**MODEL BOOST W FEEDBACKU. MODELE INFORMACJI ZWROTNEJ (CZĘŚĆ 1)**

**Model BOOST to metoda udzielania informacji zwrotnej (feedbacku), która jest wykorzystywana w celu zwiększenia efektywności oraz skuteczności procesu uczenia się i rozwoju zawodowego. BOOST to skrót od pięciu elementów, które są kluczowe w procesie udzielania informacji zwrotnej.**

**Elementy modelu BOOST**

1. **Balanced:** Oznacza to, że informacja zwrotna powinna być zrównoważona. Powinna ona zawierać zarówno informacje o mocnych stronach, jak i słabościach danej osoby, aby ta mogła rozwijać swoje umiejętności w sposób zrównoważony.

2. **Observed:** Informacja zwrotna powinna być oparta na faktach, a nie na przypuszczeniach lub domysłach. Ważne jest, aby opierać się na konkretnych przykładach i obserwacjach, które zostały dokonane.

3. **Objective:** Informacja zwrotna powinna być obiektywna. Oznacza to, że powinna być wolna od uprzedzeń i ocen wartościujących. Powinna skupiać się na konkretnych zachowaniach i osiągnięciach, a nie na ogólnych ocenach osoby.

4. **Specific:** Informacja zwrotna powinna być konkretna i szczegółowa. Powinna skupiać się na określonych zachowaniach, a nie na ogólnych sugestiach. Powinna być jasna i łatwa do zrozumienia.

5. **Timely:** Informacja zwrotna powinna być udzielana w odpowiednim czasie, czyli jak najszybciej po zaobserwowaniu danego zachowania. Dzięki temu osoba będzie mogła w czasie zareagować na informacje i podjąć działania, które przyczynią się do jej rozwoju.

**Model BOOST** stanowi praktyczny sposób udzielania informacji zwrotnej, który pozwala na zwiększenie skuteczności procesu uczenia się i rozwoju zawodowego. Poprzez zastosowanie pięciu kluczowych elementów, czyli zrównoważenia, opierania się na faktach, obiektywności, konkretnej i szczegółowej informacji oraz odpowiednim czasie, można dostarczyć osobie wartościowe narzędzie do jej rozwoju.

**Informacja zwrotna (feedback) w modelu BOOST (przykłady)**

Poniżej przedstawiamy cztery przykłady informacji zwrotnej udzielonej w modelu BOOST.

**Feedback w modelu BOOST - przykład 1**

**Sytuacja**: Pracownik opóźnia zadania, które wykonuje w projekcie, co wpływa na terminowość realizacji całego projektu.

**(Balanced)** Chciałbym, żebyś wiedziała, że zauważyłem Twoje wysiłki i zaangażowanie w ostatnim projekcie. Widzę, że poświęcasz dużo czasu na wykonanie swoich zadań i doceniam to. **(Observed)** Zauważyłem też, że w ostatnim czasie zdarzyło Ci się kilka razy przekładać terminy swoich zadań. Chciałbym porozmawiać z Tobą na ten temat, ponieważ terminy są bardzo ważne dla całego zespołu. **(Objective)** Twoje zadania są bardzo ważne dla całego projektu, a niektóre z nich są kluczowe dla osiągnięcia naszych celów. Chcę, żebyś wiedziała, że oczekuję od Ciebie, że będziesz wykonywała swoje zadania na czas i zgodnie z naszymi wymaganiami. **(Specific)** Konkretny przykład tego, co chcę Ci powiedzieć, to Twoje opóźnienie w dostarczeniu raportu finansowego z ubiegłego miesiąca. Zauważyłem, że zrobiłaś to z opóźnieniem o 3 dni i jest to dla naszego zespołu poważny problem. **(Timely)** Chcę porozmawiać z Tobą o tym jak najszybciej, żebyśmy mogli znaleźć rozwiązanie tego problemu i poprawić nasze wyniki. Proponuję, żebyśmy spotkali się jutro rano o godzinie 9:00 w moim biurze.

