**Fornecer Feedback Construtivo**

É importante entender a diferença entre “feedback construtivo” e “crítica”.

A *crítica* é um feedback negativo que muitas vezes pode deixar os recetores na defensiva. Eles podem evitar procurar obter feedback das pessoas que o dão ou estar envolvido na atividade novamente. Tende a ser crítico, o que pode não ajudar os recetores a melhorar a sua eficácia.

O *feedback construtivo* pode ser positivo ou negativo. Permite que os recetores aprendam. Promove o crescimento e desenvolvimento. Ele tende a fornecer informações ao recetor, o que é útil para o recetor, para melhor.

Não dar feedback negativo às pessoas pode resultar em:

* *Nenhuma mudança*

**As capacidades de Fornecer Feedback Construtivo**

Antes de oferecer qualquer feedback, é sempre uma boa prática pedir que a pessoa autoavalie o que fez. Saber como o recetor percebe o seu desempenho pode ser útil para a pessoa que o fornece e pode tornar mais fácil o desconforto de fornecer feedback negativo.

**1.** **SER CLARO** antecipadamente sobre o ***QUE*** pretende dizer

***PORQUE*** está a dizê-lo

***QUANDO*** seria mais adequado dizê-lo

***ONDE*** vai dizê-lo

**2. Começar com o POSITIVO**

O feedback afeta positivamente a autoestima e, com uma autoestima positiva, o indivíduo terá maior probabilidade de se sentir à vontade para considerar mudanças pessoais. O feedback negativo afeta negativamente a autoestima. Com uma autoestima menos positiva, os indivíduos não têm a confiança básica para se verem de forma positiva e têm maior probabilidade de resistir ao crescimento e à mudança.

Um autoconceito positivo é, portanto, importante para o indivíduo estar (mais) aberto a oportunidades de aprendizagem. Se o feedback positivo for dado primeiro, ele promoverá a autoconfiança e o recetor estará mais confiante em receber o feedback negativo. Nesta situação, é mais provável que o recetor seja menos defensivo, mais aberto a ouvir o feedback negativo e percebê-lo como útil e construtivo, deixando o recetor com uma auto perceção mais positiva do que antes.

Se o feedback negativo for dado primeiro, os indivíduos serão deixados menos positivos e mais defensivos. O feedback positivo dado nesta fase pode não ser tão prontamente ouvido ou aceite e pode deixar o recetor a sentir-se menos positivo do que antes.

A boa prática começa com o feedback positivo, seguido pelo feedback negativo e, em seguida, conclui fornecendo ao recetor um resumo do positivo novamente.

Ao escolher apenas pontos positivos para dar ao recetor ou o equilíbrio incorreto de positivos e negativos, não é provável que seja completamente preciso ou esperançoso, e pode, portanto, enganar.

**3. Selecionar PRIORIDADES**

Nem sempre é adequado partilhar todas as partes de feedback possíveis com o recetor. É adequado decidir a quantidade de feedback que recetor pode “receber” para que a experiência seja útil para ele/ela. Também é adequado selecionar áreas prioritárias (o número adequado dos pontos mais importantes e úteis) e expressá-las genuína, positiva e sensivelmente.

**4. Ser ESPECÍFICO**

Se o feedback for útil, é provável que o feedback tenha de ser associado a um exemplo concreto ou a uma situação ou evento específico. Dizer “Foi ótimo” ou “Foi terrível” só pode ser útil para ajudar a escola a desenvolver, se também explicar o que foi, o que o fez chegar a tais conclusões e avaliações.

**5. Consultar Práticas/Processos que podem ser MUDADOS**

O feedback provavelmente será mais útil se o prestador puder utilizá-lo para melhorar o seu desempenho. Assim, tem de se relacionar com algum aspeto do seu desempenho sobre o qual têm algum nível de controlo/voz.

**6. Alternativas PROMOVER e OFERECER**

Isto é particularmente importante quando está a oferecer feedback negativo. Para garantir que o feedback é construtivo, geralmente é adequado oferecer, discutir ou promover estratégias alternativas que poderiam ter sido mais eficazes.

Desta forma, é menos provável que o feedback seja entendido como meramente crítica e que tem feito esforços para combinar feedback negativo com sugestões positivas ou alternativas. O prestador fica com algo a considerar e, possivelmente, com algo concreto para melhorar ou desenvolver.

