

Pod red. zespołu edukacji kulturalnej Ceo

Informacja zwrotna

Informacje zwrotną otrzymujemy przez całe życie:

- formalnie – od szefa komentującego nasze wyniki i podwładnych (uczniów), oceniających nasz sposób kierowania nimi,
- nieformalnie – od rodziny, znajomych, sąsiadów, w postaci reakcji na to, co i jak robimy,
- od nas samych, dzięki gromadzeniu doświadczeń i ocenie zachowań własnych i innych ludzi.

Feedback według Rolanda i Frances Bee pełni kilka funkcji, m.in. wpływa na:

1. Utrzymanie i poprawę wyników.

Im szybciej dowiemy się, czy dobrze pracujemy, tym mniejsze zmiany w metodach pracy będą konieczne do osiągnięcia zamierzonego celu. Niewielkie zmiany wprowadzone odpowiednio wcześniej mogą zapobiec konieczności większych zmian później.

2. Coaching i doradztwo.

Udzielając informacji zwrotnej, dajemy odbiorcy wskazówki, w którym kierunku powinien podążać, jak i gdzie powinien samodzielnie szukać rozwiązań.

3. Zdobywanie nowych kompetencji.

Feedback jest nieodłączną częścią każdego procesu uczenia się. Dzięki niemu uczeń dowiaduje się, jakie poczynił postępy oraz nad czym jeszcze powinien pracować. 4. Rozwijanie i uwalnianie potencjału.

Dobrze skonstruowana informacja zwrotna motywuje odbiorcę do dalszego działania i rozwoju.



Filmoteka Szkolna

4. Rozwój pracy zespołowej.

Umiejętność wyrażania konstruktywnej krytyki przez członków zespołu jest podstawowym składnikiem ich wspólnej pracy.

5. Podnoszenie morale, motywacja i zaangażowanie.

Uznanie dla dobrze wykonanej pracy, poczucie osiągnięcia celu stanowią kluczowe czynniki motywacyjne.

Sposoby przekazywania informacji zwrotnej

Roland i Frances Bee proponują dziesięć narzędzi przekazywania konstruktywnego feedbacku:

1. Zanalizować aktualną sytuację:

- a) rozważyć na czym polega problem, co wymaga zmiany i dlaczego,
- b) przygotować przykłady wyjaśniające, co się stało i jakie były tego konsekwencje.

2. Określić cele i wyniki, do jakich się dąży:

- a) ustalić cel, który chcemy osiągnąć udzielając informacji zwrotnej,
- b) skonstruować strategię zapewniającą osiągnięcie tego celu.

3. Wziąć pod uwagę zróżnicowanie ludzi pod względem możliwości przyjmowania konstruktywnej krytyki.

4. Wykreować właściwą atmosferę – zaufania, wzajemnego szacunku i otwartości. Zapewnić komfort czasowy, odpowiednie miejsce.

5. Skutecznie się komunikować.

6. Opisać zachowanie, działanie, które chcemy zmienić.

7. Opisać pożądane zachowanie, działanie (wzorzec).

8. Wspólnie szukać rozwiązań.



Filmoteka Szkolna

Istotne jest, aby udzielając wskazówek, czy zadając pytania zachęcić rozmówcę do samodzielnego rozwiązania problemu.

9. Skupić się na tym co dobre.

10. Osiągnąć porozumienie.

Zagrożenia w stosowaniu feedbacku

Feedback stanowi integralną część każdej dwustronnej komunikacji. Trudności jakie pojawiają się w jego przekazaniu związane są z reakcjami ludzi na krytykę. Ma to bezpośredni związek nie tylko z często spotykaną zawyżoną samooceną i niechęcią do podejmowania jakichkolwiek zmian, ale również z:

- brakiem pewności siebie, przejawiającej się obawą o oceny efektów swojej pracy,
- różną odpornością psychiczną na przyjmowanie krytyki,
- traktowaniem krytyki jako zagrożenia dla własnej pozycji,
- rozpatrywaniem krytyki w kategoriach władzy: przyjęcie krytyki – porażka, odrzucenie – zyskanie przewagi.

1. Bee Roland i Frances, Feedback , Warszawa, 2004.