**CZYM JEST FEEDBACK? JAK WYKORZYSTAĆ MODELE INFORMACJI ZWROTNEJ W PRACY?**

**Feedback (informacja zwrotna) to jedno z najważniejszych narzędzi, które może być wykorzystane w biznesie, aby poprawić wyniki pracy i rozwój organizacji. W dzisiejszych czasach, kiedy szybkie tempo życia wymaga natychmiastowej odpowiedzi na zmiany, feedback jest niezwykle ważnym narzędziem, które pomaga nam szybciej reagować i lepiej radzić sobie w dynamicznym środowisku biznesowym. W niniejszym artykule opowiemy o historii idei feedbacku, jego definicjach, sytuacjach biznesowych i zarządzaniu pracownikami, w których można go stosować, a także o modelach feedbacku oraz emocjach, które towarzyszą udzielającemu i przyjmującemu feedback. Na końcu omówimy rolę szkoleń firmowych z udzielania feedbacku.**

Pojęcie feedbacku zostało wprowadzone w latach 40. XX wieku przez inżyniera Norberta Wienera, który używał go w kontekście regulacji systemów elektronicznych. Termin ten został jednak szybko przeniesiony do dziedziny nauk społecznych, a w szczególności do psychologii, gdzie stał się kluczowym elementem w procesie uczenia się i rozwoju.

**Czym jest informacja zwrotna, czyli definicje feedbacku**

Zanim przejdziemy do szczegółów, warto zacząć od definicji feedbacku i ich autorów. Wiele definicji feedbacku wskazuje na to, że jest to proces przekazywania informacji zwrotnej, dzięki któremu osoba lub organizacja może poprawić swoje zachowanie lub wyniki. Według **Kennetha Blancharda**, pod pojęciem feedbacku rozumiemy:

"informację zwrotną, którą otrzymujemy na temat naszego zachowania lub osiągnięć".

W literaturze biznesowe można znaleźć wiele różnych definicji feedbacku. Oto kilka z nich:

"Feedback to proces przekazywania informacji na temat zachowania lub wyników w celu pomocy w doskonaleniu pracy".

- **Gary Dessler**, autor książki "Management: Leading People and Organizations in the 21st Century"

"Feedback to proces przekazywania informacji zwrotnej w celu pomocy w zmianie lub doskonaleniu zachowania".

- **Stephen Robbins**, autor książki "Organizational Behavior"

"Feedback to proces, w którym informacja o efekcie działań jest przekazywana do źródła tych działań w celu regulacji i doskonalenia przyszłych działań".

- autorzy literatury branżowej.

**Do czego firma potrzebuje feedbacku?**

Feedback może być stosowany w różnych procesach biznesowych, w tym:

l **W procesie oceny pracownika** - feedback pomaga pracownikowi zrozumieć, jakie są jego mocne strony i obszary, w których musi popracować, aby poprawić swoje wyniki.

l **Podczas negocjacji** - feedback może pomóc wskazać, które elementy negocjacji należy poprawić, aby osiągnąć lepsze wyniki.

l **W procesie zarządzania projektem** - feedback pozwala na identyfikację problemów w projekcie i pomaga w dostosowaniu planu działań.

l **W procesie szkolenia** - feedback jest kluczowy w procesie szkolenia, ponieważ pomaga trenerowi / coachowi / mentorowi określić, co uczniowie już umieją i gdzie potrzebują dodatkowego wsparcia.

**Dlaczego manager zespołu musi udzielać i przyjmować feedback?**

Kluczowym obszarem, w którym należy stosować zasady informacji zwrotnej jest zarządzanie zespołem i komunikacja z pracownikami, Managerowie powinni stosować feedback na każdym etapie pracy z pracownikiem, aby pomóc mu w rozwoju zawodowym i osiągnięciu lepszych wyników.

Poniżej przedstawione są przykłady sytuacji, w których feedback może być szczególnie ważny:

1. **Okresowe oceny pracowników**. Feedback może być wykorzystany do oceniania pracy poszczególnych pracowników. Managerowie mogą zbierać informacje od pracowników i wykorzystywać je do określania mocnych i słabych stron każdego z pracowników oraz do określania ich postępów.

2. **Rozwiązywanie problemów**. Feedback może być również wykorzystywany do rozwiązywania problemów w zespole. Jeśli pojawi się jakiś problem, managerowie mogą poprosić pracowników o opinię na ten temat i wykorzystać te informacje do znalezienia rozwiązania.

3. **Podczas spotkań z zespołem**. Feedback może pomóc managerowi zrozumieć, jakie są obecne potrzeby i wyzwania zespołu oraz jak można je rozwiązać.

4. **Po zakończeniu projektu**. Feedback od członków zespołu może pomóc managerowi zrozumieć, co poszło dobrze i co należy poprawić w przyszłych projektach.

5. **W trakcie szkoleń i coachingu**. Feedback może pomóc managerowi zrozumieć, jakie kwestie wymagają więcej uwagi i jakie dodatkowe szkolenia mogą pomóc zespołowi.

