



INFORAKADEMIA

www.inforakademia.pl

Constant Feedback- ocena przyszłości?

Agnieszka Ciećwierz

Co to jest constant feedback?

Constant feedback to na bieżąco udzielana informacja zwrotna na temat efektów pracy. Chociaż znaczenie feedbacku jest jasne, 65% pracowników twierdzi, że chcieliby uzyskać więcej informacji na temat swojej pracy niż obecnie.



Czemu constant feedback?

Spójrzmy na trzy ważne powody, dla których chęć szybkiej oceny w pracy jest tak silna:

- **Kultura** : Wielu (ale, oczywiście nie wszyscy) członków pokolenia Millenialsów dorastało z dużo większym wsparciem niż poprzednie pokolenia. I to nie tylko od rodziców i nauczycieli. Millenialsi mieli też trenerów, doradców akademickich, doradców zawodowych, opiekunów i innych pomocnych dorosłych, którzy udzielali im porad prawie przez 24 godziny na dobę. Nic więc dziwnego, że spodziewają się tego samego w swoim miejscu pracy.
- **Technologia**: Millenialsi są cyfrowymi tubylcami. Publikują zdjęcia na Instagramie w celu natychmiastowego zbierania lajków. "Gry wideo zapewniają natychmiastową informację zwrotną, dzięki czemu mogą uczyć się na podstawie doświadczenia i poprawiać wyniki", mówi Ron Friedman , psycholog i autor książki "The Best Place to Work." To może być powód, dla którego ponad połowa Millenialsów gra w gry wideo co najmniej trzy razy w tygodniu . To również może się przekładać, często podświadomie, na oczekiwania w miejscu pracy.
- **Szkoła**: I w końcu to pokolenie - podobnie jak wszyscy inni - weszło do grupy roboczej po ukończeniu szkoły, gdzie otrzymywało stałe opinie w formie ocen.



Ocena roczna vs. constant feedback

Jak wynika z danych CEB aż 95 proc. menedżerów nie jest zadowolonych ze sposobu, w jaki w firmach oceniani są pracownicy, a 90 proc. HR menedżerów uważa, że proces nie przynosi odpowiedzi na kluczowe dla organizacji i pracowników pytania.

Podobne wnioski płyną z badania Deloitte przeprowadzonego wśród menedżerów. Ponad połowa (58 proc.) kierowników uważa, że dotychczasowe systemy ocen pracowniczych nie podnoszą wyników pracy oraz zaangażowania w ich zespołach. Tyle samo respondentów twierdzi, że rozwiązanie to nie przynosi spodziewanych korzyści – wręcz jest marnotrawstwem.

Constant feedback to przede wszystkim mniej procesów, systemów, opisów, arkuszy i innych śmieci papierowych. Więcej pracy rozwojowej z ludźmi, a także zbliżenie się do ich prawdziwych potrzeb.



Przykłady firm, które wdrożyły constant feedback:

- Microsoft w 2013 r. zrezygnował z systemu ocen „stack ranking”, który zdaniem kierowników zespołów nie motywował załogi i nie poprawiał atmosfery w działach.
- Deloitte w marcu 2015 r. wprowadziła program pilotażowy, w którym odchodzi od rocznych rankingów – proces oceniania zostanie rozłożony i będzie prowadzony na bieżąco.
- Również spółka Accenture postanowiła zrezygnować z ocen pracowniczych. To spora rewolucja w zarządzaniu, zwłaszcza że firma zatrudnia 330 tys. osób na całym świecie.



Jak udzielać constant feedbacku?

Kilka zasad, o których warto pamiętać, udzielając feedbacku swoim pracownikom:

- **Aktualność .**

Najbardziej skuteczna informacja zwrotna jest podawana dokładnie w chwili, gdy pojawia się kwestia jej wymagająca- nie miesiąc po projekcie, za który chcemy pochwalić pracownika.

- **Szczerość.**

Wspierający lider jest szczery. Zastanówmy się też jakich słów używamy. Prosta zmiana– na przykład „Zauważyłem, że kilka ostatnich raportów miało kilka błędów”, a nie „Nigdy nie sprawdzasz swojej pracy” – może znacznie zmniejszyć cios.

- **Konkret, a nie ogólniki.**

Przedstawmy konkretne informacje, dzięki którym pracownik ukierunkuje się na osiągnięcie celu lub zwiększenie wydajności.

- **Feedback powinien mieć charakter opisowy, a nie krytyczny.**

Krytyczne i osądzające komentarze niszczą wydajność, ponieważ zmniejszają motywację. Skuteczny feedback ma charakter wysoce opisowy i wskazuje sposoby poprawy.

- **Koncentrujemy się głównie na budowaniu mocnych stron zamiast na podkreślaniu słabości .**

Jeśli nasza opinia zawsze skupiona jest na słabościach danej osoby, to zamiast do poprawy doprowadzimy do frustracji pracownika. Starajmy się jak najmniej mówić o słabych stronach i wykorzystujemy najlepsze cechy i atrybuty pracownika, które ostatecznie służą i jemu i firmie.



Co constant feedback daje pracownikom i pracodawcy?

- brak sformalizowanych, czasochłonnych i często demotywujących systemów oceniających;
- więcej pracy rozwojowej z ludźmi, a także zbliżenie się do ich prawdziwych potrzeb;
- zapewnienie natychmiastowego potwierdzenia dobrze wykonanego zadania i możliwość doskonalenia pracownika;
- wyraźne oczekiwania co do wykonywanej pracy;
- bardziej wydajni pracownicy.





INFORAKADEMIA

www.inforakademia.pl

Zapraszamy
na kolejne webinaria