

With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union



INFORMACJA ZWROTNA





Pozytywna i negatywna informacja zwrotna



Cele modułu:

- Nauczenie się, jak przekazywać skuteczną informację zwrotną,
- Jak poprawić wydajność innych za pomocą informacji zwrotnej?
- Poznanie błędów przy udzielaniu informacji zwrotnej
- Cechy informacji zwrotnych od szefów





Informacja zwrotna i jej rodzaje



Informacja zwrotna to opinie, które otrzymujemy od innych o tym, jak wykonujemy naszą pracę”

Bez informacji
zwrotnej
trudno coś
poprawić

Rodzaje informacji zwrotnej

POZYTYWNA

Wpływa na zachowania zgodne z oczekiwaniami

NEGATYWNA

Wpływa na zachowanie, które należy poprawić, ponieważ nie jest to, czego się oczekuje

Pozytywna i negatywna informacja zwrotna jest niezbędna, aby pomóc liderom rozwinąć ich najlepsze cechy i poradzić sobie z najgorszymi, aby mogli doskonalić swe przywództwo



Informacja zwrotna i jej rodzaje



Jedną z najważniejszych umiejętności każdego lidera jest umiejętność udzielania skutecznej informacji zwrotnej.

Informacja zwrotna gdy jest stale udzielana i odbierana, pomaga nam doskonalić organizację i iść do przodu, podejmując prawidłowe decyzje

Informacja zwrotna może być motywująca lub przeciwnie - demotywuująca



Cel:

Wzmocnienie

Wzmacnianie pozytywnych zachowań,
motywowanie pracowników i
generowanie efektu naśladownictwa u
innych członków zespołu.



Informacje
zwrotne mają
na celu
wzmocnienie
lub poprawę
naszych
działań

Optymalizowanie efektywności ludzi, zgodnie
z ustalonymi parametrami i standardami.

Poprawa działań

Generuje możliwość, że jednostka
wizualizuje swoje obszary doskonalenia,
uczy się z własnej praktyki, wykorzystuje
swoje błędy i poprawia swoją zdolność do
działania



Negatywna informacja zwrotna



Dobra zdolność
percepcyjna

Nastawienie
refleksyjne

Inteligencja
emocjonalna



Negatywna informacja zwrotna



Wybiega w przyszłość,
dąży do zmian i jest
zorientowana na
wyniki. To szansa na
poprawę.

Koncentruje się na
osobie, a nie na jej
zachowaniu. W
przeciwnym razie
będzie to miało
znaczny efekt
demotywuujący.



Negatywna informacja zwrotna

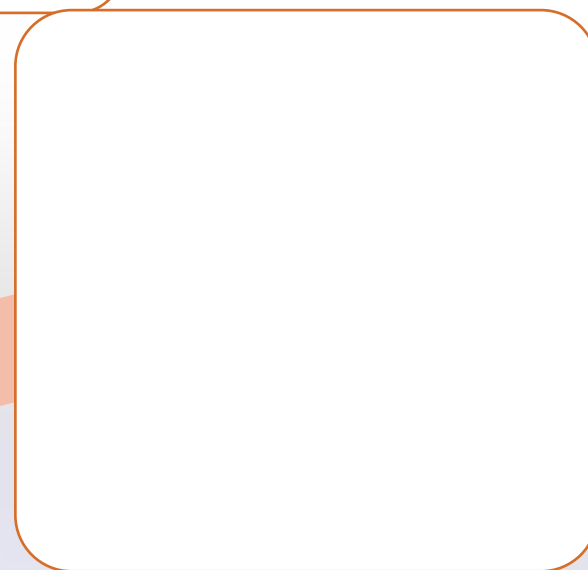


Osoba, która ma
udzielić negatywnej
informacji zwrotnej,
musi najpierw
ustalić:

