**Model SBI w feedbacku. Jak udzielić pracownikowi feedbacku w modelu SBI? Modele informacji zwrotnej (część 4)**

**Model feedbacku SBI (ang. Situation, Behavior, Impact) to podejście stosowane w udzielaniu informacji zwrotnej, które umożliwia skuteczną i konstruktywną komunikację między pracownikami i menedżerami. W modelu SBI skupia się uwagę na trzech kluczowych elementach, które stanowią podstawę konstruktywnej informacji zwrotnej.**

**Elementy informacji zwrotnej (feedbacku) w modelu SBI**

Pierwszym elementem jest **sytuacja (Situation)**, która odnosi się do okoliczności, w jakich dana sytuacja miała miejsce. Należy precyzyjnie opisać, co się wydarzyło, gdzie i kiedy to się stało. Może to obejmować także czynniki zewnętrzne, które wpłynęły na daną sytuację.

Drugim elementem jest **zachowanie (Behavior)**, czyli konkretne działania, które wykonał pracownik. Opisując to, należy skupić się na faktach i unikać osądów i ocen.

Ostatnim elementem jest **wpływ (Impact)**, czyli skutek, jaki wyniknął z zachowania pracownika. W tym przypadku należy skoncentrować się na skutkach i rezultatach działań pracownika oraz na tym, jak wpłynęły one na innych ludzi lub na firmę.

**Model SBI** umożliwia konstruktywną informację zwrotną, ponieważ pozwala na precyzyjne i obiektywne opisanie sytuacji, zachowania i wpływu. Dzięki temu pracownik może lepiej zrozumieć, co zrobił dobrze lub źle, a menedżer może pomóc w udoskonaleniu umiejętności pracownika i osiągnięciu lepszych wyników.

W literaturze przedmiotu można znaleźć liczne przykłady zastosowania modelu SBI w różnych sytuacjach, na przykład w prowadzeniu rozmów z pracownikami, ocenianiu ich osiągnięć czy rozwiązywaniu konfliktów. W praktyce biznesowej jest to jedno z popularniejszych narzędzi stosowanych w procesie zarządzania zasobami ludzkimi.

**Jak udzielić pracownikowi feedbacku (informacji zwrotnej) z wykorzystaniem modelu SBI (przykłady)**

Poniżej znajdziesz kilka przykładów sytuacji biznesowych, w których informacji zwrotnej (pochwały i konstruktywnej krytyki) udzielono z wykorzystaniem modelu SBI.

Przykład #1 Pochwała pracownika z wykorzystaniem modelu SBI informacji zwrotnej

Po bardzo dobrze przeprowadzonym projekcie manager chce udzielić pracownikowi zaangażowanemu w realizację projektu. Informacja zwrotna (feedback) może wyglądać tak:

"**Sytuacja:** W ostatnim tygodniu projekt, nad którym pracowałeś, został zakończony. **Zachowanie:** Chciałbym Ci pogratulować Twojej pracy i zaangażowania w ten projekt. Byłeś bardzo zaangażowany w swoją pracę i wykazywałeś się pracowitością w każdym etapie projektu. Twoja rzetelność, staranność i umiejętność rozwiązywania problemów znacznie przyczyniły się do osiągnięcia celu projektu. **Wpływ:** Dzięki twojemu zaangażowaniu i umiejętnościom, projekt został zakończony z sukcesem i w terminie. Twoja praca pozytywnie wpłynęła na cały zespół i przyczyniła się do podniesienia poziomu jakości naszej pracy."

**Analiza:** Przykład ten składa się z trzech części modelu SBI. W pierwszej części, opisujemy sytuację - w tym przypadku jest to zakończenie projektu. W drugiej części, opisujemy zachowanie pracownika, które chcemy pochwalić. Opisujemy jego zaangażowanie, rzetelność, staranność i umiejętność rozwiązywania problemów, które pomogły w zakończeniu projektu z sukcesem. W trzeciej części, opisujemy wpływ zachowania pracownika na cały zespół i na wynik projektu. Podkreślamy, że jego praca przyczyniła się do podniesienia poziomu jakości naszej pracy.

Taki sposób udzielania informacji zwrotnej w modelu SBI pozwala na dokładne opisanie, co dokładnie pracownik zrobił dobrze, jakie konkretnie zachowanie pomogło w osiągnięciu sukcesu, a także jakie pozytywne skutki jego pracy miały wpływ na zespół i organizację jako całość. W ten sposób informacja zwrotna staje się bardziej konkretna i konstruktywna, co może przyczynić się do dalszego rozwoju pracownika.

