

# Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcý



**Konstruktywna informacja zwrotna**

Aneta Tomkiel

Organizatorzy




**Wydział Inżynierii  
Zarządzania**  
POLITECHNIKA BIAŁOSTOCKA

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

1

## Informacja zwrotna



---


- *FEEDBACK*
  
- *OCENA KSZTAŁTUJĄCA*
  
- *OCENA ROZWOJOWA*

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

2

## Informacja zwrotna




- *To reakcja jednego człowieka na to, co mówi i robi drugi człowiek lub na konsekwencje jego działań.*

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

3

## Informacja zwrotna




- Jej rolą jest wpłynięcie na zachowanie osoby, do której jest kierowana.
- Może być przekazana w sposób werbalny i niewerbalny.

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

4

## Informacja zwrotna




- To cenne źródło wiedzy o nas samych, naszych umiejętnościach, wiedzy i postępach

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY [WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL](http://WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL)

5

## Ocena i jej sposób przekazywania





- - napięcie
- - stres i obawy
- - opór, lęk, bunt
- - niska samoocena
- - niskie poczucie wartości

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY [WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL](http://WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL)

6

## Potrzeby





- Samorealizacja
- Potrzeba uznania
- Potrzeba przynależności
  - Potrzeba bezpieczeństwa
- Potrzeby fizjologiczne

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY [WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL](http://WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL)

7

## Informacja zwrotna w szkole




- Jest istotna dla procesu uczenia się. Jest doceniającym komunikatem przekazującym spostrzeżenia na temat dotychczasowych osiągnięć oraz zawierającym konkretne wskazówki dotyczące tego, co i w jaki sposób zmienić albo uzupełnić, by praca spełniła kryteria sukcesu.

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY [WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL](http://WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL)

8

## Informacja zwrotna w biznesie




- Rozumienie ludzi
- Relacja z ludźmi
- Komunikacja

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY [WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL](http://WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL)

9

## Zasady skutecznego przekazywania informacji zwrotnej



- - zastanów się, czy to dobry moment
- - zastanów się, czy jesteś gotowy na rozmowę
- - zadbaj o atmosferę i okoliczności
- - stosuj komunikat „ja”
- - zacznij od informacji pozytywnych
- - nie osądzaj, nie oceniaj, nie krytykuj
- - bądź sprawiedliwy i obiektywny
- - określ oczekiwania (prośba, a nie żądanie)
- - zaoferuj pomoc

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY [WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL](http://WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL)

10

## Czego unikamy?





---

- - puste pochwały
- - pozorne wzmocnienia
- - czasowniki wyrażające powinność  
(*musisz, trzeba, należy*)
- - komunikaty o niskiej sprawczości  
(*spróbuj, popracuj*)
- - domysły i niesprawdzone interpretacje  
(*zapomniałaś, włożyłaś dużo wysiłku,  
nie przyłożyłaś się*)
- - kwantyfikatory (*zawsze, nigdy, wszyscy*)
- 

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

11

## Strategie działania




---

- S P I N K A
- - używaj precyzyjnego języka, odnoś się do faktów
- - zaczynaj od pozytywnych informacji
- - nie używaj słowa „ale” (mów „jednocześnie”)
- - nazywaj negatywne zachowania bez lukrowania
- - wskaż konsekwencje negatywnych zachowań
- - zaproponuj lepszy sposób

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

12

## Strategie działania




- **S A R A**
- - Szok
- - Agresja
- - Refleksja
- - Akceptacja

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

13

## Strategie działania




- Ignorowanie to najbardziej demotywująca strategia działania

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

14

## Jak zbudować informację zwrotną?





---

- 1. *Gdy doceniasz – tylko doceniaj!*
- 2. *Gdy pojawi się niedociągnięcie – docień co zrobione zostało dobrze i przekaż co można zmienić następnym razem.*
- 3. *Gdy błąd jest poważny – nie baw się w docenianie, słodzenie.*
- *Skup się na faktach. Szukaj rozwiązania.*

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY [WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL](http://WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL)

15

## Ważne





---

- Nie każdy komentarz jest informacją zwrotną!
- Komunikaty typu: „Dobra robota”, „Świetnie”, „Pracuj tak dalej” nie przynoszą zmiany na lepsze, nie dają przestrzeni dla rozwoju.

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY [WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL](http://WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL)

16





- Dlaczego informacja zwrotna może powodować, że jej odbiorca rośnie w siłę i wierzy w swoje możliwości?
- Czy wypowiedasz pochwałę czy krytykę podejź do tego z pokorą.
  - Pamiętaj, że możesz się mylić w obu sytuacjach.
  - To Twoje prawo – jesteś tylko człowiekiem.

• *Dziękuję za uwagę.*

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY [WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL](http://WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL)