

**THERESE HUSTON**

# **FEEDBACK PARA TODOS**

Transforme conversas  
difíceis em oportunidades de crescimento

TRADUÇÃO  
CRISTINA YAMAGAMI

Benvirá

Copyright © 2024 by Therese Huston  
All rights reserved including the right of reproduction in whole or in part in any form.  
This edition published by arrangement with Portfolio, an imprint of Penguin Publishing Group,  
a division of Penguin Random House LLC.  
Copyright da edição brasileira © Saraiva Educação, 2024  
Todos os direitos reservados, incluindo o direito de reprodução integral ou em parte, em qualquer  
forma. Esta edição é publicada conforme acordo com a Portfolio, um selo da Penguin Publishing  
Group, uma divisão da Penguin Random House LLC.

Título original: *Let's Talk: Make Effective Feedback Your Superpower*

**Direção executiva** Flávia Alves Bravin  
**Direção editorial** Ana Paula Santos Matos  
**Gerência editorial e de produção** Fernando Pentecado  
**Gerenciamento de catálogo** Isabela Ferreira de Sá Borrelli  
**Edição** Estela Janiski Zumbano  
**Design e produção** Jeferson Costa da Silva (coord.)  
Camilla Félix Cianelli Chaves  
Rosana Peroni Fazolari  
**Tradução** Cristina Yamagami  
**Preparação** Leila Rodrigues  
**Revisão** Willians Calazans  
**Diagramação** HiDesign Estúdio  
**Capa** Lais Soriano  
**Impressão e acabamento** A.R. Fernandez

| Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) |                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Odilio Hilario Moreira Junior – CRB-8/9949              |                                                                                                                                                                     |
| H972f                                                   | Huston, Therese                                                                                                                                                     |
|                                                         | Feedback para todos: transforme conversas difíceis em oportunidades de crescimento / Therese Huston ; traduzido por Cristina Yamagami. – São Paulo : Benvirá, 2024. |
|                                                         | 296 p.                                                                                                                                                              |
|                                                         | Tradução de: <i>Let's Talk: Make Effective Feedback Your Superpower</i>                                                                                             |
|                                                         | ISBN: 978-65-5810-121-5 (Impresso)                                                                                                                                  |
|                                                         | 1. Comunicação. 2. Carreira. 3. Liderança. 4. Feedback. 5. Gestão. I. Yamagami, Cristina. II. Título. CDD 658.401                                                   |
| 2023-1847                                               | CDU 658.011.2                                                                                                                                                       |
| <b>Índices para catálogo sistemático:</b>               |                                                                                                                                                                     |
| 1. Administração : gestão                               | 658.401                                                                                                                                                             |
| 2. Administração : gestão                               | 658.011.2                                                                                                                                                           |

1ª edição, janeiro de 2024

Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida por qualquer meio ou forma sem a prévia autorização da Saraiva Educação. A violação dos direitos autorais é crime estabelecido na Lei n. 9.610/98 e punido pelo art. 184 do Código Penal.

Todos os direitos reservados à Benvirá, um selo da Saraiva Educação.  
Av. Paulista, 901, Edifício CYK, 4º andar  
Bela Vista - São Paulo - SP - CEP: 01311-100  
**SAC:** sac.sets@saraivaeducacao.com.br

# Sumário

Introdução..... 1

Como aproveitar ao máximo este livro ..... 27

**PARTE I: Saindo de um roteiro fechado para uma conversa de verdade**

**CAPÍTULO 1**

Os três tipos de feedback: reconhecimento, orientação e avaliação ..... 31

**CAPÍTULO 2**

Fique do lado da pessoa, não do problema..... 45

**CAPÍTULO 3**

Comunique abertamente suas boas intenções ..... 69

**CAPÍTULO 4**

Ouçã como se o seu emprego dependesse disso ..... 85

## **PARTE II: Práticas**

### *Reconhecimento*

#### **PRÁTICA 1**

Reconheça os pontos fortes de cada pessoa ..... 105

### *Orientação*

#### **PRÁTICA 2**

Pergunte mais, fale menos ..... 131

#### **PRÁTICA 3**

Minimize a ameaça ..... 157

#### **PRÁTICA 4**

Aceite que é tendencioso e fique atento ..... 177

### *Avaliação*

#### **PRÁTICA 5**

Faça de tudo para evitar surpresas ..... 209

#### **PRÁTICA 6**

Separe as observações da narrativa que criou na sua cabeça ..... 223

### *Você está pronto, vamos lá!*

Agradecimentos ..... 251

Recomendações adicionais de leitura ..... 254

Notas ..... 259