

“Informacja zwrotna - jak przekazywać to, co trudne

29.05.2025

Aneta Matyjaszek
coach

data

Dlaczego obawiamy się informacji zwrotnej?

(za: Rafał Cupiał, Li)



wywołuje stres, napięcie,
frustrację



utrata pozycji (nawet
domniemanej)



niepewność (“Co
mnie czeka?”)



odbieramy ją jako społeczne
zagrożenie



ograniczenie
autonomii



poczucie odrzucenia



poczucie
niesprawiedliwości

Cel informacji zwrotnej:

- zwiększenie motywacji i zaangażowania
- udoskonalanie procesów, zadań
- rozwiązywanie problemów
- rozwiązywanie konfliktu, łagodzenie nieporozumień
- budowanie relacji w oparciu o zaufanie i uczciwość

Informacja zwrotna

2 najważniejsze aspekty

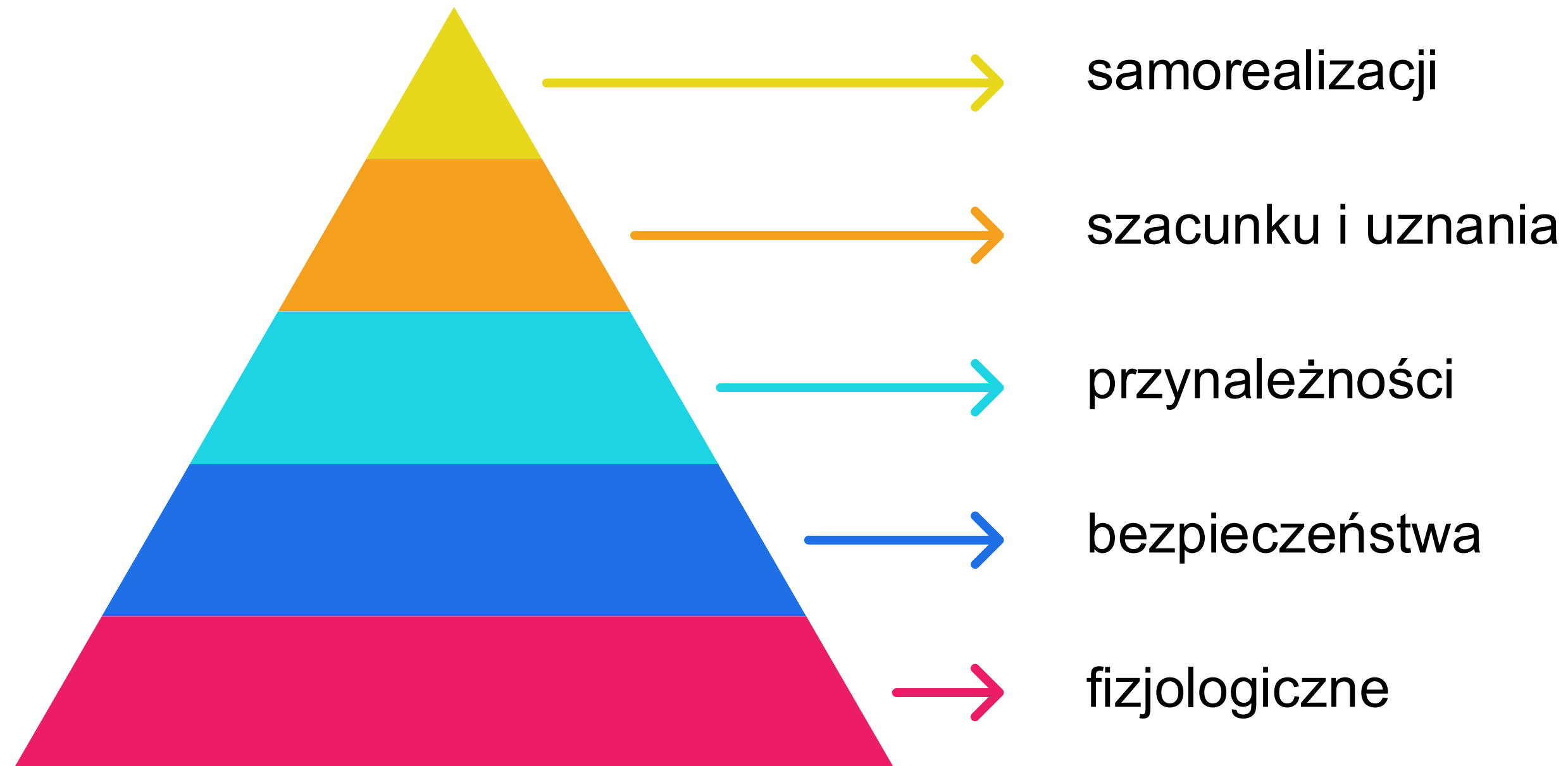


merytoryczny



relacyjny
związany z
potrzebami

Struktura potrzeb wg Maslowa



“Nasze społeczne mózgi nieustannie poszukują aprobaty i akceptacji otoczenia, ogromnie przewrażliwione na każdą negatywną ocenę”.

Rafał Cupiał, biuletyn na Li “Instynkty grupowe”

Najczęstszy błąd w udzielaniu informacji zwrotnej



udowadnianie, kto ma rację

Jak przekazywać to, co trudne?

- Doceń rozmówcę - “Jesteś świetny w tym, co robisz”.
- Załóż, że każda ze stron ma dobre intencje (ja jestem ok - ty jesteś ok) i wyraż to (“Mówię o tym, bo zależy mi na naszej relacji”).
- Bądź fair, graj uczciwie.
- Weź odpowiedzialność, np. za komunikację, organizację.

Jak przekazywać to, co trudne?

- Nie narzucaj swojego zdania; zapytaj o opinię, pomysły na rozwiązanie sytuacji.
- Pokaż, że gracie do tej samej bramki.
- Zaproponuj pomoc i wsparcie.
- Zrezygnuj z obwiniania.

**Najpierw relacja,
potem merytoryka!**

Wyzwanie 1.

Pracownik zapomniał wysłać w określonym terminie sprawozdanie do US.
Jak mu to zakomunikujesz?

Wyzwanie 2.

Klient nie dostarczył dokumentów
rozliczeniowych w terminie.
Jak zwrócisz mu uwagę?

Metoda FUKO

F - fakty

U - ustosunkowanie się, odczucia

K - konsekwentnie

O - oczekiwania

Następne spotkanie

26 czerwca 2025 r.

“Lepsze relacje z klientami biura rachunkowego
dzięki coachingowemu podejściu”

Zapraszam.

Aneta Matyjaszek