CFG Souções Coporatiavas

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA & FEEDBACK POSITIVO

2 SUPER PODERES

Você sabe a relação entre comunicação assertiva e feedback positivo?

Você já sentiu isso?

Receio de falar francamente com determinadas pessoas? Medo da reação negativa que elas costumam ter ao receberem o retorno de seus trabalhos?

E por mais que você saiba que está lidando com profissionais e pessoas adultas, o comportamento e reações que você vê são infantilizados. Você percebe que falta maturidade para essas pessoas, necessária às funções que ocupam.

Situações como a de reuniões improdutivas, onde se fala muito e não se diz praticamente nada, que te deixa com a sensação de que perdeu um tempo precioso, portanto, você poderia ter tratado de coisas realmente importantes para o seu trabalho ou sua equipe.

Além disso, ao saírem dessas reuniões, cada um parece ter objetivos e tarefas desconexas uma das outras, apesar de estarem na mesma empresa ou corporação. E sua sensação é de que cada um rema em uma direção diferente, apesar de estarem no mesmo barco que navega sem direção.

Montar uma boa equipe de trabalho, conciliando os perfis de cada membro com as tarefas que precisam ser feitas não é tarefa fácil. Além disso, é preciso manter na equipe os que têm bom desempenho. E o sentimento que você tem é de estar enxugando gelo pela falta de alinhamento na comunicação.

Só você sabe o que sentiu em ao menos uma dessas situações, mas alguma coisa está dizendo que dessa vez será diferente e tem a sensação que vai encontrar neste artigo algo que realmente valerá a pena ler.

Então, continue aqui! Você vai descobrir que a comunicação assertiva e o feedback positivo são dois superpoderes, principalmente no ambiente corporativo. E ainda, como você poderá utilizá-los para levar seu trabalho e o da sua equipe para o próximo nível.

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

As pessoas de alto potencial usam a comunicação assertiva como elemento essencial no desempenho de sua liderança. Entretanto, a assertividade não é uma pílula nem mesmo uma habilidade nata, mas é um comportamento que os fortes e perseverantes se permitem lapidar.

Nós da CFG Soluções acreditamos que assertividade é uma ferramenta essencial, mas ignorar sua estrutura e composição é tão arriscado quanto uma faca na mão de uma criança. Por isso separamos a seguir alguns pontos para você que já alcançou muito resultado e sabe que tem espaço para melhorar.

Uma boa comunicação facilita a geração de melhores resultados dos colaboradores e promove estabilidade no clima organizacional. O texto a seguir é para quem está comprometido e disposto a ter conversas assertivas com seus liderados. Se você é uma dessas pessoas, então vem comigo! Temos coisas realmente interessantes para você.

O QUE É ASSERTIVIDADE?

Assertividade é ser capaz de expressar sua opinião de forma clara, direta, transparente mantendo o controle das emoções e transmitir as informações necessárias para um determinado fim. É principalmente, dizer o que precisa ser dito, mas da forma certa e na hora certa.

Uma pessoa que usa a comunicação assertiva tem mais facilidade em se comunicar e transmite confiança, segurança e credibilidade. Portanto, um líder ou gestor que deseja se destacar ao mostrar valor no seu trabalho necessita buscar aperfeiçoamento das habilidades de assertividade e feedback, pois gerir pessoas é um grande desafio.

TIPOS DE COMUNICAÇÃO

Uma lição aprendida com o psiquiatra Viktor Frankl, que foi prisioneiro nazista:

> “Eu não posso impedir os guardas de fazerem o que fazem comigo, pois querem que eu seja reativo. Mas eu posso escolher o que eu quero fazer diante dos fatos e assim estarei sendo ativo. E mais, se naquele momento de agir eu escolher também as minhas emoções estarei sendo proativo”.

Quando você está se comunicando com sua equipe, faz isso de algumas formas:

1. **Com passividade** (ou, não-assertivo) - Você percebe a necessidade e a oportunidade de falar diante de uma situação problema. No entanto, se sente inseguro ou desconfortável para fazê-lo e prefere se calar.

