

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



Konstruktywna informacja zwrotna Spotkanie V

dr Milena Gojny-Zbierowska
Wydział Zarządzania

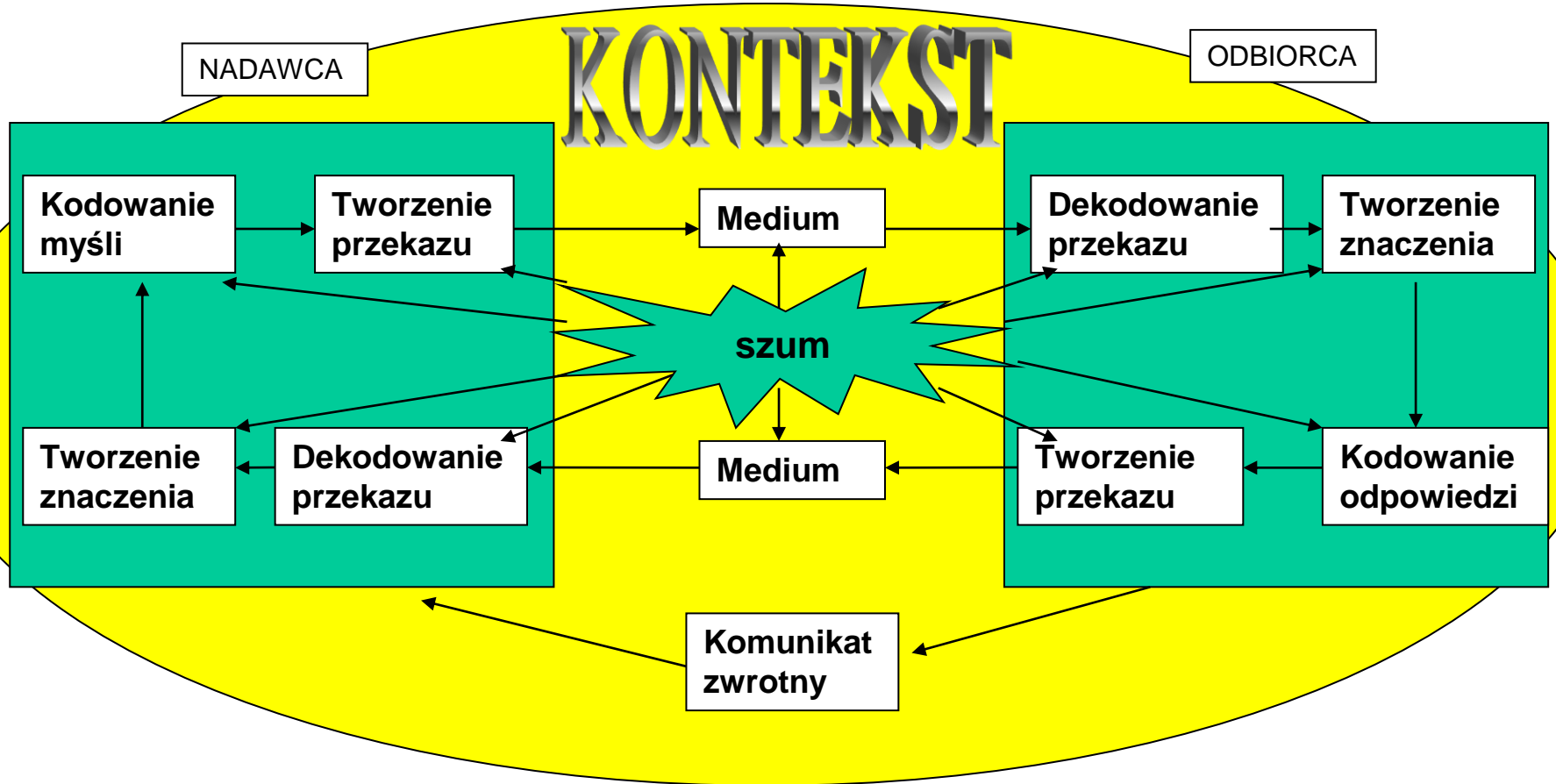
Organizatorzy

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

Data: 06.05.2024 r.



Proces komunikowania się



1. Kiedy jest lepsza komunikacja jednokierunkowa, a kiedy lepiej użyć informacji zwrotnej-komunikacji dwukierunkowej?
2. Która komunikacja jest szybsza?

Funkcje i cele informacji zwrotnej



1. Potwierdzenie odbioru informacji (słyszysz mnie?)
2. Potwierdzenie zrozumienia informacji (zrozumiałeś? Wiesz co masz zrobić?)
3. Badanie zadowolenia klienta/ pracownika/ uczestnika.....
4. Pokierowanie
5. Zmiana
6. Rozwój, ulepszenie
7. Informacja o postępie

Przykłady informacji zwrotnej

Jak oceniasz użyteczność naszej strony?



Jak oceniasz sposób przeprowadzenia szkolenia?




Czy weźmiesz udział w drugiej części szkolenia?



