

E-BOOK

Trilha de Formação de Potenciais Coordenadores de Lavoura

CAPÍTULO 3

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E FEEDBACK

COMUNICAÇÃO E FEEDBACK

Sumário

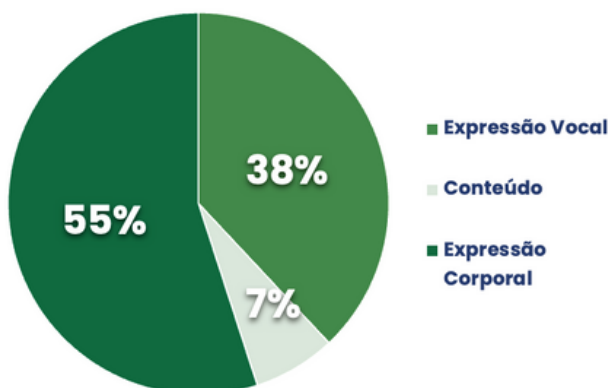
Comunicação Assertiva	05
Tipos de Comunicação	08
Feedback	10
Julgamento x Descrição	13
Ferramenta SCI	17



VAMOS RECORDAR?

Os efeitos da comunicação

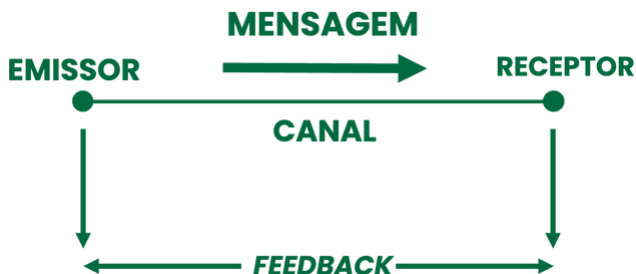
Segundo uma pesquisa realizada na Universidade da Califórnia, a comunicação tem estrutura de três tópicos e cada um tem o seguinte percentual de relevância em como a mensagem é recebida:



Muitas pessoas focam apenas no que vai falar e não se preocupa com os outros pontos que podem influenciar diretamente em como aquele conteúdo será recebido.

O caminho da comunicação

Segundo o conceito de Shannon-Weaver, a comunicação acontece quando o **emissor** (aquele que quer passar uma informação) transmite sua mensagem através de um **canal** específico (fala, e-mail, mensagem de texto, ligação, etc) para o **receptor** (aquele que receberá a informação) que, por sua vez, trará um **feedback** daquilo que foi entendido ou através de uma ação / comportamento em resposta.



O que é Assertividade?

Uma habilidade social percebida quando o indivíduo defende seu posicionamento, expressa pensamentos, sentimentos e crenças de forma **honesto, direta, clara e respeitosa**, sem violar os direitos da outra pessoa.



Os tipos de comunicação

	 TOM DE VOZ	 EXPRESSÃO FACIAL	 GESTOS	 POSTURA CORPORAL	 PALAVRAS
AGRESSIVA	Autoritário, cortante, alto, sarcástico, arrogante e insolente	Cenho franzido, severa, crítica, reprovadora, fria, zangada e ameaçadora	Braços cruzados, dedo em riste, punhos cerrados, movimentos agressivos e acelerados	Altiva, queixo alto, mantém distância, rígida e mãos na cintura	Certo, errado, bom, mau, bonito, feio, deve e preciso
PASSIVA	Baixo, inexpressivo, suplicante, manso, tímido, ansioso, angustiado e hesitante	Ansiosa, medrosa, olhar baixo e acanhada	Limitados e atentos, mãos nervosas, mãos juntas entre as pernas, movimentos de retorcer as mãos e dedos	Vergada, ombros caídos, encolhida, tensa, cabisbaixa e evita olhar nos olhos	"Sim, está bem, como você quiser e eu vou fazer."
ASSERTIVA	Calmo, compassado, firme, seguro, confiante, uniforme e relaxado	Tranquila, risonha e simpática	Descontraída, naturais e espontâneos	Descontraída, atenta e flexível, movimentos abertos, ereta, mantém a atenção no outro e olhar firme	O que, como, por quê, observo, penso que é, na minha percepção
PASSIVA-AGRESSIVA	A insatisfação transparece no tom de voz, ainda que use palavras gentis para se comunicar	Demonstra desinteresse pelas propostas, ideias e argumentos colocados	Como não resolve suas insatisfações pelo diálogo, fica suspirando sem se manifestar verbalmente	A linguagem corporal, muitas vezes, contradiz a fala. A pessoa se mostra inquieta, embora se expresse de maneira aparentemente calma	Palavras dóceis e gentis com sentido/ tom para diminuir outra pessoa. Demonstra contradição entre as palavras e ações



Ser **assertivo** é sempre escolher o que é melhor fazer e dizer, ser adequado à situação e ao contexto, respeitando a si mesmo e ao outro.

Quantas vezes você teve dificuldade para lidar com alguém com **pensamentos e comportamentos** diferentes dos seus?