2. **Com agressividade** - Tomado pelas emoções e com toda a carga de suas atribuições e responsabilidades a comunicação é feita com raiva, ira e agressividade.
3. **Com assertividade** - Diante da situação escolhe as palavras que vai usar, identifica o momento oportuno, acessa seu melhor estado emocional e diz aquilo que acha que precisa ser dito, revelando um comportamento proativo.

FEEDBACK POSITIVO

Como líder, uma das atividades que você está envolvido neste exato momento é a avaliação de desempenho da sua equipe. Esta talvez seja uma das atividades de maior responsabilidade porque envolve o trabalho de e para outras pessoas. É através dela que você vai poder inspirar e motivar seu time. Por esta razão, você precisa desenvolver algumas habilidades como a de observar, mensurar, comparar, entre muitas outras.

> "Quando você pode medir o que você está falando, e expressar isso em números, você sabe algo sobre isso: mas quando você não pode expressar isso em números, seu conhecimento é um tipo escasso e insatisfatório; pode ser o começo, mas você ainda não alcançou o estado completo do conhecimento".
> Lord Kelvin - Físico britânico e membro da Câmara dos Lordes (1824-1907)

Tudo isso tem o objetivo de desenvolver melhores maneiras de realizar o trabalho e melhorar o desempenho de quem o executa. Mas a verdade é que não se consegue melhorar aquilo que não se consegue medir. Então, é nesse processo de melhoria que o feedback positivo se torna elemento essencial. Sem ele, seu trabalho fica incompleto ou impossível de ser feito.

Já vimos a comunicação assertiva. Agora, vamos mergulhar fundo no poder do feedback positivo. Vamos ver como essa extraordinária ferramenta pode transformar as pessoas e seus desempenhos no ambiente corporativo.

Vem comigo!

O QUE É FEEDBACK POSITIVO

O feedback é a retroinformação, ou seja, a informação de retorno. E portanto, em um sistema, tem a finalidade de servir como parâmetro de ajuste. Partindo do princípio que todo estímulo produz uma resposta - e nenhuma resposta é também uma resposta - o feedback é o relato da percepção ou leitura desta resposta pelo observador.

As diversas situações do nosso dia a dia, e principalmente no ambiente de trabalho, são percebidas com a ajuda de outras pessoas que estão ao nosso redor, com quem convivemos e trabalhamos. Portanto, a percepção dessas pessoas e a nossa própria formam o feedback, o nosso parâmetro de ajuste.

A retroinformação é uma informação simplesmente. Como já dissemos em outros artigos aqui, somos uma máquina incansável de dar significado às coisas. E é exatamente aí que está a questão chave do feedback. É por isso que você precisa ler a parte que fala da classificação do feedback.

O feedback é positivo quando:

1. **É capaz de promover uma visão clara e objetiva para aquele que a está recebendo** - Muitas vezes, a informação está clara para a pessoa que está dando o feedback, porém, se trata de facilitar a compreensão de quem está recebendo;
2. **Permite compreendercomo está sendo realizado o trabalho** - A questão não está na execução da tarefa, mas no comportamento de como é feita. As pessoas são contratadas por seus currículos e demitidas por seus comportamentos, daí a importância de informar como elas são percebidas;
3. **Tem caráter informativo e não avaliativo** - Se seus liderados dizem que: você é linha dura, o RH é complacente, os diretores são frios; isso não ajuda porque não contribui com informações precisas que promovam tomada de ações;
4. **O objetivo é desenvolver e promover a melhora do trabalho e do profissional** - À medida que dou informações com base sensorial, isso possibilita a tomada de ações que vão desenvolver, tanto o trabalho quanto a pessoa.

Avaliação e Feedback Positivo

Embora reconheçam a necessidade, poucas pessoas gostam de ser avaliadas. A verdade é que ir para uma reunião com a sensação que vai ser julgado causa um desconforto. A sua autoavaliação estará abaixo, acima ou alinhada com a da outra pessoa?

