

WORKATHLON

ΟΔΗΓΟΣ

FEEDBACK ΠΡΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

*των Αίαντα Κατσαρού, Account Manager/Recruiter &
Makayla Roth, HR Intern | Workathlon*



02

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Όπως λέει ο Bill Gates: «Όλοι χρειαζόμαστε ανθρώπους να μας δίνουν ανατροφοδότηση. Αυτός είναι ο βασικότερος τρόπος να βελτιωθούμε». Αν αυτό είναι αλήθεια, γιατί όλοι μισούν το feedback τόσο πολύ; Έρευνες δείχνουν ότι οι άνθρωποι προτιμούν να λαμβάνουν ανατροφοδότηση παρά να δίνουν. Όμως, αν βρίσκεσαι σε θέση επικεφαλής / διευθυντή, η παροχή feedback είναι μέρος της δουλειάς σου. Πάντα υπάρχει ο φόβος μήπως φανείς επικριτικός. Γίνεται άραγε να δώσεις feedback αποτελεσματικά χωρίς να ακουστεί σαν κριτική;

Timing

Όταν δίνεις feedback, είναι σημαντικό να λαμβάνεις υπόψη το timing. Όχι μόνο το πότε, αλλά και πόσο συχνά.

Πόσο συχνά?

Πολλές εταιρίες φαίνονται ικανοποιημένες με την ετήσια προσέγγιση ανατροφοδότησης, αλλά μελέτες δείχνουν ότι η ανασκόπηση μόνο μια φορά το χρόνο είναι αναποτελεσματική για πολλούς λόγους.

03



Καταρχάς, πολλά πράγματα μπορούν να συμβούν σε ένα χρόνο, και το σχόλιο για κάτι που συνέβη πριν από 8 μήνες δεν θα έχει και σπουδαία αποτελέσματα. Για παράδειγμα, μπορείς να κατηγορήσεις τον εργαζόμενο ότι δεν έκανε κάτι σωστά μέσα σε αυτό το χρόνο, αλλά στην πραγματικότητα, ίσως δεν θυμάσαι τόσο σωστά την κατάσταση αν έχει περάσει τόσο μεγάλο χρονικό διάστημα!

Αυτό μπορεί να δημιουργήσει εχθρικό περιβάλλον για τον εργαζόμενο και να προκαλέσει ίσως περιττό δράμα στο τμήμα. Ως εκ τούτου, είναι προτιμότερο η ανατροφοδότηση να δίνεται συχνότερα από μία φορά το χρόνο.

Από την άλλη πλευρά, ούτε η πολύ συχνή παροχή ανατροφοδότησης είναι η καλύτερη επιλογή. Ορισμένες εταιρίες θέλουν να κάνουν εβδομαδιαία check-in, αλλά οι μελέτες δείχνουν ότι οι εβδομαδιαίοι έλεγχοι είναι εξίσου αναποτελεσματικοί με τους ετήσιους. Κι αυτό γιατί αν το feedback δίνεται μια φορά την εβδομάδα, εσύ ως διευθυντής / προϊστάμενος δεν μπορείς να δεις την ανάπτυξη βραχυπρόθεσμα.

Με άλλα λόγια, ούτε η πολύ συχνή αλλά ούτε και η πολύ αραιή παροχή feedback είναι ιδανικό σενάριο.

04

Εγώ πόσο συχνά πρέπει λοιπόν να δίνω feedback;

Η απάντηση είναι **εξαρτάται**.

Είσαι ο άνθρωπος που γνωρίζει καλύτερα από όλους τους εργαζόμενους σου. Επομένως, πρέπει να είσαι σε θέση να διαπιστώνεις γρήγορα την καλύτερη προσέγγιση για να τους βοηθήσεις στην ανάπτυξή τους. Ένας 'τυπικός' κανόνας μπορεί να υπαγορεύει την παροχή feedback κάθε 3 μήνες. Σε αυτή τη διάρκεια, υπάρχει αρκετός χρόνος για να αποκτήσεις κάποια εικόνα για τη δουλειά της ομάδας σου και να τους δώσεις χρόνο για να βελτιωθούν, ενώ παράλληλα δεν είναι μεγάλο χρονικό διάστημα ώστε τα σημεία συζήτησής να μην είναι απόλυτα έγκυρα.

