



Devemos entender por informação crítica aquela que é crucial para o aperfeiçoamento da performance e, portanto, oriunda de uma análise baseada no senso crítico e não no senso comum.

Desta maneira, feedback não é uma opinião que expresse um sentimento ou emoção, mas sim um retorno que alimenta (validando ou invalidando) um dado comportamento ou realização com base em parâmetros claros, objetivos e verificáveis.

Feedbacks versam sobre: desempenho, conduta e resultados obtidos por meio de ações realizadas.

O objetivo fundamental do feedback é ajudar as pessoas a melhorarem seu desempenho e performance (desempenho ao longo do tempo) através do fornecimento de informações, dados, críticas e orientações que permitam reposicionar suas ações em um maior nível de eficiência, eficácia, efetividade e excelência.

Devemos observar que o feedback deve ser sempre educativo, jamais punitivo. Na condição errônea de caráter punitivo, destaca-se que essa importante ferramenta perde por completo sua funcionalidade e descaracteriza-se como conceito.

Feedbacks podem e devem ser utilizados como ações de validação e parabenização frente a condutas e resultados positivos; e, claro, também podem e devem salientar equívocos e discrepâncias de desempenho, quando ocorrerem.

Porém, a prática do feedback deve ser utilizada sempre de maneira construtiva, afinal, seria um absurdo imaginar que pessoas que se sintam humilhadas, punidas ou com autoestima rebaixada pudessem se sentir naturalmente motivadas a melhorar sua performance.

A correta utilização do feedback é preventiva e elimina um considerável número de situações que evoluiriam para um nível crítico, quando ocorre ausência de orientação e correção.

Daí a importância da aplicação constante de feedbacks ao longo do tempo, lembrando que sua eficácia é tanto maior quanto mais próximo esteja da ocorrência que lhe deu origem. Esperar demais para fornecer feedback agrava as situações que precisam ser corrigidas e enfraquece o melhor momento para comemorar vitórias obtidas.

Para que um feedback tenha êxito, algumas condições essenciais e interdependentes precisam estar presentes:

- Uma relação de confiança entre as partes;
- Uma relação de respeito entre as partes; e
- Apresentação do feedback positivo (condutas e resultados positivos) em primeiro lugar e, em seguida, as oportunidades de melhoria (equívocos e discrepâncias de desempenho), se observadas.

### **Dicas para fornecer feedback de maneira adequada:**

- 1) Jamais viole o princípio da confiança;
- 2) Jamais viole o princípio do respeito;
- 3) Jamais contradiga ou desrespeite o princípio da ética;
- 4) Não confunda desabafo de emoções e sentimentos com feedback;
- 5) Jamais exponha alguém a constrangimentos;
- 6) Certifique-se de que sua mensagem foi clara e bem compreendida.

### **Dicas para receber feedback de maneira adequada:**

- 1) Demonstre e comunique sua confiança e interesse em receber feedbacks;
- 2) Ouça-os com atenção e respeito, mesmo que discorde *a priori*;
- 3) Mantenha a ética com relação a outros envolvidos;
- 4) Se receber um feedback negativo, não se esquive das responsabilidades, aceite-as;
- 5) Não confunda emoções e sentimentos pessoais com profissionalismo, concentre-se nos fatos;
- 6) Entenda toda e qualquer crítica como possibilidade de crescimento e evolução, mesmo que seja nos quesitos de tolerância e paciência;
- 7) Verifique se compreendeu com clareza o que lhe foi colocado, agradeça e comprometa-se a refletir e rever o que for necessário;
- 8) Mantenha discrição e sigilo sobre o feedback recebido.

### **Observações finais:**

- O profissional em busca de excelência não espera para receber feedbacks, solicita-os sem receio ou vaidade. Seu objetivo de crescimento e evolução alimenta-se destas informações sobre como seu desempenho está sendo percebido.
- Feedback é uma ferramenta de alto impacto e, quando corretamente utilizada, possui a potencialidade de maximizar resultados positivos e reverter resultados negativos.
- A pessoa que fornece um feedback ajuda quem o recebe a crescer.

Fonte: [www.administradores.com.br](http://www.administradores.com.br) – Carlos Hilsdorf