

Ćwiczenie: Przekazywanie pozytywnych informacji zwrotnych

Cel i typ zadania: Omów osiem wskazówek dotyczących przekazywania pozytywnych informacji zwrotnych i przytoczcie sytuacje, w których uczestnicy otrzymali taką informację zwrotną. Zademonstruj pozytywny wpływ otrzymania takiej informacji zwrotnej.

Czas trwania: 20-30 min

Materiały: Załącznik 1 – 1 kopia dla każdego uczestnika

Instrukcja:

Przedstaw uczestnikom informacje zebrane w Załączniku 1. Poproś uczestników o przeczytanie materiałów informacyjnych. Daj im wystarczająco dużo czasu. Następnie omów 8 wskazówek dotyczących przekazywania pozytywnych informacji zwrotnych. Wyjaśnij każdą z 8 wskazówek.

Zapytaj uczestników o przykłady, kiedy otrzymali pozytywną informację zwrotną, ale jedno lub więcej z ośmiu zaleceń nie zostało zastosowane. Jak się czuli? Jak wpłynęło to na wpływ pozytywnych informacji zwrotnych na nich?

Podkreśl, że pozytywne informacje zwrotne i uznanie muszą być zgodne z zaleceniami zawartymi w załączniku, jeśli chcemy, aby miały one znaczenie.

Appendix 1:

Jak należy przekazywać pozytywne informacje zwrotne

Większość ludzi myśli, że przekazywanie pozytywnych informacji zwrotnych jest łatwe. Jednak samo powiedzenie komuś: „brawo” lub „świetna robota!” nie wystarczy, jeśli chcemy przekazać znaczącą, produktywną informację zwrotną, którą pracownicy wezmą sobie do serca i która wzmocni ich pozytywne zachowania.

Jeśli chcemy, aby nasi pracownicy uczyli się i rozwijali dzięki pozytywnym informacjom zwrotnym, podczas ich przekazywania należy zawsze dbać o:



Źródło ryciny: www.talentlyft.com

1. Szczerość

Proszę nie chwalić pracowników bez powodu. Pracownicy najpewniej zorientują się, że pochwała jest nieszczerą, co może zniszczyć Pana(-i) relacje z nimi. *Proszę przekazywać pozytywne informacje zwrotne pracownikom, gdy ma Pan(i) ku temu konkretny powód. Proszę to zrobić w sposób bezpośredni i szczerzy.*

2. Przekazane informacji we właściwym czasie

Informacje zwrotne należy przekazywać we właściwym czasie, tj. w odpowiednim momencie. Nie należy czekać na zebranie lub ocenę wyników pracowników, aby przekazać im pozytywną informację zwrotną. Wstrzymywanie się z wyrażeniem uznania pracownikom może sprawić, że poczują się tak, jakby ich ciężka praca nie była dostrzegana.

3. Trzymanie się konkretów

Badania pokazują, że pracownicy są bardziej skłonni do uczenia się i rozwoju, gdy otrzymują natychmiastowe, konkretne informacje zwrotne. Należy unikać ogólnikowych pochwał i mówić pracownikom konkretnie, co Państwa zdaniem było godne pochwały. *Informacje zwrotne powinny być klarowne i rzeczowe.*

4. Koncentracja na wysiłku włożonym w pracę

Podczas przekazywania pozytywnych informacji zwrotnych *należy skupić się na wysiłkach i zachowaniu pracowników (na tym, co robią)*, a nie na ich cechach charakteru lub talentach (na tym, jacy są). W ten sposób zachęcamy pracowników do rozwoju i pomagamy im zwiększać ich zaangażowanie i odporność.

5. Osadzenie informacji w szerszym kontekście

Jeśli chcemy, aby informacja zwrotna miała większy wpływ na pracowników, należy osadzić osiągnięcia pracowników w szerszym kontekście. *Należy wyjaśnić im wpływ ich osiągnięć na inne osoby (współpracowników i klientów/pacjentów) i połączyć je z wynikami finansowymi miejsca pracy.*

6. Stosowanie odpowiedniej mowy ciała

Należy zwracać uwagę na swoją mowę ciała podczas przekazywania pozytywnych informacji zwrotnych. Sposób, w jaki coś mówimy, jest równie ważny, jak to, co mówimy. *Proszę pamiętać o uśmiechu, utrzymywaniu kontaktu wzrokowego, odpowiedniej mimice i gestykulacji.*

7. Wzmocnienie przekazu odpowiednimi gestami

Jeśli chcemy, aby pozytywna informacja zwrotna miała większy wpływ na pracowników, *należy wzmocnić przekaz znaczącym gestem*. Należy zastanowić się, jak sprawić, aby przekazać informację w wyjątkowy sposób i uczcić sukces pracowników. Należy zabrać ich na spacer do pobliskiego parku, zamówić kawę lub pudełko słodczy i uczcić sukces!

8. Indywidualne podejście

pozytywne informacje zwrotne należy dostosować do potrzeb każdego pracownika. Niektórzy pracownicy czują się świetnie, gdy ich wysiłki są doceniane w obecności innych osób, podczas gdy inni mogą woleć otrzymywać pozytywne informacje zwrotne na osobności. Trzeba poznać pracowników i ich preferencje!

Źródło:

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