

Feedback czyli informacja zwrotna. Osobisty mentor - Harvard Business School Press.

Autorzy: [Harvard Business School Press](#), [Jamie O. Harris](#)

"Niczego dobrego nie można się spodziewać, gdy nie ma informacji zwrotnej."

Steve Armstrong

- Przewiduj efekty informacji zwrotnej
- Stwórz w zespole atmosferę otwartości
- Stosuj konstruktywną krytykę
- Wsłuchaj się w informacje zwrotne płynące z otoczenia

Aby Twoja organizacja ciągle ewoluowała, rozwijała się i odnosila sukcesy, niezbędne jest podjęcie działań mających na celu korektę ewentualnych niepożądanych efektów. Również dla dobra zarządzanego przez Ciebie zespołu i każdego pracownika indywidualnie wskazane jest usunięcie problemów z bezkonfliktowym i precyzyjnym udzielaniem informacji zwrotnej. Nie jest to proste zadanie -- ludzie bardzo często odbierają je jako otwarty atak na swoją osobę i zamykają się na proponowane zmiany. Tymczasem informacja zwrotna nie jest krytycznym monologiem, a doskonałym narzędziem umożliwiającym skuteczne zarządzanie.

Trenuj swoje zdolności przywódcze i naucz się:

- określać najwłaściwszy czas wkraczania do akcji,
- przełamywać opór przed zmianami,
- pokonywać przeszkody komunikacyjne,
- udzielać precyzyjnych wskazówek.

Książki z serii "[Osobisty Mentor](#)" są szybkimi i niezawodnymi źródłami informacji, pokazującymi, jak stawiać czoła codziennym wyzwaniom zawodowym. Zawierają one wiele praktycznych wskazówek, podpowiedzi oraz przykładów pomagających Czytelnikowi zidentyfikować jego najmocniejsze strony i największe słabości. W biurze, na zebraniu czy w domu -- te niewielkie przewodniki oferują szybką i profesjonalną pomoc w rozwiązywaniu codziennych problemów.

Bądź menadżerem, który potrafi:

- efektywnie zmieniać zachowania zespołu
- przełamywać postawę obronną własną i innych członków organizacji
- radzić sobie z napiętymi sytuacjami
- przekazywać informację zwrotną przełożonemu

Spis treści:

Przesłanie mentora - informacja zwrotna jako sposobność do uczenia się, rozwoju i dokonywania zmian (5)

Przekazywanie informacji zwrotnej - podstawy (9)

Czym jest informacja zwrotna? (11)

- Tym informacja zwrotna nie jest! (13)
- Czym jest informacja zwrotna (13)
- Dlaczego informacja zwrotna jest ważna? (15)

Kiedy udzielać informacji zwrotnej (19)

- Wiedz, kiedy wkroczyć do akcji (20)
- Kiedy informacja zwrotna przynosi efekty, a kiedy jest nieskuteczna (21)

Jak skutecznie przekazywać informację zwrotną (25)

- Zadbaj w pracy o atmosferę otwartości (26)
- Odrób pracę domową, zanim rozpoczniesz spotkanie, na którym udzielisz informacji zwrotnej (27)
- Pięć kroków, których podjęcie pomoże przygotować się do spotkania, na którym udzielisz korygującej informacji zwrotnej (32)

Jak być otwartym na przyjmowanie informacji zwrotnej (39)

- Skąd nasza niechęć? (40)
- Otwórz się na zmiany (41)

Jak sobie radzić z problemami związanymi z udzielaniem i przyjmowaniem informacji zwrotnej (49)

- Dobrze się zastanów, zanim zdecydujesz się udzielić korygującej informacji zwrotnej przełożonemu (52)
- Kiedy informacja zwrotna nie przynosi efektów (55)
- Bądź cierpliwy, rozmawiając z osobą "niekontaktową" (57)
- Umiejętnie radź sobie z napiętymi sytuacjami (58)
- Unikaj udzielania informacji zwrotnej opartej na błędnych założeniach (58)

Wskazówki i narzędzia (65)

Narzędzia pomocne w przygotowaniu się do udzielenia informacji zwrotnej (67)

Sprawdź się (73)

Zalecana literatura (79)

Źródła (87)