

Três técnicas diferentes para dar feedback



OLIVER ROHRICH
Formador e Executive Coach,
Docente do INDEG/ISCTE

Existem diferentes técnicas que pode usar para dar feedback. Uma das mais conhecidas é a técnica da sandwich. Para aqueles que não sabem ainda: se quiser dar feedback crítico, coloque a mensagem crítica entre duas mensagens positivas.

A ideia é que, com a primeira mensagem positiva vai levar as pessoas a ser mais aberto e confortável para ouvir a sua mensagem crítica. A segunda mensagem positiva é deixar uma boa última impressão.

Enquanto as pessoas geralmente concordam, que deve sempre começar com um comentário positivo, é a mensagem positiva no final que está em discussão. Deve terminar um feedback sobre uma nota positiva? Noutras palavras: **Deve preparar uma sandwich completa ou apenas dar uma fatia de pão com um pouco de fiambre?**

O que dizem os amantes das sandwich?

É importante terminar com uma men-



sagem positiva, como esta será a última impressão e as pessoas vão ficar com esta impressão positiva no final. Além disso: uma mensagem positiva no final será motivador para a pessoa.

O que dizem as pessoas que são contra a sandwich 'completa'?

Entre duas mensagens positivas, a mensagem crítica não recebe atenção suficiente. E muitas vezes é esta mensagem que é ne-

cessária para que a outra pessoa assimile a mudança. Se recebe menos atenção, as pessoas podem apenas concentrar-se nos aspetos positivos e achar que a mensagem crítica não é importante.

Uma solução alternativa: a sandwich no saco.

Então, qual versão deve usar...? Gostaria de propor uma terceira alternativa: dar uma sandwich num saco... Dê o feedback no formato da sandwich. Mas terminá-lo com um plano de ação e um e-mail que confirma os pontos mais importantes que discutiu. Desta forma, torna-se novamente claro, o que conta para o futuro.

Finalmente, tudo depende do pão que usa. Se acabou de usar "pão branco simples" para dizer algo positivo, mas superficial (por exemplo "Globalmente fez um bom trabalho. Conto consigo"), esta mensagem não terá nenhum impacto em absoluto. Mas se usar "pão de alta qualidade", e falar sobre uma situação específica e um comportamento específico que gostou na pessoa e que quer ver ainda mais, provavelmente a pessoa vai começar a usar esse comportamento com mais frequência.

Então, qual a sandwich que vai escolher?

