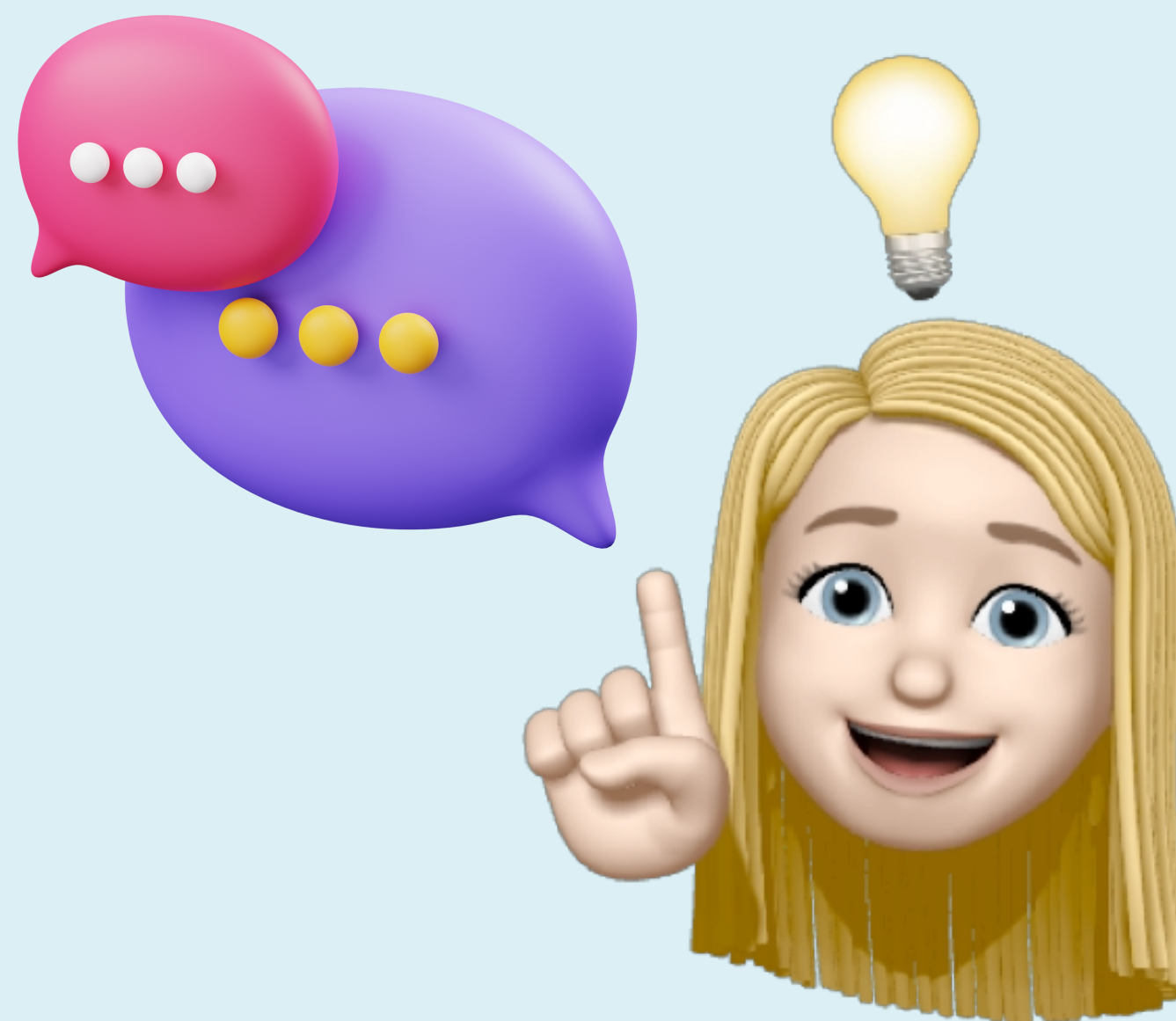


РАЗВИВАЮЩАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ, ИЛИ О ЧЁМ ГОВОРЯТ СОТРУДНИКИ

Мозгалева Полина Игоревна,
директор АНО ДО "Детский
технопарк "Кванториум"

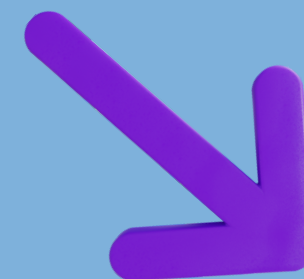
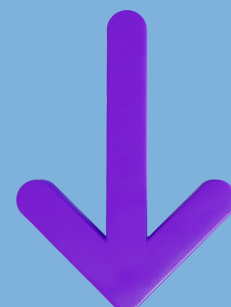




- вы избегаете обратную связь
- вы не умеете давать обратную связь
- люди не слушают, не понимают и не принимают вашу обратную связь
- обратная связь, которую вы даёте, быстро перерастает в конфликт