Przykład #2 Pochwała pracownika - feedback w modelu SBI (h4)

Handlowiec bardzo zaangażował się w budowanie relacji z klientami, co miało wpływ do bardzo dobry wynik sprzedażowy całego zespołu. Pochwała od managera sprzedaży w modelu feedbacku SBI może wyglądać następująco:

"**Sytuacja:** W ostatnim kwartale, zauważyłem, że Twoje zaangażowanie w pracę w dziale sprzedaży było wyjątkowe. **Zachowanie:** Szczególnie doceniam sposób, w jaki nawiązywałeś kontakty z nowymi klientami i budowałeś długotrwałe relacje z obecnymi klientami. Twoje podejście do klienta jest bardzo profesjonalne, a jednocześnie bardzo przyjazne i pomocne. **Skutek:** Dzięki Twojej pracy, nasz dział sprzedaży osiągnął znaczący wzrost sprzedaży w ostatnim kwartale, co pomogło nam osiągnąć cele finansowe. Jesteśmy bardzo zadowoleni z Twojego wkładu i doceniamy Twoje zaangażowanie."

**Analiza:** W powyższym przykładzie, w modelu SBI, pierwszym elementem jest sytuacja, czyli kontekst, w którym pracownik wykonał swoją pracę. W tym przypadku, sytuacja dotyczy ostatniego kwartału. Następnie przedstawione jest konkretne zachowanie, które zrobił pracownik. W tym przypadku, opisano sposób, w jaki pracownik nawiązywał kontakty z nowymi klientami i budował długotrwałe relacje z obecnymi klientami, a także jego podejście do klienta. Ostatnim elementem jest skutek, czyli wynik działania pracownika. W tym przypadku, skutek był pozytywny, ponieważ dział sprzedaży osiągnął znaczący wzrost sprzedaży w ostatnim kwartale, co pomogło osiągnąć cele finansowe.

Model SBI jest bardzo pomocny w udzielaniu konstruktywnej informacji zwrotnej, ponieważ pozwala na precyzyjne przedstawienie sytuacji, konkretnego zachowania i wyniku. Takie podejście do informacji zwrotnej pomaga pracownikom zrozumieć, co zrobili dobrze i jakie elementy ich pracy przyniosły korzyści dla organizacji. W tym konkretnym przykładzie, handlowiec otrzymał informację zwrotną, że jego profesjonalne podejście do klientów i umiejętność budowania długotrwałych relacji przyczyniły się do osiągnięcia celów sprzedażowych.

Przykład #3 Konstruktywna krytyka pracownika - informacja zwrotna udzielona w modelu SBI

Handlowiec biorący udział w spotkaniu z klientem nie znał nowych produktów, które prezentował. W rezultacie klient zrezygnował z zakupy. W tym wypadku konstruktywna krytyka udzielona z wykorzystaniem modelu SBI informacji zwrotnej mogłaby brzmieć:

"**Sytuacja:** W czasie ostatniego spotkania z klientem, zauważyłem, że nie byłeś zbyt dobrze przygotowany. **Zachowanie:** Konkretnie, brakowało Ci wiedzy o produktach i usługach, które oferujemy. Często musiałem interweniować i wyjaśniać szczegóły, co wprowadzało niepotrzebne opóźnienia i zakłócenia w procesie spotkania. **Skutek:** Niestety, z powodu braku wiedzy, spotkanie było mniej efektywne niż mogło być. Ostatecznie, klient wycofał się z zamówienia, a my straciliśmy szansę na zrobienie interesu."

**Analiza:** W powyższym przykładzie, w modelu SBI, pierwszym elementem jest sytuacja, czyli konkretny przypadek, w którym pracownik nie wykonał pracy zgodnie z oczekiwaniami. W tym przypadku, sytuacja dotyczy ostatniego spotkania z klientem. Następnie przedstawione jest konkretne zachowanie, które nie spełniło oczekiwań. W tym przypadku, opisano brak wiedzy o produktach i usługach, co prowadziło do niepotrzebnych opóźnień i zakłóceń w procesie spotkania. Ostatnim elementem jest skutek, czyli wynik działania pracownika. W tym przypadku, skutek był negatywny, ponieważ firma straciła szansę na zrobienie interesu.

Model SBI pomaga w udzielaniu konstruktywnej krytyki, ponieważ pozwala na precyzyjne przedstawienie sytuacji, konkretnego zachowania i wyniku. W tym przykładzie, pracownik otrzymał informację zwrotną, że brak wiedzy o produktach i usługach wpłynął negatywnie na efektywność spotkania, co doprowadziło do utraty szansy na zrobienie interesu.

Dzięki temu, pracownik może lepiej zrozumieć, co zrobił źle i jakie elementy jego pracy wpłynęły negatywnie na organizację. Otrzymując konstruktywną krytykę, pracownik może skupić się na poprawie swoich umiejętności i zwiększeniu swojej wiedzy, aby w przyszłości osiągnąć lepsze wyniki.

