



**BUDUJ ZAANGAŻOWNIE,  
WZMACNIAJ EMPATIĘ, DOCENIAJ**

**PROGRAM WDROŻENIA PEER FEEDBACK  
JAKO NARZĘDZIA SŁUŻĄCEGO BUDOWANIU  
KULTURY WYMIANY INFORMACJI I DOCENIANIA  
W ORGANIZACJI**

**PERSONEL  
PROFIT**

## PEER FEEDBACK

### Buduj zaangażowanie, wzmacniaj empatię

Wierzmy, że firmy które bardziej skupiają się na swoich pracownikach częściej odnoszą sukces. Podpieramy to danymi eksperckimi, aby budować odpowiednie rozwiązania, które pomagają firmom lepiej zadbać o pracowników.

**200%** Wzrost wartości firmy w top empatyzujących z pracownikami firmach (vs najmniej).

*Harvard Business Review, The Most Empathetic Companies, 2016*

**89%** Większe zadowolenie wśród klientów firm posiadających zaangażowanych pracowników

*HBR, 2013 Creating the Best Workplace on Earth*

**96%** Pracowników uważa, że empatia jest jedną z kluczowych wartości, które powinna przejawiać firma.

*Businessolver, 2018 State of Workplace Empathy*

**86%** Liderów HR uważa, że ongoing feedback jest kluczowym elementem sukcesu w wynikach

*SHRM/Globeforce, 2018 Employee Recognition Report*

**20%** Wzrost produktywności wśród firm najbardziej dbających o zaangażowanie.

*Gallup, 2016 Q12 Meta-Analysis*

## PEER FEEDBACK

W organizacjach opartych o kulturę zaangażowania i wzmacniania empatii z wykorzystaniem „nieustannego feedbacku” ( constant feedback/peerfeedback) niezbędnym jest, aby w proces udzielania informacji zwrotnej zaangażowany był każdy pracownik , niezależnie od zajmowanego stanowiska, odpowiedzialności czy stażu pracy.

**Co to oznacza dla przeciętnego pracownika?** To, że staje się on **współodpowiedzialny** za realizację procesu feedbackowego i jego rolą jest już nie tylko być otwartym na opinie i oceny swojego managera, ale również **mieć gotowość** do wyrażania swojego zdania o pracy innych **w sposób konstruktywny**, który **przyczynia się do rozwoju pozostałych pracowników**.

Takie podejście jest szczególnie istotne w zespołach, w których efekt zależy od indywidualnego wkładu każdego członka, dlatego też mówi się, że zespoły te są tak silne, jak ich najśłabsze ogniwo.

**Czym zatem jest peer-to-peer feedback?** To proces udzielania informacji zwrotnej, w którym pracownicy danego zespołu (również zespołu projektowego, który powołany został na potrzeby realizacji danego zadania) dzielą się z pozostałymi członkami swoimi spostrzeżeniami na temat ich pracy, zachowań, umiejętności, podejmowanych decyzji czy postaw. Aby proces wdrożenia tej filozofii był skuteczny, powinien mieć pewną strukturę i składać się z określonych etapów:

# METRYCZKA WDROŻENIA

## UCZESTNICY:

Wdrożenie dedykowane jest wszystkim poziomom stanowiskowym w organizacji.

## KROKI MIŁOWE WDROŻENIA:

Wdrożenie zostanie zrealizowane w formie 4 dni szkoleniowych w podziale na:

- 1 dzień szkoleniowy – Informacja zwrotna – szkolenie merytoryczne – poziom 1
- 2 dzień szkoleniowy – TTT przygotowanie – przygotowanie trenerskie Ambasadorów
- 3 dzień szkoleniowy – Follow-up – szkolenie merytoryczne – poziom 2
- 4 dzień szkoleniowy – sesje indywidualne (1 godzina z każdym z Ambasadorów 1:1)

## DO KOGO ADRESUJEMY PROPOZYCJĘ WDROŻENIA:

Peer feedback wdrażają organizacje które strategicznie pielęgnują kulturę wdzięczności, a ich menedżerowie wkładają świadomy wysiłek w nauczenie się tej formy doceniania, ponieważ nie była do niedawna w ogóle obecna w repertuarze ich zachowań. Ci, którzy deklarują, że chwalą pracowników na co dzień, musieli się nauczyć tej kompetencji i rozwijać ją wraz z nabywaniem doświadczenia menedżerskiego.

