

MATÉRIA DE CAPA

Ao receber uma crítica, é importante que o profissional avalie o caráter da opinião e, se perceber que o tom é depreciativo, ainda assim deve assumir uma postura construtiva

Feedback do desempenho

GISELLE ARAUJO

Todos nós estamos sujeitos a críticas. Mas, será que sabemos lidar com elas? Em um primeiro momento, uma crítica sobre o nosso trabalho pode nos deixar constrangidos, já que o desempenho profissional está sendo avaliado pelos colegas ou superiores. Quando a observação é boa, ficamos satisfeitos – ainda que possamos discordar do elogio. No entanto, quando o comentário soa como um "puxão de orelha", temos a tendência a ficar indignados e até furiosos. "Antes de se render à indignação, é preciso avaliar o caráter da opinião e perceber que mesmo que o tom seja depreciativo, é possível assumir uma postura construtiva", alerta a psicóloga e consultora organizacional Fátima Abreu.

Para não ficar aborrecido, quem recebe críticas deve ter discernimento, tanto para não tomar para si o comentário que tem foco em um fato, quanto para ter condições de avaliar se está recebendo uma crítica ou apenas sendo alvo de uma mera visão opinativa. "O melhor a fazer, depois dessa avaliação, é tentar refletir sobre o fato, a fim de concluir se a crítica é pertinente", orienta a consultora de planejamento de carreira Marina Rocha.

Apesar da sensação desconfortável provocada pelo conteúdo de uma crítica, passar despercebido pode ter um significado bem pior. "O que ouvimos de terceiros deve ser encarado como um feedback do nosso desempenho", reforça Fátima. "Quando aprendemos a analisar os comentários críticos com maturidade e discernimento, temos a chance de perceber e corrigir eventuais erros, o que colabora para nosso aperfeiçoamento."

Por ter senso crítico, o analista de sistemas André Lanzarotti não se deixou abater e tirou proveito do alerta vindo dos superiores. "Eu estava devendo algumas horas de trabalho, quando meu chefe criticou minha atitude em relação aos horários. Avaliei a situação e vi que eu precisava tomar uma medida. Com diálogo, conseguimos resolver o problema."

O funcionário não é o único alvo. O desempenho das empresas também está sujeito a críticas. A advogada e gerente de relacionamento da JNC Advocacia, Cristina Padovani Mayrink, afirma que através de críticas emitidas por clientes, a empresa pôde aprimorar os serviços. "Prestamos consultoria jurídica para municípios, com um trabalho voltado para prefeituras e câmaras. Começamos a implementar o controle de relatório de clientes a partir do feedback de alguns, que criticaram a falta do documento. Agora, o relatório é emitido trimestralmente."

E quem não sabe lidar com críticas? As especialistas garantem que o problema central dessa questão está na auto-estima. "Discordar ou revidar uma crítica de forma imediata é uma conduta defensiva. Quanto mais em baixa a auto-estima, menor a capacidade de lidar com a situação", ressalta Fátima.

E não adianta contra-argumentar. Se você perde o controle, fica abatido ou desestimulado ao ouvir uma crítica, o problema está em você. "O outro pode não saber fazer a colocação, mas cada um é responsável pela decisão que vai tomar ao receber uma crítica."



Cristina Padovani Mayrink, gerente de relacionamento da JNC Advocacia, ressalta que a empresa pôde aprimorar os serviços

MARCOS MICHELIN

SAIBA MAIS

COMO REAGIR

Quando o chefe é do tipo que "bate na mesa", não adianta bater o pé. O melhor a fazer é considerar algumas dicas da psicóloga e consultora organizacional Fátima Abreu:

Primeiro, o profissional deve avaliar se a questão levantada é relativa ao seu desempenho técnico ou alguma parte da sua personalidade que está em atrito com o tipo de gestão da empresa. Em todos os casos, o profissional deve ser respeitado. Se ele foi contratado é porque seu perfil atende a demanda da vaga que ocupa.

Depois de detectar o problema, é preciso encontrar meios de melhorar, seja tecnicamente ou em nível pessoal.

Caso se sinta agredido, o funcionário deve tentar conversar com o gestor. Se ele não tiver abertura para isso, o melhor caminho é pedir auxílio ao departamento de recursos humanos.

É importante levar em conta o momento pelo qual a empresa e o funcionários estão passando. Que momento o profissional está vivendo para se sentir tão agredido? Se a empresa estiver em crise, todos ficam mais sujeitos a criticar e ser criticados.