Para muitos líderes, o momento do feedback é aquele tenso que desconforto é igualmente grande porque não encontra as palavras apropriadas para serem ditas no momento de avaliar o trabalho do outro. E por mais doloroso que seja, o trabalho precisa ser feito.

O feedback positivo é feito de modo que prepara tanto quem fornece quanto quem recebe a informação. Lembrando que ele é uma via de mão dupla e pode ser aplicado em todos os níveis da corporação.

Está curioso para descobrir como é? Continue lendo para saber mais.

TIPOS DE FEEDBACK?

O feedback é uma das ferramentas mais úteis tanto na vida pessoal quanto no trabalho. A proposta é mostrar como essa poderosa ferramenta foi se aperfeiçoando ao longo do tempo e o que ela pode fazer por você. Portanto, temos como tipos de feedbak:

Avaliativo / Negativo

Esse é o tipo que pouco inspira e motiva as pessoas. Normalmente utilizado em organizações verticais é do tipo comando e controle. Ele é negativo no sentido de que não contribui para o desenvolvimento e melhoria na qualidade do trabalho do profissional. Portanto, ele é responsável pela conotação negativa de quando se pensa em ser avaliado.

A expectativa da opinião de uma pessoa sobre o seu trabalho, seja de um colega ou subordinado, é desconfortável principalmente se vier de um superior. Será que estou agradando? A informação é dada acrescida de significado. É dada em sua grande maioria de forma pessoal, sem base sensorial, de forma avaliativa e imprecisa.

Como exemplo desse tipo de feedback seria: “ Achei que você foi bem com sua equipe. Só achei a participação deles muito pequena”.

Sanduíche (Estruturado)

A primeira tentativa de dar mais eficiência ao feedback. É o mais utilizado, que conforme seu nome sugere, é montado com três camadas. A primeira é composta por um elogio feito à pessoa sobre um aspecto positivo do seu trabalho. A segunda é o ponto de melhora que se quer abordar e o terceiro e último é composto de um outro elogio que inspire a pessoa e dê um voto de confiança para continuar melhorando seu trabalho.

Como exemplo temos: “Você demonstrou ser um grande líder com sua equipe. Parabéns! Agora você precisa cobrar a participação deles e fazer com que contribua com a equipe. Você já demonstrou que é capaz de melhorar. Continue assim.”

Construtivo / Positivo

Esse é o tipo que contribui para o crescimento do profissional que está recebendo o feedback e melhoria da maneira como o seu trabalho é feito.

Além disso, ele é dado com base sensorial - aquilo que se vê e se ouve - nos comportamentos de quem está recebendo o feedback. Acima de tudo, livre de avaliações pessoais. Em lugar de palavras que indicam julgamento, podem ser usadas escalas de classificação de comportamentos previamente conhecidas.

Busca-se de forma colaborativa, ações que promovam o resultado desejado. Para cada ponto de observação são dados exemplos que indiquem claramente o que está sendo dito.

Assim, um exemplo desse feedback seria: “Vejo você se expressar nas reuniões de equipe olhando nos olhos das pessoas e falando objetivamente, conforme nossa última conversa. O seu ponto forte é realmente fazer com que todos se sintam importantes na reunião. Como ponto de melhora, cuide do volume da sua voz para que te ouçam. Agora te convido a encontrarmos uma solução. Como acha que poderia estimular a participação deles nos assuntos da reunião?”

PARA QUE SERVE O FEEDBACK

Imagine que seu diretor abra a porta da sala mostrando a metade do corpo, cita seu nome para que todos ouçam e completa: “Na minha sala, precisamos conversar!”. Para ele pode ser uma maneira natural de dizer que quer falar reservadamente sobre assuntos do mês seguinte. Para você pode ser algo tão previsível que já organiza as planilhas que vão precisar. E para os demais colegas pode ser uma incógnita e vão ficar esperando ansiosos para saber o que houve.

