

Informacja zwrotna – jak udzielić pozytywnego i negatywnego feedbacku

Dlaczego udzielanie informacji zwrotnej (feedbacku) jest tak ważne? Informacja zwrotna pozwala danej osobie usprawnić jej działania, zrozumieć, co robi dobrze, a co powinna zmienić, poprawić. W organizacji poprawia morale pracowników, ich zaangażowanie, a przede wszystkim rozwija ich umiejętności. Skoro informacja zwrotna jest tak wspierająca i ważna, to dlaczego tak rzadko jej używasz? Pewnie dlatego, że nie potrafisz przekazać skutecznej informacji zwrotnej – pozytywnej, budującej i klarownej. Często obawiasz się reakcji osoby, której przekazujesz tę informację, a także wynikających z niej konsekwencji. Przekazujesz często informację zwrotną, która jest nieczytelna, niejasna i nie przynosi pożądanego efektu. A czy potrafisz przyjmować informację zwrotną, słuchać uważnie, co inni chcą Ci przekazać, podziękować za udzielenie informacji zwrotnej, a następnie dokonać jej analizy i wyciągnąć wnioski? W tym haśle dowiesz się:

- Czym jest tzw. feedback?..... **03**
- Na czym polega motywacyjna rola informacji zwrotnej?..... **06**
- Kiedy udzielić informacji zwrotnej? **09**
- Jakie są zasady przekazania informacji zwrotnej?..... **10**
- Jak być otwartym na przyjmowanie informacji zwrotnej?.... **11**

Irena Ochyra

właściciel firmy treningowo-coachingowej Kreator 8, psycholog, auditor wewnętrzny i wiodący ZSZJ, pełnomocnik ds. ZJ, asesor EFQM

*Dalsza część książki dostępna w wersji
pełnej.*