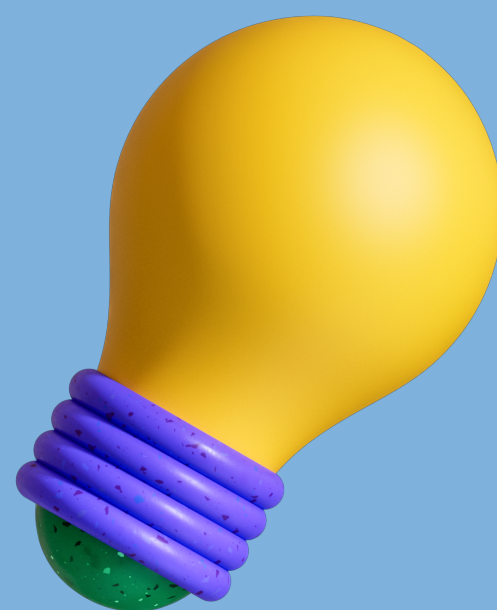
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ



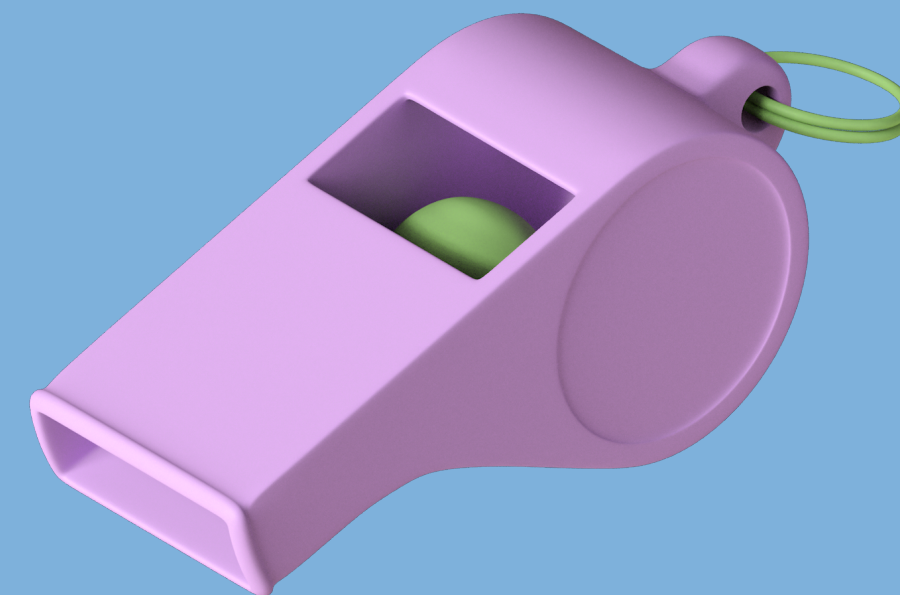
РАЗВИВАЮЩАЯ
(САМАЯ СЛОЖНАЯ)



