



Обратная связь

как регулятор
эффективности
подчинённых



Возможности обратной связи

- ✓ Повысить продуктивность и результативность работы.
- ✓ Выразить признание сотруднику и поддержать мотивацию.
- ✓ Изменить ожидания, оценку и самооценку сотрудника.
- ✓ Прояснить цели и уточнить задачи.
- ✓ Понять причины и устранить нежелательное поведение.
- ✓ Нацелить сотрудника на развитие в конкретном направлении.
- ✓ Развить взаимопонимание и взаимное доверие.
- ✓ Выявить уровень удовлетворенности сотрудника.





Принципы обратной связи

1. Говорите о конкретном событии.
2. Давайте обратную связь вскоре после события, которое Вы обсуждаете.
3. Используйте подтвержденные конкретные факты.
4. Вовлекайте сотрудника в обсуждение — дайте высказаться.
5. Обсуждайте события и действия, НЕ личность.
6. Говорите о том, что можно изменить.
7. Похвалить можно прилюдно, а критиковать лучше с глазу на глаз.



Ошибки обратной связи

1. Неконструктивная критика.
2. Переход на личности.
3. Обобщение.
4. Откладывание.
5. Нарушение баланса «+» и «-».
6. Отсутствие диалога.



Причины ошибок обратной связи

1. Незнание того, что такой инструмент существует.
2. непонимание важности, ценности ОС.
3. Неумение правильно применять ОС.
4. Позиция руководителя – теория «Х».
5. Нерешительность, неуверенность.
6. Недостаток коммуникативной компетентности.
7. Раздражительность, нетерпимость.



Модели обратной связи

Гамбургер

1. Начните с положительной оценки.
2. Обсудите то, что требует изменений и улучшений.
3. Завершите беседу на позитиве.

BOFF

Поведение (Behavior)
Результат (Outcome)
Чувства (Feelings)
Будущее (Future)


SORC

Стандарт (Standard)
Наблюдение (Observation)
Результат (Result)
Изменения (Change)

SLC

Успехи (Successes)
Уроки (Learn)
Изменения (Change)





*Спасибо за
работу!*

