**MODEL COIN W FEEDBACKU. MODELE INFORMACJI ZWROTNEJ (CZĘŚĆ 2)**

**Model COIN (Context, Observation, Impact, Next Steps) jest podejściem do udzielania informacji zwrotnej (feedbacku), które pomaga organizacjom i jednostkom w skutecznym komunikowaniu się w sprawie działań podjętych w celu poprawy wyników. Model ten składa się z czterech elementów: kontekstu, obserwacji, wpływu i następnych kroków.**

**Elementy feedbacku (informacji zwrotnej) udzielanej w modelu COIN**

1. **Context.** Kontekst odnosi się do sytuacji lub okoliczności, w których odbywa się działanie, które jest oceniane. W tym elemencie modelu należy zwrócić uwagę na warunki, w jakich działa jednostka, jej cele i oczekiwania, a także na inne czynniki, które wpływają na sytuację.

2. **Observation.** Obserwacja polega na opisaniu dokładnego sposobu, w jaki jednostka działa, na podstawie czego można ocenić, jak dobrze lub źle wykonuje swoje zadania. W tym elemencie modelu należy wskazać na konkretne zachowania i działania jednostki, a także na ich konsekwencje.

3. **Impact.** Wpływ odnosi się do skutków działań jednostki, które zostały opisane w elemencie obserwacji. W tym elemencie modelu należy wyjaśnić, jakie korzyści lub problemy wynikają z zachowań jednostki, a także jak wpływają one na organizację jako całość.

4. **Next Steps.** Następne kroki to ostatni element modelu COIN. W tym elemencie należy przedstawić propozycje działań, które jednostka może podjąć, aby poprawić swoje wyniki lub zachowanie. Następne kroki powinny być konkretne i realistyczne, a także powinny odpowiadać na problemy, które zostały zidentyfikowane w poprzednich trzech elementach modelu.

**Model COIN** jest skutecznym podejściem do udzielania informacji zwrotnej, które pomaga organizacjom i jednostkom w skutecznym komunikowaniu się w sprawie działań podjętych w celu poprawy wyników. Model ten składa się z czterech elementów: kontekstu, obserwacji, wpływu i następnych kroków, które pozwala na uzyskanie kompleksowego spojrzenia na sytuację i zaproponowanie działań poprawy.

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

Poniżej przedstawiamy cztery przykłady informacji zwrotnej udzielonej w modelu COIN.

**Przykład 1 informacji zwrotnej w modelu COIN**

**Sytuacja:** W trakcie spotkania z kluczowym klientem, na którym jest obecny Dyrektor Sprzedaży, handlowiec prezentuje niewłaściwe dane.

**(Kontekst):** Wczoraj podczas naszego spotkania z klientem, zauważyłem, że pojawiały się nieścisłości w prezentowanych przez nas danych. **(Obserwacja):** Klienci zaczęli zadawać pytania na temat szczegółów i dokładności naszych danych, co sugeruje, że nie byli w pełni zadowoleni z ich jakości. **(Skutek):** W rezultacie mogliśmy stracić zaufanie klienta i w dłuższej perspektywie, ryzykować utratę kontraktu. **(Następne kroki):** Proponuję, abyśmy dokładnie przeanalizowali nasze dane i zidentyfikowali, gdzie mogą wystąpić nieścisłości, a następnie przedyskutowali z klientem nasze ustalenia, aby przywrócić ich zaufanie i zabezpieczyć naszą dalszą współpracę.

**Analiza:** Przykład ten przedstawia, jak wykorzystać model COIN do udzielania informacji zwrotnej. Rozpoczynamy od opisu kontekstu sytuacji, w której odbyło się spotkanie z klientem, a następnie przedstawiamy naszą obserwację - zauważając nieścisłości w prezentowanych przez nas danych i pytania, jakie nasze działania wywołały u klienta. Następnie omawiamy skutki - potencjalną utratę zaufania klienta i ryzyko utraty kontraktu. Wreszcie, podajemy konkretne propozycje działań, które należy podjąć w celu rozwiązania problemu i przywrócenia zaufania klienta. Dzięki zastosowaniu modelu COIN, nasza informacja zwrotna jest kompletna, spójna i konkretne, co zwiększa jej skuteczność i pomaga w osiągnięciu pozytywnych wyników.

**Przykład 2 informacji zwrotnej w modelu COIN**

**Sytuacja:** Członek zespołu notorycznie opóźnia się z kluczowymi raportami, co wpływa na pracę całego managera i całego zespołu.

**(Kontekst):** Jako menadżer zespołu, odnotowałem, że w ostatnim tygodniu nie dostarczyłeś raportów terminowo. **(Obserwacja):** Zauważyłem, że w ciągu ostatniego tygodnia opóźniłeś dostarczenie trzech raportów z powodu innych zadań, które pojawiły się na twojej drodze. **(Skutek):** Opóźnienia w dostarczaniu raportów mają wpływ na pracę całego zespołu, ponieważ opóźniają naszą zdolność do planowania i podejmowania decyzji. **(Następne kroki):** Chciałbym, abyś skupił się na dostarczeniu raportów terminowo i zminimalizował opóźnienia. Może warto przejrzeć swoje zadania i wyznaczyć priorytety, aby móc lepiej zarządzać swoim czasem i zadań.