Τι πρέπει να αποφύγω να αναφέρω σε ένα meeting ανατροφοδότησης;

Πριν κανονίσεις την οποιαδήποτε συνάντηση, βεβαιώσου ότι έχεις ξεκαθαρίσει με τον εαυτό σου τους λόγους για τους οποίους θέλεις να δώσεις feedback στον Χ εργαζόμενο. Αν το κάνεις λόγω της εμμονής σου να ελέγχεις τα πάντα, τότε ίσως πρέπει να προβληματιστείς και να το λύσεις με τον εαυτό σου. Αλλά εάν νομίζεις πραγματικά ότι ο Χ θα επωφεληθεί από τις συμβουλές σου, τότε προχώρα και μην κοιτάς πίσω!



Ακολουθούν ορισμένα πράγματα που πρέπει να θυμάσαι σε τέτοιες συναντήσεις:

1) Να μιλάς για την κατάσταση & όχι για το άτομο

Να αποφεύγεις φράσεις όπως «μιλάς πάρα πολύ στις συναντήσεις» και να προτιμάς φράσεις όπως «όταν μιλούσες στη συνάντηση αποσπούσες όσους όσοι βρίσκονταν γύρω σου».

Αν επικρίνεις συγκεκριμένα κάτι για αυτούς και για το χαρακτήρα τους, θα γίνουν αμέσως αμυντικοί. Αλλά εάν παρέχεις το σωστό πλαίσιο και εξηγήσεις τι συνέβη, είναι πιο πιθανό να δουν τι πήγε λάθος και θα αντιληφθούν γιατί πρέπει να αλλάξει.

2) Να δίνεις προτάσεις & όχι εντολές

Να αποφεύγεις φράσεις όπως «δεν ακούς» και να το κάνεις περισσότερο σαν «προσπάθησε να δίνεις λίγο περισσότερη προσοχή στις συναντήσεις».

Πολλές φορές, όταν πιέζεις τους ανθρώπους να κάνουν κάτι, τους κάνεις εντέλει να θέλουν να κάνουν το αντίθετο. Δείξε ότι επιδιώκεις όντως τη βελτίωση τους, κάνοντας τους προτάσεις αντί για εντολές. Με αυτόν τον τρόπο, θα καταλάβουν ότι θέλεις να δώσεις feedback και στόχος σου είναι να τους βοηθήσεις να εξελιχθούν.



3) Να αποφεύγεις την κριτική

Να μην λες πράγματα που σε κάνουν να φαίνεσαι επικριτικός. Για παράδειγμα, εάν λες «είσαι ο κουτσομπόλης του γραφείου» φλερτάρεις να ακουστείς αγενής. Αυτό δε συμβαίνει όμως αν πεις «άκουσα ότι μιλάς συχνά για τους συναδέλφους σου».

Η δεύτερη φράση σε κάνει να φαίνεσαι πιο προσιτός και δίνεις στους εργαζόμενους την ευκαιρία να περιγράψουν τι συνέβη και από τη δική τους σκοπιά, επιτρέποντας σας έτσι να βρείτε μια κοινή λύση.

Τι πρέπει λοιπόν να λέω;

Δεδομένου ότι κάθε άτομο είναι διαφορετικό, δεν υπάρχει τέλεια συνταγή, αλλά υπάρχει κάτι που ονομάζεται **"Μέθοδος Χάμπουργκερ"** και η οποία βοηθά πολύ σε τέτοιες καταστάσεις. Τα διάφορα μέρη του χάμπουργκερ αντιπροσωπεύουν διαφορετικά πράγματα. Υπάρχουν τα δύο ψωμάκια και το κρέας. Χρονοδιάγραμμα λοιπόν με τη μέθοδο χάμπουργκερ:

1ο ψωμάκι: Ξεκινάς με ένα κομπλιμέντο

Ξεκίνα με μια γνήσια φιλοφρόνηση. Αυτό θα μπορούσε να είναι ένα κομπλιμέντο για τον χαρακτήρα τους, την εργασία τους ή απλώς ότι σου αρέσει που είναι στην ομάδα σου. Το πιο ανάλαφρο ξεκίνημα της συνάντησης θα μειώσει την ένταση και θα θέσει τη συνάντηση σε μια πιο θετική ατμόσφαιρα. Και τα δύο μέρη θα είναι πιο χαλαρά και ανοικτά στην επικοινωνία.

07

Κρέας: Τα αρνητικά σχόλια

Αυτό το μέρος δεν θα είναι εύκολο. Αλλά ακριβώς όπως το κρέας είναι ο λόγος που παίρνεις ένα χάμπουργκερ, έτσι και τα σχόλια αυτά είναι ο βασικός λόγος για τον οποίο κάνεις μια συνάντηση παροχής feedback. Δεν χρειάζεται να γίνεις σκληρός, αλλά είναι σημαντικό να μεταδώσεις όντως όσα έχεις παρατηρήσει και χρειάζονται βελτίωση από την πλευρά των εργαζόμενων σου.

