



# Feedback nas redes sociais e no ambiente corporativo: seu poder no cérebro

Ana Elisa Moreira-Ferreira

Fga. Ma. Coach e Consultora em Comunicação Humana  
Diretora Executiva da Univoz

No início de 2018 o facebook anunciou uma importante alteração em seus algoritmos. Deixaria de evidenciar conteúdos “não-pessoais”, isto é, de veículos de informação ou empresas, em detrimento dos conteúdos “pessoais”, imagens, textos e vídeos de amigos dos usuários. A ideia é que as pessoas passem menos tempo na rede social, mas façam isso de forma mais engajada, ou seja, que interajam mais e mais vezes com os conteúdos da rede.

Se pensarmos de forma prática, parece um absurdo esta ideia. Menos tempo na rede, menos chances de se ver um anúncio; fonte de renda do facebook. Pois bem, existe uma importante questão aqui: o feedback.

As redes sociais, de forma geral, funcionam como sistemas de feedback. Suas ideias, sua fotografia, a imagem cômica do seu cachorro, o vídeo da sua viagem, do seu bebê... tudo está ali para ser avaliado e analisado, ao fim você receberá um feedback em forma de like ou de comentário. Simples assim. Porém, a questão é que nunca recebemos tantas respostas sobre nós de forma tão rápida e tão constante quanto nos últimos tempos, após a criação e expansão das redes sociais. O like se tornou uma medida de sucesso ou fracasso com a sua audiência.

Todo esse ciclo de avaliação e aprovação (ou desaprovação) é alimentado por neurotransmissores. A teoria mais aceita é a de que quando recebemos um feedback positivo sobre algum comportamento liberamos esses hormônios, e um processo de bem-estar é desencadeado em nosso corpo e mente.

A dopamina é um deles. Conhecida como “molécula do prazer” está relacionada ao nosso centro de prazer/motivação/recompensa e é acionada quando nos deparamos com sensações de realização e conquista – por exemplo, pelo número de likes recebidos num post, pela promoção no trabalho.

Completando o ciclo de liberação dos hormônios de bem-estar, um elogio pode liberar serotonina, outro neurotransmissor relacionado ao orgulho e status, ou seja, ser reconhecido em público por algo que se fez, alguma opinião ou conquista nos confere respeito e reconhecimento.

Assim, nos sentimos bem, de modo a repetirmos o comportamento gerador de elogio para que se libere mais neurotransmissores. Um ciclo.

Quando a resposta for negativa, a liberação é dos chamados “hormônios negativos”, como a adrenalina e os cortisóis. A sensação de prazer, neste caso, é frustrada, a partir daí podemos tentar outro comportamento ou então, insistir no mesmo até se obter alguma satisfação.

Se as pessoas não recebem um feedback pelo seu comportamento em uma rede social, necessariamente, elas deixam de usá-la ou migrarão para outra onde o ciclo dos neurotransmissores ocorre. Por isso, uma grande empresa como o Facebook precisa pensar em uma iniciativa para “melhorar” o engajamento.

A questão aqui está associada ao fato de que, atualmente, as respostas aos comportamentos são quase todas automáticas, gerando ciclos de prazer (e desprazer) a todo instante. Receber um feedback positivo virou um objetivo pessoal e, muitas vezes, o fato de não o alcançar pode ser decepcionante. Aliás, não se preocupe não somos escravos de um neurotransmissor, ele é apenas um dos muitos elementos que nos compõe.

O ambiente corporativo também lida com essas questões. Como dissemos, o ciclo veloz de feedback reforça os comportamentos, sem esse reforço, alguns indivíduos podem desenvolver algum tipo de insegurança em torno daquilo que fazem, exatamente por não saberem o grau de adequação.

Neste sentido, as ações de colaboradores em uma empresa, em geral os menos experientes, precisam de repostas para estabelecer a confiança no fazer. Não apenas eles, os mais experientes também precisam deste balizador.

Em algumas empresas, os ciclos de feedback são longos ou inexistentes. Temos, então, um sério problema, pois os ciclos de feedback no ambiente social ocorrem cada vez mais rápido, gerando expectativa nos colaboradores que não o tem no ambiente de trabalho, o que pode afetar o seu rendimento. Neste caso, fica nítido que o feedback, quando bem aplicado, é uma ferramenta poderosa, pois:

1. Está em plena sintonia com outros fatos sociais, como a utilização das redes sociais;
2. Reforça o ciclo de neurotransmissores e torna mais claro para o colaborador quais habilidades e comportamentos são esperados;
3. Diminui a insegurança e a apreensão no ambiente de trabalho, o que torna os relacionamentos mais significativos e melhora a performance da equipe como um todo;
4. Torna a aprendizagem de novas habilidades mais eficaz;
5. Ajuda na correção de rotas, o que permite um maior alinhamento entre as expectativas do colaborador e da empresa.

Como se pode ver, o feedback se tornou um valor dentro de nossa sociedade e cultura, a ponto do Facebook se propor a mudar a forma como seu público interage com ele. Desta forma, saber utilizar o feedback dentro do espaço de trabalho é estar de posse de uma ferramenta muito poderosa na gestão de pessoas e no fortalecimento de uma equipe.

Gerir pessoas e obter o máximo desempenho das equipes é um grande desafio, mas com as ferramentas adequadas isso se torna muito mais simples. Se você se interessou pelo nosso conteúdo e quer saber mais sobre o Feedback, venha participar dos eventos sobre Feedback, Liderança, Comunicação e Neurociência.

Para saber mais, é só acessar o site:  
[www.univoz.com.br](http://www.univoz.com.br)