

Ćwiczenie: Typu odpowiedzi zwrotnych

Cel i typ zadania: Aktywność dyskusyjna mająca na celu rozpoznanie preferencji uczestników w zakresie otrzymywanych informacji zwrotnych oraz pokazanie głównych cech konstruktywnej informacji zwrotnej.

Czas trwania: 20-30 min

Materiały: kartki Flipchart, markery

Instrukcja:

Przeprowadź dyskusję z uczestnikami na podstawie następujących pytań: Jaki rodzaj informacji zwrotnej otrzymujesz najczęściej? Jak się czujesz, gdy otrzymujesz tego typu informacje zwrotne?

Jest bardzo prawdopodobne, że większość uczestników na ogół otrzymuje negatywną informację zwrotną na temat zachowań, które muszą poprawić.

Powiedz uczestnikom, że niestety tak jest najczęściej, ponieważ jesteśmy przyzwyczajeni do zauważania i reagowania na rzeczy, które nie idą dobrze/zgodnie z planem.

Jednak badania pokazują, że w **zespołach o wysokiej wydajności** stosunek pozytywnych i negatywnych informacji zwrotnych wynosił około 6 do 1. Oznacza to, że przeciętny pracownik potrzebuje **6 pozytywnych informacji zwrotnych na każdą otrzymaną negatywną**.

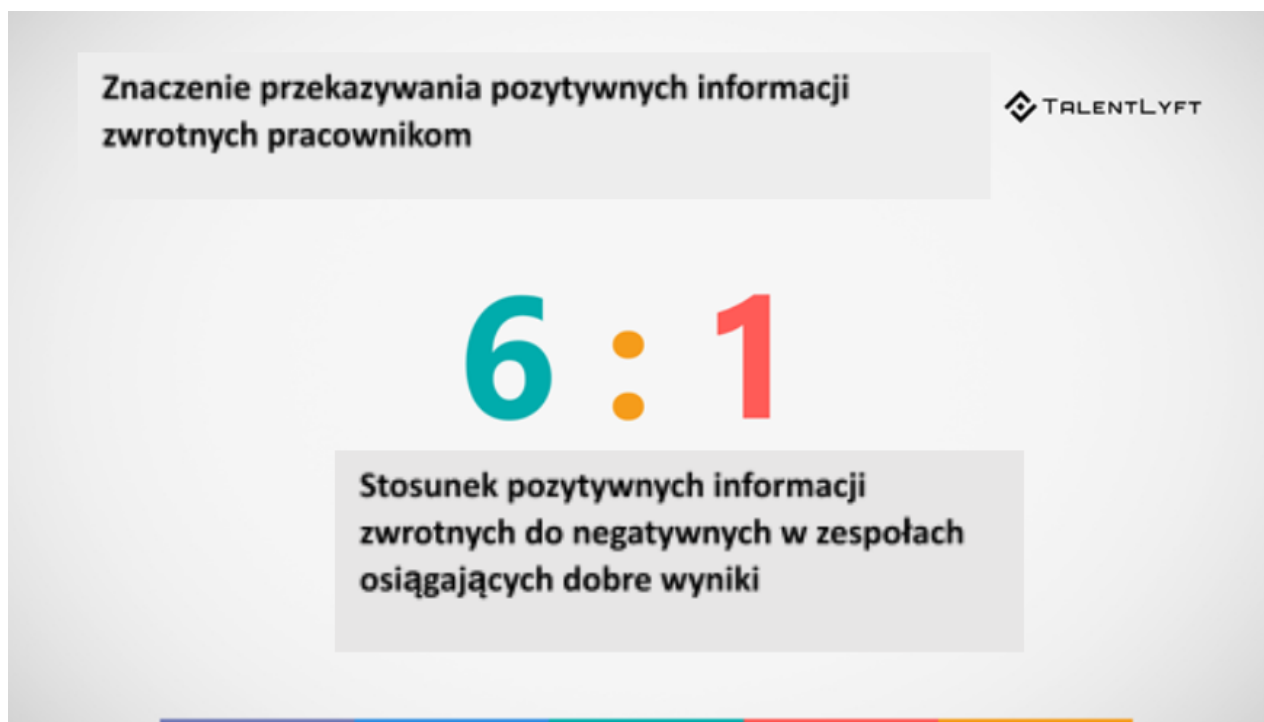
Przedstaw uczestnikom informacje dostępne w Załączniku 1.