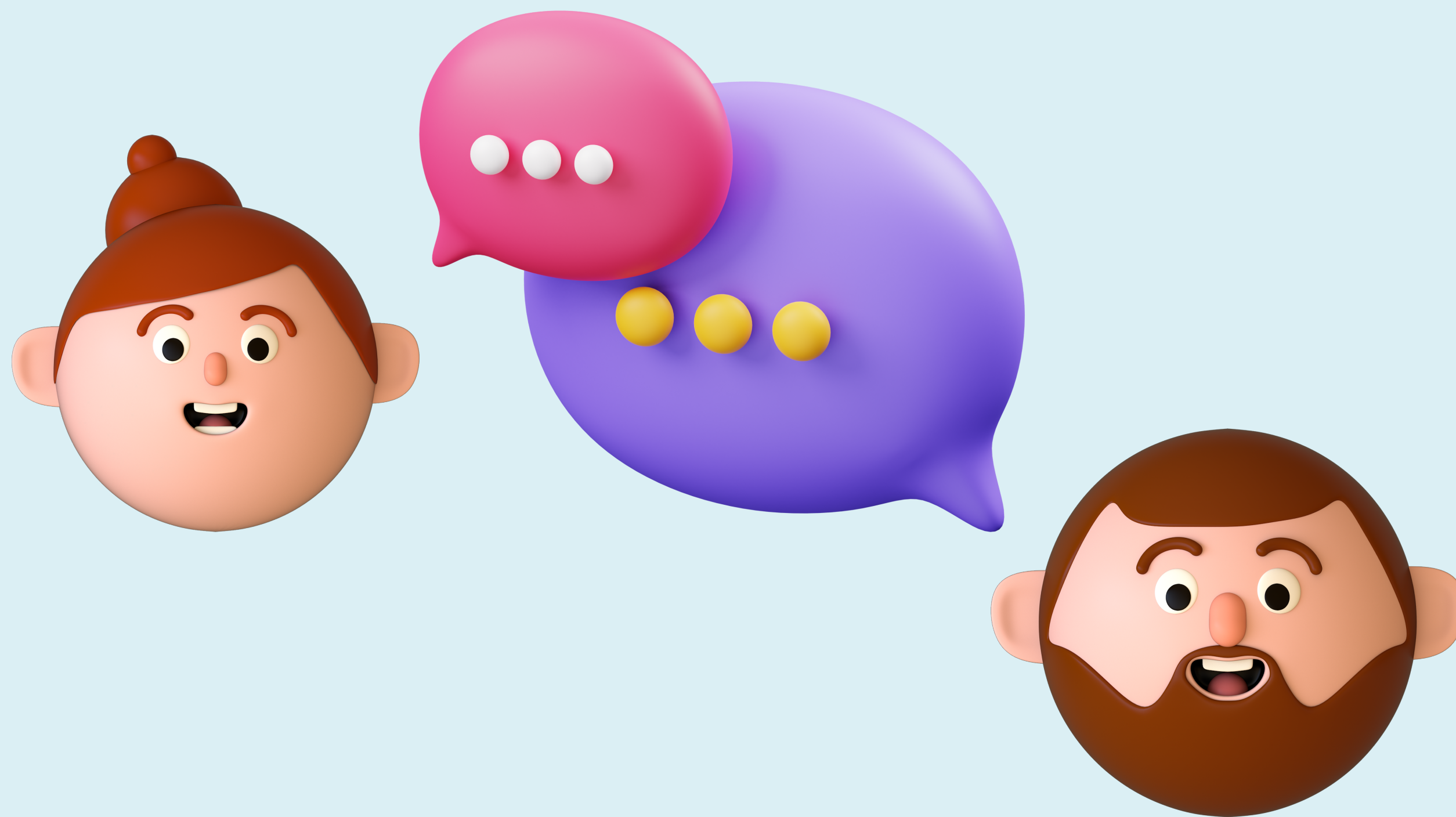
МОТИВИРУЮЩАЯ
(САМАЯ ОПАСНАЯ)



КОРРЕКТИРУЮЩАЯ
(САМАЯ НЕПРИЯТНАЯ)



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ - ЭТО ДВУХСТОРОННЯЯ КОММУНИКАЦИЯ





Когда ты делаешь X

+

это влияет на Y

+

предлагаю
сделать Z вместо
этого



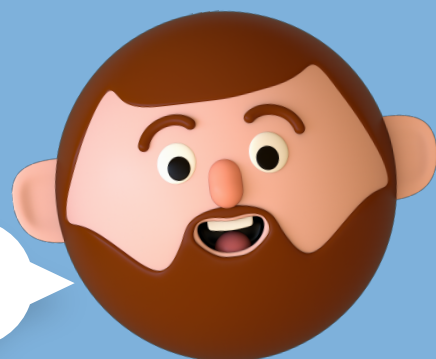
1. Скажите в чём **ПРОБЛЕМА**
2. Скажите, что это заставило вас **ЧУВСТВОВАТЬ** или на что это **ПОВЛИЯЛО**
3. Подскажите, что можно **ИЗМЕНИТЬ И ЗАЧЕМ**

1.

выбирает кейс и даёт ОС,
используя формулу XYZ

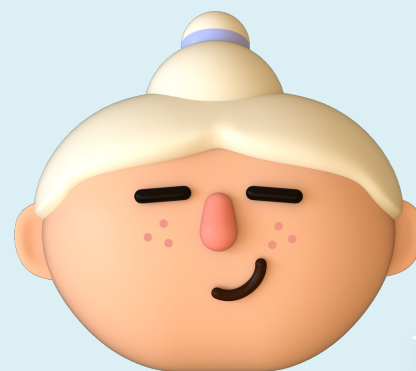


... (слушает)



2.

отвечает, что понял



... (слушает)

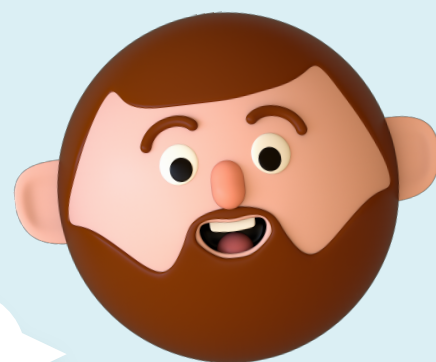


3.

озвучивает кейс



... (слушает)



4.