A realidade para mim não é a mesma para você, que não é a mesma para para quem quer que seja. E até mesmo você pode ter outro palpite sobre o comportamento do diretor. Da mesma forma, a verdade é que assistimos ao que se passa pelo mundo através de filtros de percepção da realidade. Logo, cada um de nós pode ter opiniões, experiências, sensações completamente diferentes para um mesmo evento.

Assim, o feedback é a ferramenta ideal para nos alinhar com a percepção das outras pessoas. Como eu estou desempenhando meu trabalho através dos meus comportamentos, aos olhos e ouvidos dos outros?

Entre muitos outros benefícios que oferece, ele serve para:

Dar Feedback

Não se trata da opinião particular de alguém. Antes de tudo, o que você precisa observar - ver e ouvir? Em seguida, tenha em mente que o que você vai construir é algo especial, realmente relevante para a melhora do trabalho da pessoa, um presente. E como tal, a embalagem e a forma como você entrega também é especial.

Relatar estado atual

Lembra de que aquilo que não se mede não tem como melhorar? Então, como posso melhorar a forma que desempenho o meu trabalho sem saber onde estou operando? Primeiro de tudo, é preciso ter uma referência como ponto de partida.

Indicar evolução e os próximos passos

Aquilo que você já faz bem e está incorporado em suas ações, o quanto melhorou desde o último feedback, o que é esperado que você faça e os pontos de melhora são elementos de entrega do feedback, são verdadeiros presentes para quem os recebe.

Gerar aprendizado

Segundo Guimarães Rosa, “O aprender está no fazer”. Com o feedback positivo se aprende fazendo. Se por um lado posso adquirir conhecimento como observador, por outro posso aprender dando feedback e o aplicando em meus comportamentos futuros após recebê-lo.

Receber Feedback

Como já visto, julgamentos e observações subjetivas pouco podem contribuir para uma melhora. Ao receber feedback, a pessoa recebe algo realmente especial, que é fruto de todo o processo. Certamente, a maneira mais efetiva de desenvolver e melhorar meu trabalho é saber exatamente o que eu preciso fazer, implementar em minhas ações para que eu atinja o objetivo desejado.

ELEMENTOS ESSENCIAIS DO FEEDBACK POSITIVO

Existem muitos pontos importantes nesta ferramenta. Os que estão listados a seguir são aqueles essenciais.

Técnica

Organizações são feitas por pessoas e é cada vez maior a preocupação e o cuidado com as pessoas, acima de tudo. Ocorre que, dizer coisas sobre o outro requer estrutura e formas especiais como ouvir de forma aberta e passivamente curiosa, entre outras coisas que requerem treinamento e prática.

Permissão

Se alguém chega até você com um presente, e você não o aceita, a quem pertence o presente? Para que o feedback positivo funcione é preciso abertura e aceitação de quem o recebe. Então, preciso estar verdadeiramente disposto a ouvir e acolher o que o outro tem a dizer.

Ambiente

A sensação de um ambiente seguro é o principal elemento facilitador do processo. Ela é gerada por aqueles que participam ativamente em dar e receber feedback. Assim, o somatório da ética, respeito e linguagem são elementos para a criação deste ambiente.

Hora certa

Embora o feedback possa ser dado formalmente agendado e programado, quanto mais se demora, menor é a qualidade tanto para quem dá como para quem recebe. O observador deverá perceber esta oportunidade de acordo com a situação. Existem coisas que se ditas em momentos oportunos terão mais efeito que se deixadas para depois.

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA & FEEDBACK POSITIVO

Qual a relação do Feedback Positivo com a Comunicação Assertiva?

Acima de tudo, sabemos que estamos em ambiente profissional, lidando com pessoas adultas e intelectualmente saudáveis. Desconsiderar suas capacidades de entendimento e potencial para desenvolver seus trabalhos é uma forma de infantiliza-las.

Sim, as pessoas que estão ali trabalhando querem se desenvolver e fazer o seu trabalho melhor a cada dia. Mas, a realidade é que, na maioria das vezes, elas não sabem o que e nem como fazer isso.