## CELE WDROŻENIA

Celem dla Uczestnika jest:

1/wdrożenie kultury informacji zwrotnej – peer feedbacku w organizacji poprzez określenie roli Ambasadora projektu,

2/ zbudowanie postawy Ambasadora kultury peer feedbacku w organizacji, sprzyjającej udzielaniu i przyjmowaniu informacji zwrotnej przez pracowników oraz współpracowników,

3/redukcja indywidualnego napięcia związanego z otwartym i jawnym komunikowaniem i przyjmowaniem feedbacku,

4/przekazanie wiedzy na temat mechanizmów obronnych osobowości utrudniającym udzielanie i przyjmowanie informacji zwrotnej,

5/rozwój kompetencji umożliwiających udzielanie informacji zwrotnej o charakterze pozytywnym i wzmacniającym,

## CELE WDROŻENIA

### Celem dla Uczestnika jest:

6/przygotowanie Ambasadorów do wdrażania kultury informacji zwrotnej poprzez warsztaty grupowe oraz sesje indywidualne,

7/poznanie narzędzi trenerskich niezbędnych do prowadzenia warsztatów grupowych oraz sesji indywidualnych,

8/przekazanie wiedzy na temat rozwoju kultury otwartej i bieżącej informacji zwrotnej w organizacji,

9/rozwój kompetencji trenerskich w zakresie kształtowania proaktywnej postawy otwartej na informacje zwrotne,

10/ciągły rozwój kompetencji pracowników/współpracowników pozwalających na kształtowanie kultury otwartej komunikacji z udzielaniem informacji zwrotnych w organizacji.

# CELE WDROŻENIA

Celem dla ORGANIZACJI KLIENTA jest:

1/przygotowanie managerów/pracowników do przyjmowania i udzielania informacji zwrotnej, zarówno w obszarze własnej pracy, jak i pracy podwładnych, współpracowników

2/zaangażowanie managerów w implementację kultury organizacyjnej opartej o udzielanie i przyjmowanie informacji zwrotnej (kaskadowanie kompetencji feedbackowania w podległych zespołach).

3/wdrożenie i rozwój kultury feedbacku i doceniania w organizacji

4/ zbudowanie silnej i określonej roli Ambasadorów projektu w organizacji

# PROGRAM SZKOLENIA – 1 i 2 dzień szkoleniowy

W trakcie szkolenia poruszymy następujące zagadnienia:

## MODUŁ 1

### WARUNKI KONIECZNE DO PRZYJMOWANIA I UDZIELANIA INFORMACJI ZWROTNEJ

W module pierwszym skupimy się na analizie warunków, które będą wspierały Ambasadorów w naturalnej implementacji umiejętności udzielania informacji zwrotnej:

- 1/Warunki sprzyjające udzielaniu informacji zwrotnej z poziomu organizacji, współpracownika, przełożonego i podwładnego.
- 2/Rola i założenia Ambasadorów projektu
- 3/Kultura organizacyjna oparta na udzielaniu informacji zwrotnej – kto ją buduje, w jaki sposób i w jakim czasie?
- 4/Przekonania i mechanizmy blokujące udzielanie informacji zwrotnej.
- 5/Mechanizmy obronne osobowości, jako źródło blokady w udzielaniu i przyjmowaniu informacji zwrotnej: projekcja, racjonalizacja, wyparcie, poczucie kontroli.



# PROGRAM SZKOLENIA

W trakcie szkolenia poruszymy następujące zagadnienia:

## MODUŁ 2

### UDZIELANIE INFORMACJI ZWROTNEJ O CHARAKTERZE POZYTYWNYM

Moduł drugi poświęćmy na trening umiejętności udzielania pozytywnego feedbacku.

- 1/Przyjmowanie pozytywnej informacji zwrotnej – dlaczego dla niektórych proste, a dla innych trudne i zawstydzające?
- 2/Udzielanie współpracownikom pozytywnej informacji zwrotnej – w jaki sposób i w jakich okolicznościach?
- 3/Poszukiwanie pozytywnego feedbacku wśród współpracowników.
- 4/Ambasadorzy projektu budujący siłę pozytywnego wzmocnienia w organizacji

# PROGRAM SZKOLENIA

W trakcie szkolenia poruszymy następujące zagadnienia:

## MODUŁ 3

### UDZIELANIE KRYTYCZNEJ INFORMACJI ZWROTNEJ O CHARAKTERZE ROZWOJOWYM

Trzeci moduł poświęcimy na trening wyrażania i przyjmowania krytyki.

