

*Por Anderson Rocha\**

As pessoas precisam saber o que esperamos delas. Mas como fazer isso corretamente? Oferecendo feedback, ou melhor, dando retorno às pessoas de suas ações e seus comportamentos. O feedback é uma das técnicas mais eficaz e poderosa de comunicação e, ainda, considerada uma ferramenta de crescimento e desenvolvimento humano. Através dele se estabelece um processo de compreensão, respeito e confiança em uma relação.

Mas poucos são habilidosos para dizer o que precisa ser dito sem ferir ou magoar, sendo o feedback um elemento essencial para criarmos relações saudáveis e duradouras. Mas como dar um feedback de forma correta? Utilizando-se, por exemplo, o feedback sanduíche. Trata-se de uma das melhores técnicas para darmos corretamente retorno às pessoas.

Faça o teste abaixo e descubra se está utilizando o feedback adequadamente.

O questionário abaixo contém 10 afirmações referentes à maneira como você dá feedback às pessoas.

a) Quando dou feedback, elaboro algumas soluções possíveis antes do encontro.

Nunca.

Poucas vezes.

Várias vezes.

Sempre.

b) Ao dar feedback, não evito contato visual. Ao contrário, faço questão de olhar nos olhos da outra pessoa.

Nunca.  
Poucas vezes.  
Várias vezes.  
Sempre.

c) Para mim, dar feedback é uma oportunidade de ajudar alguém, não uma chance de jogar em cima do outro algo que estava engasgado na minha garganta.

Nunca.  
Poucas vezes.  
Várias vezes.  
Sempre.

d) Acredito que a pessoa merece saber o que está fazendo corretamente, assim como o que precisa ser melhorado.

Nunca.  
Poucas vezes.  
Várias vezes.  
Sempre.

e) Faço de tudo para não perder a calma nem me exceder ao dar feedback.

Nunca.  
Poucas vezes.  
Várias vezes.  
Sempre.

f) Digo claramente às pessoas o que elas fizeram corretamente e também o que precisa ser melhorado.

Nunca.  
Poucas vezes.  
Várias vezes.  
Sempre.

g) Sempre que possível, dou feedback imediatamente após o ocorrido.

Nunca.  
Poucas vezes.  
Várias vezes.

Sempre.

h) Utilizo exemplos específicos ao dar feedback, para garantir que estou sendo totalmente claro.

Nunca.

Poucas vezes.

Várias vezes.

Sempre.

i) Tento não adivinhar porque a pessoa agiu de determinada maneira. Prefiro me concentrar no que realmente foi feito.

Nunca.

Poucas vezes.

Várias vezes.

Sempre.

j) Focalizo o que a pessoa fez, não na sua personalidade.

Nunca.

Poucas vezes.

Várias vezes.

Sempre.

Para fins de avaliação, cada uma das respostas corresponde a um determinado valor, conforme descrito abaixo:

Nunca = 0

Poucas vezes = 1

Várias vezes = 2

Sempre = 3

Some os valores e saiba como está quanto à utilização dessa poderosa técnica.

De 21 a 30 pontos = Parabéns. Você utiliza bem a técnica do feedback, conseguindo obter qualidade em suas relações, tornando-as saudáveis e duradouras, obtendo respeito, admiração e lealdade entre as pessoas à sua volta.

De 11 a 20 pontos = Reflita sobre a maneira como você dá feedback às pessoas. Você pode ser mais eficaz na utilização da técnica, tornando as relações diárias mais agradáveis, eliminando assim, algumas das principais causas de conflitos, tanto no ambiente profissional quanto pessoal.

De 0 a 10 pontos = Comece a utilizar já o chamado feedback sanduíche. Essa prática consiste em começar um diálogo, destacando o que a pessoa faz de bom. Primeiro, elogie algo positivo que ela tenha feito. Depois de elogiar, comece a abordar os pontos negativos, destacando as questões nas quais você gostaria que a pessoa melhorasse. Para encerrar a conversa, volte a dar ênfase em outros pontos positivos que você perceba no comportamento da pessoa.

### *\*Anderson Rocha*

Formado em administração de empresas e especialista em Recursos Humanos e Comunicação Verbal e não verbal. Professor de cursos de graduação e pós-graduação. Palestrante da ESESP - Escola de Serviço Público do Espírito Santo nas áreas motivacional, liderança e oratória. Profundo estudioso e pesquisador do desenvolvimento e comportamento humano. Autor de artigos publicados em diversos sites, revistas e jornais no Brasil. Colunista e colaborador de principais sites do país, nas áreas de Gestão de Pessoas, Administração, Vendas, Motivação, entre outros. Foi consultor do programa da qualidade no Serviço Público do Governo Federal. Ocupou funções de assessoria, direção, coordenação de programas, instrutoria de treinamento e facilitação de grupos. Em 12 anos de experiência, já ministrou treinamentos, workshops e palestras a milhares de pessoas, atuando nos temas liderança, motivação e oratória. + textos de Anderson Rocha

Fonte: [www.rh.com.br](http://www.rh.com.br)