



## PRZYKŁADOWY MODEL UDZIELANIA INFORMACJI ZWROTNEJ

Wielu osobom zarządzającym zespołami informacja zwrotna kojarzy się z czymś nieprzyjemnym, trudnym, często związanym z trudnymi emocjami. I właśnie dlatego często jej unikają. Efekt jest odwrotny do zamierzonego, ponieważ jeśli osoba w zespole nie otrzyma informacji, nad czym powinna popracować, to jest spora szansa, że się tego sama nie domyśli i frustracja będzie rosła – po obu stronach.

Poniżej znajdziecie przykładowy model udzielania informacji zwrotnej, który – mamy nadzieję – nieco Wam w tym procesie pomoże.



### Zasady:



Używaj precyzyjnego języka.



Mów o zachowaniu, a nie o osobie lub interpretacji tego zachowania.



Odnosź się do faktów.

Kontroluj własne emocje.





#SkawinaZINICJATYWA



## Konstrukcja modelu:



### KROK 1:

Wskaż i docień pozytywy (np. „podoba mi się, gdy...”) – to krok, który ma za zadanie uświadomić osobie, której dajesz informację zwrotną, że są takie rzeczy, które Ci się podobają, a Ty to widzisz i doceniasz. Uwaga – nie chodzi o to, aby wymyślać jakieś pozytywy na temat tej osoby, ale o to, żeby faktycznie potraktować tę sytuację jako okazję do zwrócenia uwagi na rzeczywiste zalety współpracy z nią.



### KROK 2:

Wskaż negatywne zachowanie osoby (pomiędzy wskazaniem pożądanego i niepożądanego zachowania nie używaj słowa „ale”, ponieważ to słowo anuluje wcześniejszą pozytywną informację i powoduje, że osoba, której udzielasz informacji może się poczuć zmanipulowana – zamiast ale, spróbuj używać np. używać słowa „jednocześnie”).



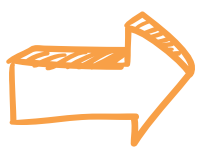
### KROK 3:

Wskaż konsekwencje niepożądanego zachowania – co się dzieje w związku z tym zachowaniem, jaki to ma wpływ na Ciebie, na zespół, a może na całą organizację?



### KROK 4:

Zaproponuj alternatywę, czyli zmianę, którą chcesz, aby ta osoba wprowadziła w swoim zachowaniu. To bardzo ważne - jeśli tego nie zrobisz, to osoba ta nie będzie wiedziała, czego konkretnie od niej oczekujesz.



**Przykład (osoba z Twojego zespołu spóźnia się na spotkanie):**

**Pożądane zachowanie:**

Bardzo mi się podoba Twój aktywny udział w spotkaniach zespołu – masz mnóstwo pomysłów, świeżego spojrzenia i obserwuję, że ta Twoja postawa zaraża entuzjazmem innych.

**Niepożądane zachowanie – FAKTY, A NIE INTERPRETACJE:**

Jednocześnie, zauważyłam, że już 2 raz spóźniłaś się na spotkanie.

**Konsekwencje:**

To powoduje, że trudniej mi się je prowadzi, bo wejście na spotkanie nowej osoby rozprasza mnie i czasem tracę wątek.

**Alternatywa:**

W związku z tym bardzo Cię proszę, żebyś następnym razem przychodziła punktualnie.

**Zwróć uwagę, że nie pojawiają się tu zwroty typu: "jesteś taka i taka", "mam tego dość", "zawsze robisz coś...", albo "jak możesz ciągle..."**

**Czyli: krótko, precyzyjnie, bez emocji, odnosząc się do zachowania, a nie do osoby.**

