mercado. Dessa forma, permanecemos fechados às críticas, aumentando nossa área cega. Agimos defensivamente negando, contra-argumentando, agredindo ou apenas não ouvindo. Se não sabemos como somos vistos pelos outros, aumentamos o risco de repetir os mesmos comportamentos, que estão impedindo nosso crescimento, perdendo uma grande oportunidade para o nosso desenvolvimento.

Por outro lado, também é difícil oferecer *Feedback*. Muitas vezes, confundimos o ato de dar *Feedback* com superioridade, mostrando com o que julgamos ser sabedoria o melhor caminho para aquele que está hierarquicamente abaixo de nós. Podemos, ainda, usar o momento do *Feedback* para nos livrar de algum sentimento que esteja nos incomodando, sem que tenhamos a clareza de perceber se é realmente o outro quem deverá mudar. Dessa forma, lançamos mão do *Feedback* mais para um suposto ganho pessoal do que para o seu real propósito de contribuir para o autodesenvolvimento ou para desenvolvimento do outro. Podemos perceber o quanto nossas emoções se fazem presentes nessa prática e que, a partir de um ambiente de confiança e de um preparo estruturado, podemos transformá-las no grande diferencial do exercício da liderança.

Ser capaz de fazer uma “leitura” das outras pessoas não é uma habilidade inata, mas algo que podemos desenvolver. Assim, o líder que aplica corretamente a técnica do *Feedback* ganha o respeito de seus liderados e, conseqüentemente, amplia a produtividade e o resultado dos negócios.