

Jak udzielać informacji zwrotnych
pracownikom w Twojej firmie?

METODA FUKO





Z MOJEGO DOŚWIADCZENIA

Przedsiębiorcy dają swoim ludziom ZA MAŁO feedbacku.

Od 20 lat zarządzam zespołami, a od 11 szkole menedżerów i przedsiębiorców w całej Polsce - w firmach z najróżniejszych branż.

To, co obserwuję to, że przedsiębiorcy udzielają informacji zwrotnych dopiero kiedy muszą - kiedy pracownik coś zawali i trzeba go upomnieć, albo kiedy osiągnie znaczący sukces i no, wypadałoby go pochwalić. To za mało.

Jeśli nie chcesz mieć w firmie fakapów, spadku motywacji i powtarzania 100 razy tego samego, dawaj feedback na bieżąco.

Magdalena Wojtkowiak



Dlaczego warto znać technikę FUKO?

1. To prostych schemat, który pozwala dać pozytywną oraz negatywną informację pracownikowi.
2. Działa kiedy czujesz silne emocje takie jak wściekłość, złość, żal, zawód, rozczarowanie, frustracja, irytacja – ale nie chcesz wyładować się na ludziach.
3. Nie demotywuje pracownika, pozwala jasno przekazać swoje oczekiwania i ustalić plan działania.

“

Pracownicy potrzebują informacji zwrotnych nie tylko po to, żeby wiedzieć, co robią dobrze, a co źle.

Brak feedbacku może spowodować w firmie brak motywacji, niskie zaangażowanie („nikogo nie obchodzi, co robię”), nieporozumienia („ja nie wiedziałem”) czy finansowe straty wynikające z błędów pracowników.

Prosty schemat metody FUKO



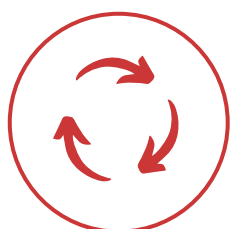
FAKTY

Co się wydarzyło?



UCZUCIA

Co w związku z tym czuję JA?



KONSEKWENCJE

Jakie to przyniosło konsekwencje?



OCZEKIWANIA

Czego teraz oczekuję?

FAKTY

Odróżniaj fakty od Twoich przypuszczeń. Skup się na konkretnych wydarzeniach, danych, zachowaniach. Opisz je bez oceniania czy były dobre czy złe.

UCZUCIA

Używaj w komunikacji JA, zamiast TY. „Ja poczułem się zdenerwowany”, a nie „zdenerwowałeś mnie”.
Powiedz otwarcie jakie emocje wywołała w Tobie sytuacja – druga osoba może nawet nie zdawać sobie z tego sprawy.

KONSEKWENCJE

Powiedz, jakie skutki miało to wydarzenie/zachowanie. Możesz ponownie posłużyć się faktami – do czego doprowadziło? Jak wpłynęło na zespół, firmę, klientów? Kto oprócz tej osoby ponosi konsekwencje?

OCZEKIWANIA

Powiedz jasno, czego w związku z tą sytuacją oczekujesz. Jakiego zachowania się spodziewasz? Jakiego działania?
Możesz dodatkowo doprecyzować, w jaki sposób to sprawdzisz oraz jakie wyciągniesz konsekwencje, gdy sytuacja się powtórzy.



FUKO Rozbudowane



ZALEŻY MI

na relacji, na Tobie itp.



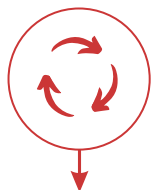
FAKTY

Co się wydarzyło?



UCZUCIA

Co w związku z tym czuję JA?



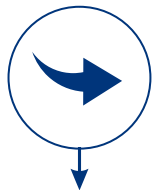
KONSEKWENCJE

Jakie to przyniosło konsekwencje?



OCZEKIWANIA

Czego teraz oczekuję?



PROPOZYCJA ROZWIĄZANIA

Możesz na przykład...



ZGODA

Czy zgadzasz się na rozwiązanie?



POTRZEBY

Czego potrzebujesz?



ZALEŻY MI

Zacznij od „dlaczego” – powiedz, w jakim celu udzielasz tej informacji zwrotnej. Wyjaśnij, jakie masz intencje. Zapewnij, że zależy Ci na dobrej relacji z tą osobą.

PROPOZYCJA ROZWIĄZANIA

Zaproponuj rozwiązanie i kolejne działania, które pozwolą tej osobie spełnić oczekiwania, o których powiedziałeś/aś wcześniej. To szczególnie istotnie, jeśli podejrzewasz, że osoba nie wie, jak coś zrobić.

ZGODA

Uzyskaj zgodę oraz deklarację od tej osoby. Dzięki temu zobowiązuje się przed Tobą oraz przed samą sobą do podjęcia działania, jednocześnie zgadzając się na konsekwencje.

POTRZEBY

Pokaż wsparcie. Zapytaj, czego ta osoba potrzebuje, aby spełnić wasze ustalenia – jakiej pomocy, jakich narzędzi, jakich środków. Postaraj się to zapewnić.

Chcesz, żeby Twoja firma weszła na wyższy poziom?

SKORZYSTAJ Z BEZPŁATNYCH KONSULTACJI

Zadaj swoje pytania i otrzymaj pomoc dla siebie lub pracowników, których zatrudniasz.

Mój zespół Future Skills to osoby, które znają i rozumieją wyzwania przedsiębiorców oraz trenerzy-eksperti z doświadczeniem praktycznym.

www.futureskills.pl/kontakt

DOŁĄCZ DO KURSU AKADEMIA NOWOCZESNEGO LIDERA

Naucz się wszystkiego, co najważniejsze w zarządzaniu ludźmi - wdrożenia wartości i zasad, delegowania, komunikacji, motywowania, zatrudniania...

Zyskaj komplet wiedzy i narzędzi, które wdrażam w firmach - do którego masz dostęp w każdej chwili, kiedy potrzebujesz.

www.szkolenia.magdalenawojtkowiak.pl

