

02

Como fazer críticas que gerem transformações

Lembra do Júlio? Ele faz o curso de Gestão de Projeto junto com o Eduardo. Nós vamos falar de uma situação que aconteceu com ele. No decorrer do cursos, um professor começou a analisar o desempenho do Júlio com mais atenção e percebeu que ele gostava de argumentar, justificar e defender seu ponto de vista.

Durante as discussões nas aulas, o Júlio se empenhava na argumentação, enquanto outros alunos não tomavam tanto tempo do professor. O Júlio sempre encarou momentos assim como uma oportunidade para demonstrar seu conhecimento, mas ele começou a observar que após suas participações, iniciavam-se discussões intermináveis. Ele começou a sentir que estava sendo "marcado".

"Que marcação comigo!", ele pensou.

Após se questionar por que isso acontecia, ele aproveitou uma oportunidade em que estava sozinho com o professor e perguntou:

"Tenho reparado que quando eu respondo algo, entramos em uma discussão prolongada. No entanto, quando outro colega interage, você continua com a aula em seguida. Por que está acontecendo isso?"

O Júlio deu a deixa para o professor fazer algumas pontuações:

"Você é um excelente aluno, um profissional muito capacitado, gosto da maneira como você se comporta. O mundo precisa de pessoas com essas características. No entanto, quando você ~~deseorda~~ discorda da opinião de alguém, parece que é o suficiente para mandar a pessoa para o "calabouço" porque ela é indigna de conviver com você. Apenas por ter um ponto de vista diferente do seu. É importante que você seja mais cauteloso com a maneira como se posiciona. É normal defender o seu ponto de vista, mas preste atenção no seu comportamento. Porque isso pode começar a afastar as pessoas, por você transmitir uma imagem de dono da verdade. Espero que você reflita sobre isso. Lembra do dia que você ~~deseordou~~ discordou do Silvio em um tom nada amigável? Você deixou o restante da turma sem saber como reagir. É seu direito discordar, mas reavalie a maneira como se relaciona com os colegas. O que você acha disso?"

Conseguir se colocar no lugar do outro, a **empatia**, é um diferencial entre profissionais. Isso se reflete na maneira como as pessoas se comunicam e reagem aos feedbacks.

O Júlio não foi muito receptivo com as observações e ~~deseordou~~ discordou do que foi dito: "eu não sou tão duro nos meus posicionamentos. Eu simplesmente defendo o que eu acredito". Isto fez com que ele refletisse sobre a sua postura.

Ele lembrou do episódio citado pelo professor e concluiu que se excedeu com o Silvio. Isso foi importante, justamente para "cair a ficha" do Júlio. Às vezes, é ~~difícil~~ difícil darmos o feedback para alguém que não temos tanta intimidade. E por isso, ninguém deu ~~essas~~ essas dicas para o Júlio atuar de outra maneira.

No fim da conversa, o professor deixou a pergunta "O que você acha disso?". Isso deu espaço para que o Júlio também se posicionar. Então, ele respondeu:

"Eu não achava que eu era tão ríspido ou duro nas minhas colocações. Mas vou começar a reavaliar isso, no episódio com o Silvio, eu concordo que exagerei".

Neste momento, o professor não emitiu nenhuma opinião, ele apenas escutou, voltando apenas a falar quando o Júlio concluiu:

"Eu espero que você reflita sobre o que conversamos, fiz as pontuações apenas porque quero o seu bem. Acho você um profissional brilhante e um aluno exemplar, mas acredito que precisa reavaliar a maneira como você se relaciona com os colegas. Entender que a sua opinião não é o único ponto de vista correto e que precisa aprender a lidar com opiniões diferentes".

Nem sempre somos receptivos para receber críticas. Às vezes, quem dá o feedback pode não ter habilidade e isso vai fortalecer a mentalidade de que feedbacks servem apenas para apontar erros. Mas no caso, o professor conseguiu apontar os pontos fortes do Júlio. Ele elogiou as qualidades do aluno, mas também falou sobre os pontos que considera negativos e como esse comportamento pode impactar a convivência dele com os colegas. Observe que o professor apontou áreas que o Júlio pode desenvolver: como ser mais receptivo às ideias diferentes.

Provavelmente, esta não deve ter sido a primeira vez que o professor do Júlio precisou dar um feedback para um aluno. Mesmo que você não seja um professor, nem tenha muitos anos de experiência profissional, veremos como podemos dar feedback produtivos para alguém.

Não existe uma fórmula, mas alguns passos podem nos ajudar nesta tarefa. Vale ressaltar que feedback não fica restrito ao ambiente de trabalho, podemos dar feedbacks para os amigos e também para pessoas da nossa família.

Se você se deparar com uma situação na qual acha necessário dar um feedback, busque se lembrar dos seguintes passos:

Você se lembra qual foi o **primeiro** ponto levantado pelo professor sobre Júlio? Que ele o considera um rapaz muito inteligente, dedicado em tudo o que faz. Estas são ótimas características.

Por mais que você esteja incomodado ou irritado, comece pelo ponto positivo quando precisar dar um feedback. Pense em qualidades que enxergue na pessoa, pois elogios sinceros ajudam a diminuir as defesas do outro, além de dissolver parte da tensão. Portanto: comece pelo ponto positivo.

O próximo passo será exemplificar uma situação onde você identificou a falha. O professor deu um exemplo real de algo que aconteceu para demonstrar que o Júlio não era receptivo a opiniões discordantes citando o episódio com o Silvio. Observe que ele não foi genérico, ele mencionou uma situação específica.

O tom de voz adotado pelo professor também foi apropriado: suave e calmo. Dependendo da nossa irritação, pode ser difícil se controlar. Mas **evite o tom acusatório**. Lembre-se disso, porque a ideia do feedback é ajudar a pessoa apontando o que ela precisa melhorar. Se adotamos o tom de acusação, nosso interlocutor se armará e o feedback perderá o sentido.

Em seguida, o Júlio expressou sua opinião afirmando que não percebia sua postura autoritária. Dar a oportunidade para que a pessoa se expresse é um passo importante. Trata-se de um gesto de respeito não interrompe-la enquanto estiver falando, isso fará com que se sinta ouvida e que sua opinião é relevante. Saber ouvir também é fundamental nesse processo todo.

Por fim, o professor relembrou o que eles falaram e que esperava que o Júlio pudesse refletir mais sobre a conduta porque isso tinha consequências, afastava as pessoas.

Esta é uma maneira simples de oferecer um feedback. No começo, podemos ficar inseguros, principalmente porque não sabemos qual será a reação de quem recebe, mas se seguirmos esses passos e mantermos um tom de voz amigável,

aumentam-se as nossas chances de conseguir passar uma ideia e principalmente que o feedback faça com que a pessoa reflita e que ela possa sentir que é possível melhorar e que ela tem maneiras de lidar de forma diferente com isso.