COMO CRITICAR

Fátima aponta alguns cuidados que podem minimizar o desconforto gerado por quem faz uma crítica:

Pedir licença para apresentar sua crítica – Dessa forma, é possível criar uma abertura e um ambiente propícios ao diálogo e à reflexão.

Criar um clima favorável para a conversa – Evitar falar na presença de outras pessoas reduz o constrangimento e impede que o outro perceba a crítica como ameaça.

Escolher adequadamente as palavras – É sinal de respeito considerar o grau de informação da pessoa, a cultura em que ela está inserida e evitar palavras de conotação ofensiva.

Manifestar interesse em contribuir – A crítica não deve soar como ameaça, mas como um feedback necessário ao aprimoramento do profissional e da empresa.

JAIR AMARAL



Consultora Fátima Abreu diz que críticas devem ser analisadas

CONSULTORIA

Sem medo de encarar os problemas

Superar os obstáculos e as adversidades do dia-a-dia no trabalho e na vida pessoal são, hoje, uma das grandes dificuldades enfrentadas por profissionais de diversas áreas. Muitas vezes, ao se deparar com um problema, a pessoa não consegue reagir da maneira adequada para solucioná-lo. O consultor em desenvolvimento humano Ricardo Melo entende que essa é uma reação comum em 80% das pessoas e informa que já existe um trabalho desenvolvido no Brasil capaz de auxiliá-las. "O QA (Quociente de Adversidade) é uma avaliação da nossa capacidade de lidar, emocionalmente, com uma adversidade", explica o professor, indicando aos interessados no assunto o acompanhamento de um coach, especialista que auxilia a carreira profissional.

Dono do Instituto Ricardo Melo, centro de estudos e ensino voltado para o desenvolvimento humano, Ricardo explica que o QA surgiu em 1997, quando o consultor norte-americano Paul Stolz pesquisou a mente de mais de 100 mil entrevistados. O resultado apontou que apenas 5% das pessoas reagem bem à adversidade. "Essa pesquisa abriu espaço



Especialista Ricardo Melo destaca resultado de pesquisa: apenas 5% das pessoas reagem bem à adversidade

para estudos mais aprofundados do trauma e quais as maneiras de superá-lo", afirma.

Pouco difundido no Brasil, o QA é uma das ferramentas usadas no trabalho de um coach. Ricardo esclarece que esse serviço começou a ser procurado por pessoas e empresas interessadas em aumentar a produtividade e

atingir metas. "Atualmente, 68% dos executivos nos Estados Unidos têm um coach. No instituto, prestamos o serviço a todas as áreas. Fazemos consultoria para atletas, advogados, economistas, entre outros."

Ricardo considera muito importante o acompanhamento. Em geral, os encontros ocorrem

uma vez por semana. Os maiores interessados na consultoria, segundo ele, são profissionais frustrados com a carreira ou aqueles que buscam algum objetivo específico. O coach ajuda a pessoa a organizar-se de acordo com o tempo.

CRESCIMENTO Há nove meses,

Ricardo Melo presta consultoria à relações públicas Sueli Gomes. Para ela, a experiência tem sido muito proveitosa para a carreira. "Primeiramente, fiz o curso de QA para apontar meus pontos fracos no trabalho. Após essa etapa, passei a trabalhar a visão e a missão que almejava, dois fatores importantes no estudo", relata Sueli.

Além disso, ela salienta que cresceu profissionalmente com o acompanhamento e que passou "a interpretar os problemas do tamanho que eles realmente são, sem fazer tempestade em copo d'água." Sueli está satisfeita com os objetivos traçados e conquistados e afirma que conseguiu desenvolver o lado psicológico, espiritual e mental. "Sempre que estou diante de um problema, tanto na carreira quanto na vida pessoal, remeto-me aos ensinamentos do QA."

SERVIÇO
Instituto Ricardo Melo
(31) 3226-8010
www.institutoricardomelo.com.br

● Confira tabela salarial na página 9

COACHING

O trabalho de coaching é dividido por modalidades e é indicado de acordo com os interesses da pessoa. Conheça algumas:

✓ Coaching de vida: modalidade que trabalha os lados emocional e espiritual, além da satisfação da pessoa. Indicado àqueles que buscam novidades na vida pessoal.

✓ Coaching executivo: direcionado às pessoas que querem o aumento da produtividade na carreira, traçando estratégias para ascensão profissional.

✓ Coaching de carreira: é para quem está insatisfeito com a atual situação na carreira e deseja realizar uma mudança na área profissional e que não sabe por onde começar.

✓ Coaching esportivo: é indicado a equipes e atletas de alto nível, para que possam aumentar seu rendimento nas competições.