6. **Podczas wprowadzania zmian w organizacji**. Feedback od zespołu może pomóc managerowi zrozumieć, jakie zmiany są potrzebne i jakie mogą być skuteczne.

7. **W przypadku problemów z wydajnością**. Feedback od zespołu może pomóc managerowi zidentyfikować przyczyny problemów z wydajnością i znaleźć sposoby na ich rozwiązanie.

**Modele feedbacku - 7 modeli informacji zwrotnej, które musisz znać**

Istnieje wiele modeli udzielania feedbacku, a wybór odpowiedniego zależy od wielu czynników, takich jak kontekst, cel, oczekiwania odbiorcy i styl komunikacji. Poniżej przedstawiamy kilka popularnych modeli udzielania feedbacku:

**1. Model BOOST**

Skrót od Behaviour, Observation, Outcome, Support, Timing. Polega na wskazywaniu na konkretne zachowania, obserwacjach i ich skutkach, udzielaniu wsparcia oraz dobieraniu odpowiedniego momentu na przekazanie informacji zwrotnej.

**2. Model SBI**

Skrót od Situation, Behavior, Impact. Polega na opisaniu sytuacji, konkretnej obserwacji zachowania oraz wpływie tego zachowania na dane osoby lub sytuację.

**3. Model COIN**

Skrót od Context, Observation, Impact, Next steps. Polega na uwzględnieniu kontekstu, dokonaniu obserwacji zachowania, zidentyfikowaniu wpływu tego zachowania oraz określeniu następnych kroków, które mogą poprawić sytuację.

**4. Model CRC**

Skrót od Compliment, Recommend, Correct. Polega na rozpoczęciu od pozytywnego wzmocnienia, następnie zasugerowaniu sposobu poprawy zachowania, a na końcu udzieleniu informacji zwrotnej na temat konkretnych błędów.

**5. Model BIFF**

Skrót od Brief, Informative, Friendly, Firm. Polega na krótkim, zwięzłym przekazaniu informacji, uwzględnieniu faktów, przyjaznym tonie i stanowczości.

**6. Model "AID"**

(Appreciation, Improvement, Development) - ten model skupia się na docenieniu dobrych rzeczy, które robią pracownicy, wskazaniu obszarów do poprawy oraz na proponowaniu sposobów na rozwój umiejętności i kompetencji.

**7. Model "BARS"**

(Behavior, Attitude, Results, Skills) - ten model skupia się na zachowaniach, postawach, wynikach i umiejętnościach jako punktach odniesienia do udzielania feedbacku.

**Jakie emocje towarzyszą feedbackowi?**

Jak już wiesz, feedback, czyli informacja zwrotna to nieodłączny element pracy w zespole. Zarówno osoby udzielające jak i odbierające feedback doświadczają różnych emocji, które mogą wpłynąć na efektywność procesu i ogólną atmosferę w miejscu pracy. Przyjrzyjmy się temu jakie emocje towarzyszą udzielającemu i przyjmującemu feedback.

**Emocje towarzyszące udzielaniu feedbacku**

Udzielanie feedbacku może wywoływać różne emocje u ludzi, zarówno u osoby udzielającej, jak i odbierającej feedback. Oto kilka potencjalnych emocji, które mogą pojawić się podczas udzielania feedbacku:

l **Niepewność** - osoba udzielająca feedbacku może czuć się niepewnie, szczególnie jeśli feedback jest krytyczny lub wymaga zmiany zachowania. Mogą się obawiać, jak ich słowa zostaną odebrane i jakie będą konsekwencje.

l **Obawa** - osoba udzielająca feedbacku może martwić się o reakcję osoby odbierającej feedback. Mogą się bać, że ich słowa zostaną odrzucone lub spowodują konflikt.

l **Złość -** w przypadku, gdy feedback dotyczy zachowania, które wywołało złość, osoba udzielająca feedbacku może odczuwać wewnętrzną frustrację i gniew, co może wpłynąć na ton i sposób przekazu.

l **Zadowolenie** - jeśli feedback jest pozytywny lub odnosi się do pozytywnych zmian, osoba udzielająca feedbacku może odczuwać zadowolenie z efektów swojej pracy.

l **Lęk -** osoba, która udziela feedbacku, może odczuwać lęk przed konfrontacją i napięcie emocjonalne, szczególnie jeśli musi przekazać informacje krytyczne lub niepopularne.

l **Zaniepokojenie** - osoba, która udziela feedbacku, może odczuwać zaniepokojenie, jeśli nie jest pewna czy przekazany feedback jest adekwatny lub czy będzie miał pozytywny wpływ na odbiorcę.

l Uczucie odpowiedzialności - osoba, która udziela feedbacku, może odczuwać poczucie odpowiedzialności za rozwój innych ludzi, co może wpłynąć na to, jak przekazuje informacje.

