

Temática: Capacidade de Feedback

Prática: Modelo COIN de Feedback

Objetivo

Dar um feedback que seja claro e específico, diminuindo as chances de mal-entendidos e ajudando no aprendizado e na mudança de comportamento da pessoa.

O que você vai precisar

Roteiro COIN

Espaço reservado e seguro para conversa

Tempo estimado

Preparação: 20 minutos.

Execução: 30 a 60 minutos.

Preparação

Antes de chamar a pessoa para a conversa, reserve cerca de 20 minutos para organizar os seguintes pontos:

- 1. Escolha o momento ideal.** A prática deve ser usada em reuniões individuais (Mentoria 1:1), após apresentações, ao fechar ciclos de trabalho ou para corrigir e elogiar ações.
- 2. Agende a conversa.** Combine o horário e deixe claro o propósito. Exemplo: "Quero te dar um feedback para melhorarmos juntos".

3. Prepare o ambiente. Garanta um espaço reservado, onde vocês não sejam interrompidos.

4. Escreva o seu COIN. Organize o feedback em quatro blocos curtos para não esquecer nada importante:

- **Contexto:** Onde e quando a situação aconteceu.
- **Observação:** Descreva o fato específico que você viu.
- **Impacto:** Explique qual foi o efeito disso no time ou nos resultados.
- **Novos passos:** Faça um pedido claro com um prazo definido.

Execução.

A conversa deve durar entre 30 a 60 minutos. Siga estas etapas durante o encontro:

1. Conduza com escuta

- Fale de forma breve o que você preparou;
- Pare para ouvir o outro;
- Verifique se ele entendeu; e
- Combinem os próximos passos juntos.

2. Siga as boas práticas

- Fale sobre o comportamento (o que a pessoa fez) e não sobre quem ela é;
- Use fatos com datas, seja específico e breve;
- Não use palavras como "sempre" ou "nunca";
- Evite julgamentos, como chamar alguém de "irresponsável";
- Não faça pedidos vagos, como "melhorar a comunicação".

3. Registre e acompanhe

Anote o que foi acordado, quem é o responsável e qual o prazo. Marque uma nova conversa entre 7 e 30 dias para conferir o progresso.

O que essa prática fortalece?

Confiança e comprometimento.

Modelo COIN de feedback



Roteiro COIN

Contexto	Observação	Impacto	Novos passos

O que essa prática fortalece?

Confiança

Comprometimento