**Analiza:** Analizując ten przykład, można zauważyć, że model COIN jest skutecznym sposobem na udzielanie informacji zwrotnej, ponieważ pozwala na ustrukturyzowane przekazanie konkretnych obserwacji, ich wpływu i dalszych kroków, które powinny zostać podjęte. Dzięki temu osoba otrzymująca informację zwrotną może łatwiej zrozumieć, co musi zmienić i jakie będą skutki tych zmian. Ponadto, model COIN pomaga uniknąć negatywnych emocji, które mogą wystąpić, gdy informacja zwrotna jest udzielana w sposób niejasny lub krytyczny.

**Przykład 3 informacji zwrotnej w modelu COIN**

**Sytuacja:** Członek zespołu projektowego nie wykonuje terminowo swoich zadań w projekcie.

**(Kontekst):** W trakcie ostatniego projektu zauważyłem, że Twoja praca nie została ukończona na czas. **(Obserwacja):** Twoja część projektu została dostarczona z opóźnieniem o 2 dni. **(Skutek):** Z powodu Twojego opóźnienia, musieliśmy przeorganizować plany projektowe, co spowodowało dodatkowe koszty i opóźnienia w całym projekcie. **(Następne kroki):** Aby uniknąć podobnych sytuacji w przyszłości, proszę, poinformuj mnie, gdy pojawią się problemy lub przeszkody, z którymi się spotkasz. Proponuję również, abyśmy razem ustalili realistyczne cele i terminy dla Twoich zadań i żebyś stale informował mnie o swoim postępie.

**Analiza:** Ten przykład uwzględnia wszystkie elementy modelu COIN. Najpierw kontekst, czyli sytuację, w której wystąpił problem, jest jasno opisany. Obserwacja skupia się na konkretnym zdarzeniu, w którym pracownik nie dotrzymał terminu. Skutek wskazuje na negatywne konsekwencje, jakie miało to dla projektu. Wreszcie, następne kroki sugerują konstruktywną i wspierającą reakcję menedżera, w której zwraca się uwagę na potrzebę otwartej komunikacji i uzgodnienia realistycznych celów i terminów. Udział w rozmowie z wykorzystaniem modelu COIN może być bardzo skuteczną metodą udzielania informacji zwrotnej, ponieważ pozwala na dokładne i konstruktywne zdefiniowanie problemu i sugestię działań w celu jego rozwiązania, jednocześnie zachowując szacunek dla drugiej osoby i dając możliwość pracy nad swoimi błędami.

**Przykład 4 informacji zwrotnej w modelu COIN**

**Sytuacja:** Podwładna przygotowała raport finansowy w sposób ogólny, nie uwzględniając danych i szczegółowej analizy.

**(Kontekst):** W ostatnim projekcie, który wykonaliśmy, byłaś odpowiedzialna za przygotowanie raportu finansowego. **(Obserwacja):** Zauważyłem, że w raporcie brakowało szczegółowych informacji dotyczących wydatków, co utrudniło nam dokładne zrozumienie finansowej sytuacji projektu. **(Wpływ):** Z powodu braku szczegółowych informacji finansowych, nasza decyzja o przyszłych inwestycjach w projekcie była ograniczona, co mogło negatywnie wpłynąć na końcowy wynik projektu. (**Następne kroki):** Chciałbym Cię poprosić, abyś w przyszłych raportach finansowych skupiła się na bardziej szczegółowym opisie wydatków, tak abyśmy mieli pełniejszy obraz finansowej sytuacji projektu i mogli podjąć lepsze decyzje dotyczące przyszłych inwestycji.

**Analiza:** Analizując ten przykład, można zauważyć, że model COIN skupia się na trzech kluczowych elementach: obserwacji, wpływie i następnych krokach. W tym konkretnym przypadku, po pierwsze, podano kontekst sytuacji, w której dana osoba była odpowiedzialna za przygotowanie raportu finansowego. Następnie, dokonano obserwacji, że brakowało szczegółowych informacji dotyczących wydatków, co utrudniło zrozumienie finansowej sytuacji projektu. Wpływ tego braku informacji został następnie przedstawiony, a mianowicie ograniczenie możliwości podejmowania decyzji dotyczących przyszłych inwestycji. Wreszcie, podano konkretne sugestie dotyczące następnych kroków, które powinny być podjęte, aby uniknąć podobnych problemów w przyszłości. W tym wypadku model COIN okazał się być bardzo skutecznym narzędziem w udzielaniu informacji zwrotnej, ponieważ pomógł skoncentrować się na kluczowych elementach i zapewnił jasność i spójność w procesie przekazywania informacji zwrotnej.

**Podsumowanie**

Pamiętajmy, że model COIN składa się z czterech elementów, które pomagają w udzielaniu konstruktywnej informacji zwrotnej. Pierwszy element (kontekst) pomaga ustalić ramy odniesienia dla informacji zwrotnej, drugi element (obserwacja) dostarcza konkretnej informacji na temat zachowania osoby, trzeci element (wpływ) pokazuje, jakie skutki może mieć to zachowanie, a czwarty element (następne kroki) sugeruje, co można zrobić, aby poprawić sytuację. Dzięki temu podejściu informacja zwrotna jest bardziej konkretna i skuteczna, a odbiorca wie, na czym powinien się skupić, aby poprawić swoją pracę.

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 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