Zasady udzielania informacji zwrotnej



- bądź konkretny, unikaj kwantyfikatorów (zawsze, nigdy)
- oceniaj, zachowanie a nie osobę:
jesteś głupi zachowałeś się wbrew zasadom;
 zrobiłeś przykrość
- opisz zachowanie, do którego się odnosisz
- przedstaw efekty omawianego zachowania, powiedz dlaczego uważasz, że jest nieodpowiednie
- zwracaj się bezpośrednio do osoby, której udzielasz informacji zwrotnej

Zasady udzielania informacji zwrotnej

- nie oceniaj aspektów, na które oceniany nie ma wpływu
- skup się na „tu i teraz”, a nie „w ogóle”
- jasno formułuj swoje oczekiwania
- dziel się pomysłami jak coś można zmienić czy zrobić inaczej, a nie udzielaj rad
- skup się na korzyściach, jakie informacja zwrotna może dać osobie ocenianej



Zasady udzielania informacji zwrotnej

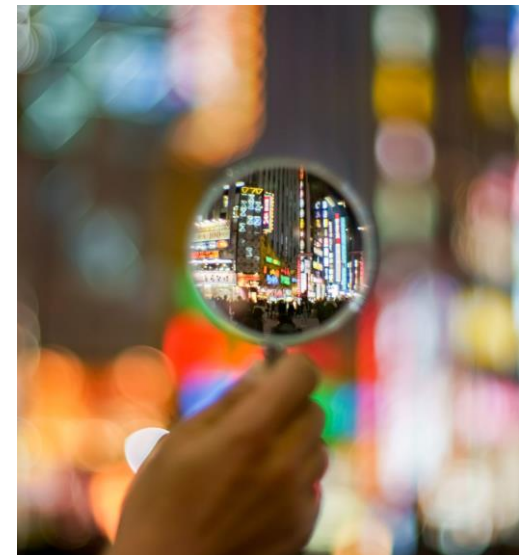


- wyrażaj ocenę bezpośrednio po zaistniałym zachowaniu, nie wracaj do dalekiej historii
- nie formułuj pochopnych wniosków
- daj szansę na odpowiedź
- przekazuj tyle informacji, ile osoba oceniana jest w stanie przyswoić (również emocjonalnie)
- w cztery oczy informacje negatywne, publicznie tylko informacje pozytywne
- zasada kanapki



Zasady przyjmowania informacji zwrotnej

- postaraj się nie nastawiać obronnie słysząc informacje zwrotną
- wyciągnij z informacji zwrotnej wszystko co może pomóc ci w zmianie na lepsze
- doszukuj się konkretów, dopytaj
- wykorzystaj informacje dla swojego rozwoju



Błędy w udzielaniu i przyjmowaniu informacji zwrotnej



- krytyka totalna
- ocenianie drugiego człowieka („ty jesteś taki i taki”)
- słabe przygotowanie
- emocje i opinie zamiast faktów
- za dużo informacji negatywnych
- monolog
- brak planu działania
- przypisywanie złych intencji i budowanie obaw
- *„przeżyłem w swoim życiu wiele okropnych rzeczy, na szczęście większość z nich nigdy się nie wydarzyła”*

Mark Twain

Struktura konstruktywnej informacji zwrotnej



- 1. Fakty-** opis zachowania drugiej osoby, sytuacji, działania, im konkretniej, tym lepiej.
- 2. Opinia-** przekonania dotyczące zachowania innego człowieka, zaistniałej sytuacji; ważne, aby zaznaczyć, że to są Twoje opinie i przekonania, a nie ogółu.
- 3. Uczucia-** Twoje odczucia, emocje, które powstały na skutek zachowania drugiej osoby.
- 4. Oczekiwania-** czego oczekujesz od drugiej osoby w związku z zaistniałą sytuacją; ważne, aby skupić się na celu, tzn. co chcesz osiągnąć dzięki informacji zwrotnej- jakie zmiany, jakie zachowanie w przyszłości; im konkretniej, tym lepiej

Przykłady konstruktywnej informacji zwrotnej



- *"Zauważyłem, że przerwałeś X podczas jego prezentacji. W przyszłości, proszę, czy możesz poczekać, aż skończą mówić, zanim wskoczysz?"*.
- *"Podczas prezentacji staraj się nawiązywać kontakt wzrokowy z publicznością. Wiem, że może to być zniechęcające, ale naprawdę pomaga zaangażować słuchaczy.,,*
- *"Chciałem podzielić się opinią na temat ostatniego projektu. Myślę, że ogólnie poszło dobrze, ale kilka obszarów można poprawić. Zapisałem kilka sugestii i chętnie omówię je z tobą dalej"*.
- *"Wiem, że jesteś bardzo aktywny w mediach społecznościowych, ale pamiętaj, że wszystko, co piszesz online, może być powiązane z naszą firmą. W przyszłości unikaj publikowania czegokolwiek, co mogłoby źle o nas świadczyć"*.

Misja:



Dawać informację zwrotną w taki sposób by inni mogli się dzięki niej czegoś nauczyć, zmienić swoje zachowanie na lepsze.

Poszukiwać informacji zwrotnej, korzystać z tego co w niej konstruktywne, w oparciu o informację zwrotną uczyć się i rozwijać.

Dziękuję za uwagę
Milena Gojny-Zbierowska
milena.gojny@ue.Katowice.pl