inspirED

BEZPŁATNY MATERIAŁ · INSPIRED

Feedback, który działa

Ściągawka z modelem SBI, przykładami i kartą ćwiczeń – dla menedżerów i zespołów, które chcą rozmawiać o pracy konkretnie i z szacunkiem.



InspirED • szkolenia i coaching oparte na mocnych stronach
inspiredtraining.pl

zanim zaczniesz

Po co nam feedback?

Informacja zwrotna to jedno z najprostszych narzędzi rozwoju – pod warunkiem, że jest konkretna i dana w dobrej intencji. Jej celem nie jest ocena człowieka, ale pomoc w tym, żeby następnym razem było jeszcze lepiej.

Feedback wzmacniający

Pokazuje, co warto powtarzać. Docenia konkretne zachowanie i jego efekt – dzięki temu dobre praktyki stają się nawykiem.

Feedback rozwojowy

Wskazuje, co zmienić. Opisuje zachowanie i jego wpływ, a potem otwiera rozmowę o tym, jak zrobić to inaczej.

Kultura feedbacku

Powstaje wtedy, gdy informację zwrotną nie tylko się daje, ale też o nią prosi i dobrze ją przyjmuje – na każdym poziomie organizacji.

3 cechy dobrej informacji zwrotnej

1. ### Konkretna

   Opisuje to, co faktycznie się wydarzyło – fakty, a nie opinie czy ogólniki w stylu „zawsze" i „nigdy".

2. ### Szybka

   Pada możliwie blisko sytuacji, której dotyczy. Feedback po trzech miesiącach to już raczej archiwum niż wskazówka.

3. ### O zachowaniu, nie o osobie

   „Raport przyszedł dwa dni po terminie" zamiast „Jesteś nieodpowiedzialny". Zachowanie można zmienić, „etykietę" trudno.

4. ### Z intencją wsparcia

   Zanim zaczniesz, zapytaj siebie: „Czy mówię to po to, żeby pomóc?". Jeśli tak – rozmówca zwykle to wyczuje.

prosty model

Model SBI krok po kroku

SBI (Situation – Behavior – Impact) to model opracowany w Center for Creative Leadership. Pomaga ułożyć informację zwrotną tak, by była jasna i nie brzmiała jak ocena. Na końcu warto dodać pytanie lub prośbę.

S
Sytuacja

Kiedy i gdzie?

Nazwij konkretną sytuację, żeby rozmówca wiedział, o czym mówisz. *„Na wczorajszym spotkaniu z klientem…"*

Z
Zachowanie

Co dokładnie zobaczyłeś/zobaczyłaś lub usłyszałeś/usłyszałaś?

Opisz zachowanie tak, jak zarejestrowałaby je kamera – bez interpretacji. *„…dwa razy przerwałeś klientowi, zanim skończył pytanie…"*

W
Wpływ

Jaki był efekt?

Powiedz, jak to zachowanie wpłynęło na Ciebie, zespół, klienta lub wynik. *„…i klient wyraźnie się zdenerwował, a rozmowa zeszła z tematu."*

+
Pytanie / prośba

Co dalej?

Zaproś do rozmowy albo powiedz, czego potrzebujesz. *„Jak to wyglądało z Twojej perspektywy? Co możemy zrobić następnym razem?"*

Przykład: feedback wzmacniający

S: Podczas piątkowej prezentacji dla zarządu

Z: pokazałaś wyniki na jednym prostym wykresie i odpowiedziałaś na pytania konkretnymi liczbami.

W: Zarząd od razu zaakceptował budżet, a ja dostałem pytanie, kto przygotował materiały. **+** Pokażesz zespołowi, jak przygotowałaś ten wykres?

Przykład: feedback rozwojowy

S: W tym tygodniu przy zamknięciu projektu

Z: raport przyszedł w czwartek, choć umawialiśmy się na wtorek, i nie dostałem wcześniej informacji o opóźnieniu.