Cel, który chce osiągnąć

Rozpoznać, jakie fakty
doprowadziły do
dostrzeżenia problemu

Fakty te muszą zostać
przekazane bez osądów
wartościujących

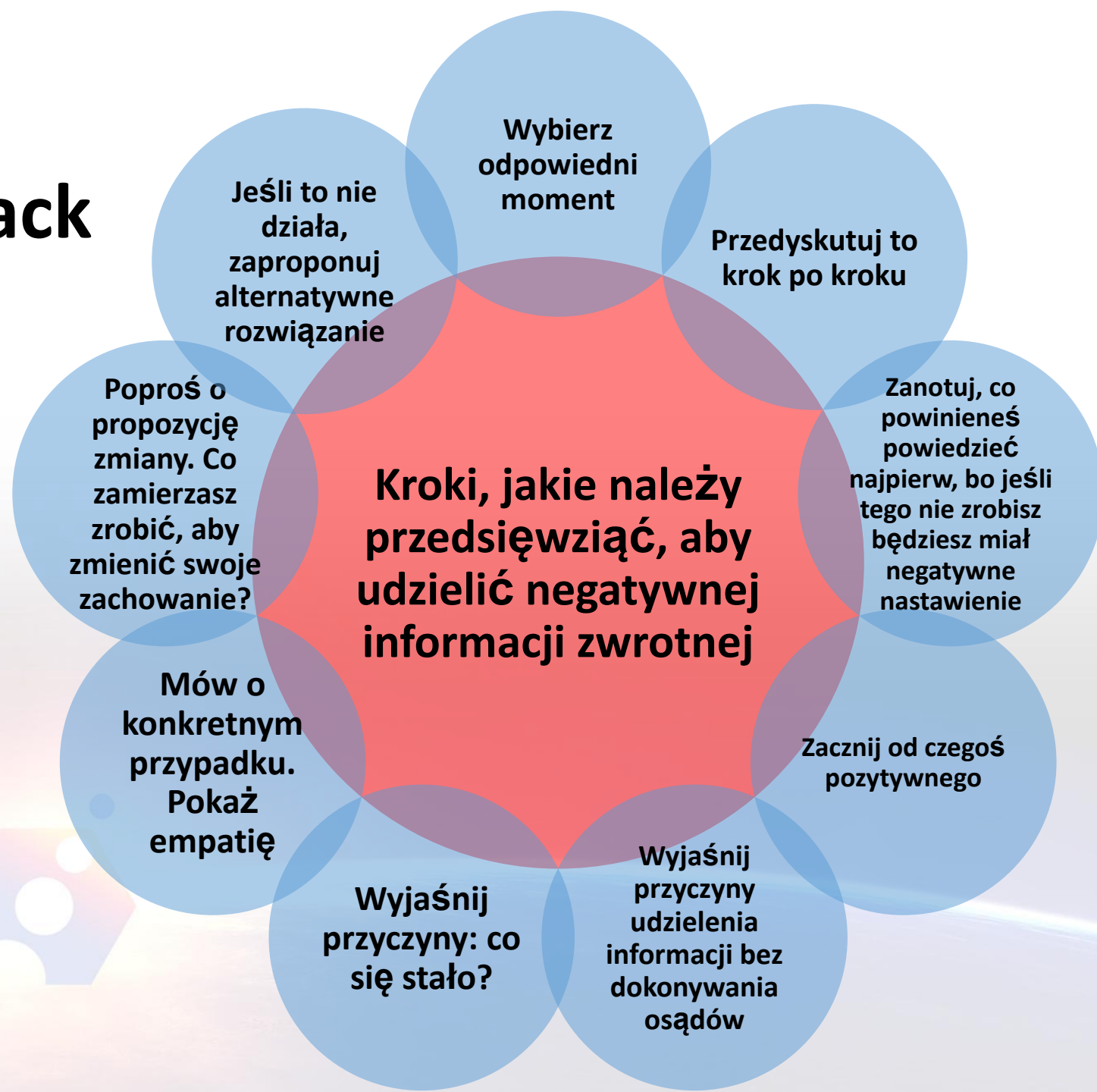


Dążąc do
poprawy, należy
wziąć pod
uwagę cztery
czynniki:





