

## 1. Para o **emissor** de um *feedback* é adequado:

### 2.

#### • **Verificar a disposição do destinatário:**

Ao falar deve ser usada a franqueza e ter cuidado na forma como o outro está recebendo o feedback. Nem sempre o outro está preparado para o que vai ouvir, avance a conversa com cuidado.

#### • **Verificar conveniência de seu *feedback*:**

Verifique se o feedback que você pretende transmitir realmente será útil ao seu. Procure descobrir se você não está apenas descarregando sua agressividade. Será que o *feedback* transmitido por você tem alguma utilidade? Poderá levar o destinatário a modificar seu comportamento? A informação que você lhe fornecerá é importante para ele e para o assunto em debate?

• **Verificar a medida do seu *feedback*:** Faça referência apenas ao comportamento atual de seu interlocutor. Muitas vezes é agradável aliviar as tensões em nosso interior. Acontece que dificilmente a pessoa à qual você se dirige saberá fazer alguma coisa com uma análise geral de seu caráter. Não se esqueça de que a capacidade de receber informações é limitada.

• **Verificar se seu interlocutor deseja receber o *feedback* que você pretende transmitir:** Verifique se seu interlocutor realmente está interessado nas informações que você pretende fornecer. É preferível que o próprio destinatário solicite o *feedback*. Se o mesmo pergunta, por exemplo: “Será que estou vendo as coisas sob um ângulo errado..?”, ou quando diz: “Não tenho certeza se...”, isso significa que seu espírito está aberto para as informações que você pretende transmitir.

• **Verificar se o *feedback* que você transmite está sendo corretamente recebido:** Qualquer sinal, uma vez transmitido, está sujeito a interferências. É possível que seu interlocutor tenha interpretado erroneamente aquilo que você disse. Por isso, ao transmitir seu *feedback*, você deve verificar a reação do receptor.

• **Verificar sua própria capacidade de julgamento:** Antes de qualquer coisa, pergunte a si mesmo se seu estado emocional momentâneo não constitui um obstáculo à correta compreensão do comportamento de seu interlocutor. Quem sabe se você não está cego de raiva? Será que os outros tiveram a mesma visão ou percepção do comportamento alheio que você? Estas perguntas evitam que você veja o comportamento dos outros por um ângulo preconcebido.

## 2. Para o **emissor** de um *feedback* é adequado:

• **Ser específico em seu *feedback*:** Não fale em termos vagos, dizendo por exemplo: “Você tem um espírito dominador”, “Você é arrogante”, “Você gosta de recorrer a subterfúgios”. Com estas expressões (ser dominador, arrogante e subterfúgios) pretende-se caracterizar uma personalidade. É preferível ser mais preciso, dizendo o que você nota em seu interlocutor, “aqui” e “agora”: “Você acaba de me interromper”, “Vejo um sorriso irônico em seus lábios”, “É possível que você não tenha compreendido minha pergunta”.

• **Fazer com que seu *feedback* seja descritivo:** “Você é um sujeito complexado”, “Você só quer livrar sua cara”, são frases que exprimem uma interpretação do comportamento de seu interlocutor. Acontece que a finalidade de suas informações não consiste em formular hipóteses psicológicas sobre outras pessoas. Afinal, você não é nenhum psiquiatra. Geralmente as interpretações desse tipo transmitem uma impressão de arrogância e por isso provocam reações defensivas. Limite suas informações aos aspectos visíveis do comportamento.

• **Esclarecer os motivos de seu *feedback*:** Procure lembrar-se de que atrás das informações transmitidas por você também se ocultam seus próprios desejos e necessidades. Por isso também deve dizer quais são os sentimentos que o comportamento de seu interlocutor lhe provoca e esclarecer por que resolveu transmitir o *feedback* naquele momento. Não exagere na aplicação dessas regras. Não se transforme numa pessoa que quer dar ares de superinteligente e se atribui o direito de julgar os outros. Procure ajudar os outros e a si mesmo, procurando adquirir uma ideia clara dos sentimentos que se encontram atrás de suas informações. Faça estas perguntas: “o que sinto ao transmitir estas informações?”; “Por que estou dizendo isto neste momento?”; “O que pretendo conseguir?”.

### 3. Resultados possíveis e acolhimento do *feedback*

Os resultados de um *feedback* são consequência da qualidade da interação emissor-receptor. A qualidade desta interação está diretamente relacionada com o fator verdade no conteúdo do *feedback*.

Em parte, a dificuldade no acolhimento está diretamente relacionada à forma como este processo de comunicação ocorre: se estiver investido do caráter de acusação, dificilmente será acolhido de braços abertos. No entanto, há outros fatores que influenciam diretamente a situação de defensividade na comunicação do *feedback*:

- Confiança do receptor no comunicador;
- Receio por parte do receptor de saber o que o outro pensa a seu respeito;
- Sentimento de violação da independência por parte do receptor
- Esperança de apoio do emissor frustrada.

Descobrir ou reconhecer características próprias que são mostradas pelo *feedback*, que têm sido evitadas pelo indivíduo pode ser motivo para uma reação de defensividade. Esta também ocorre quando se torna iminente a necessidade de mudança, por parte do receptor do *feedback*, para resolução de um problema. Essa reação se caracteriza por:

- Parar de ouvir a mensagem;
- Negar a validade do *feedback*;
- Agredir o emissor, geralmente apontando-lhe erros.

### 4. Resultados possíveis e acolhimento do *feedback*

Para um aproveitamento adequado de um *feedback*, o **receptor** pode adotar posturas que o façam enxergar e validar a comunicação, colocando-se numa situação de disponibilidade, pró-ativa, tais como:

- **Solicitar o *feedback* dos outros sempre que puder:** A maioria das pessoas não está acostumada a receber e transmitir corretamente o *feedback*. Costumamos confiar em nossas ideias e preconceitos, sem exprimi-los. Você pode educar as pessoas, através de seu comportamento, a lidar umas com as outras, desde que esse comportamento constitua uma demonstração de como fazer as coisas melhor. Não se esqueça de que os outros o veem de forma diferente da que você mesmo se vê. Parta do pressuposto básico de que sua capacidade de percepção é limitada, motivo por que os outros poderão ajudá-lo a ter uma visão mais objetiva de si mesmo e das outras pessoas.

- **Dizer, em termos concretos, quais as informações que você deseja receber:** Não fazer perguntas genéricas, como: “Qual é a impressão que estou causando em você?” É preferível perguntar: “Minha conversa o incomodou?”.

- **Não discutir nem se defender:** O ataque vindo de outra pessoa não deixa de ser uma espécie de *feedback*. Pode representar a informação de que certo comportamento aborreceu o outro. Não partir para o contra-ataque imediato e procurar esclarecer as coisas são as vias mais adequadas.

- **Examinar o sentido das informações recebidas:** Procurar descobrir o que o emissor realmente quis dizer com dada informação. Pedir uma descrição concreta de comportamento e repetir o *feedback* a partir da própria compreensão auxiliam na confirmação do sentido das informações.

- **Comunicar suas reações:** manifestar os sentimentos de forma serena imediatamente após receber um *feedback* propicia a emissor saber como ficaram os sentimentos do receptor. Todos os aspectos citados dependem diretamente da intensidade emocional no momento da retroalimentação. São justamente emoções intensas que dificultam a consciência do momento e ofuscam informações de valor que possam estar contidas na mensagem.