**Analiza:** Analizując ten przykład, można zauważyć, że informacja zwrotna została udzielona zgodnie z modelem BOOST. Po pierwsze, jest ona zbalansowana, ponieważ zawiera pozytywne elementy (docenienie zaangażowania) oraz krytyczną uwagę (przekładanie terminów). Po drugie, jest obserwowalna, ponieważ odnosi się do konkretnej sytuacji związanej z opóźnieniem raportu finansowego. Po trzecie, jest obiektywna, ponieważ odwołuje się do oczekiwań i wymagań wobec całego zespołu, a nie tylko jednej osoby. Po czwarte, jest konkretna, ponieważ odnosi się do konkretnego zadania i okoliczności związanych z opóźnieniem. Na koniec, jest aktualna i czasowa, ponieważ sugestia spotkania jest natychmiastowa i ma na celu znalezienie rozwiązania problemu.

**Feedback w modelu BOOST - przykład 2**

**Sytuacja:** Pracownik ma kłopoty z poprawną komunikacją z pozostałymi członkami zespołu.

**(Balanced)** Chciałbym zacząć od tego, co zrobiłeś dobrze. Twoje podejście do pracy w grupie było bardzo pozytywne i pomocne dla reszty zespołu. Jednakże, zauważyłem też pewne kwestie, które mogłyby zostać poprawione. **(Observed)** Zauważyłem też, że nie zawsze uważnie słuchasz swoich kolegów z zespołu i czasami przerywasz im w trakcie dyskusji. **(Objective)** To może prowadzić do nieporozumień i problemów w pracy zespołowej. **(Specific)** Możesz spróbować poprawić swoje umiejętności słuchania, na przykład zwracać uwagę na mimikę i gesty innych osób, aby lepiej zrozumieć ich perspektywę. **(Timely)** Chciałbym, abyś spróbował poprawić swoje umiejętności słuchania już teraz, ponieważ praca w zespole wymaga dobrego porozumiewania się i zrozumienia perspektywy innych osób.

**Analiza:** W tym przykładzie informacja zwrotna została udzielona zgodnie z modelem BOOST. Na początku udzielono pozytywnej informacji zwrotnej, która uwydatniła pozytywne zachowanie pracownika, aby wzmocnić jego motywację i zaangażowanie. Następnie udzielono informacji zwrotnej dotyczącej negatywnych zachowań, takich jak przerywanie innym podczas dyskusji. Komentarz ten został sformułowany w sposób obiektywny, unikając ocen i opierając się na faktach. Ponadto, konkretny opis zachowania pozwolił na jasne zrozumienie, jak pracownik mógłby poprawić swoje umiejętności. W końcu, informacja zwrotna została udzielona w odpowiednim czasie, tak aby pracownik miał czas na wprowadzenie poprawek i uniknięcie powtarzania błędów w przyszłości.

**Feedback w modelu BOOST - przykład 3**

**Sytuacja:** Uczestnik projektu ma problemy z zarządzaniem czasem i delegowaniem zadań.

**(Balanced)** W twojej pracy jest wiele mocnych stron, takich jak skrupulatność i dokładność. Jednak wciąż istnieją obszary, które można poprawić, takie jak organizacja czasu i skuteczne delegowanie zadań. **(Observed)** W ciągu ostatnich kilku tygodni zauważyłem, że często odkładasz ważne zadania na później, co może powodować opóźnienia w naszych projektach. **(Objective)** Jako członek zespołu, twoja rola polega na zapewnieniu, że projekty zostaną zakończone z powodzeniem w określonych terminach. Musimy działać efektywniej, aby osiągnąć nasze cele. **(Specific)** Proponuję, abyśmy razem zidentyfikowali, które zadania są najważniejsze i ustalili, jakie kroki należy podjąć, aby je zrealizować. **(Timely)** Chciałbym, abyśmy podjęli działania w ciągu najbliższych kilku dni, aby uniknąć opóźnień w naszych projektach.

**Analiza:** Ten przykład jest wyważony i pozytywny, a jednocześnie wyraża konkretne obszary do poprawy, takie jak organizacja czasu i delegowanie zadań. Feedback jest również konkretny i dostarczany na czas, co umożliwia osobie odbierającej feedback działania w celu poprawy swojego zachowania i osiągnięcia celów zespołu. Wreszcie, feedback jest zawsze oparty na obserwacjach i jest skoncentrowany na osiągnięciu celów biznesowych.