Jeśli feedback dotyczy kontrowersyjnego lub wrażliwego tematu, osoba udzielająca feedbacku może odczuwać emocje związane z tym tematem. Na przykład, jeśli feedback dotyczy pracy w zespole, osoba udzielająca feedbacku może czuć frustrację lub złość wobec braku zaangażowania innych członków zespołu.

**Co czuje osoba (pracownik) przyjmująca feedback?**

Przyjmowanie feedbacku może wywoływać różne emocje, w zależności od tego, jakie są treści przekazywane, jakie są nasze oczekiwania i doświadczenia związane z daną sytuacją, a także od naszego ogólnego nastawienia i poziomu samoświadomości. Oto niektóre z emocji, które mogą pojawić się w trakcie przyjmowania feedbacku:

l **Niepewność** - nie wiemy, jakie będą treści feedbacku i jak nasza praca zostanie oceniona, co może powodować niepewność i lęk.

l **Złość** - jeśli feedback wydaje się niesprawiedliwy lub niezgodny z naszymi oczekiwaniami, możemy poczuć się sfrustrowani i zagniewani.

l **Wstyd** - jeśli feedback sugeruje, że popełniliśmy błąd lub nie spełniliśmy oczekiwań, możemy czuć się zawstydzeni i upokorzeni.

l **Zadowolenie** - pozytywny feedback może nas uszczęśliwić i zmotywować do dalszej pracy.

l **Zaskoczenie** - feedback może czasami przynieść dla nas niespodziewane informacje lub perspektywy, które mogą nas zaskoczyć i wymagać chwili na przetworzenie.

l **Zainteresowanie** - jeśli feedback dostarcza nam cennej informacji lub wskazówek, możemy poczuć się zainteresowani i zaintrygowani.

**Dlaczego Twoja firma potrzebuje szkoleń z feedbacku? (h2)**

Szkolenia z feedbacku (czyli szkolenia dotyczące udzielania i odbierania informacji zwrotnej) odgrywają ważną rolę w firmach, ponieważ pozwalają na rozwijanie umiejętności komunikacyjnych, co przekłada się na lepszą efektywność pracy i zwiększenie zaangażowania pracowników.

Oto kilka obszarów, w których szkolenia z feedbacku mogą pomóc firmie:

l **Poprawa umiejętności komunikacyjnych** - [szkolenie z feedbacku](https://www.bonavigator.pl/szkolenie-feedback-szkolenie-informacja-zwrotna.html) pozwala na poznanie skutecznych sposobów udzielania i odbierania opinii zwrotnej. Dzięki temu pracownicy potrafią lepiej komunikować swoje oczekiwania i potrzeby, a także lepiej zrozumieć oczekiwania innych osób.

l **Zwiększenie zaangażowania pracowników** - szkolenia z feedbacku pozwalają na zbudowanie kultury opartej na zaufaniu i szacunku, co prowadzi do zwiększenia zaangażowania pracowników w pracę. Pracownicy czują się bardziej docenieni i mają większą motywację do pracy.

l **Poprawa efektywności pracy** - poprawa komunikacji między pracownikami i menadżerami może prowadzić do poprawy efektywności pracy. Pracownicy będą lepiej rozumieć cele organizacji i będą w stanie działać bardziej skutecznie, aby je osiągnąć.

l **Rozwój umiejętności liderowania** - szkolenia z feedbacku mogą pomóc menadżerom w rozwoju umiejętności liderowania. Dzięki nim menadżerowie będą potrafili lepiej motywować swoich pracowników i prowadzić ich do osiągania celów organizacji.

**Podsumowanie, czyli korzyści z wdrożenia kultury feedbacku w firmie**

Wykorzystanie feedbacku w firmie przynosi wiele korzyści, w tym:

l **Poprawa wydajności i efektywności pracy** - dzięki feedbackowi pracownicy mogą dowiedzieć się, co robią dobrze, a co należy poprawić, co pozwala na szybsze i lepsze osiąganie celów biznesowych.

l **Zwiększenie zaangażowania pracowników** - regularna informacja zwrotna od managerów i kolegów pozwala pracownikom na lepsze zrozumienie swoich celów i oczekiwań, co z kolei zwiększa ich zaangażowanie i motywację do pracy.

l **Poprawa relacji między pracownikami** - feedback pozytywny i konstruktywny pozwala na lepszą komunikację między pracownikami i budowanie bardziej pozytywnej atmosfery w pracy.

l **Zwiększenie innowacyjności** - feedback pozwala pracownikom na lepsze zrozumienie potrzeb klientów i rynku, co z kolei pozwala na tworzenie nowych pomysłów i innowacyjnych rozwiązań.

Podsumowując, wykorzystanie feedbacku w firmie jest niezwykle ważne, ponieważ pozwala na lepsze zrozumienie potrzeb klientów, zwiększenie efektywności pracy i motywację pracowników, a także tworzenie innowacyjnych rozwiązań i budowanie bardziej pozytywnej atmosfery w pracy.

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

Źródło: <https://www.bonavigator.pl/czym-jest-feedback-modele-informacji-zwrotnej.html>