**Model AID w informacji zwrotnej. Jak udzielić pracownikowi feedbacku w modelu AID? Modele informacji zwrotnej (część 6)**

**Model feedbacku AID (Action, Impact, Development) jest jednym z najpopularniejszych modeli udzielania informacji zwrotnej w dzisiejszych organizacjach. Model ten jest stosowany przez menedżerów, liderów, szkoleniowców oraz innych profesjonalistów, którzy chcą skutecznie i skutecznie udzielać informacji zwrotnej.**

**Feedback w modelu AID składa z trzech elementów**

1. **Action (działanie)** - odnosi się do zachowań, które są obserwowalne i konkretnie wskazane. W tym elemencie modelu, udzielający informacji zwrotnej precyzyjnie określa zachowanie, które jest przedmiotem dyskusji, aby osoba otrzymująca informację zwrotną wiedziała, o co dokładnie chodzi.

2. **Impact (wpływ)** - odnosi się do wpływu zachowania na sytuację lub na innych ludzi. W tym elemencie modelu, udzielający informacji zwrotnej opisuje, jakie były skutki zachowania, aby osoba otrzymująca informację zwrotną zrozumiała, dlaczego jej zachowanie było ważne.

3. **Development (rozwój)** - odnosi się do sposobu, w jaki osoba otrzymująca informację zwrotną może poprawić swoje zachowanie w przyszłości. W tym elemencie modelu, udzielający informacji zwrotnej sugeruje konkretne sposoby poprawy zachowania, aby osoba otrzymująca informację zwrotną mogła rozwinąć swoje umiejętności i stać się bardziej skuteczną.

Zastosowanie modelu AID w udzielaniu informacji zwrotnej może prowadzić do skuteczniejszej komunikacji między ludźmi w organizacjach. Precyzyjne określenie zachowania, opisanie jego wpływu i wskazanie sposobów na rozwój, pozwala osiągnąć konkretny cel informacji zwrotnej i zwiększyć skuteczność działań.

**Przykłady udzielania pracownikowi feedbacku (informacji zwrotnej) w modelu AID**

Poniżej znajdziesz kilka przykładów sytuacji biznesowych, w których feedbacku (pochwały i konstruktywnej krytyki) udzielono w modelu AID.

Przykład #1 Pochwała w modelu AID informacji zwrotnej

**Sytuacja:** Manager chce docenić zaangażowanie pracownika w obsługę klientów firmy. Korzysta w tym celu z model AID:

"**Action:** Zauważyłem, że ostatnio bardzo dobrze radzisz sobie z obsługą klientów w naszej firmie. **Impact:** Twoja empatia i umiejętność słuchania pomagają klientom poczuć się zrozumianymi i zadowolonymi z naszych usług. **Development:** Zachęcam Cię, aby dalej rozwijać swoje umiejętności, na przykład poprzez dodatkowe szkolenia z obsługi klienta lub udział w mentoringu."

**Analiza:** W modelu AID, pierwszym elementem jest opisanie konkretnego działania, które chcemy pochwalić. W tym przypadku jest to umiejętność obsługi klienta przez pracownika. Następnie, w drugim elemencie, opisujemy wpływ tego działania na firmę lub zespół. W tym przypadku, empatia i umiejętność słuchania pomagają klientom poczuć się zrozumianymi i zadowolonymi z usług, co przekłada się na pozytywne wrażenia klientów i wzrost lojalności wobec firmy. W trzecim elemencie, proponujemy konkretne sposoby na dalszy rozwój pracownika. W tym przypadku, zachęcamy do uczestnictwa w szkoleniach lub mentoringu, które pozwolą na dalszą poprawę umiejętności obsługi klienta. Podsumowując, model AID pomaga w udzielaniu informacji zwrotnej w sposób konstruktywny i konkretne, co z kolei pomaga pracownikom w lepszym zrozumieniu, co robią dobrze i jak mogą się rozwijać.

Przykład #2 Pochwała specjalisty ds. marketingu - informacja zwrotna w modelu AID

**Sytuacja:** Manager marketingu chce pochwalić swojego pracownika za przygotowanie analiz na potrzeby strategii marketingowej. Pochwała od managera w modelu informacji zwrotnej AID może wyglądać następująco:

"**Action:** Zauważyłem, że dokładnie i skrupulatnie przeprowadziłeś analizę rynku przedstawioną w ostatnim raporcie. **Impact:** Twoja analiza wniosła wartość do naszej strategii marketingowej, co przyczyniło się do zwiększenia sprzedaży naszych produktów. **Development:** Bardzo doceniam Twoją pracę i chciałbym, abyś kontynuował w tym samym duchu. Czy są jakieś obszary, w których chciałbyś się rozwijać lub otrzymać więcej wsparcia od zespołu, aby móc osiągnąć jeszcze lepsze wyniki?"

**Analiza:** Analizując ten przykład, zauważamy, że:

l Opisuje on konkretne działanie pracownika, które zostało docenione.

l Wskazuje, jakie miało to pozytywne skutki dla organizacji lub zespołu.

l Zawiera propozycję dalszego rozwoju i wsparcia dla pracownika.

Dzięki temu modelowi informacja zwrotna jest zwięzła, klarowna i konstruktywna. Ocenia ona osiągnięcia pracownika oraz zachęca do dalszego rozwoju, co sprzyja budowaniu pozytywnych relacji w zespole oraz zwiększeniu motywacji do pracy.

