



Escola Estadual Profª Adalgisa de Barros
Curso Técnico Em Informática
Disciplina: Atendimento e suporte ao usuário
Professor: Ed Wilson Jr
Apostila 1

“ Nada importante jamais foi conseguido sem entusiasmo.”

Ralph Waldo Emerson

A interpretação conceitual do Feedback

Para a maioria das pessoas a interpretação mais comum é a da que “dar” feedback consiste em dizer diretamente à pessoa o que eu penso dela, a minha opinião sobre a sua forma de ser, características, talentos, desempenho, etc.

Como nem sempre é fácil “dar” feedback, principalmente quando a opinião que temos a respeito dos outros não é muito favorável, a conversa transforma-se num momento bastante difícil, às vezes até penoso. Por isso “receber” feedback é tido como risco de ouvir o que não se quer, o que também não é fácil.

Assim, uma sessão de feedback tem ainda embutido outro risco: não saber como a pessoas vai reagir, se vai aceitar ou não, mesmo quando “temos certeza do que estamos falando” Ela pode aceitar, não gostar do que ouviu e nos abandonar e humilhar (algumas vezes até em público).

Mas dar feedback é, na verdade, a oportunidade que Você tem de transmitir a sua operação a respeito (não necessariamente a verdade absoluta), alimentando a relação (pessoal e profissional) para que ela seja mais satisfatória para os dois (não apenas para Você). Portanto, requer que Você confie, respeite a sua capacidade crítica e reconheça a sua total responsabilidade pelo resultado final.

Por outro lado, receber feedback é a oportunidade que temos de conhecer e respeitar a percepção do outro ao nosso respeito (valores pessoais, opiniões e expectativas e

reações ao nosso comportamento), compreendo-o melhor e verificando o quanto àquela percepção a nosso respeito é verdadeira. Este processo aumenta a nossa autoconsciência e nos possibilita diminuir a nossa “Zona de Mau Hálito”. Também requer disposição para escutar, confiar na capacidade de análise do outro.

Quando assim procedemos, cada um está se posicionando de acordo com a sua verdade pessoal (não a “verdade” absoluta) sobre algum aspecto da nossa relação (não apenas sobre Você ou eu), o que possibilita ampliarmos o nosso nível de autoconsciência (processamento interno) e a efetividade de nossas escolhas (resultados práticos). Mesmo que, na conversa, eu esteja me referindo especificamente a um comportamento seu, trata-se da minha percepção sobre ele, e o que está em questão, na maioria das vezes, é a qualidade da nossa convivência.

Empatia

- “Colocar-se no lugar do outro”, para compreender melhor suas idéias, sentimentos, pensamentos, suas ações, sua visão de mundo.
- É uma habilidade importantíssima nas relações interpessoais.
- Para desenvolver Empatia é preciso estar aberto para conhecer a si próprio, saber fazer uma leitura adequada das próprias emoções.
- As emoções, em geral, são mais facilmente expressas através da Comunicação Não Verbal.

Pessoas empáticas:

- São atentas às dicas emocionais
- Escutam os outros com atenção
- Mostram ter sensibilidade e compreendem as perspectivas das outras pessoas
- Prestam ajuda, com base na compreensão das necessidades e sentimentos de outras pessoas
- Vêm, realmente, o outro.

Percepção

5 Órgãos do Sentido: Visão – Audição – Olfato – Tato – Paladar



Como melhorar nossa Percepção:

AMPLIE SEU CONTEXTO:

- Desenvolva hobbies e outros interesses fora de sua profissão.
- Participe de reuniões com profissionais de sua profissão.
- Relacione-se com pessoas de profissões diferentes da sua. Procure saber o que eles fazem.
- Folheie livros e revistas de animais, veleiros, flores, etc.
- Vá ao cinema, ao teatro, pelo menos uma vez por semana.
- Converse com outras pessoas sobre os filmes que assistiu, sobre os livros que leu, sobre os cursos que fez, troque idéias, informações.
- Leia, no mínimo, 20 livros por ano, sobre assuntos diversos.
- Viaje sempre que puder e aprenda coisas sobre os lugares para onde viajar.
- Procure explorar cada aposento novo que entrar.
- Ande por sua cidade, de vez em quando, como se nunca a tivesse visto, explorando detalhes.

CONHEÇA MAIS SOBRE VOCÊ MESMO:

- Procure sempre dar umas paradas, independente do que estiver fazendo, e procure perceber como está se sentindo naquele momento.
- Como está o seu corpo?
- Relaxado(a)?
- Tenso(a)?
Você está tranquilo(a) ou preocupado(a)
- Busque feedback de outras pessoas sobre você.
- Observe-se no espelho. Veja como as pessoas vêem você.
- Você gosta de você?
- Faça terapia.
- Reflita sobre sua vida, suas metas. Você tem metas? Sabe o que quer na vida pessoal? E na vida profissional? Está satisfeito com o que está fazendo atualmente?
- O que você tem conseguido nos últimos anos?

- Quais são suas habilidades? O que sabe fazer bem feito?

EXPANDA-SE:

- Aperfeiçoe-se sempre. Participe de cursos, palestra leia bastante. Revisite seus livros de vez em quando.
- Leia os grandes pensadores da história, reflita sobre suas filosofias.
- Sempre que for fazer um trabalho, mesmo que já o tenha feito várias vezes, encontre formas de inová-lo, de acrescentar coisas diferentes.

DIMINUA A AUTO CENSURA:

Cultive dentro de você a sua criança.

Evite perguntas do tipo:

“Será que tenho jeito para fazer isso?”

“Será que vou dar conta?”

E diga:

“De que jeito posso fazer isso?”

“Torna uma obrigação conhecer-te a ti mesmo - a lição mais difícil deste mundo.” Miguel de Cervantes