рассуждает, следовал ли
собеседник формуле



... (слушает)



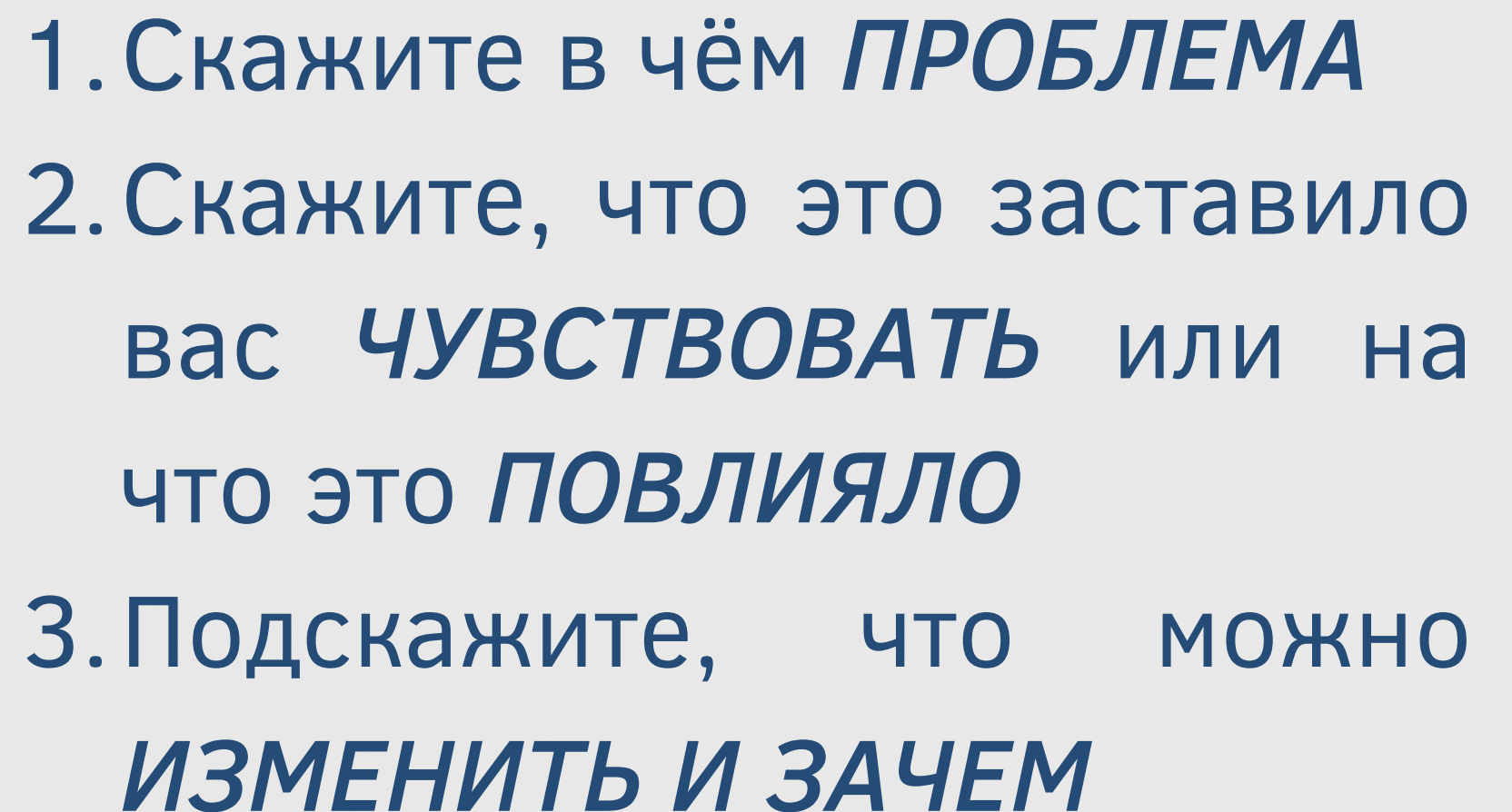
Когда ты делаешь X

+

это влияет на Y

+

предлагаю
сделать Z вместо
этого

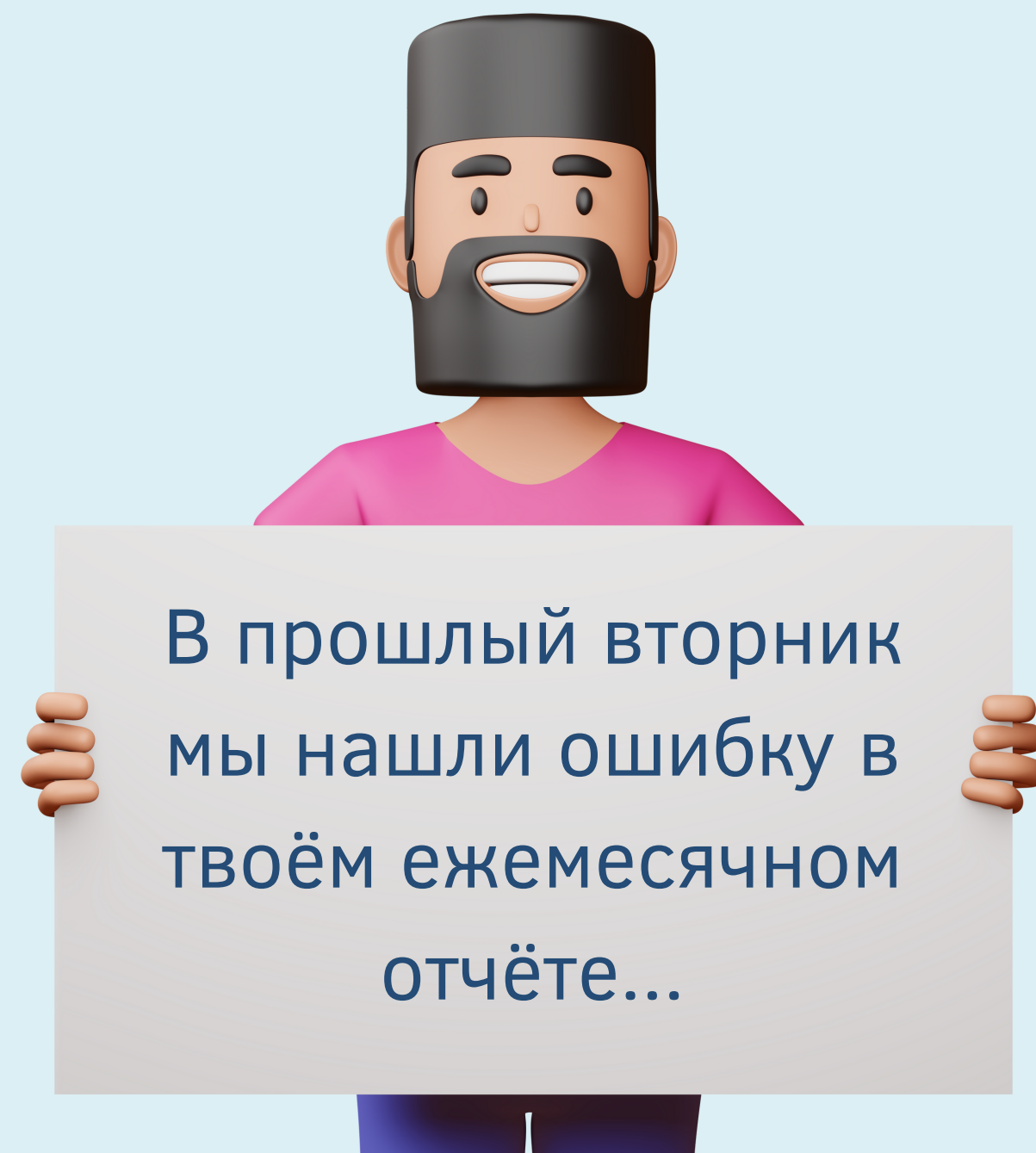
- 
1. Скажите в чём **ПРОБЛЕМА**
 2. Скажите, что это заставило вас **ЧУВСТВОВАТЬ** или на что это **ПОВЛИЯЛО**
