

FEEDBACK

w **5 krokach**, sprawdzonych w

DZIAŁACH IT



Intro

Dziękuję za zaufanie i chęć skorzystania z mojego wieloletniego doświadczenia. W działach IT spędziłem całe swoje życie zawodowe, współpracując głównie z branżami telekom, media, finansowymi i NGO.

Widząc ograniczenia w możliwościach awansu na ścieżce eksperckiej, dokonałem zmiany w swojej karierze i przeszedłem na ścieżkę menedżerską. Osiągnąłem stopień MBA i kierowałem międzynarodowymi zespołami w RPA, Chinach, Indiach, Anglii i oczywiście w Polsce. Lubię to co robię i chętnie podzielę się z Tobą wiedzą. Kroki do feedbacku zostały przetestowane przez wiele osób z IT i potwierdzili oni, że kroki działają. Nie zwlekaj więc dłużej, zacznij i Ty dawać dobry feedback!

Adrian Sasin

README

Śmiało wydrukuj stronę z krokami, abyś miał(a) ją w pracy zawsze pod ręką.

Nie pomijaj żadnego kroku, chociażby wydawał Ci się błały i nieistotny. Razem stanowią przetestowany i działający proces, dzięki któremu dotrzesz ze swoim przekazem do odbiorcy feedbacku.



WAŻNE: Ponieważ mówienie o rzeczach negatywnych jest trudne, zacznij od regularnego mówienia swoim współpracownikom, kolegom i zespołowi rzeczy **pozytywnych**. Możesz docenić ich pracę, styl, pomysłowość, staranność, bycie zorganizowanym bądź zdolność działania pod presją czasu - cokolwiek. Zbudujesz w sobie nawyk dawania feedbacku, a gdy przyjdzie czas na feedback konstruktywny, Twoi współpracownicy będą wiedzieć, że widzisz ich wysiłki oraz pracę i chętniej zastosują się do Twoich uwag.

Pracownicy przychodzą do firm, a odchodzą od szefów - postaraj się być taką osobą, z którą ludzie chcą pracować, nawet gdyby im płacili więcej w innym miejscu.

Daj proszę znać jak Ci idzie stosowanie tych 5 kroków na kontakt@szkolakierownikow.it

Pisz też w razie pytań bądź wątpliwości, z przyjemnością pomogę!



Po co mi ten feedback? O co tu chodzi?

Najprościej mówiąc, o to, żebyś się nie wkurzał(a) w pracy na kolegów i żeby dobrze Wam się razem pracowało. Nie chodzi tu o praktykowanie medytacji. Chodzi o przekazywanie wartościowych informacji dotyczących zachowania. Tylko tyle i aż tyle.

Słowo feedback jest często błędnie używane - to nie jest zwykła opinia jak np. o nowym serialu na Netflixie.



To **konkret** mające poparcie w faktach. Feedback ma być **REAKCJĄ** na **AKCJĘ** Twojego kolegi, pracownika, a czasem i szefa. Jeszcze raz, nie reakcja na osobę, bo krzywo siedzi, a reakcja na **akcję i działanie** tej osoby - np. nie zrobił **GIT push** już od tygodnia i trzyma wszystko tylko na swojej maszynie.

Traktuj feedback jak **Quality Assurance** (zapewnianie jakości) - wyłapujesz błędy i upewniasz się, żeby się nie powtarzały, a zachowania osoby, niczym kod, stawały się wciąż lepsze.

Pozytywny feedback (wzmacnia zachowania) - pochwała za wysiłki, zaangażowanie i co najważniejsze, za rezultaty. Skutecznie wzmacnia motywację, wiarę osoby we własne umiejętności jak i cały zespół, zachęcając do dalszego działania na tym samym lub lepszym poziomie.

Konstruktywny feedback (redukuje i zmienia zachowania) - to nie karcenie i opieprzanie! To informacja, co ta osoba mogłaby zrobić inaczej następnym razem, aby efekt końcowy był lepszy! Dotyczy to przede wszystkim zachowań i działań.

Istotne jest też, aby pozwalać ludziom popełniać błędy - właśnie tak się uczymy! Eksperymentujemy i obserwujemy efekty, czasem może się coś nie udać i jest to normalne. Akceptuj to, a nawet zachęcaj do takiej nauki.

Chyba, że ktoś ciągle popełnia ten sam błąd i widać, że się nie uczy, wtedy niestety, podejmij zdecydowane kroki, aby zespół wiedział, że nie ma przyzwolenia na bylejakość.

W świecie cyfrowej komunikacji, ze słuchawkami na uszach, bezpośrednia rozmowa staje się trudniejsza. Wiem, że najłatwiej wysłać wiadomość na komunikatorze, ale w większości przypadków to nie zadziała z taką samą siłą jak osobista rozmowa. Nalegam więc, dawaj osobiście feedback, gdy chcesz przekazać coś ważnego.

Na samym końcu znajdziesz też fajne bonusy, które przygotowałem, aby ułatwić Ci start w dawaniu feedbacku.

Powodzenia, wierzę w Ciebie!



Kroki do wartościowego feedbacku:



01 Warunki

Nie dawaj feedbacku gdy jesteś wkurzony(-a)! Ochłoń. Możesz dawać pozytywny feedback gdy jesteś zadowolony(-a).