- 1/Intencja sprowokowania zmiany, jako kluczowe kryterium przekazania negatywnej informacji zwrotnej.
- 2/Struktura informacji zwrotnej o charakterze negatywnym.
- 3/Najczęstsze błędy w udzielaniu krytycznej informacji zwrotnej.
- 4/Emocjonalne aspekty przyjmowania krytycznej informacji zwrotnej.
- 5/Poszukiwanie informacji o sobie, jako kluczowe narzędzie rozwoju osobistego i zawodowego.

# PROGRAM SZKOLENIA

W trakcie szkolenia poruszymy następujące zagadnienia:

## MODUŁ 4

### PRZYGOTOWANIE TRENERSKIE AMBASADORÓW

Czwarty moduł poświęcimy na przygotowanie Ambasadorów do prowadzenia warsztatów grupowych oraz sesji indywidualnych.

- 1/Rola Ambasadorów projektu
- 2/Prowadzenie warsztatu grupowego dla grup docelowych – TTT Ambasadorów
- 3/Narzędzia w pracy warsztatowej wspierające wdrożenie kultury feedbackowania
- 4/Prowadzenie sesji indywidualnych
- 5/Projektowanie planu wdrożenia

# PROGRAM SZKOLENIA – FOLLOW UP

W trakcie szkolenia poruszymy następujące zagadnienia:

## Follow up

Trzeci dzień szkoleniowy poświęcimy na wzmocnienie, odświeżenie oraz uzupełnienie wiedzy, umiejętności Ambasadorów projektu z zakresu wdrażania kultury udzielania i przyjmowania informacji zwrotnych w organizacji.

- 1/Omówienie wdrożenia projektu na poziomie warsztatów grupowych.
- 2/Wymiana doświadczeń z pracy w projekcie vs implementowania kultury feedbackowania
- 3/Najczęstsze trudności w pracy z grupami docelowymi - warsztat
- 4/Uzupełnienie pracy z narzędziami w projekcie.
- 5/Poszukiwanie informacji o sobie, jako kluczowe narzędzie rozwoju osobistego i zawodowego – trening.

# PROGRAM SZKOLENIA – sesje indywidualne

W trakcie szkolenia poruszymy następujące zagadnienia:

## SESJE INDYWIDUALNE

### PROWADZENIE SESJI INDYWIDUALNYCH UDZIELANIA INFORMACJI ZWROTNYCH.

Czwarty dzień szkoleniowy poświęcimy na trening prowadzenia indywidualnych sesji udzielania informacji zwrotnych.

- 1/Prowadzenie indywidualnych sesji udzielania informacji zwrotnych z wykorzystaniem wdrożonych narzędzi
- 2/Uzyskanie osobistej informacji zwrotnej do prowadzonej sesji
- 3/Indywidualne wskazówki i rekomendacje do dalszej pracy rozwojowej
- 4/Podsumowanie projektu

## NARZĘDZIA PRACY

- Szkolenie będzie miało wyłącznie charakter warsztatowy.
- Będziemy pracować w oparciu o:
  - Ćwiczenia zespołowe z prezentacją na forum
  - Indywidualne ćwiczenia w zakresie udzielania informacji zwrotnej, rejestrowane cyfrowo, które następnie zostaną przekazane Uczestnikom.
  - Analizę filmów
  - Case studies
  - Sesje indywidualne.
- Poznamy takie rozwiązania i aplikacje jak: Preeshare, Bonusly, Nais i inne.
- W czasie wdrożenia (30 dni od zakończenia szkolenia) trener pozostaje do dyspozycji Uczestników w rozwiązywaniu sytuacji problemowych, via e-mail i telefonicznie.

# STAY IN TOUCH

**OPIEKUN LOGISTYCZNY PROJEKTU** – administracja w projekcie, wsparcie techniczne i administracyjne

**Joanna Manteufel:** [manteufel@personelprofit.com.pl](mailto:manteufel@personelprofit.com.pl)

tel.: 058.555.33.99



**OPIEKUN MERYTORYCZNY** – tworzenie programów rozwojowych i nadzór nad pracą trenerów i konsultantów

**Szymon Borucki** [borucki@personelprofit.com.pl](mailto:borucki@personelprofit.com.pl)

tel.: 609.116.918





## ZAPRASZAMY DO WSPÓŁPRACY

### **Personel Profit Sp. z o.o.**

ul. Nadwodna 2B, 80-336 Gdańsk

tel.: 58 550 45 09, 58 550 45 11, 58 555 33 99

biuro@personelprofit.com.pl

www.personelprofit.com.pl

**PERSONEL  
PROFIT**