Negative feedback





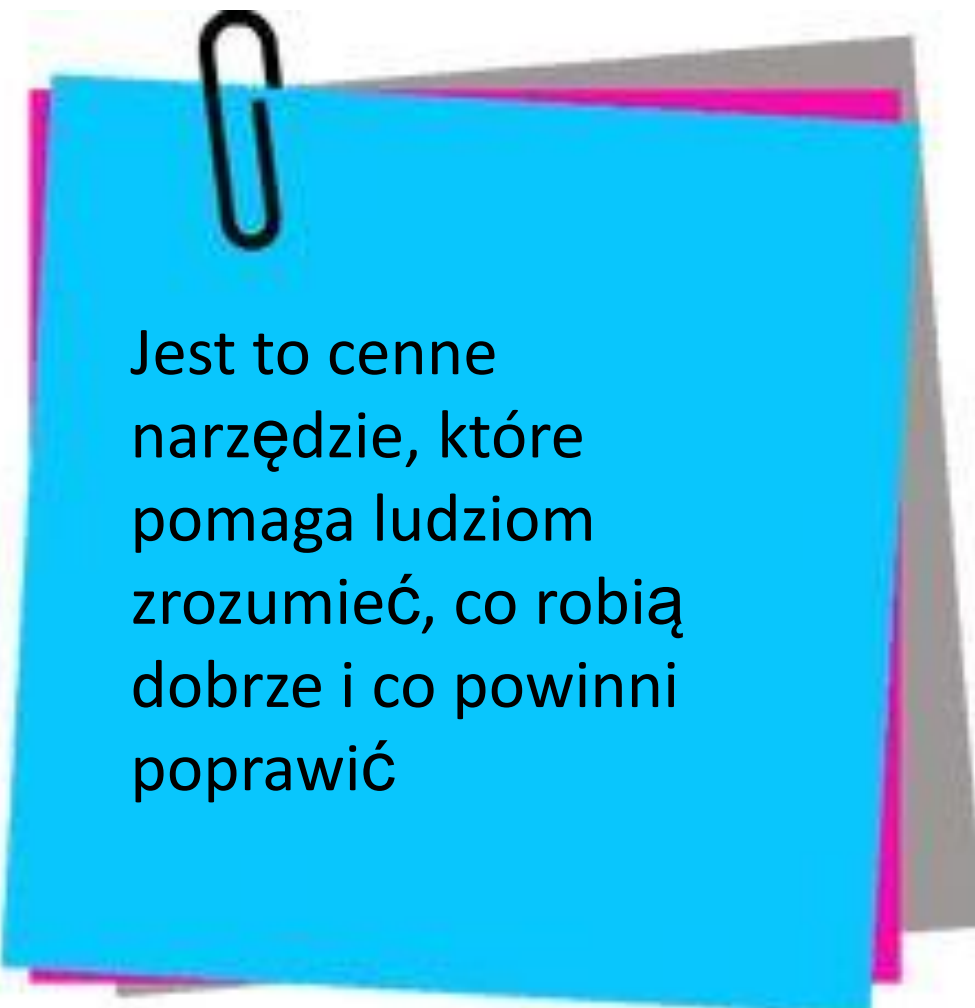
Negatywna informacja zwrotna



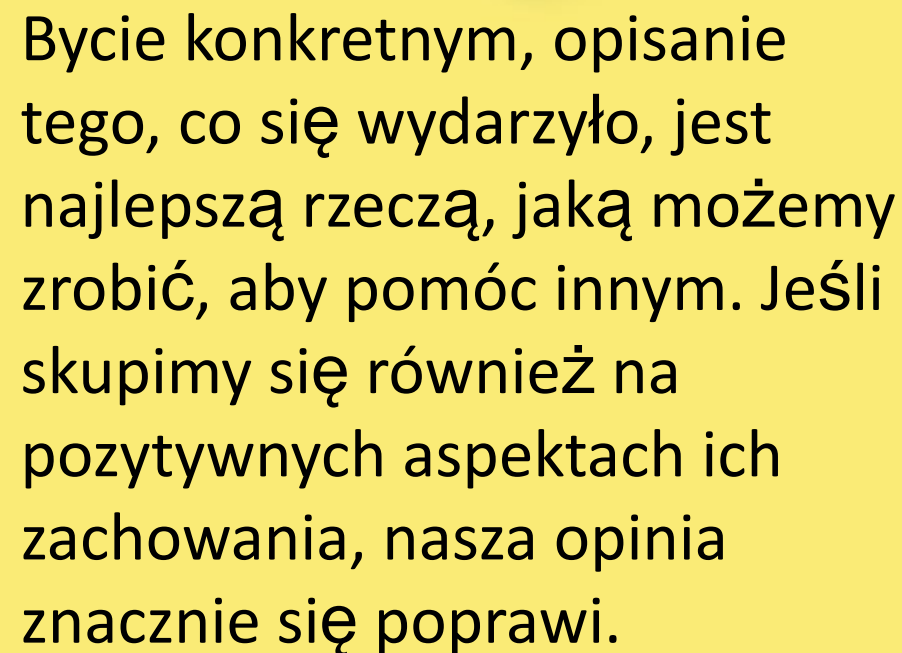
Osoba, która otrzyma informację zwrotną musi nauczyć się otrzymywać takie informacje. Informacja zwrotna nie jest atakiem osobistym, to kolejny punkt widzenia bardzo odmienny od naszego. Możemy uważnie słuchać i być w stanie obiektywnie ocenić jakość informacji zwrotnej. Pozwala nam to w użyteczny sposób uczyć się i akceptować krytykę.