STEP DEV

02 Czas i miejsce

Just-in-time - generalnie czym szybciej po **zdarzeniu** dasz feedback tym lepiej. Rób to nie rzadziej, niż raz w miesiącu. Feedback konstruktywny dajemy bez świadków, najlepiej osobiście w cztery oczy, a pozytywny, śmiało w grupie.



03 Content

Przygotuj konkrety z tego co się wydarzyło - zwięzła treść. Działania i ich rezultaty.

Chcesz dotrzeć do odbiorcy? Jeśli tak, to zaczynaj od tego co było dobre, mów nie tylko o błędach. Na pewno osoba której chcesz przekazać feedback zrobiła coś dobrze. Może daje świetne komentarze i dba o higienę kodu? Może napisała algorytm dużo szybciej niż inni? Może często pomaga innym na Slacku? Powiedz, że to widzisz i doceniasz.

Nie możesz powiedzieć absolutnie nic pozytywnego o działaniach tej osoby? To dlaczego jeszcze razem pracujecie?

STEP QA



04 User Story

Teraz powiedz co Twoim zdaniem wymaga poprawy (Twoim, a nie "firmy", "szefostwa", to mają być zdania z JA, a nie MY - np. "ja uważam"), zaproponuj nowe działanie które przyniesie lepszy efekt, ale nie zmuszaj do swoich rozwiązań. **Zapytaj** czy osoba zna inne rozwiązania, czy próbowała tego lub tamtego - **daj** osobie **wybrać** lub wymyślić rozwiązanie (możesz dać **czas do namysłu** i wrócić do sprawy w ciągu 2-3 dni. Nadal wykonaj krok 5).

STEP UAT

05 Commit

Powiedz czego oczekujesz prostymi słowami (np. że osoba będzie codziennie robić commit).

Zapytaj jak osoba Cię rozumie, czy coś masz wyjaśnić - to ma być rozmowa, a nie monolog - jeśli nie słyszysz odpowiedzi, zadaj pytanie. Możesz też powtórzyć innymi słowami, a nie wolniej i głośniejszymi.

I pamiętaj aby nie porównywać swojego rozmówcy do innych osób!



STEP STG

Teraz pozostaje Ci już tylko praktykować i powtarzać te kroki, aż staną się dla Ciebie naturalne i oczywiste.

A wtedy nauczę Cię czegoś nowego :)

Zagładaj na SzkołaKierownikow.IT

STEP LIVE



BONUS #1

Słowa których unikamy

Nie używaj kategoriycznych ogólników bez odniesienia do faktów:
Ty zawsze; Ty nigdy; Wiem lepiej; Inni\wszyscy mówią, że... itp.

Podczas przechodzenia od pozytywnych informacji do konstruktywnego feedbacku, poniższe słowa są **zakazane**, gdyż natychmiast psują efekt pozytywnych słów:
ale, chociaż, jednak, mimo tego, itp.

BONUS #2

Konstrukcje zdań, które warto stosować

Staraj się budować zdania, w których najpierw mówisz o tym co dobrego zrobiła ta osoba i od razu uzasadniasz to efektem jaki został osiągnięty, np:

Dobrze poradziłeś sobie z tym zadaniem, ponieważ zacząłeś od (...) dzięki czemu (...).

Podobało mi się gdy (...) bo wpłynęło to na (...).

Chcę Ci powiedzieć, że doceniam Twoją pracę z/nad (...), gdyż pozwoliło to (...).

W przypadku konstruktywnego feedbacku, nie zaczynaj od krytyki, ale od pytań dających szansę wytłumaczenia sytuacji przez osobę:

Powiedz co się wydarzyło, że nie udało się zrealizować zadania?

Masz jakiś pomysł jak można temu zapobiec w przyszłości?

Czy potrzebujesz z tym jakiejś/czyjejs pomocy?

Poniżej masz **przykład** tego samego feedbacku w różnych wersjach. Jako początkujący(-a), zacznij od dobrego feedbacku zanim przejdziesz do najlepszego:

Słaby feedback: - Pracujesz za wolno.

Dobry feedback: - Z moich obserwacji wygląda, że mógłbyś pracować nieco szybciej, czy dasz radę to zrobić?

Najlepszy feedback (wspierający i ukierunkowany na rozwiązanie):

- Chciałbym, abyśmy się razem zastanowili co możemy zrobić, żebyś mógł pracować szybciej. Czy są jakieś przeszkody, coś w czym mógłbym Ci pomóc?

BONUS #3

Feedback kanapkowy

Mogłeś(-aś) gdzieś czytać czy słyszeć, że należy dawać innym feedback kanapkowy (pozytywna informacja, negatywna, pozytywna) - nie rób tego. Przynajmniej nie na początku. Jeśli czytasz ten tekst, to prawdopodobnie dopiero uczysz się jak mówić do innych, by poprawiali swoje zachowanie. Jeśli będziesz na siłę szukać tych pozytywnych stron, zabrzmisz albo sztucznie, albo jakbyś próbował(a) manipulować. Ten sposób udzielania feedbacku zostaw sobie na czas, gdy swobodnie będzie Ci przychodziło docenianie pracy innych.