Informar não é comunicar e esse é um dos três grandes equívocos que as pessoas cometem e que podem destruir sua organização. Então, não basta dizer sua opinião. Ocorre que comunicar é uma via de mão dupla, onde a informação vai, é processada e volta, com resultados de como ela foi percebida.

Logo, para que o pleno desenvolvimento dos colaboradores, a construção de um ambiente corporativo saudável e o melhor desempenho da organização aconteçam, o uso do feedback é imprescindível. Porém, se o feedback for realizado através de uma comunicação assertiva eleva-se, e muito, o grau de sua efetividade. Uma vez que as partes envolvidas se sentem seguras, respeitadas e estimuladas a elevarem seu nível de performance. Assim, temos uma relação ganha-ganha.

LEMBRE DE CONSIDERAR

A posição - Quem já domina dar feedback, é comum iniciar dizendo: "Daqui de onde estou, vejo você...". A visão do observador é influenciada pela sua posição. O feedback 360 é uma das variações da ferramenta, embora não seja objeto do artigo, serve para dar esses diferentes pontos de vista.

Como sou visto pelo meu líder, colegas e subordinados? Dentro da organização, por conta das dinâmicas que os processos exigem, temos relacionamentos e objetivos diferentes em função do cargo. Logo, é natural ser percebido de diferentes formas e obter feedbacks igualmente distintos.

O observador - Sem esforço, você encontrará algo que pode ser melhorado. Porém, não se trata de qualquer coisa. Onde você precisa colocar sua atenção que realmente fará diferença na sua performance? Você vai reunir um conjunto de comportamentos que vale a pena medir. Desta forma, a atenção do observador ficará concentrada naquilo que realmente importa, que é relevante para o desenvolvimento. Esse é o momento de se valer da comunicação assertiva.

Controle emocional - Conhece alguém dominado por emoções? Isso é capaz de influenciar o ambiente positiva ou negativamente. A emoção nunca é a causa ou o problema. Ela é um sintoma de estados emocionais que nós mesmos nos colocamos, de acordo com os significados que damos às coisas. Portanto, estar ciente e no controle desses estados é o primeiro passo para dominar as duas ferramentas.

Dá trabalho - E muito. A evolução das suas equipes e a melhora de desempenho nos seus processos não é um processo natural. Sim é possível, portanto, com muito empenho e aprendizado para uma comunicação clara.
Base sensorial - Não se trata do que é feito em si, mas como é feito. É um filme, aquilo que se pode ver e ouvir da cena. Não é sobre a pessoa, é sobre seu comportamento.

Cuidado com o outro - Cuidado aqui não quer dizer melindre. Tanto para dar quanto para receber feedback, significa ter respeito e servir como um espelho. É mostrar aquilo que realmente pode levá-lo para o próximo nível. Bem como, permitir que o observador saiba o quanto o seu feedback foi útil para você. É um presente que alegra as duas partes.

O que faz sentido - Por fim, de nada adianta um presente sem utilidade. Não serve para nada, não é mesmo? Assim é o feedback. Se não for para ser colocado em prática, perde todo o seu sentido. Do conjunto de comportamentos que foram observados, você precisa avaliar aquilo que serve, que faz sentido. E portanto, implementar em suas ações futuras.

Para encerrar, use a comunicação assertiva para dar e receber feedback. E assim, construir uma via de mão dupla na comunicação para trabalhar colaborativamente. Isso faz diferença no seu trabalho e no ambiente em que você atua.

Esperamos realmente ter contribuído no sentido de melhorar a sua vida.
Você tem alguma sugestão que acredita que possa contribuir com este artigo? Por favor, sinta-se a vontade e compartilhe a sua ideia. Que tal despertar e inspirar pessoas a se comunicarem melhor compartilhando em sua rede? Continue atento ao que vem por aí!

CFG
SOLUÇÕES CORPORATIVAS
CRIANDO FUTURO PARA GERAÇÕES GENIAIS

» » www cfgsolucoes.com « «