



STAYCONNECTED



Diretrizes de *feedback*



Imagem gratuita do Pixabay

Para provedores de *feedback*:

1. ser claro e específico:

- concentrar-se em exemplos concretos de comportamentos ou ações
- evitar declarações vagas ou gerais (por exemplo, “Está a ir muito bem” vs. “As suas atualizações detalhadas do projeto ajudaram a equipa a manter-se no caminho certo”)

2. focar-se no comportamento, não na personalidade:

- destacar as ações observáveis e não os traços pessoais
- exemplo: Em vez de “Você é descuidado”, diga “O relatório continha alguns erros; vamos rever os passos para melhorar a precisão”

3. fornecer o contexto:

- explicar como o comportamento afeta a equipa, o projeto ou a organização
- exemplo: “O incumprimento do prazo atrasou a apresentação ao cliente em um dia, afetando o cronograma do projeto”



4. **oferecer soluções ou apoio:**

- dar sugestões práticas ou perguntar como pode ajudar
- exemplo: “A definição de objetivos ou controlos tornaria o volume de trabalho mais fácil de gerir?”

5. **utilizar afirmações “eu”:**

- enquadrar o *feedback* como a sua perspetiva, para reduzir a defensiva
- exemplo: “Eu reparei...” ou “Eu senti...”

6. **equilibrar o *feedback* positivo e construtivo:**

- reconhecer os pontos fortes e, ao mesmo tempo, abordar as áreas a melhorar
- exemplo: “A apresentação do seu cliente foi cativante, mas vamos trabalhar para a entregar dentro do tempo estipulado”

Para recetores de *feedback*:

1. **ouvir ativamente:**

- concentrar-se em compreender o *feedback*, sem interromper
- tomar notas, se necessário, para esclarecer mais tarde

2. **fazer perguntas de esclarecimento:**

- certificar-se de que compreende plenamente o *feedback* e o seu contexto
- exemplo: “Pode dar um exemplo de quando isso aconteceu?”

3. **reconhecer e refletir:**

- mostrar apreço pelo *feedback* e dedicar algum tempo a processá-lo
- exemplo: “Obrigado por chamar a atenção para esse facto. Vou refletir sobre a forma de melhorar”

4. **evitar a defensiva:**

- concentrar-se no conteúdo do *feedback* e não nas suas emoções
- exemplo: Em vez de “Isso não é verdade”, pergunte: “Podemos falar mais sobre isto? Gostaria de compreender a sua perspetiva”

5. **comprometer-se a agir:**

- partilhar como tenciona lidar com o *feedback*
- exemplo: “Vou dar prioridade a uma melhor comunicação sobre os prazos e atualizá-lo com maior antecedência, se surgirem problemas”



Feedback em contextos híbridos



Imagem gratuita do Pixabay

Ao dar *feedback*:

- **definições virtuais:**

- utilizar videochamadas para dar *feedback* importante, de modo a transmitir claramente o tom e a intenção
- assegurar um ambiente livre de distrações, para manter a concentração

Ao receber *feedback*:

- **definições virtuais:**

- manter o contacto visual, olhando para a câmara durante as videochamadas
- pedir notas escritas de acompanhamento, se necessário, para maior clareza



STAY CONNECTED



Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.
Projeto número: 2023-1-BG01-KA220-VET-000153460