

Обратная связь



AGENDA

- Определение ОС
- Важность
- Как часто давать ОС
- Правила ОС
- Виды ОС
- Практическая часть



Определение

ОС - это процесс предоставления информации о результатах деятельности или поведении человека с целью его поддержки, коррекции или развития. Она помогает понять, что было сделано хорошо, а над чем нужно поработать, способствуя профессиональному росту и повышению эффективности работы.

Важность ОС



- Поддерживать мотивацию сотрудников, признавая их достижения
- Способствовать профессиональному у развитию и росту

- Выявлять и исправлять ошибки до того, как они повлияют на результаты
- Обсуждать проблемные зоны и пути решения

- Укреплять доверительные отношения внутри команды
- Обеспечивать прозрачность и понимание целей компании

Как часто давать ОС?

Давать краткую обратную связь регулярно (раз в месяц)



Немедленно реагировать на важные события или достижения (мгновенно в ходе работы)



Предоставлять более развернутую обратную связь (например, оценки эффективности) раз в квартал или полугодие



Важно избегать длительных периодов без обратной связи, чтобы сотрудники не теряли ориентацию и были мотивированы для улучшений



1

- Будьте конструктивными. Фокусируйтесь на конкретных действиях и поведении, а не на личных характеристиках человека.
- Начинайте с положительных моментов. Уделите внимание тому, что было сделано хорошо, чтобы создать позитивный настрой.

2

- Будьте конкретными и приводите примеры.
- Это поможет понять, что именно требует улучшения или менять.

3

- Предлагайте решения или поддержку. Вместо только критики предложите пути улучшения или помощь.