 3. Подскажите, что можно **ИЗМЕНИТЬ И ЗАЧЕМ**

ЧЕК-ЛИСТ



- ✓ факты и конкретные примеры
- ✓ фокусировка на поведении
- ✓ решения или рекомендации
- ✓ с эмпатией
- ✓ без "НО"

**ПРИВЕДИТЕ
ПРИМЕРЫ И БУДЬТЕ
БОЛЕЕ
КОНКРЕТНЫМИ**

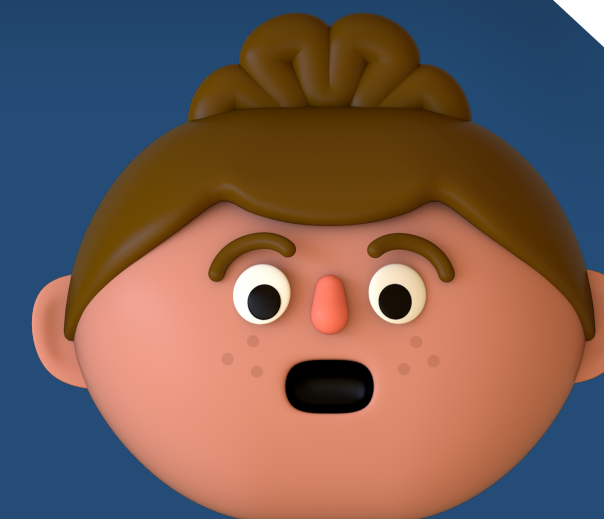
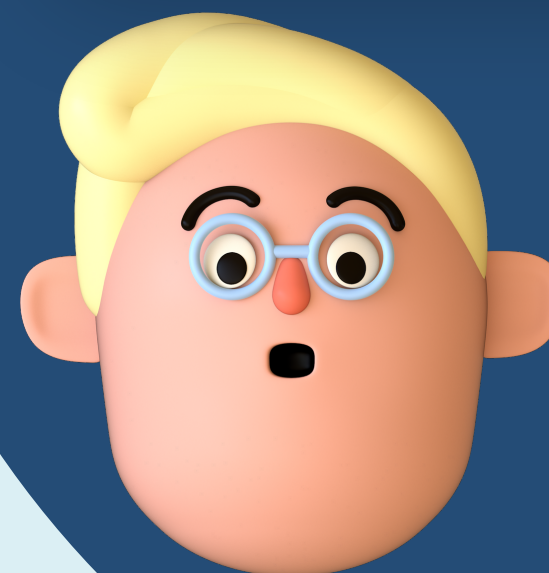


