



HANDOUT DLA UCZESTNIKA SZKOLENIA

FUKO

Technika udzielania informacji zwrotnej, która pomaga mówić konkretnie, spokojnie i zorientować rozmowę na zmianę zachowania.

ERP PROGRESSIO

F**FAKTY**

co konkretnie się
wydarzyło?

U**UCZUCIA**

co czuję i dlaczego?

K**KONSEKWENCJE**

jaki to ma wpływ?

O**OCZEKIWANIA**

czego oczekuję dalej?

Model w jednym zdaniu

Kiedy **[FAKTY]**, czuję **[UCZUCIA]**, ponieważ **[KONSEKWENCJE]**. Oczekuję, że **[OCZEKIWANIA]**.

Po co stosować FUKO?

- żeby oddzielić zachowanie od oceny osoby,
- żeby mówić o wpływie konkretnej sytuacji na pracę, klienta lub zespół,
- żeby zakończyć rozmowę jasnym oczekiwaniem i kolejnym krokiem.

W jakich sytuacjach można stosować FUKO?

FUKO najlepiej sprawdza się wtedy, gdy chcesz omówić konkretne zachowanie i doprowadzić do jasnego ustalenia na przyszłość. To narzędzie do rozmów rozwojowych, korygujących i porządkujących współpracę - szczególnie tam, gdzie ważne są standardy, odpowiedzialność i komunikacja w zespole.



Najprostsza zasada: stosuj FUKO, kiedy zależy Ci na zmianie zachowania, a nie na „wygraniu” rozmowy.

Informacja zwrotna po konkretnej sytuacji

gdy ktoś nie dotrzymał ustalenia, spóźnił się z zadaniem, pominął ważną informację albo zachował się niezgodnie ze standardem pracy.

Korygowanie błędów bez atakowania osoby

gdy pojawiła się reklamacja, pomyłka jakościowa, błąd w dokumentacji, chaos w komunikacji lub opóźnienie wpływające na innych.

Ustalanie standardów po spotkaniu lub projekcie

gdy chcesz domknąć rozmowę konkretnym oczekiwaniem: co ma się zmienić, od kiedy i po czym poznamy poprawę.

Rozmowa z pracownikiem o powtarzającym się zachowaniu

gdy problem wraca kolejny raz i potrzebujesz nazwać fakty, pokazać konsekwencje oraz ustalić oczekiwany sposób działania.

Porządkowanie współpracy w zespole

gdy w relacji pojawia się napięcie, niedopowiedzenia, przerzucanie odpowiedzialności albo brak jasności, kto i za co odpowiada.

Rozmowy 1:1 i menedżerskie podsumowania

gdy jako lider chcesz mówić konkretnie, bez oceniania charakteru pracownika, a jednocześnie jasno komunikować wymagania.

Przykłady sytuacji z firmy produkcyjnej / projektowej

- pracownik nie przekazał zmiennikowi ważnej informacji o awarii lub opóźnieniu,
- lider zmiany nie poinformował zespołu o zmianie priorytetów produkcyjnych,
- dział jakości zgłasza powtarzający się błąd w sposobie wypełniania dokumentacji,
- pracownik reaguje ostro na uwagi innych działów, co utrudnia współpracę,
- uczestnik spotkania nie realizuje ustaleń, przez co inne osoby czekają z dalszą pracą.

Kiedy uważać?

Nie zaczynaj rozmowy FUKO w silnych emocjach, przy publicznym forum lub wtedy, gdy nie masz faktów. Najpierw uporządkuj informacje i wybierz spokojny moment.

Dobra praktyka

Po komunikacji FUKO zadaj pytanie pracownikowi: „Jak Ty widzisz tę sytuację? Co o tym sądzisz?” - dzięki temu rozmowa nie jest monologiem, tylko zaproszeniem do odpowiedzialności.



Jak działa model FUKO?

FUKO porządkuje rozmowę: zaczynasz od faktów, pokazujesz swoją reakcję, wyjaśniasz konsekwencje i kończysz jasnym oczekiwaniem. Dzięki temu rozmowa jest konkretna i mniej obronna.

Uważaj: FUKO nie służy do eleganckiego krytykowania osoby. Mów o zachowaniu, wpływie i oczekiwanym standardzie działania.

F

FAKTY | Co konkretnie się wydarzyło?

Opisuj zachowania, daty, fakty, ustalenia. Bez interpretacji i etykietowania.

