

Feedback vai, feedback vem, feedback fica.

Alfredo Duarte

Feedback é informação orientadora. Diferentemente dos temas e conceitos que surgem, brilham fugazmente e logo ganham o merecido esquecimento, feedback continua firme e forte na sua gloriosa missão de nos abrir os olhos para o que de fato é relevante ou de baixarmos a bola quando *Narciso* nos ilude sobre aptidões e talentos.

O mesmo ocorre quando usamos feedback construtivo para validar e reforçar ações e comportamentos positivos de nossos interlocutores ou referenciar e alertar necessidade de mudança quando o comentário é sobre dificuldades e disfunções.

Num e noutro caso, o feedback é o meio mais direto e possivelmente mais efetivo para referenciar o que ocorreu com o que deveria ter ocorrido, o que está ocorrendo no momento e o que deve ocorrer no futuro imediato.

Em programas de treinamento, um tipo de feedback frequentemente utilizado é a avaliação de reação. A ideia é legal, mas o formato de dar notas nem sempre traduz a qualidade que deveria avaliar.

Em vez de avaliação de reação, investimos mais em comentários pessoais e percepção de resultados em competências adquiridas. Isso favorece o alinhamento de expectativas, baliza ritmo e direção, reconhece e valoriza contribuições dos participantes.

Um exemplo gratificante ocorreu no início desta semana, no treinamento para Consultores Internos realizado por um dos gigantes do segmento financeiro: “Surpreendente o que apareceu sobre habilidade nas atividades que participei. Fiquei muito contente comigo! Vi que quando necessário sei bem utilizá-las”.

Grande feedback. Avalia o conteúdo e sua aplicação, isto é, a entrega, mas avalia também o resultado, isto é, o recebido. E inspira feedback do feedback!

Se o feedback pode ser tão útil e tão interessante, vez ou outra deveríamos nos certificar se somos mesmo bons praticantes na nobre arte de iluminar as jornadas dos outros e se somos igualmente bons na mais difícil arte de receber e aproveitar as luzes que interlocutores zelosos acendem para nós.

Crítica e elogio são formas objetivas de feedback e funcionam bem quando possuem intenção de informar e ao mesmo tempo criar novas perspectivas e possibilidades a quem os recebe. Críticas negativas e elogios artificiais têm outra mística e outra motivação e não devem ser considerados como feedback.

O bom feedback é o que vai abrir possibilidades, vem para criar novas oportunidades. O bom é o feedback que fica.

Fonte: <http://exame.abril.com.br/rede-de-blogs/blog-do-management/2013/10/17/feedback-vai-feedback-vem-feedback-fica/#more-21836>