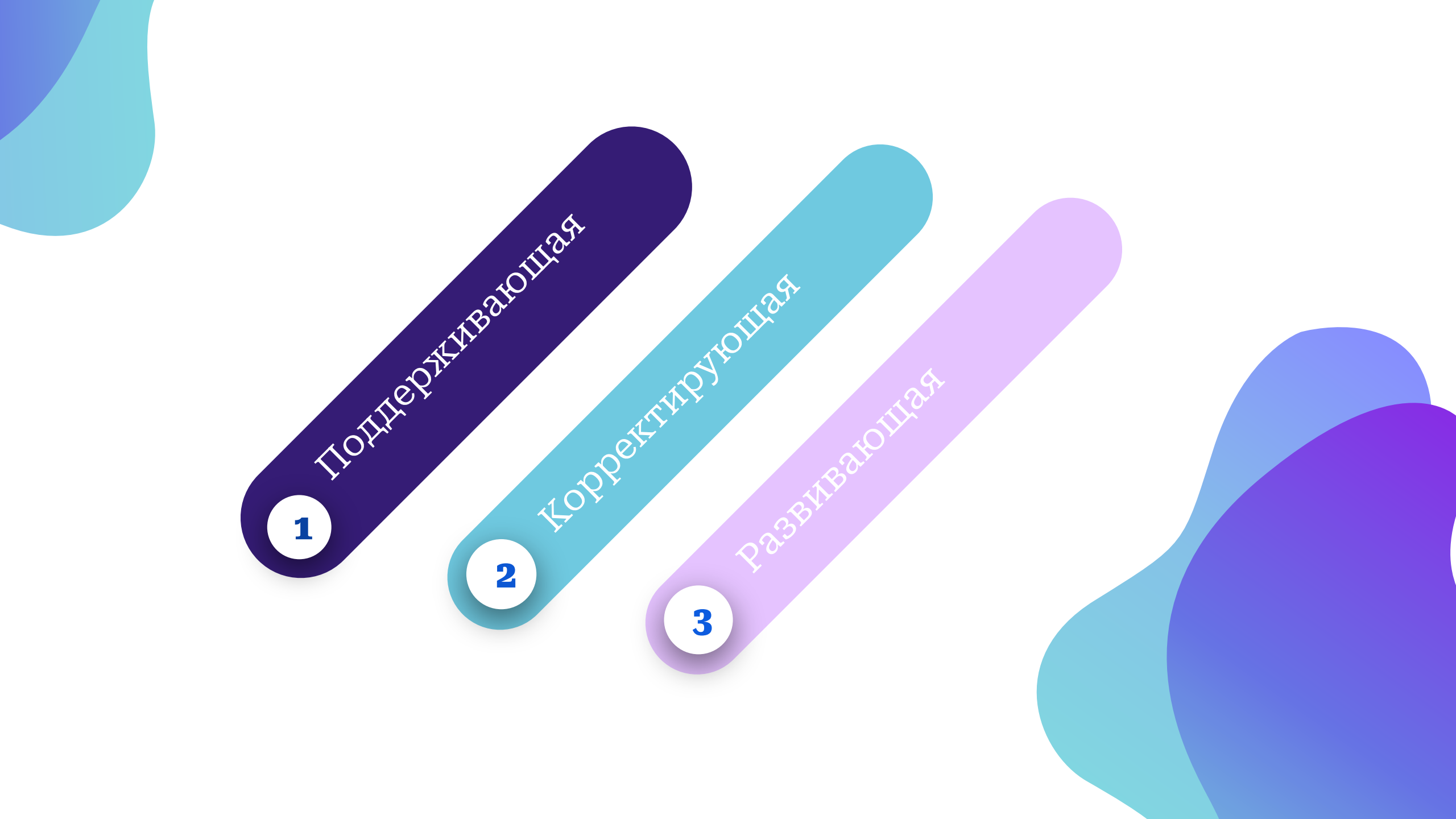
4

- Укажите временной контекст. Дайте обратную связь своевременно, чтобы она была актуальной.
- Слушайте собеседника.
- Дайте ему возможность выразить свою точку зрения и обсудить услышанное.

5

- Обеспечьте приватность. Обратную связь лучше давать в личной беседе
- Завершайте разговор позитивно.
- Подтвердите важность вклада сотрудника

Виды обратной связи



1 Поддерживающая

2 Корректирующая

3 Развивающая

Виды обратной связи

Поддерживающая ОС

Цель этого типа обратной связи - мотивация и поддержка сотрудника. Она не подразумевает анализа ошибок или обозначения точек роста.

Корректирующая ОС

Для такого типа связи цель — обозначить и скорректировать действия, зафиксировать ошибку и запланировать дальнейшие шаги.

Развивающая ОС

Цель — развивать человека, улучшать его навыки и адаптировать. Она помогает при подведении итогов, когда нужно акцентировать внимание на сильные стороны сотрудников и обозначить зоны роста.

Примеры:

Поддерживающая обратная связь:

"Ты хорошо справляешься с задачами, твой вклад очень важен для нашей команды."

"Твоя инициативность при решении вопросов всегда вдохновляет команду и показывает твою проактивность."

Корректирующая обратная связь:

"В последний раз часть задач оказалась выполнена не в срок. Давай обсудим, что мешало и как это можно исправить."

"Когда ты говоришь громко и перебиваешь, это мешает сосредоточиться. Было бы полезно соблюдать очередность и слушать коллег."

Развивающая обратная связь:

"Мне нравится, что ты находишь нестандартные решения. Для следующего проекта попробуй заранее подготовить несколько идей - это поможет ускорить достижение целей."

Практическая часть



Кейсы

Сотрудник успешно завершил сложный проект под строгими сроками.	Задержка с выполнением поставленных задач.	Сотрудник показывает хорошие навыки работы с клиентами, но хочет расти дальше
сотрудник улучшил навыки работы с новым программным обеспечением и реализовал новый проект	Сотрудник перебивает коллег во время совещаний	Сотрудник хочет повысить квалификацию
Сотрудник проявляет инициативу при решении проблем.	Сотрудник не выполнил задачи поставленные на ИС	

Обсуждение/ вопросы

