

Feedback Challenge

W procesie feedbacku, to otrzymujący informację zwrotną – nie dający – jest kluczowym graczem w zmianie i budowaniu kultury feedbacku w firmie. Jakie korzyści może nam przynieść nauka przyjmowania informacji zwrotnej?

W ostatnim czasie wiele firm decyduje się na wprowadzenie kultury feedbacku. Z nadzieją podchodzą do tego tak ważnego tematu i narzędzia, bez którego ciężko jest mówić o rozwoju pracowników, modelowaniu zachowań, wprowadzaniu zmiany czy podnoszeniu kompetencji.

Często jednak firmy koncentrują się na uczeniu jedynie kompetencji jak udzielać informację zwrotną współpracownikom i zespołowi. Tymczasem to odbiorca feedbacku odgrywa kluczową rolę w tym procesie. To on bowiem decyduje co z nią zrobi: przyjmie czy też zignoruje wychodząc z założenia, że nie zgadza się z nią. Kto z nas lubi otrzymywać informację zwrotną na swój temat? Jeszcze często udzieloną w sposób nie do końca profesjonalny, w emocjach, zwykle bez przygotowania, częściej negatywną niż pozytywną...

Zdaniem *Douglasa Stona i Sheli Heen (Thanks for the Feedback)* ciągła praca nad podnoszeniem kompetencji przyjmowania feedbacku przyniesie nam trzy poniższe korzyści:

1. Lepiej i szybciej uczymy się

Gdy stajemy się lepsi w przyjmowaniu informacji zwrotnych, bierzemy odpowiedzialność za naszą przyszłą naukę i rozwój. Feedback może dostarczyć nam cennych informacji na temat najlepszych kierunków przyszłego rozwoju. Z punktu widzenia organizacji jest w tym ogromna korzyść, że dana osoba bierze odpowiedzialność za swój rozwój, przekłada się to natychmiast na wyniki całego zespołu.

2. Poprawiamy nasze relacje

Sposób, w jaki radzimy sobie z feedbackiem ma wpływ na nasze relacje z innymi ludźmi. Jeżeli jesteśmy otwarci na feedback, wysyłamy dwie ważne wiadomości: że jesteśmy pewni siebie i że nasz rozwój ma dla nas znaczenie. Jeżeli natomiast zachowujemy dystans i nie przyjmujemy informacji zwrotnych, pokazujemy że nie ma dla nas znaczenia zdanie innych o naszej osobie. Ludzie z naszego otoczenia potrzebują omówić jak nasze zachowanie wpływa na nich i jak się z tym czują.

3. Zmniejszamy stres i niepokój

Kiedy dostajemy negatywny feedback i czujemy się z tym źle, ostatnią rzeczą o której myślimy jest nauka nowych kompetencji. Stopniowe dawanie sobie rady z otrzymaniem feedbacku poprawia naszą zdolność radzenia sobie w tych sytuacjach, kiedy szczerze mamy dosyć i ogarniają nas wątpliwości. Uczymy się wtedy opanowania, otwartości i stawiania czoła sytuacjom dla nas niekomfortowym. Wymaga to od nas odwagi.

Mam wrażenie, że nasza polska kultura i panujące stereotypy nie sprzyjają do końca budowaniu kultury feedbacku. Jest on bowiem kojarzony bardziej z krytyką i oceną niż słynnym „feedback is a gift”. Warto go przeanalizować, mieć własną refleksję i wziąć z niego to co najlepsze, żeby móc się dalej świadomie rozwijać. Warto pochylić się nawet nad feedbackiem, który wydaje nam się „słaby” i przekazany nam w sposób nie do końca profesjonalny. Zawsze można znaleźć w nim wartość, która pozwoli nam być jeszcze lepszym w tym co robimy.

© Agnieszka Bilińska. Wszystkie prawa zastrzeżone.

<https://www.trustedcommunication.pl/>