**Feedback w modelu BOOST - przykład 4**

**Sytuacja:** Manager projektu ma skłonność do autorytatywnego zarządzania projektem. Nie zwraca wystarczającej uwagi na zdanie członków zespołu projektowego.

**(Balanced)** Zauważyłem, że w twojej pracy zespołowej często przejmujesz kontrolę nad projektem i nie dajesz innym członkom zespołu szansy na wyrażenie swojego zdania. Z drugiej strony, doceniam Twoje zaangażowanie w projekcie i sposób, w jaki pilnujesz, aby zadania były wykonane na czas. **(Observed)** Podczas ostatniego spotkania zespołu zauważyłem, że często przerywasz innym członkom zespołu i nie dajesz im szansy na wyrażenie swojego zdania. **(Objective)** Twoja skłonność do przejmowania kontroli nad projektem wpłynęła na efektywność pracy zespołu. Wprowadzając równowagę w kierowaniu projektem i dając szansę innym członkom zespołu na wyrażenie swojego zdania, możesz pomóc w poprawie efektywności pracy całego zespołu. **(Specific)** Proponuję, aby na następnym spotkaniu zespołu przedyskutować plany projektu i omówić kroki, które należy podjąć, aby zapewnić, że każdy członek zespołu ma szansę na wyrażenie swojego zdania. **(Timely)** Proponuję, abyśmy porozmawiali o tym na naszym najbliższym spotkaniu zespołu, abyśmy mogli szybko podjąć działania w celu poprawy naszej wspólnej pracy.

**Analiza:** Analiza tego przykładu pokazuje, że model BOOST może być skutecznym narzędziem do udzielania informacji zwrotnej, ponieważ uwzględnia ważne elementy, takie jak zrównoważenie, obserwowalność, obiektywność, konkretność i czasowość. Model ten pomaga w skupieniu się na konkretnych zachowaniach, które można zmienić, a nie na osobie, co może pomóc w budowaniu trwałych relacji z innymi ludźmi. Dodatkowo, opieranie się na obserwacjach i faktach, a nie na subiektywnych opiniach, może pomóc w uniknięciu niepotrzebnego konfliktu i pomóc w rozwoju skutecznej komunikacji w zespole.

**Podsumowanie**

Udzielanie informacji zwrotnej jest ważnym elementem w procesie rozwoju osobistego i zawodowego. Jednakże, często okazuje się, że mimo dobrych intencji i chęci udzielenia pomocy, sposób przekazywania informacji nie jest wystarczająco skuteczny, co może doprowadzić do dezorientacji i poczucia niesprawiedliwości. W takich sytuacjach, warto sięgnąć po model BOOST, który pozwala na udzielanie informacji zwrotnej w sposób konstruktywny i efektywny.

Zapraszamy do lektury artykułów poświęconych idei feedbacku i modelom informacji zwrotnej. Ich listę publikujemy poniżej. W mediach społecznościowych znajdziesz je pod wspólnym hashtagiem #FjakFeedback. Wszystkich zainteresowanych podniesieniem swoich kompetencji w udzielaniu feedback-u zapraszamy na szkolenie "[**Feedback (Informacja Zwrotna) w Zarządzaniu Zespołami**](https://www.bonavigator.pl/szkolenie-feedback-szkolenie-informacja-zwrotna.html)".

**Przeczytaj również pozostałe artykuły z serii modele informacji zwrotnej**

[1. Czym Jest Feedback? Jak Wykorzystać Modele Informacji Zwrotnej w Pracy?](https://www.bonavigator.pl/czym-jest-feedback-modele-informacji-zwrotnej.html)

2. [Model COIN w Feedbacku. Modele Informacji Zwrotnej (Część 2)](https://www.bonavigator.pl/model-coin-w-feedbacku-modele-informacji-zwrotnej.html)

**Autor:** Eksperci i trenerzy B&O NAVIGATOR Firma Szkoleniowa