**MODEL CRC W FEEDBACKU. MODELE INFORMACJI ZWROTNEJ (CZĘŚĆ 3)**

**Model CRC (Compliment, Recommend, Correct) jest jednym z modeli udzielania informacji zwrotnej, który skupia się na trzech elementach: pochwałach, rekomendacjach i korektach. Celem tego modelu jest dostarczenie konstruktywnej i efektywnej informacji zwrotnej, która pomoże poprawić efektywność pracy, a jednocześnie zwiększyć motywację i zadowolenie pracowników.**

**Model CRC** (Compliment, Recommend, Correct) jest jednym z modeli udzielania informacji zwrotnej, który skupia się na trzech elementach: pochwałach, rekomendacjach i korektach. Celem tego modelu jest dostarczenie konstruktywnej i efektywnej informacji zwrotnej, która pomoże poprawić efektywność pracy, a jednocześnie zwiększyć motywację i zadowolenie pracowników.

**Struktura feedbacku (informacji zwrotnej) w modelu CRC**

1. Pierwszym elementem modelu CRC jest **pochwała** (Compliment). Polega ona na zwróceniu uwagi na pozytywne aspekty pracy pracownika, które przyczyniają się do osiągnięcia celów organizacyjnych. Pochwała może być motywująca i zwiększać poczucie satysfakcji z pracy, co może zwiększyć zaangażowanie pracowników.

2. Drugim elementem modelu jest **rekomendacja** (Recommend). W tym przypadku informacja zwrotna skupia się na zidentyfikowaniu obszarów, w których pracownik może się poprawić i podanie wskazówek, jakie kroki należy podjąć, aby osiągnąć lepsze wyniki. Rekomendacja może pomóc pracownikowi zidentyfikować obszary wymagające ulepszenia i określić konkretne działania, które pozwolą na osiągnięcie celów.

3. Trzecim elementem modelu jest **korekta** (Correct). W tym przypadku informacja zwrotna koncentruje się na poprawie błędów i usprawnieniu działań pracownika. Korekta może pomóc w eliminowaniu błędów i niedoskonałości w pracy, co prowadzi do poprawy jakości wykonywanych zadań.

**Model CRC** stanowi jedno z podejść w udzielaniu informacji zwrotnej, które może przyczynić się do poprawy efektywności pracy oraz zwiększenia motywacji i zadowolenia pracowników. Wymaga on uważnego rozważenia i umiejętności efektywnego stosowania poszczególnych elementów. Poprawne stosowanie tego modelu może przyczynić się do stworzenia konstruktywnej i pozytywnej atmosfery w pracy oraz przyczynić się do osiągnięcia celów organizacyjnych.

**Jak udzielić feedbacku (informacji zwrotnej) w modelu CRC (przykłady)**

Poniżej znajdziesz kilka przykładów sytuacji biznesowych, w których informacji zwrotnej udzielono z wykorzystaniem modelu CRC.

Przykład #1 udzielania informacji zwrotnej (feedbacku) w modelu CRC

**Sytuacja:** Po bardzo dobrze poprowadzonej prezentacji dla klientów manager zauważa, że podwładny jest świetnym prezenterem jednak zbyt mało angażującym odbiorców (klientów). Słabą stroną prezentacji było opracowanie źródeł danych.

**Compliment:** "Bardzo podoba mi się, jak dobrze zorganizowałeś swoją prezentację. Twoje umiejętności prezentacyjne są imponujące." **Recommend:** "Możesz jeszcze bardziej zaangażować publiczność, zadając pytania lub dając im przykłady z życia, aby pokazać, jak Twoje tematy dotyczą codziennego życia." **Correct:** "Jednak widziałem kilka błędów w Twoich źródłach. Proponuję Ci, aby przed następnym wystąpieniem dokładniej je przeczytać i sprawdzić ich wiarygodność."

**Analiza:** W powyższym przykładzie zastosowano trzy elementy modelu CRC: pochwałę, zalecenie i poprawkę. Pochwała była pierwsza, aby zacząć od pozytywnego punktu widzenia i wzmocnić dobre zachowanie. Zalecenie skupia się na tym, co można zrobić lepiej, a poprawka wskazuje na konkretne błędy i sugestie dotyczące ich poprawienia.

Model CRC jest skutecznym narzędziem do udzielania informacji zwrotnej, ponieważ pomaga zwrócić uwagę na pozytywne zachowanie, a jednocześnie sugeruje sposoby poprawy. To pomaga zachęcić ludzi do dalszego rozwoju i doskonalenia swoich umiejętności.

Przykład #2 udzielania informacji zwrotnej (feedbacku) w modelu CRC

**Sytuacja**: Członek zespołu pracuje na projektem optymalizacji procesu produkcji. Jego przełożony chce docenić jego zaangażowanie i jednocześnie przekonać do przeprowadzenia dodatkowych badań oraz wyeliminować błędy w raportach.

**Compliment:** "Gratuluję Ci świetnej pracy nad tym projektem. Zauważyłem, że poświęciłeś dużo czasu na dokładne przemyślenie każdego szczegółu, co bardzo mi imponuje." **Recommend:** "Moim zdaniem, moglibyśmy jeszcze bardziej zoptymalizować proces produkcyjny, aby zwiększyć wydajność. Co powiesz na przeprowadzenie badania i zaproponowanie nowych rozwiązań?" **Correct:** "Jednakże, musimy jeszcze poprawić kilka drobiazgów, na przykład w ostatnim raporcie były drobne błędy, które powinniśmy skorygować."

