Feedback

O *feedback* (retorno de informação) é considerada uma das ferramentas mais importantes na gestão de pessoas. Consiste em prover informação a uma pessoa sobre seu desempenho, conduta ou ação executada pela mesma, com o objetivo de orientar e estimular comportamentos futuros mais adequados.

Permite, entre outras coisas:

* Orientar os funcionários na execução desejada de suas atividades;
* Saber o que os funcionários acham do trabalho que realizam.

Pode ser classificado em:

* Positivo (elogio);
* Corretivo (crítica).

É uma técnica que deve ser desenvolvida por gestores, gerentes, líderes, colaboradores. Deve ser sempre construtivo, nunca destrutivo.

Em geral, os funcionários desejam saber como está seu desempenho em relação às atividades executadas. Entretanto, com frequência só sabem se estão desenvolvendo algo errado quando lhes chamam a atenção, muitas vezes de forma inadequada. A falta de preparo neste momento pode comprometer o desempenho de um funcionário por muito tempo, aumentando sua insatisfação dentro da organização e, por conseguinte, impactando metas e resultados da equipe.

Recomenda-se equilibrar *feedback* corretivo e positivo, o que reforça a justiça e credibilidade do líder perante o grupo. Os extremos são o “carrasco” e o “paizão”, que aplicam de maneira predominante uma das técnicas.

O artigo “FEEDBACK - Seu Aliado na Gestão de Pessoas” lista algumas dicas para tirar proveito da técnica:

* Ser específico, ou seja, apontar claramente o objetivo do *feedback*. Declarar abertamente que se trata de elogio ou crítica e expor os motivos;
* Focalizar o problema, procurando transmitir imparcialidade e segurança, e separando as pessoas do problema. Pode ser que o outro lado não encare a situação como estritamente profissional;
* Ser imediato, pois pode ser que a pessoa mais tarde a pessoa receba o *feedback* sem saber por quê;
* Estar preparado para respostas, pois o *feedback* é uma via de mão dupla;
* Respeitar os limites das pessoas, não sobrecarrega-las de informações;
* Explorar o momento certo, caso seja um elogio, faça-o na frente dos demais (ganhando força e visibilidade), se for uma crítica, evite expor a pessoa aos demais membros da equipe;
* Evitar generalização, pois o *feedback* perde força (se for positivo todos se sentirão elogiados, caso contrário ninguém “vestirá a carapuça”). Sempre que for aplicar *feedback* faça diretamente pra a pessoa em questão.

Além disso, a literatura cita a utilização de três critérios para realizar um *feedback* bem feito:

* Verdade: certificar-se de falar o que é verdadeiro, e não boatos trazidos por outros membros da equipe;
* Bondade: garantir que o que vai ser tratado contribuirá de alguma forma para o desenvolvimento do funcionário;
* Necessidade: analisar a conveniência em contar se resolverá alguma situação ou ajudará a equipe e os resultados da empresa.

É uma importante ação administrativa que facilita a consolidação das ações e seus resultados; ou seja, garante retorno ao desencadeador das ações sobre os seus resultados.

Fontes:

<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/feedback-seu-aliado-na-gestao-de-pessoas/22355/>

<http://www.institutojetro.com/Artigos/gestao_de_pessoas/feedback_responsabilidade_de_todo_lider.html>

<http://gestaodepessoasrh.wordpress.com/tag/feedback/>

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Feedback>