

Алгоритм работы с обратной связью

Обратная связь — это проверенный годами системный инструмент для сонастройки команды. Одинаково работает и там, где все хорошо, и там, где “искрит”.

Даже если иногда кажется, что нет смысла говорить, потому что “ничего все равно не изменится” (а такое мы регулярно слышим в разных командах), помните, что обратная связь — это инвестиции в ваши отношения, команду, работу или совместную жизнь.

Позитивная обратная связь нужна для того, чтобы дать оценку эффективному поведению человека и закрепить полезный стереотип поведения в подобных ситуациях.

Негативная (или развивающая) обратная связь служит для изменения неэффективного поведения человека. Важно, чтобы негативному комментарию предшествовала благодарность или похвала человеку, тогда он сможет открыто принять развивающую обратную связь.

Как сделать обратную связь конструктивной? Сохраняйте алгоритм действий на карточках 📌

Короткая формула:

1. Когда ты делаешь/говоришь x, на меня это оказывает влияние y.
2. Когда вы даете развивающую обратную связь, добавьте: “Я предпочел бы, чтобы в следующий раз ты сделал/сказал b.
3. Спросите: “Как на тебя повлияло то, что я сказал?”

Алгоритм работы с обратной связью

Обратная связь — это проверенный годами системный инструмент для настройки команды. Одинаково эффективно работает и там, где все хорошо, и там, где “искрит”.

Как сделать обратную связь конструктивной?



1. Обозначьте как можно больше конкретных фактов относительно ситуации. Не используйте обобщающие суждения и не давайте оценку личности.

Например: “Когда ты не отправил мне в среду нужные документы...” или “То, что ты не ответил мне на звонок и не перезвонил...”.

Избегайте общих осуждающих фраз, например: “Ты никогда не можешь отправить документы вовремя!”



2. Укажите на последствия, к которым привел данный поступок, как он повлиял лично на вас, на команду и рабочие процессы.

Например: “Когда ты не отправил мне в среду нужные документы, мне пришлось задержаться допоздна и делать все самому/ я не смог подготовиться ко встрече с заказчиком/ это затормозило работу производства на три дня и тп”.

Избегайте общих фраз, например: “...Я не смог сделать свою работу” (объясните в чем именно затык, чтобы другой человек понял нюансы), “...я разозлился... (как это состояние отразилось на команде, процессах?)”, “...все пошло наперекосяк (поясните, что именно пошло не так и почему это плохо)”.



3. Предложите варианты поведения, которые можно использовать в будущем для избежания повторения подобной ситуации.

Например: “В следующий раз ты можешь предупредить меня заранее, что не успеваешь”, “Я бы хотел, чтобы в следующий раз ты понимал насколько это важно и не опаздывал”, “Давай договоримся, что теперь ты будешь отправлять нужные документы за день до отправки клиенту”.

Избегайте общих фраз, например: “Не делай так больше!”.