Przykład: „Kierownicy budowy nie otrzymali informacji o terminie spotkania w sprawie projektu X.”

U

UCZUCIA | Co czuję i dlaczego?

Mów z perspektywy „ja”. Nie przypisuj rozmówcy złych intencji.

Przykład: „Jestem zły / zaniepokojony, ponieważ nie mogliśmy się przygotować.”

K

KONSEKWENCJE | Jaki efekt spowodowała sytuacja?

Nazwij wpływ na pracę, termin, jakość, klienta, bezpieczeństwo albo atmosferę.

Przykład: „Spowodowało to, że na spotkaniu nie mogliśmy omówić zadań do realizacji.”

O

OCZEKIWANIA | Czego oczekuję następnym razem?

Powiedz konkretnie, co ma się wydarzyć i po czym poznasz zmianę.

Przykład: „Oczekuję, że w przyszłości poinformujesz wszystkich uczestników dzień wcześniej.”



Karta pracy uczestnika

Wybierz jedną realną sytuację z pracy. Wypełnij pola tak, aby zbudować komunikat, który da się powiedzieć spokojnie i konkretnie.

Sytuacja, którą chcę omówić:	Osoba / rola rozmówcy:
--	--

Etap	Pytanie pomocnicze	Moja treść
FAKTY	Co konkretnie się wydarzyło? Jakie zachowanie zaobserwowałem?	
UCZUCIA	Co czuję w związku z tą sytuacją? Dlaczego jest to dla mnie ważne?	
KONSEKWENCJE	Jaki był wpływ na pracę, zespół, klienta, jakość, termin lub bezpieczeństwo?	
OCZEKIWANIA	Czego oczekuję następnym razem? Jaki konkretny standard ustalam?	

Moja wersja do powiedzenia na głos:

Kiedy,
czuję,
ponieważ
Oczekuję, że



Informacja zwrotna, a krytyka

Ten sam komunikat może budować odpowiedzialność albo uruchamiać obronę. Różnica często tkwi w konkretności, intencji i sposobie zakończenia rozmowy.

OBSZAR	INFORMACJA ZWROTNA	KRYTYKA
PUNKT WYJŚCIA	odnosi się do konkretnego zachowania	ocenia osobę lub jej charakter
JĘZYK	„zauważyłem...”, „potrzebuję...”, „oczekuję...”	„ty zawsze...”, „jesteś...”, „znowu...”
EFEKT	pomaga zrozumieć wpływ sytuacji	budzi opór, obronę lub kontratak
ZAKOŃCZENIE	prowadzi do ustalenia działania na przyszłość	zostawia napięcie bez rozwiązania

Przykład pełnego komunikatu FUKO

Kiedy kierownicy budowy nie otrzymali informacji o terminie spotkania w sprawie projektu X, byłem zaniepokojony, ponieważ nie mogliśmy omówić zadań do realizacji przez majstrów.

Oczekuję, że w przyszłości przekażesz termin wszystkim uczestnikom minimum dzień wcześniej.

Konkret jedna sytuacja, nie lista pretensji	Krótko komunikat ma otwierać rozmowę, nie być wykładem	Kierunek na końcu musi pojawić się oczekiwane działanie
---	--	---

**Ćwiczenie: zamień krytykę na FUKO**

Przepisz komunikat tak, aby nie oceniał osoby, tylko opisywał zachowanie, wpływ i oczekiwanie na przyszłość.

Komunikat krytyczny	Moja wersja FUKO
„Znowu wszystko robisz na ostatnią chwilę.”	
„Nie da się na Tobie polegać.”	
„Przez Ciebie mamy chaos na zmianie.”	

Checklist przed rozmową FUKO

- Mam opis faktów, a nie ocenę osoby.
- Potrafię nazwać wpływ sytuacji na pracę lub relację.
- Moje oczekiwanie jest konkretne i możliwe do wykonania.
- Jestem gotów zapytać drugą osobę o jej perspektywę.



Moje notatki i plan wdrożenia

Zapisz jedną sytuację, w której w najbliższym czasie zastosujesz FUKO. Im bardziej konkretny będzie plan, tym większa szansa, że narzędzie przełoży się na zmianę zachowania w codziennej pracy.

Kiedy zastosuję FUKO?	
Z kim porozmawiam?	
Jaki efekt chcę osiągnąć?	
Po czym poznam, że rozmowa była skuteczna?	

Notatki

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....