**ГОВОРИТЕ О
ПОВЕДЕНИИ
ЧЕЛОВЕКА, А НЕ О
САМОМ ЧЕЛОВЕКЕ.
ПОВЕДЕНИЕ — ЭТО
ТО, ЧТО МОЖНО
ИЗМЕНИТЬ.**

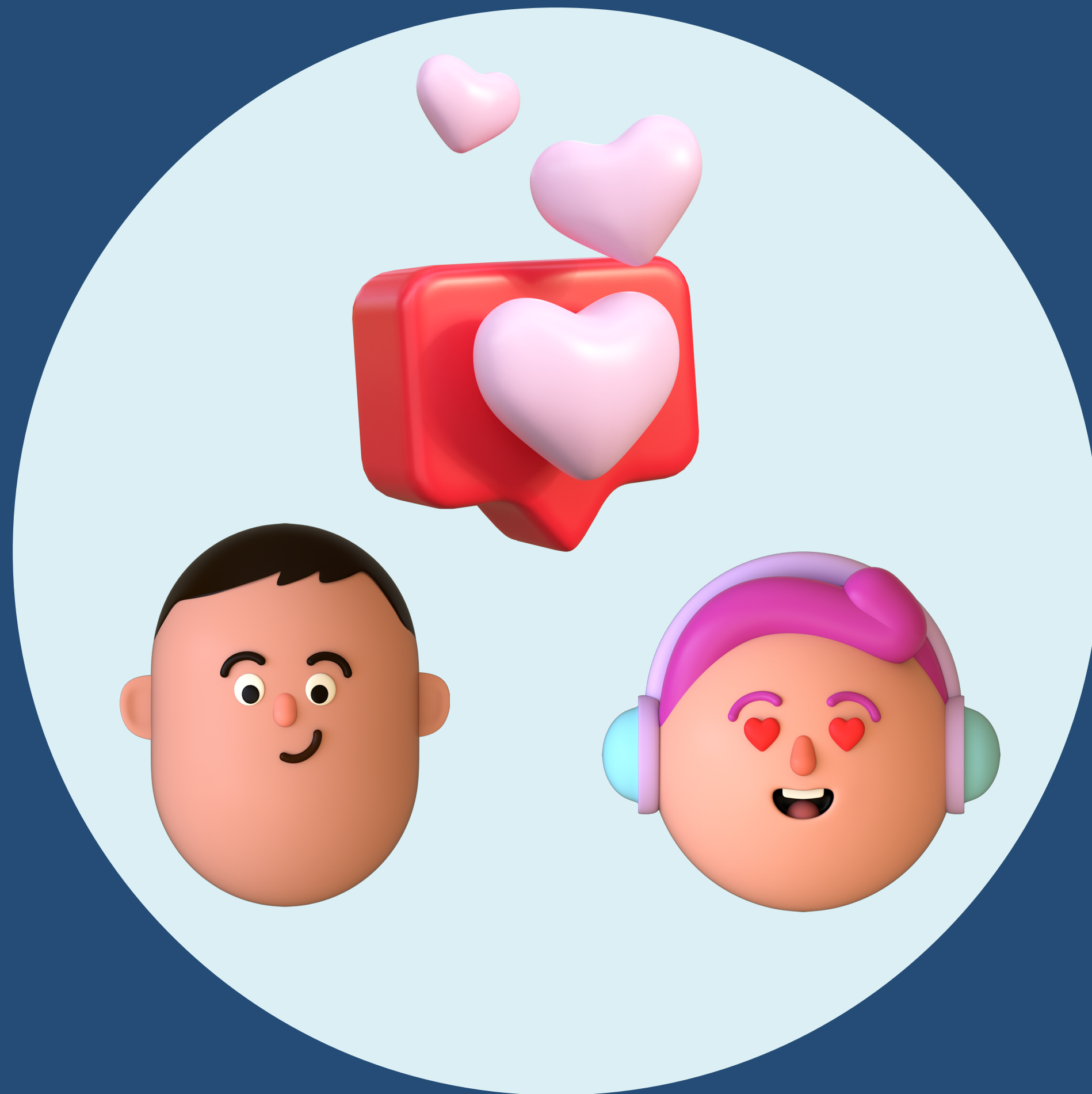
Ты глупый!



