

# Resumo do Livro Preciso Saber Se Estou Indo Bem, Richard Williams

Essa é uma história sobre a importância de dar e receber feedbacks em todas as relações interpessoais. Segundo o livro [Preciso Saber Se Estou Indo Bem](#), oferecer feedback eficiente é uma das técnicas mais poderosas de comunicação. Quando desenvolvemos essa habilidade, estabelecemos um processo de compreensão, respeito e confiança.



O autor Richard Williams afirma que é o feedback que determina como as pessoas pensam, sentem e reagem aos outros. Além disso, em grande parte, é o que determina como elas encaram suas responsabilidades no cotidiano.

Organizações no mundo inteiro investem tempo, esforços e muito dinheiro em programas para aumentar e [manter a produtividade das suas equipes](#). No entanto, a maioria delas ainda não entendeu um princípio fundamental: todos os profissionais precisam de feedback para serem produtivos.

Em outras palavras, se os funcionários não recebem retorno correto, eles tendem a criar problemas no trabalho. Nesse

caso, o resultado para a empresa é a perda de tempo e dinheiro tentando solucioná-los.

## **Os 5 princípios básicos do feedback**



Para o autor de *Preciso Saber Se Estou Indo Bem*, o feedback é uma força vital para cada pessoa na empresa. No entanto, existem 5 princípios básicos que você deve conhecer. Veja:

### **A qualidade de uma relação**

A qualidade da relação profissional ou pessoal depende da qualidade e da quantidade de feedback que cada pessoa recebe do outro. Se o feedback for pobre, a relação será igualmente pobre. Se for crítico ou ofensivo, assim será a relação. Mas, se for positivo, a relação também será positiva.

### **A cordialidade**

Esse é um tipo fundamental de feedback. Assim, dar bom-dia a

um funcionário ou perguntar como foi o final de semana dele não é algo irrelevante. Pelo contrário, trata-se de um feedback de grande valor para a maioria das pessoas, tanto colaboradores e colegas, como amigos e familiares.

## **0 contato visual**

Quando não fazemos [contato visual](#), é como se estivéssemos dizendo “Você não é importante o bastante para que eu perca meu tempo olhando para você”.

## **A manutenção alta**

Pessoas de “manutenção alta” precisam de muita atenção e disponibilidade. Por isso, elas demandam mais feedback do que as demais. Você não deve fugir dessa responsabilidade, porque, caso contrário, estará piorando a situação.

## **A sonegação do feedback**

Sonegar um feedback funciona como um castigo psicológico. Justamente por ser tão doloroso ao ser negado, o feedback pode ser, também, muito poderoso, quando aplicado de forma apropriada.

# **Preciso Saber Se Estou Indo Bem e o “balde de feedback”**



Richard Williams criou uma metáfora para explicar a importância do feedback constante para o desenvolvimento, a autoconfiança e, é claro, para a alta performance das equipes.

Segundo ele, todos nós temos um “balde” no coração, para onde vão todos os feedbacks que recebemos – positivos ou negativos. Assim, poderíamos acumular nossos feedbacks, se não fosse um detalhe: o balde tem alguns furos, alguns bem pequenos, outros muito grandes. Portanto, se após um tempo, não recebermos um novo feedback, o balde se esvaziará.

## **Os 5 grupos de pessoas que furam com mais frequência os nossos baldes**

1. Os pais
2. Os amigos
3. Família
4. Chefes
5. Colegas de trabalho

Existem comportamentos que indicam baldes vazios e, de acordo com o livro *Preciso Saber Se Estou Indo Bem*, eles são: a [linguagem corporal](#), a falta de iniciativa, as [dificuldades em se relacionar](#) e a baixa produtividade.

A boa notícia é que você pode mudar esse cenário. Ou seja, existem métodos para tampar os furos no balde. Por exemplo:

- Delegar tarefas e decisões;
- Celebrar realizações individuais ou coletivas
- Reconhecer e elogiar,
- Oferecer feedbacks de alta qualidade;
- Desenvolver maturidade emocional.

## **Tipos de feedback**

“O feedback é um nutriente essencial para a vida. Não conseguimos ficar mais do que alguns minutos sem ar, alguns dias sem água e poucas semanas sem comida. Esses são os três nutrientes fisiológicos mais importantes para os seres humanos. Mas a maioria das pessoas não se dá conta de que o quarto elemento fundamental é o feedback.”