**Analiza:** Analizując ten przykład, można zauważyć, że model CRC składa się z trzech elementów: pochwały (Compliment), sugestie (Recommend) i korekty (Correct). Pierwsza część jest pochwałą, która wskazuje na pozytywne aspekty pracy wykonanej przez osobę. Następnie, w drugiej części, sugeruje się możliwe sposoby na poprawę i rozwój. Wreszcie, w trzeciej części, podaje się konkretne błędy lub niedociągnięcia, aby osoba wiedziała, co poprawić w przyszłości. W ten sposób, model CRC zapewnia równowagę między pochwałą a konstruktywną krytyką, co może pomóc w budowaniu lepszych relacji i zwiększeniu efektywności w pracy.

Przykład #3 udzielania informacji zwrotnej (feedbacku) w modelu CRC

**Sytuacja:** Członek zespołu projektowego jest pracowity i kreatywny. Jego słabą stroną jest raportowanie postępu prac w projekcie.

**Compliment:** "Chciałbym podziękować za twoją pracę i zaangażowanie w ostatnim projekcie. Twoje wysiłki i pomysły pomogły nam zakończyć projekt sukcesem." **Recommend:** "Jednocześnie, zalecam, abyś bardziej skupił się na dokumentowaniu swoich działań w przyszłości. Byłoby to pomocne dla zespołu i ułatwiłoby nam śledzenie postępów w projekcie." **Correct:** "Przy okazji, poprawka - w ostatnim raporcie pomylono nazwiska dwóch klientów. Proszę to poprawić przed przekazaniem raportu zespołowi kierowniczemu."

**Analiza:** W tym przykładzie, w pierwszej części modelu CRC, został udzielony komplement, aby wyróżnić pozytywne aspekty pracy pracownika. Następnie, w drugiej części modelu CRC, została przekazana rekomendacja w celu poprawy pracy w przyszłości. W końcu, w trzeciej części modelu CRC, została zalecono korekta błędu, który musi być naprawiony. Cała informacja zwrotna jest konstruktywna i pomocna dla pracownika w ulepszaniu swojej pracy, jednocześnie umożliwiając mu zachowanie motywacji i dając poczucie, że jego praca jest ceniona.

Przykład #4 udzielania informacji zwrotnej (feedbacku) w modelu CRC

**Sytuacja:** Dobrze współpracujący z innymi członek zespołu ma kłopot z planowaniem zadań i stawianiem sobie celów, w swojej pracy zbytnio skupia się na mało istotnych szczegółach.

**Compliment:** "Bardzo podoba mi się sposób, w jaki zawsze jesteś gotowy pomóc innym." **Recommend:** "Możesz jeszcze bardziej poprawić swoją skuteczność, stawiając sobie wyraźniejsze cele i planując swoje zadania na każdy dzień." **Correct:** "Zauważyłem, że czasami zbytnio skupiasz się na szczegółach, co może prowadzić do opóźnień w projekcie. Może warto spróbować skoncentrować się na najważniejszych zadaniach i potem wrócić do szczegółów."

**Analiza:** Analizując ten przykład, można zauważyć, że model CRC składa się z trzech etapów: komplementu, zalecenia i korekty. Komplement to pierwszy etap, który polega na docenieniu pozytywnych aspektów czyjegoś zachowania lub pracy. W przykładzie powyżej komplement odnosi się do gotowości pomocy innym. Zalecenie to drugi etap i polega na zaproponowaniu sposobu na poprawienie pracy lub zachowania. W przykładzie powyżej zalecenie dotyczyło poprawy skuteczności poprzez wyraźniejsze cele i planowanie zadań. Korekta to trzeci etap i polega na wskazaniu błędów lub niedociągnięć w pracy lub zachowaniu. W przykładzie powyżej korekta dotyczyła skupienia się na szczegółach, co mogło prowadzić do opóźnień w projekcie.

Model CRC jest skuteczną metodą udzielania informacji zwrotnej, ponieważ pozwala na wskazanie pozytywnych aspektów pracy lub zachowania, a jednocześnie umożliwia wskazanie obszarów wymagających poprawy.

**Podsumowanie**

**Model CRC** to proste (i skuteczne) narzędzie służące do udzielania informacji zwrotnej, które składa się z trzech elementów: compliment (pozytywne wyrażenie uznania), recommend (sugestia co do sposobu poprawy lub zmiany), oraz correct (wskazanie na błędy lub niedociągnięcia). Model ten stosowany jest w celu zapewnienia kompleksowej informacji zwrotnej, która zawiera zarówno pozytywne elementy, jak i aspekty do poprawy. Osoby otrzymujące informację zwrotną w modelu CRC są w stanie zidentyfikować pozytywne aspekty swojego działania, a także wskazać na konkretne sposoby poprawy swojej pracy. Model ten pozwala na zachowanie konstruktywnej i pozytywnej atmosfery, co sprzyja motywacji i zwiększa efektywność pracy.

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)".

Autor: Eksperci i trenerzy B&O NAVIGATOR [Firma Szkoleniowa](https://www.bonavigator.pl/)