Przykład #4 Konstruktywna krytyka pracownika w formie feedbacku w modelu SBI

Wyniki oglądalności firmowej strony www i sprzedaż w kanale internetowym znacznie spadły. Konstruktywna krytyka udzielona przez managera marketingu specjaliście ds. marketingu może został sformułowana zgodnie z modelem SBI feedbacku. Brzmiałaby np. tak:

"**Sytuacja:** W ostatnim czasie zauważyłem, że nasze wyniki sprzedaży spadają, a liczba odsłon naszej strony internetowej maleje. **Zachowanie:** Zauważyłem, że Twoje działania marketingowe skupiają się głównie na kampaniach w mediach społecznościowych, a mniejsza uwaga poświęcona jest SEO i kampaniom reklamowym w Google Ads. Myślę, że powinieneś bardziej skoncentrować się na tych ostatnich obszarach. **Skutek:** Obecnie nasza strona internetowa traci na popularności, a wyniki sprzedaży są coraz gorsze, co może mieć negatywny wpływ na przyszłość firmy."

**Analiza:** W tym przykładzie, w modelu SBI, sytuacja dotyczy spadku wyników sprzedaży i liczby odsłon na stronie internetowej firmy. Pracownik otrzymał informację zwrotną dotyczącą sposobu, w jaki prowadzi działania marketingowe. Następnie przedstawione jest konkretne zachowanie, które specjalista ds. marketingu wykonał. W tym przypadku, przedstawiono sposób, w jaki specjalista ds. marketingu skupił się głównie na kampaniach w mediach społecznościowych, a mniej uwagi poświęcono SEO i kampaniom reklamowym w Google Ads. Ostatnim elementem jest skutek, czyli negatywny wpływ na wyniki sprzedaży i popularność strony internetowej firmy, co może mieć negatywny wpływ na przyszłość całej organizacji.

Model SBI pozwala na dokładne przedstawienie sytuacji, konkretne zachowanie i skutek, co pomaga pracownikom zrozumieć, jakie elementy ich pracy przyniosły korzyści lub szkody dla organizacji. W tym przypadku, specjalista ds. marketingu otrzymał konstruktywną krytykę dotyczącą sposobu, w jaki prowadzi działania marketingowe. Informacja zwrotna pomogła mu zrozumieć, że powinien skupić się bardziej na kampaniach reklamowych w Google Ads i SEO, co może pomóc w zwiększeniu liczby odsłon na stronie internetowej i poprawie wyników sprzedaży.

**Podsumowanie - udzielanie pochwały i przekazywanie konstruktywnej krytyki w modelu feedbacku SBI**

Model SBI (Situation-Behavior-Impact) to narzędzie feedbackowe, które pomaga managerom i podwładnym skutecznie przekazywać i odbierać informacje zwrotne. Poniżej przedstawiam korzyści dla managera i podwładnego z udzielania feedbacku w modelu SBI:

**Korzyści dla managera:**

l Umożliwia skuteczne przekazywanie informacji zwrotnych w sposób konstruktywny i zwięzły.

l Pozwala na jasne określenie zachowań, które należy poprawić, oraz konsekwencji tych działań dla całego zespołu.

l Daje możliwość oceny postępów podwładnego w rozwoju i motywacji do dalszej pracy.

l Buduje kulturę otwartości i uczciwości w zespole, co sprzyja tworzeniu silnych relacji między pracownikami.

**Korzyści dla podwładnego:**

l Dostarcza konkretnych wskazówek, jak poprawić swoje zachowanie i osiągnąć lepsze wyniki.

l Pomaga zrozumieć, jakie konsekwencje mają nasze działania dla całego zespołu i organizacji.

l Zwiększa poczucie zrozumienia i uznania ze strony managera.

l Daje możliwość wczesnego wykrywania problemów i unikania krytyki pojawiającej się z niewłaściwego zachowania.

Podsumowując, korzystanie z modelu SBI do udzielania feedbacku ma liczne korzyści dla zarówno managera, jak i podwładnego. Dzięki temu narzędziu można skutecznie przekazywać informacje zwrotne i tworzyć pozytywną kulturę organizacyjną.

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 BOOST w Feedbacku. Modele Informacji Zwrotnej (Część 1)](https://www.bonavigator.pl/model-boost-w-feedabacku-modele-informacji-zwrotnej.html)

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

4. [Model CRC w Feedbacku. Modele Informacji Zwrotnej (Część 3)](https://www.bonavigator.pl/model-crc-w-feedbacku-modele-informacji-zwrotnej.html)

Autor: Eksperci i trenerzy B&O NAVIGATOR Firma Szkoleniowa

Data publikacji 18.04.2023

Aktualizacja 21.04.2023