Przykład #3 Konstruktywna krytyka podwładnego - feedbacku udzielony w modelu AID

**Sytuacja:** Handlowiec unika prowadzenia prezentacji dla klientów. Manager sprzedaży widząc kolejny raz taką sytuację postanawia reagować. Może skorygować postępowanie pracownika wykorzystując informację zwrotną opartą o strukturę AID:

"**Akcja:** Widziałem, że dzisiaj nie podjąłeś się prowadzenia prezentacji na spotkaniu z klientami. **Wpływ:** Byłem zaniepokojony, ponieważ twoje umiejętności prezentacyjne są kluczowe dla naszej firmy i wpływają na wizerunek przed naszymi klientami. **Rozwój:** Czy możemy porozmawiać o tym, jak możemy Ci pomóc w rozwoju tych umiejętności? Może warto przeprowadzić szkolenie lub ćwiczyć razem przed następnym spotkaniem z klientami?"

**Analiza:** W powyższym przykładzie, osoba udzielająca informacji zwrotnej wyraża swoje obawy, że brak umiejętności prezentacyjnych może mieć negatywny wpływ na firmę. Jednocześnie proponuje wspólnie znalezienie rozwiązania, aby pomóc osobie odbierającej informację w rozwoju i poprawie tych umiejętności. Dzięki temu modelowi AID, feedback jest konstruktywny, zwraca uwagę na konkretne zachowanie, a jednocześnie proponuje rozwój. Taka forma feedbacku motywuje osobę odbierającą informację do działań, zamiast zniechęcać lub obrażać.

Przykład #4 Konstruktywna krytyka w formie feedbacku w strukturze AID (h4)

**Sytuacja:** [**Feedback**](https://www.bonavigator.pl/czym-jest-feedback-modele-informacji-zwrotnej.html) znajduje zastosowanie nie tylko w relacjach przełożony – pracownik. Można go stosować w komunikacji pomiędzy osobami pełniącymi np. równorzędne role. Rozważny prozaiczną sytuację, w której nasz rozmówca notorycznie nam przerywa.

**"Action:** Zauważyłem, że często przerywasz mi w trakcie rozmowy podczas spotkań zespołu. **Impact:** To sprawia, że trudno mi skupić się na swoich pomysłach i czuję się ignorowany. **Development:** Czy moglibyśmy ustalić jakiś sygnał, który sygnalizowałby koniec mojego wypowiedzenia? Myślę, że to pomogłoby mi wyrazić swoje myśli i ulepszyć naszą komunikację."

**Analiza:** W tym przykładzie osoba udzielająca informacji zwrotnej (kolega z zespołu) zaczyna od opisu konkretnej akcji, którą obserwuje (Action). Następnie opisuje wpływ tej akcji na swoje zachowanie lub emocje (Impact). W końcu sugeruje konkretny sposób na poprawę sytuacji (Development). Ten model może pomóc w udzielaniu bardziej konstruktywnej krytyki, ponieważ pomaga skupić się na konkretnych zachowaniach i ich wpływie, a nie na ogólnych osądach lub emocjach. W ten sposób osoba, która otrzymuje informację zwrotną, może łatwiej zrozumieć, jakie konkretne kroki może podjąć, aby ulepszyć swoje zachowanie w przyszłości.

**Podsumowanie - pochwały i konstruktywna krytyka w modelu feedbacku AID**

Model AID (Action, Impact, Development) to narzędzie służące do udzielania skutecznej informacji zwrotnej, która jest konstruktywna i pomaga osobie otrzymującej informację w jej rozwoju. Oto podsumowanie korzyści z udzielania informacji zwrotnej w modelu AID:

l **Umożliwia skupienie się na działaniach** - Model AID skupia się na konkretnej akcji, którą osoba wykonuje, co pomaga uniknąć oceniania jej samej jako osoby.

l **Pomaga zrozumieć wpływ działań** - Dzięki omówieniu wpływu działania na sytuację, osoba otrzymująca informację może zobaczyć, jak jej działania wpłynęły na innych ludzi i środowisko pracy.

l **Umożliwia rozwój** - W modelu AID zawsze wskazywane są obszary do rozwoju, dzięki czemu osoba otrzymująca informację może skoncentrować się na poprawieniu swoich umiejętności.

l **Sprzyja pozytywnej atmosferze** - Model AID jest narzędziem konstruktywnym i pozytywnym, co pomaga zachować dobry klimat w zespole i budować dobre relacje między pracownikami.

l **Zachęca do dialogu** - Model AID wymaga od osoby udzielającej informacji zwrotnej, by skupiła się na faktach i skutkach, a nie na osobistych odczuciach, co ułatwia rozmowę i tworzy otwarte środowisko pracy.

Podsumowując, model AID pomaga osiągnąć skuteczną i pozytywną komunikację, a także zachęca do ciągłego rozwoju i poprawy umiejętności.

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)

5. [Model SBI Feedbacku. Jak Udzielić Pracownikowi Feedbacku w Modelu SBI? Modele Informacji Zwrotnej (Część 4)](https://www.bonavigator.pl/model-sbi-w-feedbacku-jak-udzielic-pracownikowi-feedbacku-modele-informacji-zwrotnej.html)

6. [Model BIFF w feedbacku. Jak udzielić pracownikowi informacji zwrotnej w modelu BIFF? Modele informacji zwrotnej (część 5)](https://www.bonavigator.pl/model-biff-w-feedbacku-jak-udzielic-pracownikowi-informacji-zwrotnej-modele-informacji-zwrotnej.html)

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