W: Musiałem przesunąć spotkanie z klientem i tłumaczyć się z opóźnienia. **+** Co się wydarzyło? Jak możemy się umówić, żebym następnym razem wiedział o problemie wcześniej?

druga strona rozmowy

Jak prosić o feedback i go przyjmować

Kultura feedbacku zaczyna się od liderów, którzy sami o niego proszą. Ogólne pytanie „Masz dla mnie jakiś feedback?" zwykle kończy się odpowiedzią „Nie, wszystko OK". Lepiej działają pytania konkretne.

pytania, które naprawdę działają

„Co jedną rzecz mógłbym/mogłabym robić inaczej na naszych spotkaniach?"

„Co w moim sposobie przekazywania zadań ułatwia Ci pracę, a co ją utrudnia?"

„W czym mogę Cię lepiej wspierać w tym projekcie?"

„Gdybyś był/była na moim miejscu, co zmienił(a)byś w tym procesie?"

gdy słyszysz trudny feedback

1

Wysłuchaj do końca

Nie przerywaj i nie tłumacz się od razu. Twoim zadaniem na tym etapie jest zrozumieć, nie bronić się.

2

Dopytaj o przykład

„Możesz podać konkretną sytuację?" pomaga oddzielić fakty od wrażeń – i pokazuje, że traktujesz sprawę poważnie.

3

Podziękuj i zdecyduj

Podziękuj za odwagę. Nie musisz przyjmować każdej uwagi – ale daj znać, co z nią zrobisz.

3 pułapki, których warto unikać

„Kanapka"

Pochwała – krytyka – pochwała. Rozmówcy szybko uczą się, że po komplemencie przychodzi „ale", i przestają słyszeć pochwały.

Ocena zamiast obserwacji

„Jesteś chaotyczny" to etykieta. „Na spotkaniu trzy razy zmieniliśmy temat" to obserwacja, o której da się rozmawiać.

Feedback raz w roku

Uwagi zbierane do oceny rocznej tracą wartość. Krótka informacja zwrotna na bieżąco działa znacznie lepiej.

do wydruku

Karta ćwiczeń

Przygotuj w tym tygodniu dwie informacje zwrotne: jedną wzmacniającą i jedną rozwojową. Zapisz je według modelu SBI, zanim porozmawiasz z daną osobą.

Sytuacja	Zachowanie	Wpływ	Pytanie / prośba

check-lista przed rozmową

- [ ] Wiem, jaki jest cel tej rozmowy – co ma się zmienić albo co chcę wzmocnić.
- [ ] Opisuję zachowanie, a nie cechy charakteru.
- [ ] Mam konkretny przykład, a nie ogólne wrażenie.
- [ ] Rozmowa odbędzie się możliwie szybko po sytuacji.
- [ ] Wybrałem/wybrałam spokojne miejsce i czas – bez świadków.
- [ ] Przygotowałem/przygotowałam pytanie, które otworzy rozmowę.
- [ ] Jestem gotów/gotowa wysłuchać drugiej strony.
- [ ] Wiem, jak podsumujemy ustalenia i kiedy do nich wrócimy.

co dalej?

Chcesz pójść krok dalej?

Ten materiał to dobry początek. Jeśli chcesz wprowadzić zmianę w całym zespole, możemy Ci w tym pomóc.

Budowanie kultury feedbacku →

Warsztaty dla menedżerów i zespołów: ankieta wstępna, rozmowy z menedżerami i interaktywna sesja, na której ćwiczymy dawanie, przyjmowanie i poszukiwanie informacji zwrotnej.

Konsultacje indywidualne →

Praca 1:1 dla liderów i menedżerów – m.in. przygotowanie do trudnych rozmów z zespołem.

Inne szkolenia dla firm →

Rozmowy rozwojowe, delegowanie, zaangażowanie zespołu, mocne strony Gallupa i więcej – zawsze dopasowane do Waszych potrzeb.

Nie wiesz, od czego zacząć?

Umów bezpłatną, 30-minutową konsultację on-line. Porozmawiamy o Twoich potrzebach i podpowiemy najlepszy pierwszy krok.

inspiredtraining.pl • biuro@inspiredtraining.pl • 606 583 636

Umów konsultację

Zobacz ofertę dla firm