



Готовимся

Даем обратную связь

Запрашиваем и Принимаем обратную связь

Золотые правила ОБРАТНОЙ СВЯЗИ:

- | | |
|--|--|
| > Есть только 2 вида ОС – ПОЗИТИВНАЯ и РАЗВИВАЮЩАЯ | > Описывайте ПОВЕДЕНИЕ человека, а не его самого |
| > Цель ОС – изменение ПОВЕДЕНИЯ | > Хвалите ПУБЛИЧНО, критикуйте только НАЕДИНЕ |
| > СВОЕВРЕМЕННОСТЬ ОС – ключ к успеху | > Будьте ДРУЖЕЛЮБНЫ и готовы к СОТРУДНИЧЕСТВУ |

Вопросы для самоподготовки:

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1 ЧТО СДЕЛАЛ ИЛИ НЕ СДЕЛАЛ СОТРУДНИК? | 3 ЧТО ОН ДОЛЖЕН БЫЛ СДЕЛАТЬ ИНАЧЕ? |
| 2 К КАКИМ ПОСЛЕДСТВИЯМ ЭТО ПРИВЕЛО? | 4 КАКОЙ БЫЛ БЫ РЕЗУЛЬТАТ В ЭТОМ СЛУЧАЕ? |

МОДЕЛЬ 1**достоинство**

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| > Мне нравится, что... | > То, что можно улучшить – это... |
| > Особенно хорошо получилось... | > Меня беспокоит... |
| > Стоит продолжать делать... | > Как мы можем это улучшить? |

недостаток**МОДЕЛЬ 3****в процессе проекта, задачи**

- | |
|---------------------------------------|
| 1 Как продвигается процесс? |
| 2 С какими трудностями сталкиваетесь? |
| 3 Какая помощь нужна? |

МОДЕЛЬ 5**пост-фактум анализ**

- | |
|---|
| > На сколько % из 100 вы довольны результатом? |
| > Давайте посмотрим, чем именно вы неудовлетворены? |
| > Если бы вы делали это сейчас, что бы сделали иначе? |

МОДЕЛЬ 2**стандарт** поведения принятый в компании**действия**, фактическое поведение сотрудника**влияние** этих действий на достижение результата**развитие**, согласование путей продвижения вперед**МОДЕЛЬ 4****по окончании проекта, задачи**

- | |
|-------------------------------------|
| 1 Как прошло выполнение задачи? |
| 2 С какими трудностями столкнулись? |
| 3 Что сейчас сделали бы иначе? |

МОДЕЛЬ 6**похвала**

- | |
|---|
| > Перед вами стояла задача... |
| > Вы сделали... это потребовало от вас проявления ... (профессиональные и личностные характеристики) |
| > В результате (наш отдел, компания и т.п.) |

ЗАПРАШИВАЕМ обратную связь:

- | |
|---|
| 1 Для меня очень важно понимать какие мои действия помогают тебе в работе? Какие мешают? |
| 2 Что бы ты хотел, чтобы я перестал/продолжил /начал делать? |
| 3 Что именно я могу сделать по другому? |

ПРИНИМАЕМ обратную связь:

- | |
|---|
| 1 Спасибо за то, что отметил мои успехи. Что еще я могу сделать, чтобы добиться результата? |
| 2 Я понимаю твоё недовольство. Давай разберем детальнее - в чём заключается ситуация? |
| 3 Что я могу сделать иначе? |
| 4 Понимаю, что у тебя были трудности из-за этого. Как мне лучше сейчас поступить, с твоей точки зрения? |