Твой поступок был
необдуманным.



**ДАВАЯ ОБРАТНУЮ
СВЯЗЬ, УБЕДИТЕСЬ,
ЧТО ВЫ
ДЕЙСТВИТЕЛЬНО
ПОНИМАЕТЕ ЧУВСТВА
ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА.**



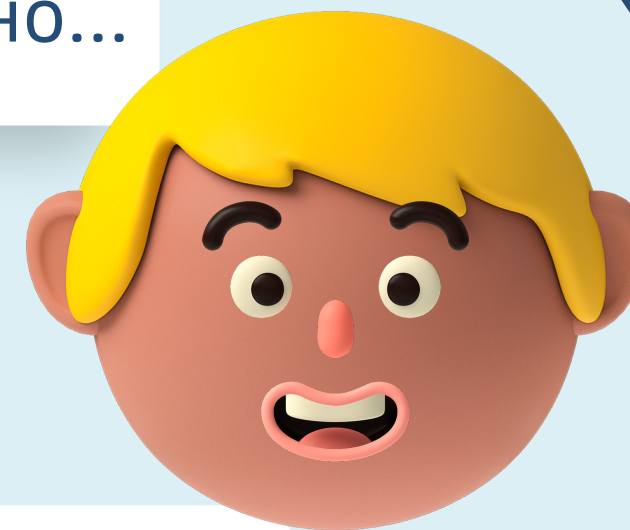
**СТАРАЙТЕСЬ ПРЕДЛАГАТЬ
РЕШЕНИЯ ИЛИ
РЕКОМЕНДАЦИИ.
ЭТО ПОМОЖЕТ ДРУГОМУ
ЧЕЛОВЕКУ ПРЕДПРИНЯТЬ
ДЕЙСТВЕННЫЕ ШАГИ ДЛЯ
УЛУЧШЕНИЯ СВОЕГО
ПОВЕДЕНИЯ ИЛИ РАБОТЫ.**

Вчера, когда ты накричала на Машу перед всей командой, мне было очень неловко. В следующий раз, я бы хотел, чтобы ты сначала пришла ко мне и рассказала, что тебя беспокоит

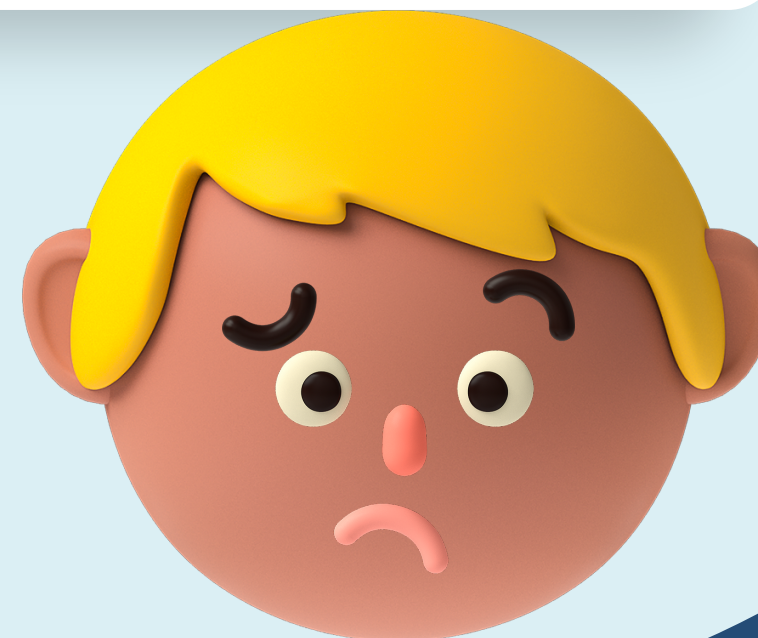


**ИЗБЕГАЙТЕ «НО»,
ПОТОМУ ЧТО
КАЖДОЕ СЛОВО
ПЕРЕД НИМ БУДЕТ
СЧИТАТЬСЯ
ЛОЖНЫМ.**

Ты замечательный, но...



... твой наряд
слишком странный



ФОРМУЛА

Когда ты делаешь X

это влияет на Y

предлагаю
сделать Z вместо
этого

ЧЕК-ЛИСТ

- ✓ факты и конкретные примеры
- ✓ фокусировка на поведении
- ✓ решения или рекомендации
- ✓ с эмпатией
- ✓ без "НО"



ДО

- вы избегаете обратную связь
- вы не умеете давать обратную связь
- люди не слушают, не понимают и не принимают вашу обратную связь
- обратная связь, которую вы даёте, быстро перерастает в конфликт



ПОСЛЕ

- люди слушают и четко понимают вашу обратную связь
- люди меньше обижаются и возникает меньше конфликтов
- люди легче принимают вашу обратную связь
- люди принимают меры после вашей обратной связи
- люди чувствуют, что их ценят и поддерживают



когда вы даете обратную связь более интровертным людям, формула XYZ может усугубить ситуацию.