O livro *Preciso Saber Se Estou Indo Bem* enumera 4 tipos de feedback e vale a pena você conhecer um pouco sobre cada um deles, para aprender a fazer a coisa certa. Vamos lá!

## **Feedback positivo**



“O feedback positivo pode ter efeitos curativos incríveis. Ele pode ajudar a pessoa a superar grandes obstáculos em sua vida. Isso acontece porque nosso cérebro é programado para dar preferência às coisas positivas. As pessoas mentalmente saudáveis parecem naturalmente desejar receber feedback positivo. Não se esqueça disso.”

A função principal do feedback positivo, de acordo com o autor, é reforçar um comportamento que desejamos que se repita. Em outras palavras, quando alguém faz algo que nos agrada, é importante um feedback forte e positivo no balde do coração. Assim, a pessoa ficará motivada a fazer de novo.

Richard Williams explica que o feedback positivo impacta, inclusive, na [autoestima das pessoas](#), criando uma espécie de brilho interior que se irradia pela expressão facial. Enfim, a dica do autor é “insistir mais no positivo e tomar cuidado com o negativo”.

Ao oferecer um feedback positivo, descreva:

1. um comportamento específico;
2. as consequências do comportamento;
3. como você se sente em relação ao comportamento;
4. por que você se sente dessa forma.

## Feedback corretivo



Este é o feedback mais difícil de todos, de acordo com o autor do livro *Preciso Saber Se Estou Indo Bem*. Afinal, trata-se de uma ação voltada para a correção de uma conduta ou comportamento. E isso é quase sempre um processo, principalmente, em situações difíceis.

Nesse caso, um problema é que, sem o devido treino, muitos não conseguem dar um feedback corretivo de maneira eficaz e acabam partindo para a imposição, persuasão e até mesmo a ameaça.

E o resultado disso não é bom. Por exemplo, explica o autor, quando alguém diz o quê, quando e como você deve fazer alguma coisa, isso gera profunda indignação. Os instintos naturais de

defesa entram em ação, quando a pessoa sente que alguém está tentando “levá-la” no papo, despertando um sentimento de inferioridade ou desqualificação.

## **Cinco passos para corrigir um comportamento**

1. Dê feedback positivo, antes de qualquer outra atitude;
2. Faça perguntas cuidadosamente orientadas;
3. Diga claramente qual a mudança necessária;
4. Aplique a disciplina apropriada;
5. Estabeleça um limite.

No entanto, Richard Williams ressalta que você precisa entender as outras pessoas e a maneira como elas reagem, para aprimorar a sua capacidade de dar retorno.

Segundo o autor, fazer essa “leitura” não é uma habilidade natural, mas algo que deve ser desenvolvido. “É preciso tempo e prática para discernir o quanto de reforço de um comportamento é necessário em comparação com o reforço dos traços de personalidade desejáveis”.

Enfim, não caia na armadilha de ficar apontando erros e falhas do outro, sem reconhecer os acertos dele. Essa é a diferença fundamental entre feedbacks corretivos e feedbacks positivos.

“Se o feedback positivo não funcionar, passe para o corretivo. Se o feedback corretivo não funcionar, estabeleça um limite com um nível adequado de disciplina”.

## **Feedback Insignificante**



Esse é um retorno tão vago ou genérico, com uma resposta mínima que, segundo o autor, a pessoa que o receber sequer entende o seu propósito. Muita gente usa esse tipo de feedback, acreditando que causará um enorme efeito positivo. Mas, pelo contrário, consegue apenas uma pequena resposta.

Sem importância ou impacto em comparação com os outros tipos, esse feedback faz jus ao nome de insignificante.

## **Feedback Ofensivo**



Aqui, a característica básica é o desprezo e ele pode prejudicar seriamente os relacionamentos. Nesse caso, o feedback desvaloriza a pessoa que o recebe, gerando submissão e colocando-a em posição de defesa e/ou gerando revides agressivos.

O feedback agressivo inclui todos os demais tipos de feedbacks que não se encaixam nas categorias Positivo, Corretivo ou Insignificante.

