

## Памятка по практике «Обратная связь»

### Шаги предоставления/получения обратной связи

Предоставление обратной связи		Получение обратной связи
1. Опишите конкретную ситуацию, по которой хотите дать обратную связь	→	1. Выслушайте, не перебивая
2. Запросите самооценку сотрудника. Задайте уточняющие вопросы с целью прояснить ситуацию. Выслушайте собеседника	↔	2. Попробуйте понять. Ответьте подробно на вопросы собеседника
3. Объясните, почему это важно для вас (для подразделения или Компании)	→	3. Не спорьте и не защищайте себя
4. Выскажите конкретные предложения / одобрение по этой ситуации	↔	4. Поблагодарите собеседника. Осознайте существование точки зрения другого человека

### Алгоритм предоставления обратной связи

Планирование	<b>Шаг 1</b>	Сформулируйте для себя цель ОС
	<b>Шаг 2</b>	Спросите, есть ли у сотрудника время для разговора
Организация выполнения	<b>Шаг 3</b>	Опишите конкретную ситуацию, по которой хотите дать обратную связь
	<b>Шаг 4</b>	Запросите самооценку сотрудника. Задайте уточняющие вопросы с целью прояснить ситуацию. Выслушайте объяснение собеседника. Объясните, почему это важно для вас (для подразделения или Компании)
	<b>Шаг 5</b>	Выскажите конкретные предложения / одобрение по этой ситуации
Контроль	<b>Шаг 6</b>	В конце ОС проверьте понимание сотрудника
Анализ	<b>Шаг 7</b>	По окончании беседы подумайте: - Что Вы сделали хорошо? - Что можно было бы сделать по-другому? Проследите за изменением поведения сотрудника, которое вы обсуждали

### Как сделать обратную связь эффективной

1. Предоставляя ОС, учитывайте **психологическое состояние собеседника**;
2. В ходе разговора **создавайте ситуацию безопасности и доверия**;
3. Подавайте **пример конструктивного отношения** к делу;
4. **Избегайте обсуждения личности** сотрудника;
5. Завершите разговор **на позитивной волне** – это вдохновит сотрудника.