2ο ψωμάκι: Τελειώνεις θετικά & αισιόδοξα

Αφού παραθέσεις τα όχι τόσο ευχάριστα σχόλια σου, πιθανότατα ο εργαζόμενος απέναντί σου να αισθάνεται άσχημα. Μην τον αφήσεις να σταθεί στο αρνητικό συναίσθημα υπενθυμίζοντας του ότι υπάρχουν τρόποι να βελτιωθεί. Δώσε του την ελπίδα ότι μπορεί να προχωρήσει και να εξελιχθεί. Μια ακόμη φιλοφρόνηση στο τέλος είναι ένας καλός τρόπος να κλείσεις τη συνάντηση.



Ας ελπίσουμε ότι θα προσφέρεις τελικά στους εργαζόμενους σου τις γνώσεις που χρειάζονται για να βελτιωθούν και να γίνουν πιο παραγωγικοί.

08

Παράδειγμα Feedback Email

Μπορείς να χρησιμοποιήσεις τη μέθοδο χάμπουργκερ και σε μορφή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ξεκινάς λέγοντας κάτι ωραίο, μεταβαίνεις στο κομμάτι των δυσάρεστων σχολίων και τελειώνεις με θετικές σκέψεις. Για παράδειγμα, μπορείς να το διαμορφώσεις ως εξής:

Καλημέρα [εισάγεις το όνομα εδώ]

Ελπίζω να πέρασες ένα υπέροχο Σαββατοκύριακο! Ευχαριστώ και πάλι για την εξαιρετική δουλειά σου σε [συγκεκριμένο έργο]. Μου αρέσει πραγματικά [θετικό σχόλιο σε κάτι που κάνει] Έχεις ξεκινήσει πολύ δυναμικά! Αλλά νομίζω ότι θα ήταν καλύτερο να [σχολιάζεις κάτι που δεν πηγαίνει καλά]. Εάν συνεχίσεις να εργάζεσαι για να το πετύχεις αυτό, πιστεύω ότι θα [θετικό αποτέλεσμα]. Εάν έχεις οποιεσδήποτε ερωτήσεις ή ανησυχίες σχετικά με τα παραπάνω, ενημέρωσε με και θα χαρώ να το συζητήσουμε περαιτέρω.

*Οι θερμότερες ευχές,
[υπογραφή]*

Αν στείλεις ένα τέτοιου είδους email, δείχνεις ότι νοιάζεσαι για τη βελτίωση τους και όχι για το ότι κάνουν λάθος. Όπως συμβαίνει και με την προφορική ανατροφοδότηση, ένα τέτοιου email μειώνει τις πιθανότητες να πάρουν αμυντική στάση απέναντι στην ανατροφοδότησή σου, ενώ αυξάνει την πιθανότητα να συμφωνήσουν με τις συστάσεις σου και να τις ακολουθήσουν.

09

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Ένα πράγμα που πρέπει να θυμάσαι είναι ότι οφείλεις να ακούς τους υφισταμένους σου και όχι μόνο να μιλάς, να τους αφήνεις να σου λένε και τη δική τους εκδοχή για τα συμβάντα. Ίσως έχεις παρανοήσει μια κατάσταση, ή δεν γνωρίζεις την πλήρη ιστορία.

Συμπερασματικά, για να υπάρχουν καλές σχέσεις εργοδότη – εργαζομένου, είναι σημαντικό να υπάρχει αμφίδρομη επικοινωνία. Αν τους λες εσύ συνέχεια τι να κάνουν, τελικά θα σταματήσουν να σε ακούνε, αφού η δική τους φωνή δεν θα ακούγεται ποτέ. Μεγιστοποίησε τις πιθανότητες βελτίωσης και ανάπτυξης του προσωπικού σου, με κίνητρα, επικοινωνία και ευγένεια!



10

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ WORKATHLON

Τι κάνουμε

Η Workathlon είναι πλατφόρμα στελέχωσης για τη Φιλοξενία που σχεδιάστηκε από ειδήμονες του κλάδου και στόχο έχει να διευκολύνει την εύρεση, διαχείριση και διατήρηση ταλέντων με τη χρήση τεχνολογίας τεχνητής νοημοσύνης.

Για περισσότερα επισκέψου το <https://workathlon.com/>

ΑΚΟΛΟΥΘΗΣΕ ΜΑΣ