## **Desenvolvendo respeito e confiança**

Como melhorar a relação de confiança entre você e sua equipe? De acordo com os ensinamentos do livro *Preciso Saber Se Estou Indo Bem*, oferecer feedback positivo é fundamental sim, mas não suficiente. Ou seja, o funcionário tem o direito de saber como você se sente a respeito do que acontece e quais os planos para o futuro.

# **Preciso Saber Se Estou Indo Bem e as 10 dimensões do feedback**

Segundo o autor, há 10 diferentes dimensões relacionadas à capacidade de oferecer feedbacks e garantir sua eficácia. Vamos falar um pouco de cada uma delas.

## **1ª Dimensão do Feedback: Elaboração de um Plano**

A necessidade de elaborar um plano se justifica pela necessidade de refletir sobre o conteúdo que você deve ou não transmitir ao seu interlocutor.

Assim, o feedback deve ser ilustrado com exemplos claros e objetivos e, embora seja imprescindível considerar os seus desejos e vontades, você deve sempre ter uma solução na ponta da língua, levando em conta as necessidades e expectativas do outro.

## **2ª Dimensão do Feedback: 2. Abordagem Específica**

Quando o seu feedback estiver relacionado a um fato concreto, você deve estar ciente do que realmente aconteceu. Dessa forma, você pode apresentar exemplos compreensíveis e claros. Evite, sobretudo, levantar suposições e mantenha a objetividade.

## **3ª Dimensão do Feedback: Foco em Comportamentos**

Seu feedback não deve lidar com assuntos relacionados a preconceitos, atitudes ou personalidades. É altamente recomendável manter o foco somente em comportamentos específicos que podem ser mensurados e analisados.

## **4ª Dimensão do Feedback: Escolha de Hora e Local**



Não há nada tão importante em um feedback quanto a correta definição da hora e do local apropriado. Se possível, você deverá oferecer sua opinião imediatamente e em um ambiente tranquilo. Lembre-se, também, de nunca criticar alguém (principalmente, um subordinado) em público.

## **5ª Dimensão do Feedback: Feedback Equilibrado**

Você deve equilibrar, tanto quanto possível, o feedback corretivo e o feedback positivo. Isso significa que deve ser capaz de, com a mesma agilidade e seguindo um mesmo padrão de comportamento, apontar erros e reconhecer acertos.

## **6ª Dimensão do Feedback: Feedback**

## **Relevante**

Ao expressar suas opiniões e interagir com os outros, você não deve exagerar ou perder a cabeça. É imprescindível manter a serenidade e a objetividade. Os acontecimentos presentes são sempre mais relevantes do que aqueles que aconteceram no passado.

## **7ª Dimensão do Feedback: Técnicas Eficientes**

O autor sustenta que as técnicas mais eficientes para oferecer feedbacks são:

- ir direto ao ponto;
- estabelecer contatos visuais;
- se concentrar nas questões realmente importantes.

## **8ª Dimensão do Feedback: Estilo eficaz**

É preciso dedicar certa quantidade de tempo para desenvolver um estilo eficaz. Contudo, Williams adianta dois princípios que o fundamentam: criar uma abordagem pessoal ao dar feedbacks e jamais oferecer conselhos que não tenham sido solicitados.

## **9ª Dimensão do Feedback: Descrição de Sentimento**

Uma vez que nem todas as pessoas consideram fácil externar o que sentem, essa dimensão pode se tornar bastante complicada. Se esse for o seu caso, esforce-se para expressar os seus sentimentos, pois, além de serem impactantes, eles são muito poderosos, quando se combinam com um feedback adequado.

## **10ª Dimensão do Feedback: Capacidade de**

## **ouvir**

Esta dimensão se refere ao ato de motivar o interlocutor a expressar suas opiniões e pontos de vista, ouvindo atentamente tudo o que ele diz. Para tanto, você deve fazer perguntas que estimulem o outro a se abrir ao diálogo.

## **Enfim...**

O autor de *Preciso Saber Se Estou Indo Bem* alerta: “quando não damos nenhum retorno a uma pessoa, além de sentir os resultados dessa rejeição, ela pode realmente reagir com baixa produtividade e/ou comportamento inadequado”.

Assim, Richard Williams aconselha observar a sua equipe. Ou seja, se ela não entrega a produtividade esperada ou apresenta comportamentos inapropriados, é bem provável que a causa implícita do problema esteja na qualidade e/ou quantidade de feedback que ela vem recebendo. Fique atento!