Pozytywna informacja zwrotna



Jest to cenne
narzędzie, które
pomaga ludziom
zrozumieć, co robią
dobrze i co powinni
poprawić



Bycie konkretnym, opisanie
tego, co się wydarzyło, jest
najlepszą rzeczą, jaką możemy
zrobić, aby pomóc innym. Jeśli
skupimy się również na
pozytywnych aspektach ich
zachowania, nasza opinia
znacznie się poprawi.



Pozytywna informacja zwrotna



Istnieją ważne wymagania, aby móc wdrożyć lub przekazać pozytywną opinię:



Informacja zwrotna ma na celu wzmocnienie, poprawienie niektórych zachowań, ale nigdy nie wywołanie winy u odbiorcy.



Aby przekazać informację zwrotną, musisz wybrać odpowiedni moment oraz przygotować się emocjonalnie na takie wydarzenie.

Pozytywna Informacja

With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union



zwrotna



Informacja zwrotna w ramach zadań i celów. Należy odnotować efekt i konsekwencje zachowania, które należy poprawić lub poprawić



Jest skoncentrowana na zachowaniach lub postawach, a nie na tożsamości lub szczególnych cechach osoby.



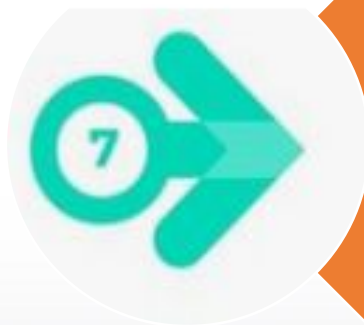
Udzielana jest w oparciu o konkretne zachowanie, poparte obserwowalnymi faktami, z wyraźnymi parametrami do pomiaru i porównania.



Informacja zwrotna powinna wzmacniać więzy i zwiększać samoocenę drugiej strony, a nigdy nie zadowalać ego osoby, która jej udziela.



Pozytywna Informacja zwrotna



Ma być skoncentrowana na przyszłości,
a nie na przeszłości. Jakie wyniki mają
zostać osiągnięte i jakie korzyści
przyniosą one osobie i organizacji.



Informacja zwrotna powinna zakończyć
się zobowiązaniem do działania.



Pozytywna Informacja zwrotna



Wartość pozytywnej informacji
zwrotnej

- Gdy udzielana jest pozytywna informacja zwrotna, wzmacniają się więzi, wzmacniają się relacje i generowana jest empatia, która łączy nas z drugą osobą.



Korzyści z informacji zwrotnych



Ciągłe doskonalenie w każdym obszarze, w którym jest stosowana



Okazuje uznanie dla wykonanej pracy i uznanie



Wskazuje dość wyraźnie pożądane i uznawane standardy pracy w organizacji



Tworzy zdrowe środowisko pracy z wysokim poziomem skutecznej i terminowej komunikacji.



Ma bardzo pozytywny wpływ na pracowników oraz potencjał do zwiększenia produktywności i lojalności w stosunku do wspólnych celów grupowych



Informacja zwrotna, jako narzędzie motywowania



Bibliografia:



- <https://hbr.org/2014/01/your-employees-want-the-negative-feedback-you-hate-to-give>
- Losada, Marcial & Heaphy, Emily. (2004). The Role of Positivity and Connectivity in the Performance of Business TeamsA Nonlinear Dynamics Model. American Behavioral Scientist – AMER BEHAV SCI. 47. 740-765.
- <https://www.mindtools.com/>
- <https://learninglegendario.com/como-dar-feedback-constructivo/>



With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union

