

## **Sugestões para Dar e Receber Feedback**

Criticar ou ser criticado em relação ao nosso comportamento implica dar ou receber informação muito importante. Tal informação permite que tenhamos a oportunidade de aprender, se usamos as reações de outros e as consideramos junto às consequências da nossa própria conduta. Ajuda-nos, também, a estar conscientes do que fazemos e como o fazemos, aumentando, portanto, nossa habilidade de modificar nosso comportamento e de sermos mais efetivos em nossas interações com os outros.

Para auxiliar o desenvolvimento e o uso de técnicas envolvidas no ato de criticar, bem como nosso próprio desenvolvimento como indivíduos, é necessário entender certas características do processo. A seguir são descritos alguns fatores que podem ser de utilidade ao criticar e ser criticado.

### **1. Concentre a crítica na conduta e não na pessoa**

É importante nos referirmos ao que uma pessoa faz e não ao que imaginamos o que ela é. Enfocar conduta, quando nos referimos a uma pessoa, requer o uso de advérbios (que denotam qualidades). Por exemplo, poderíamos dizer que uma pessoa “falou muito na reunião”, em vez de dizer que a pessoa “é uma tagarela”. Ao falarmos em termos de “traço de personalidade” a conotação é de algo herdado, constante e difícil, quase impossível de mudar. Por outro lado, ao falarmos em termos de comportamento estamos enfatizando algo relacionado com uma situação específica e que, portanto, pode ser mudado. Receber críticas sobre nossa conduta intimida menos que escutá-la sobre nossa personalidade.

### **2. Concentre a crítica em observações e não em deduções**

Uma observação é o que podemos ver ou escutar do comportamento de outra pessoa e deduções são as interpretações e conclusões que chegamos ao ver e escutar. Deduções ou conclusões sobre outros indivíduos contaminam nossas observações e, portanto, a crítica que possamos fazer-lhes. Porém se, após as observações, as deduções e conclusões são compartilhadas e discutidas com a pessoa a que se dirigem, elas podem se tornar um caminho de apoio ao que a recebe.

### **3. Concentre a crítica em descrições e não em juízos**

Descrever é um processo pelo qual se informa algo que tenha ocorrido, enquanto que “julgar” se refere a uma avaliação em termos de “bom” ou “ruim”, “correto” ou “incorreto”, “agradável” ou “desagradável”. Os juízos provêm de uma postura e referência pessoal, de um conjunto de valores, enquanto que a descrição, dentro do possível, representa uma forma neutra de informar.

### **4. Concentrar a crítica em descrições de conduta em termos de mais ou menos e não em relação a tudo ou nada**

As terminologias “mais” ou “menos” implicam um marco amplo dentro do qual se pode situar o comportamento enfatizando a quantidade, que é objetiva e significativa, e não a qualidade, que é subjetiva e julgadora. Em outras palavras, a participação de uma pessoa pode ser situada em certo marco, desde “baixa” até “alta”, e não em termos de “boa” ou “má”. Não pensar em termos de “mais” ou “menos” e não situar o comportamento dentro de um contínuo leva ao risco de cair na armadilha de pensar em categorias, as quais podem representar uma grave distorção da realidade.

**5. Concentre a crítica sobre comportamentos específicos, no momento em que ocorrem, e não sobre situações abstratas**

O que fazemos está sempre relacionado com tempo e lugar, e portanto entenderemos melhor nosso comportamento se o observarmos também em relação a tais elementos. A crítica tem geralmente maior significado se é dada ou recebida próximo do momento em que a observação ou reação ocorreu, e dessa forma se consegue relação direta, sem as distorções que ocorrem com o passar do tempo.

**6. Concentre a crítica em compartilhar idéias e informações e não em dar conselhos**

Compartilhar idéias e informações permite ao indivíduo, de acordo com seus próprios objetivos para uma situação e tempo específicos, tomar decisões próprias sobre como usar essas idéias e informações. Ao aconselhar, dizemo-lhe o que fazer com a informação, tirando-lhe a liberdade de decidir por si mesmo um plano de ação apropriado.

**7. Concentre a crítica na exploração de alternativas e não na obtenção de respostas ou soluções**

Quanto mais nos concentramos em uma variedade de procedimentos e propostas para obtenção de um objetivo específico, é menos provável que aceitemos o nosso problema específico. Às vezes chegamos a inúmeras respostas e soluções quando os problemas correspondentes nem sequer existem. É importante explorar alternativas e não se concentrar em respostas ou soluções que talvez não sejam necessárias.

**8. Concentre a crítica no valor que ela pode ter para quem a receber e não no valor ou satisfação para quem a faz**

A crítica deve ser útil a quem a recebe e não a quem a oferece. A ajuda e a crítica devem ser dadas e entendidas como um oferecimento e não como uma imposição.

**9. Concentre a crítica na quantidade de informação que a pessoa que a recebe pode usar e não na quantidade que você tem e que gostaria de oferecer**

Sobrecarregar uma pessoa com crítica pode reduzir a possibilidade dela usá-la eficientemente. Quando criticamos mais do que a pessoa pode usar podemos estar satisfazendo nossas necessidades e não ajudando-a.

**10. Concentre a crítica em tempos e lugares propícios que ajudam a compartilhar a informação pessoal ou particular**

Devido ao fato de que receber e usar a crítica desperta possíveis reações emocionais, é muito importante ser sensível quanto à adequação de uma situação. Uma crítica excelente, dada em momento inoportuno, pode trazer mais dano que benefício.

## **11. Concentre a crítica em descrições e não em juízos**

Os aspectos da crítica que se referem ao que, como, quando e onde do que se diz são características observáveis. O porque do que se diz nos leva do observável ao deduzível e nos introduz no campo dos "motivos" ou "intenções". Provavelmente é apropriado pensar em um porque em termos de objetivos específicos de metas nas quais se deva considerar o tempo, lugar, procedimento, probabilidade de alcançá-lo, etc. Porém, tirar conclusões sobre os motivos de quem faz a crítica pode impedir que a escutemos ou distorcer o que se diz. Em outras palavras, se questiono o porque de alguém me fazer uma crítica, posso simplesmente não escutar o que está me dizendo.