

Informacja zwrotna – na jakim poziomie jestem? 😊

Część 3 – Informacja zwrotna udzielana równolegle – Pracownik ↔ Pracownik

	Poziom 1	Poziom 2	Poziom 3	Poziom 4
Samoświadomość	Uważa, że inni pracownicy wiedzą co robią, a jeśli nawet nie, to i tak się nie zmieniają pod wpływem informacji zwrotnej. W trudnych sytuacjach występuje z roszczeniem, pokazuje winę innych.	Ma świadomość, że inny pracownik może czegoś nie wiedzieć czy nie zauważyć, jednak uważa, że nie jego rolą jest zwracanie uwagi współpracownikowi. W pewnych sytuacjach występuje niczym „skrzywdzone dziecko” i przekazuje informację zwrotną jako prośbę o „uratowanie”.	Rozumie, że współpracownik mógł czegoś nie zauważyć. I w ramach konkretnego zadania jest gotów udzielić informacji zwrotnej Partnerskie traktowanie. Wzięcie na siebie odpowiedzialności i oczekiwanie informacji od współpracownika.	Ma głęboką świadomość, że współpracownik ma prawo nie wiedzieć i nie widzieć wszystkiego. I mimo, że czasem odczuwa niepokój, jest gotów otwarcie udzielić informacji zwrotnej. Rozmowa dojrzałe prowadzona, szczerze i z otwartością. „ <i>Stanie po tej samej stronie</i> ”, by znaleźć rozwiązanie.
Świadomość wagi	Uważa, że w książkach pracownik może udzielać informacji zwrotnej, że to działa. Ale w rzeczywistości tak się nie dzieje.	Traktowanie informacji zwrotnej jako ostatecznego narzędzia w sytuacji kryzysowej.	Traktowanie informacji zwrotnej, w łagodny i przyjazny sposób przekazanej, jako elementu pomagającego lepiej pracować.	Traktowanie informacji zwrotnej jako nieodłącznej części pracy. Postrzeganie szerokie – jako rozwój wielu osób, nie tylko załatwienie konkretnej sprawy. Dostrzeganie jak systematyczne rozmowy zmieniają pracownika, zespół i firmę.
Częstotliwość	Bardzo rzadko udzielana informacja. Wyłącznie w sytuacjach, gdy już nie można tego uniknąć.	Sporadycznie udzielana informacja. Ale świadomość, że powinna być udzielana.	Konsekwentne, bieżące udzielanie informacji zwrotnej.	Udzielanie informacji zwrotnej jest tak naturalne, że nikt nie dostrzega tego jako odrębny proces. Jest wpisany w codzienną pracę.
Miejsce i czas	Działanie impulsywne. Wybór miejsca i czasu bez zastanowienia. Nieważne czy inni są obecni, mało istotne aktualne czynności współpracownika.	Działanie impulsywne jeśli chodzi o czas. Ale dbanie o miejsce, by zapewnić właściwy komfort udzielenia i przyjęcia informacji.	Działanie przemyślane. Sprawdzenie czy to dobry moment. Wybór właściwego miejsca.	Nawet w sytuacjach krytycznych pracownik potrafi odetchnąć i udzielić informacji w dobrze wybranym czasie. Zatrzaszczenie się o inne obowiązki współpracownika.
Powód przekazywania informacji	Wyłącznie informacja w sytuacji negatywnej – błąd współpracownika.	Informacja pozytywna sporadyczna i ogólna. informacja negatywna bardziej konkretna i częstsza.	Informacja pozytywna konkretna. Nie tylko w przypadku spektakularnych sukcesów, ale w sytuacji spełniania standardów także. Informacja negatywna także konkretna.	Spełniona zasada 3:1 czyli na jedną negatywną informację, przypadają 3 informacje pozytywne. Zasada może być rozłożona w czasie (nie musi być w trakcie jednej rozmowy).

	Poziom 1	Poziom 2	Poziom 3	Poziom 4
Okazywane emocje	Okazuje nadmiernie negatywne emocje i potrafi być nieuprzejmy.	Sposób okazywania emocji nie do końca jest zrozumiały (zbyt miły, lub zbyt gniewny w stosunku do sytuacji). Radzi sobie z trudnością np. obracając sprawę w żart.	Nie okazuje zbyt wielu emocji. Jest przyjazny wobec pracownika ale stanowczy wobec problemu.	Jasno komunikuje emocje. Gdy jest zirytowany lub niespokojny, potrafi o tym powiedzieć, w sposób akceptowalny dla rozmówcy. Kiedy się cieszy, wyraźnie to okazuje.
Forma	Mówienie wyłącznie o negatywnych rzeczach.	Świadomość, że innych należy doceniać i stosuje technikę „dobrze to zrobiłeś, ale...” jako szablon, technikę wywierania wpływu.	Pracownik wie, kiedy połączyć pozytywne z negatywnym. Używa techniki np. „dobrze to zrobiłeś i jeszcze gdybyś następnym razem...” W sytuacjach poważnego błędu nie stara się doceniać, tylko koncentruje się na konstruktywnej informacji zwrotnej.	Pracownik tak przyzwyczał współpracowników do systematycznej informacji zwrotnej, że nie musi łączyć „dobrego i złego”, czy też innej metody udzielania informacji zwrotnej, tylko spokojnie koncentrować się na tym co w danym momencie jest najważniejsze.
Fakty i opinie	Wyłącznie opinie. Ogólne stwierdzenia, zabarwione emocjami.	Staranie o koncentrację na faktach, ale czasem zdarzają się opinie. Jeśli są to fakty, to raczej ogólne (braki w dokumentacji, niestrzymanie się standardu...)	Koncentracja na konkretnych faktach. Zarówno w sytuacjach pozytywnych jak i negatywnych.	Koncentracja na faktach, umiejętność opisanego zachowania tak, by współpracownik wyraźnie zobaczył co się dzieje. Także w sytuacjach pozytywnych, by wzmacniać dane zachowanie.
Rozwiązania	Koncentracja wyłącznie na „wyrzuceniu z siebie krytyki” i wręcz brak oczekiwania rozwiązania.	Pracownik mówi co by chciał, jednak gdy nie zostaje potwierdzona możliwość, okazuje negatywne emocje, rezygnuje z dalszej rozmowy.	Mówienie czego potrzebuje od współpracownika. Uzgadniają wspólnie realność zobowiązań i mierniki wykonania. W przypadkach zgody, potrafi podziękować i docenić nastawienie współpracownika W przypadkach braku zgody, pracownik może wahać się czy chce nadal szukać rozwiązań, czy też rezygnuje.	Pracownik tworzy atmosferę wzajemnego porozumienia. Jeśli współpracownik neguje rozwiązanie, prosi odważnie o wyjaśnienie. W przypadku niezgody lub niepewności co do poprawności rozwiązania dąży do znalezienia danych, które pozwolą zrozumieć mu decyzję drugiej osoby. Pracownik potrafi wrócić do tematu w terminie późniejszym, kiedy dostrzeże nowe możliwości.