



NAZWA NARZĘDZIA

Informacja zwrotna – metoda MIMO

OPIS NARZĘDZIA

Sposób przekazywania informacji zwrotnej za pomocą metody MIMO jest to sposób dzięki któremu wyrazisz szczerą opinię na temat tego, co zrobiono i co musisz ocenić z perspektywy managera. Pozwala on monitorować pracę innych. Akronim MIMO składa się z czterech podstawowych etapów przekazywania opinii: Utrzymaj, Włącz, Ulepsz i Pomiń.

CELE NARZĘDZIA

- Cel 1. Przekazywanie informacji zwrotnej w sposób rzetelny, konkretny i przede wszystkim użyteczny
- Cel 2. Zapewnienie skutecznej informacji zwrotnej
- Cel 3. Unikanie niszczenia poczucia własnej wartości poprzez udzielanie informacji zwrotnych i możliwość stworzenia okazji do poszerzenia świadomości i uczenia się.

POWIĄZANIE NARZĘDZIA Z KOMPETENCJAMI

Jest to narzędzie polegające na wyrażaniu swojej opinii w sposób, który daje wartość dodaną. Pozwala osobie, której udzielasz tej informacji na poprawę, a także coś, co jest bardzo ważne, zmusza ją do przemyśleń. Dzięki temu, nie wygeneruje żadnej obronnej lub wrogiej postawy wobec tego, co mówisz.



POTRZEBNE MATERIAŁY I POMOCE

Notes, długopis

WYKORZYSTANIE NARZĘDZIA

Akronim MIMO składa się z czterech podstawowych etapów przekazywania opinii: **Utrzymaj, Włącz, Ulepsz i Pomiń.**

● Krok 1: Utrzymanie

Chodzi o przekazanie w informacji zwrotnej przede wszystkim tego, co ma wartość, co jest dobre i dlatego zasługuje na zachowanie w dalszych działaniach, czy sytuacjach. Daje to również stabilny punkt wyjścia do nowej nauki lub wyzwań.

● Krok 2: Włączenie

W tym przypadku celem jest odzwierciedlenie tych aspektów, które nie były obecne w tym, co komentujesz, a gdyby zostały uwzględnione, dodałyby wartości wynikowi. Pomoże Ci to włączyć je w przyszłości. Na przykład mówiłeś bardzo poważnie, byłoby wspaniale, gdybyś w rozmowie częściej się uśmiechał. Dzięki temu okazujesz ciepło i pomagasz lepiej dostosować się do rozmówcy.

● Krok 3: Poprawa

Odnosi się do sytuacji, które były obecne i mogą być wartościowe, a które można zmodyfikować lub zmieniać, zarówno pod względem ilości, częstotliwości, jak i jakości, w celu zwiększenia wartości dodanej. Na przykład zadałeś pytanie klientowi podczas wywiadu dotyczącego sprzedaży (co samo w sobie jest właściwe), ale zadałeś tylko dwa (zbyt mało) i były one bardzo otwarte i ogólne, zadałeś je tylko na początku (jakość i częstotliwość).



- **Krok 4: Pominięcie**

Na koniec odnosisz się do zachowań, które były obecne, ale nie wniosły wartości do pożądanego rezultatu i dlatego powinny zostać wyeliminowane lub pominięte w przyszłych działaniach. Na przykład: podniesienie telefonu w trakcie rozmowy oceniającej wyniki z pracownikiem lub spotkania z klientem.

CZEGO SIĘ NAUCZĄ UCZESTNICY?

- Nauczysz się wyjątkowej metody przekazywania skutecznych i użytecznych informacji zwrotnych (prostej i jasnej). Jeśli wygłaszasz krytykę, uczyn ją użyteczną, opartą na faktach, a nie na osądach wartościujących bez dużej zawartości.
- Nauczysz się przekazywać informacje zwrotne, skupiając się na tym, co faktycznie się wydarzyło. Mam na myśli to, co widziałeś, słyszałeś lub czułeś. Coś obiektywnego. Nauczysz się nie osądzać.
- Nauczysz się dawać pozytywne opinie. Najpierw wymień, co zostało zrobione dobrze, co nie zostało zrobione tak dobrze i gdzie jest miejsce na poprawę.