Omów główne motywy, dla których liderzy unikają udzielania pozytywnych informacji zwrotnych. W jakim stopniu uczestnicy zgadzają się z tymi motywami? Czy z powodu takich motywów unikali również udzielania pozytywnych opinii?

Przedstaw uczestnikom cztery korzyści płynące z pozytywnych informacji zwrotnych (użyj danych przedstawionych w badaniach naukowych). Użyj przygotowanego papieru flipchart w oparciu o informacje dostępne w Załączniku 2.

Załącznik 1:

Znaczenie pozytywnych informacji zwrotnych



Źródło ryciny: www.talentlyft.com

Chociaż badania wskazują, że przekazywanie pozytywnych informacji zwrotnych jest niezbędne do osiągnięcia dobrych wyników przez zespół, praktyka pokazuje, że większość kierowników ma tendencję do traktowania dobrych wyników swoich pracowników jako coś oczywistego lub chwali pracowników tylko w kontekście przekazywania konstruktywnych informacji zwrotnych.

Poniżej zamieszczono kilka powodów, dla których wielu kierowników unika przekazywania pozytywnych informacji zwrotnych:

- Po prostu nie są do tego przyzwyczajeni lub nie wiedzą, jak skutecznie przekazać pozytywną informację zwrotną, ponieważ oni również nie otrzymali zbyt wielu pochwał.
- Nie uważają, że chwalenie pracowników jest potrzebne, gdy po prostu wykonują oni swoją pracę.
- Myślą, że wyniki ich pracowników się pogorszą, jeśli powiedzą im, że wykonują wspaniałą pracę.
- Myślą, że tylko konstruktywne informacje zwrotne mogą pomóc ich pracownikom poprawiać jakość pracy i rozwijać się.

Źródło:

<https://www.talentlyft.com/en/blog/article/288/8-examples-of-giving-positive-feedback-to-employees>

Załącznik 2:

Korzyści z pozytywnej informacji zwrotnej na podstawie badań Gallupa

Korzyść nr 1: Większe zaangażowanie pracowników

- 67% pracowników, których przełożeni skupiali się na ich mocnych stronach, w pełni zaangażowało się w swoją pracę, w porównaniu z zaledwie 31% pracowników, których przełożeni skupiali się na słabych stronach pracowników.

Korzyść nr 2: Większa wydajność pracowników

- zespoły, których kierownicy przekazywali informacje zwrotne o mocnych stronach członków, wykazały o 12,5% większą wydajność po interwencji niż zespoły, których kierownicy nie przekazywali informacji zwrotnych.

Korzyść nr 3: Niższy wskaźnik rotacji pracowników

- Pracownicy, którzy otrzymywali informacje zwrotne dotyczące mocnych stron, mieli wskaźnik rotacji, który był o 14,9% niższy niż u pracowników, którzy nie otrzymywali informacji zwrotnych (badanie z uwzględnieniem rodzaju i stażu pracy).

Korzyść nr 4: Większa rentowność

- Oddziały, których kierownicy przekazywali informacje zwrotne o mocnych stronach pracowników, wykazały o 8,9% większą rentowność po interwencji niż oddziały, których kierownicy nie przekazywali informacji zwrotnych.

Krótko mówiąc, pracownicy, którzy regularnie i skutecznie otrzymują pozytywne informacje zwrotne, są bardziej zaangażowani, produktywni, pozostają dłużej w miejscu pracy, co przekłada się na jego większą rentowność.

Literatura:

Materiał opracowany na podstawie:

<https://www.talentlyft.com/en/blog/article/288/8-examples-of-giving-positive-feedback-to-employees>

Badanie Instytutu Gallupa - dane opracowane na podstawie:

<https://www.gallup.com/workplace/236570/employees-let-managers.aspx>