

**SITUAÇÃO**  
SITUATION

Descreva a situação específica em que o comportamento ocorreu. Evite generalidades, como "na semana passada", pois isso pode gerar confusão.

*Exemplo: "Esta manhã, na reunião de equipe das 11 horas..."*

**COMPORTAMENTO**  
BEHAVIOR

Descreva o comportamento real e observável. Limite-se aos fatos. Não insira opiniões ou julgamentos.

*Exemplo: "Você me interrompeu enquanto eu falava para a equipe sobre o orçamento mensal", em vez de "Você foi rude".*

**IMPACTO**  
IMPACT

Descreva os resultados do comportamento. Como você está descrevendo exatamente o que aconteceu e explicando seus verdadeiros sentimentos, e não fazendo julgamentos, é mais provável que o ouvinte absorva o que você está dizendo. Se o efeito foi positivo, palavras como "feliz" ou "orgulhoso" ajudam a enfatizar o sucesso do comportamento. Se o efeito do comportamento foi negativo e precisa ser interrompido, você pode usar palavras como "problemático" ou "preocupado".

*Exemplos: "Fiquei impressionado quando você abordou essa questão sem ser solicitado" ou "Senti-me frustrado quando você me interrompeu porque isso quebrou minha linha de raciocínio".*

**INTENÇÃO**  
INTENTION

Pergunte sobre a intenção original da pessoa. Isso ajuda a entender a perspectiva dela e a preencher a lacuna entre a intenção e o impacto real do comportamento. Perguntas como "O que você esperava conseguir com isso?" ou "O que estava acontecendo com você?" são eficazes. Entender a intenção é crucial para construir confiança e compreensão, e é onde o bom coaching começa.

**FUTURE  
FEEDFORWARD**

Em vez de apenas apontar o que aconteceu, você e o colaborador colaboram para identificar como o comportamento pode ser aprimorado, mantido ou alterado para resultados ainda melhores. Isso cria uma cultura focada no desenvolvimento e orientada para o desempenho, onde os líderes incentivam perguntas como "Como estou indo?" e "Foi tudo bem?", além do proativo "O que eu poderia fazer diferente da próxima vez?". Sua equipe anseia por feedback para aprimorar suas habilidades e potencial.