Não é sobre tratar o outro como você gostaria de ser tratado, mas sim **tratar o outro como ele precisa ser tratado**.

FEEDBACK

Feedback é uma abordagem voltada para o passado, utilizada para analisar comportamentos ou resultados já ocorridos. Seu objetivo é reconhecer acertos ou corrigir falhas com base em ações anteriores.

Feedforward, por outro lado, é uma abordagem voltada para o futuro, que propõe sugestões construtivas sobre como melhorar ou agir de forma mais eficaz nas próximas situações. Ele estimula o desenvolvimento contínuo, com foco em soluções e possibilidades.



Referência: Marshall Goldsmith

O propósito do feedback

- Desenvolver.
- Melhorar o desempenho.
- Orientar o comportamento.
- Estabelecer uma troca saudável.
- Aumentar a proximidade e a confiança.

A falta de feedback – ou o mau uso dele – pode dificultar em muito nossas relações, já que ele tem um papel central em nossa vida, regendo nossos esforços e estímulos.

Os líderes mais admirados e melhor avaliados, na pesquisa de clima GPTW, são os que dão feedbacks com maior frequência.

Os princípios do feedback

- ☐ Específico e não genérico
- ☐ Focado em comportamento
- ☐ No momento adequado
- ☐ Construtivo, com boa intenção
- ☐ Colaborativo
- ☐ Relevância e contextualização
- ☐ Descritivo e não “julgador”
- ☐ Respeitoso

O autoconhecimento só será pleno por meio da contribuição dos outros.

Isso significa expor-se, vencer alguns medos, desaprender atitudes e comportamentos improdutivos e aprender maneiras mais saudáveis de se relacionar consigo, com os outros e com o mundo.

Julgamento X Descrição

Julgamento

"Você sempre chega atrasado."
"Você é inseguro."
"Você não é um bom colega de trabalho."
"Você é superficial na análise."

Descrição

"Segunda-feira, você esqueceu da reunião. Seus colegas ficaram esperando e sem as informações sobre a condição da lavoura."
"Durante nossa reunião semanal com a equipe, você não emite sua opinião."
"Presenciei, por alguma vezes, colegas seus sobrecarregados, precisando de ajuda e você pareceu não se importar, pois levantou e saiu. Por exemplo, no primeiro dia do plantio."
"Você não checou todas a informações antes de comunicar"

Planejando o feedback

Oferecer feedback:

- Faça anotações prévias e prepare-se;
- Crie um clima favorável, um ambiente de segurança e confiança;
- Foque em dados e fatos, sejam eles positivos ou não;
- Seja assertivo, direto e respeitoso;
- Escute e seja empático (a);
- Construam um compromisso futuro e acompanhe;
- Coloque-se à disposição para apoiar.

Receber feedback:

- Escute com atenção;
- Seja receptivo;
- Faça perguntas esclarecedoras e peça exemplos;
- Repita o que você ouviu para certificar-se de que compreendeu;
- Encare como uma oportunidade de aprender algo novo.

Feedback de Desenvolvimento

Esse tipo de feedback visa ampliar as habilidades e competências do colaborador, pensando em seu crescimento no médio e longo prazo. Ele valoriza o potencial e incentiva o aprendizado, mostrando caminhos para evolução. É mais inspirador e voltado para o progresso individual.

- 1 Estabeleça uma frequência de reuniões. Importante definir se será mensal, quinzenal... a cada reunião marcar a próxima.
- 2 Avise com antecedência para as pessoas se programarem e se planejarem para o momento.
- 3 Tenha proximidade para que conheça o que está sendo feito. Oriente, apoie e ajude a organizar e planejar o que for necessário.

Feedback de Correção

O foco está em corrigir um comportamento ou resultado que não está alinhado com as expectativas. Ele é direto e objetivo, buscando ajustar ações específicas para evitar erros futuros. Explicar o impacto e oferecer orientação para a solução, mantendo o respeito e o tom construtivo é fundamental. Praticar o feedforward nesses momentos, orientar o que pode ser feito melhor e/ou diferente daqui para frente.

- 1 Aplique a cada situação e deve ser feito com brevidade.
- 2 Combine um horário e deixe um local reservado para que tenham privacidade.
- 3 Prepare-se com anotações. Oriente sobre o que deve ser feito melhor ou diferente. Apoie, acompanhe e reconheça a mudança/evolução.

Ferramenta S.C.I

A sigla **SCI** significa: **Situação, Comportamento e Impacto**

O Feedback SCI:

- Você captura e esclarece a Situação, descreve os Comportamentos específicos observados e explica o Impacto que o comportamento da pessoa teve sobre o contexto.

O uso desse modelo pode ajudar ambas as partes a se sentirem mais confortáveis com o processo de feedback.

Ferramenta S.C.I

FORMULÁRIO – S.C.I

S

Situação

C

Comportamento

I

Impacto

S

Situação

C

Comportamento

I

Impacto

S

Situação

C

Comportamento

I

Impacto



NOS VEMOS NO NOSSO ENCONTRO!