## **Continue aprendendo**



Então, você gostou dos ensinamentos de Richard Williams, em *Preciso Saber Se Estou Indo Bem?* Deixe aqui os seus comentários.

E se você quer seguir o caminho do crescimento e do desenvolvimento pessoal e profissional, aposte nos livros. Eles serão sempre seus fortes aliados. Ah, mas você não tem tempo de ler tudo o que gostaria? Não se preocupe! Se esse é o seu caso, a [plataforma 12min](#) disponibiliza para você os microbooks das mais fascinantes obras e renomados autores.

Todos os microbooks podem ser lidos em até 12 minutos. Isso lhe permitirá absorver toneladas de conhecimento sobre carreira, negócios e desenvolvimento pessoal, entre outras categorias, na velocidade que o mundo atual exige.

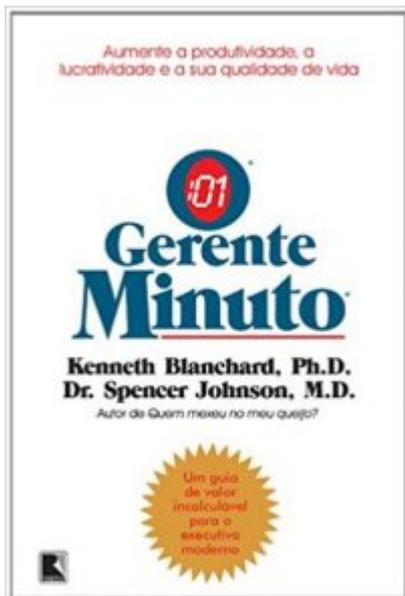
Se você preferir, pode optar pela versão audiobook, para ouvir os resumos dos livros no carro, na academia, enquanto faz a sua caminhada, isso é, onde e quando quiser.

Os microbooks do 12min estão disponíveis para leitura nos nossos aplicativos móveis para iPhone/Android e envio em PDF/EPUB/MOBI para o [Amazon Kindle](#).

Enfim, como sempre fazemos, ao final do nossos posts, preparamos para você indicações de leitura. Os livros são escolhidos a dedo e esperamos que eles realmente sejam valiosos para você.

Anote, então, as nossas dicas de hoje!

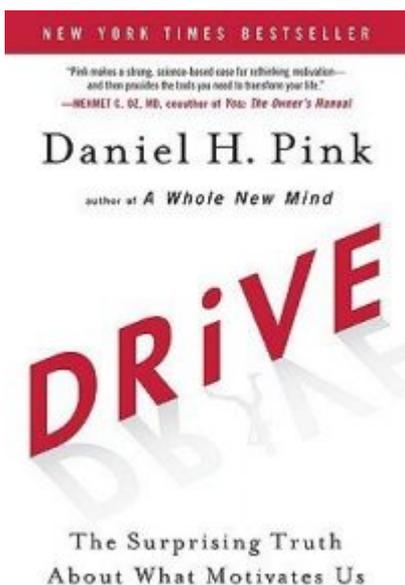
**0 Gerente Minuto – Ken Blanchard e Spencer Johnson**



Esse é um clássico de gestão para enriquecerá a sua biblioteca. Nele, você vai aprender como utilizar três ferramentas essenciais para o sucesso de qualquer empreendimento: os objetivos-minuto, os elogios-minuto e as repreensões-minuto.

Essas “abordagens de um minuto” são simples, porém eficientes, garantem os autores. Os resultados aparecem na [satisfação das equipes](#) e, também, nos gráficos de produtividade.

## Drive – Daniel H. Pink



Drive” é resultado de 40 anos de estudos e nessa obra, o autor Daniel Pink desafia as crenças de que para motivar as pessoas

é preciso dar a elas incentivos e punições.

Pelo contrário, em “Drive”, ele defende que o segredo da motivação e da alta performance nas empresas não está nas recompensas financeiras, mas baseia-se em três pilares:

1. a necessidade humana de controlar o seu destino;
2. a necessidade de nos tornarmos melhores nas coisas que nos interessam;
3. fazer algo que tenha um significado para nós e também para o resto do mundo.

## **Boa leitura e ótimos aprendizados!**

Se você curtiu o resumo do livro Preciso Saber se Estou Indo Bem, pdf, e as nossas dicas de leitura, compartilhe esse post em sua rede social!