



Olívia Machado: Feedback é ferramenta importante para o advogado

Não importa o quão competente seja um profissional do Direito, eventualmente, algumas críticas surgirão em seu caminho.

Este momento é, muitas vezes, um dos mais complicados que precisa enfrentar no seu trabalho ou na sua vida. Ouvir coisas potencialmente negativas sobre si, certamente não é uma atividade favorita para a maioria. Por isso, existe a tendência de evitar este constrangimento que vem com alguém dizendo como a gente poderia melhorar. Contudo, quanto se perde em desenvolvimento evitando estas conversas difíceis?

A palavra “feedback” se refere ao retorno dado a uma pessoa sobre a sua performance. Ele é uma excelente ferramenta para se mostrar a um colaborador o que necessita ser aperfeiçoado a fim de que atinja os melhores resultados naquilo que faz. O grande problema é que a maioria dos gestores não sabe fazer o seu uso adequado.

Uma das habilidades fundamentais da vida é ser capaz de dar e receber conselhos, comentários e até mesmo críticas. E aí surgem as perguntas: pode o feedback se tornar uma experiência melhor, menos dolorosa do que aquela a qual se está acostumado, caso seja dado e recebido da maneira correta? É possível fazê-lo se tornar algo positivo, contribuindo até para aumentar a ligação entre aquele que o dá e aquele que o recebe?

Método traumático

O problema do feedback começa, muitas vezes, no fato de que ele foi institucionalizado como um pavoroso ritual. Isso acontece, por exemplo, porque todas as condutas de determinado funcionário vão sendo anotadas e documentadas para, no final do ano, naquela reunião de “crítica construtiva” e de bônus, seja despejada em cima dele.

Não há dúvidas que desta forma o ambiente emocional é completamente errado para se discutir desempenho, introduzir sugestões de melhoria e falar sobre as metas para o futuro. O que é uma pena, porque *o feedback é uma das ferramentas de comunicação mais importantes que um advogado pode ter com os membros de seu escritório.*

Por outro lado, quando feito da forma correta, ele é o melhor caminho para o aumento da performance. Os funcionários precisam saber o que estão e o que não estão fazendo tão bem. Entretanto, para que ouçam os pensamentos e as sugestões de melhora, *o feedback tem que ser dado com frequência e com cuidado.*

Dar feedback eficazes é uma habilidade. E como todas elas, é preciso prática para construir a sua confiança e evoluir. Seguem algumas dicas para aplicar e obter os melhores resultados em seus feedbacks:

1. Crie um ambiente positivo:

Antes de começá-lo, lembre qual é o seu motivo. O propósito de um feedback é melhorar uma situação



ou desempenho. Ele não será bem-vindo se envolver ofensas ou excessos. Busque ser assertivo e focado na melhoria.

2. Dê os feedbacks pessoalmente e em particular:

O Feedback precisa ser dado o mais próximo do evento que o gerou. E por mais tentador que seja colocá-lo num e-mail ou em uma mensagem, deve ser feito cara a cara sempre. Isto ajuda a evitar desentendimentos na comunicação e permite um diálogo sobre o assunto. Esteja sempre aberto a esta troca.

3. Evite “feedbacks sanduíche”:

Falar sobre algo positivo, depois sobre um ponto negativo e em seguida sobre outro positivo, faz com que o colaborador desconsidere os aspectos bons e se atenha apenas aos ruins, porque estes são a real ameaça.

Por isso, vá direto ao ponto. O feedback precisa que ser dado em cima de fatos. Isso é muito importante! Narre-os com objetividade, mostrando qual o exato aspecto necessário a ser melhorado. A seguir, diga como você se sentiu com relação ao tema, o impacto que teve e pergunte para o outro quais são as alternativas a fim de evitar que aquilo volte a acontecer. Quando incluímos a pessoa na solução do problema, ela se sente comprometida e motivada para realmente se envolver.

4. “Critique em particular. Elogie em público”:

Esta máxima nunca deve ser esquecida! Dar um retorno positivo é tão importante quando abordar as melhorias do outro. Elogiar ajuda a criar confiança e legitimidade em relação àquele que dá o feedback, fazendo com que a pessoa que o recebe esteja sempre mais aberta para escutar.

5. Faça um acompanhamento após o evento:

O propósito do feedback é melhorar o desempenho. Portanto, é necessário checar se a melhoria está acontecendo ou não para que os ajustes possam ser feitos e abertamente discutidos com o interlocutor.

Por fim, os feedbacks são uma via de mão dupla. É necessário saber dá-los com efetividade, assim como estar aberto a recebê-los. Quando se faz uma escolha consciente, ele é um poderoso meio de desenvolvimento pessoal. Feito corretamente, o feedback não precisa ser angustiante, desmoralizante ou assustador.

Quanto mais prática tiver, melhores resultados o profissional do Direito terá ao fazê-lo. Ainda que jamais se torne o meio favorito de comunicação com os seus colaboradores, parceiros ou chefes, é inegável o seu potencial em tornar o seu escritório ou departamento jurídico um local muito mais produtivo e harmonioso para se trabalhar. Que tal praticar?

Date Created

27/12/2014