**7. POSSUIR o feedback**

Só pode falar em nome da sua equipa de revisão. Não pode falar em nome do setor FE; Portanto, qualquer feedback que dê a outro só pode ser da experiência, perceção, crenças e valores da SUA equipa de revisão. As outras pessoas podem pensar de forma diferente para si e, portanto, é adequado dar o SEU feedback de forma a que a outra pessoa entenda claramente que o feedback é baseado nas observações, interpretações e conclusões da SUA equipa. Por exemplo, pode ser adequado utilizar frases como:

Pareceu-nos que ......

A impressão que tivemos foi ......

Nós teríamos interpretado isto como ......

Na nossa experiência ......

Nós achamos que seria mais útil se ......

O que nós gostamos sobre ......

Pode ser útil se puder encorajar o prestador a comparar o feedback da equipa com o feedback ou provas de outras fontes, por exemplo, autoavaliações, outros fornecedores, alunos, inspeções, ou seja, encorajar o indivíduo a não confiar em apenas uma fonte de feedback.

Alternativamente, pode perguntar ao prestador se o seu feedback é familiar em qualquer coisa que ele/ela tenha pensado sobre si mesmo anteriormente ou se é semelhante a qualquer coisa que alguém tenha dito sobre eles.

**8. Deixar o recetor com ESCOLHAS**

Um objetivo importante para todas as revisões do PRD é permitir que o prestador aceite a responsabilidade pelas suas próprias ações. O revisor pode modelar este processo, ao garantir que os prestadores tenham a oportunidade de refletir sobre o que acabaram de ouvir e decidir o que, se for o caso, farão como resultado. O revisor pode ajudar a escola a identificar e explorar as opções que estão abertas para eles, mas para os prestadores, se a experiência for promover o desenvolvimento, eles devem decidir se vão ou não tentar fazer as "coisas de maneira diferente".

Os prestadores podem ser encorajados a aceitar a responsabilidade pelo feedback que receberão se a revisão lhes der a oportunidade de identificar as áreas sobre as quais gostariam de receber feedback.

Durante o processo de dar feedback, pode perguntar-se a si mesmo:

* Como sei que o prestador está receber e interpretar este feedback como pretendo?

Pode ser um teste útil se pedir ao recetor para resumir os pontos principais do feedback, como ele/ela entende que eles sejam. Isto dá ao revisor a oportunidade de esclarecer qualquer coisa que tenha sido mal entendida ou mal interpretada.

* Como sabemos que é uma oportunidade de desenvolvimento para o prestador?
* É um processo bidirecional?
* Estou a ouvir o que o prestador está a dizer?
* Estou a incentivar o prestador a partilhar as suas perceções?
* Estou a incentivar o prestador a dar-me feedback sobre o meu feedback?
* Como é que o prestador está a "receber" o feedback?
* Como é que o feedback deixou o prestador? Tem sido útil para a escola?
* O que é que o feedback que acabo de dar em nome da equipa diz sobre nós… as nossas crenças, valores, suposições, preconceitos?

O feedback mais útil que pode dar a alguém muitas vezes não é fácil de dizer e tem de ser preparado. Fornecer um feedback construtivo transmite RESPEITO aos indivíduos, na medida em que transmite que os valoriza, considera-os importantes e vale a pena perder tempo com eles. Também transmite EMPATIA se o feedback for dado de tal forma que tenta mostrar que a pessoa que o fornece está a compreender e a partilhar a perceção e a “maneira de resolver as coisas” dos recetores. Também transmite GENUINIDADE, na medida em que os recetores apreciam a abertura dos seus revisores, conhecem a “pessoa” por trás do papel, o que possibilita o desenvolvimento da CONFIANÇA. Estas qualidades são importantes para a construção de relações de trabalho eficazes com os outros.

**Receber Feedback**

1. Ouça o feedback sem comentar. Irá ouvir mais se se concentrar em ouvir, em vez de explicar ou de se justificar.
2. Peça esclarecimentos no final. Tem de ter certeza de que entende exatamente o que o seu colega está a dizer e em que provas os comentários se baseiam.
3. Elabore planos de ação. Especifique as formas pelas quais deseja mudar, novas ideias que quer experimentar, etc.
4. Mantenha um registo escrito. Isto pode ser utilizado para posterior reflexão e planeamento de ações.