когда вы даёте ОС по нескольким темам, формула XYZ может помешать человеку слушать

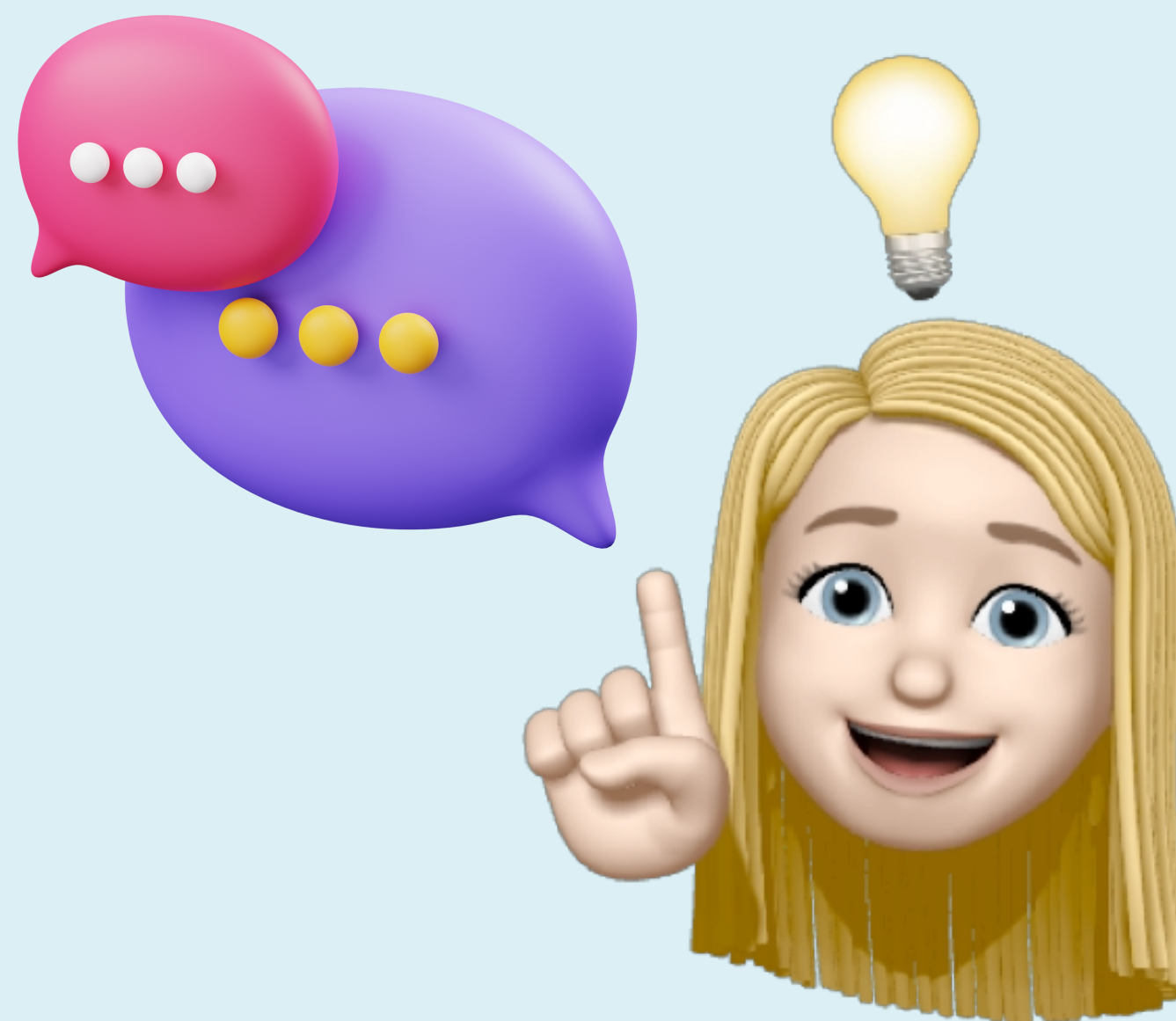


обратная связь входит в привычку, другие люди также начинают её применять

улучшается работа в команде и взаимоотношения. вместе вы добьётесь лучших результатов

РАЗВИВАЮЩАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ, ИЛИ О ЧЁМ ГОВОРЯТ СОТРУДНИКИ

Мозгалева Полина Игоревна,
директор АНО ДО "Детский
технопарк "Кванториум"



РЕФЛЕКСИЯ

