

Конструктивная обратная связь

Критикуя — помогай ☐



Именно негативная обратная связь помогает расти

“– Люди любят, когда их ругают.” (с) Трифонов И. А.

Люди не любят, когда их ругают, но часто хотят получать обратную связь, чтобы развиваться и становиться лучше.

4 правила* откровенности Netflix ⚠️

1. Стремись помочь
2. Предлагай конкретные меры
3. Будь благодарен критику
4. Прими или отклони критику

* из книги Никаких правил. Уникальная культура Netflix 🤔 😂

Для критикующего

1. **Стремись помочь** – критиковать нужно с благими намерениями.

Срывать злость на собеседнике, унижать его или преследовать собственные интересы недопустимо. ❌

Надо объяснить, каким образом перемена в поведении поможет адресату критики или всей команде, а не лично вам. ⚠️

Пример высказывания критики



Меня раздражает, когда ты не публикуешь отчет по встрече.



Если ты будешь публиковать отчет по встрече, то нам будет проще находить договорённости.

С ними могут ознакомиться те, кто не смог участвовать в собрании.

Для критикующего – критикуя предлагай

2. **Предлагай конкретные меры** – в замечании надо указать, что именно должен изменить его адресат. ⚠

Пример шаблона для формирования просьбы

Когда _____ [факт], я чувствую _____ [чувство],
потому что нашей команде нужно _____ [потребность].

Сможешь ли ты _____ [просьба]?

Вариант просьбы

Когда ты каждый раз начинаешь возражать против предложений по изменению процессов, я чувствую разочарование, потому что нашей команде нужно изменять процессы, чтобы улучшать нашу производительность.

Сможешь ли ты выслушивать и предлагать альтернативные решения?

Шаблон для формирования просьбы от УР

Структура и принципы обратной связи

Чтобы обратная связь была внятной и экологичной, стоит придерживаться простой структуры: действие — результат — влияние — договорённость.



Для критикуемого

3. Будь благодарен критику

Вы инстинктивно будете напрягаться или искать способ нанести “ответный удар”. Вы будете тщательно оберегать репутацию и самооценку.

Нужно справиться с естественной реакцией психики, и спросить себя:

-  – Как я могу проявить благодарность за отзыв о моей работе?
-  – Внимательно выслушать, тщательно обдумать.
-  – Воздержаться от протестов или оправданий.

Для критикуемого

4. Прими или отклони критику

Внимательно выслушать, обдумать сказанное, принять к сведению.

Вы не обязаны все замечания принимать как руководства к действию.

Вежливо и искренне поблагодарите критика.



Следовать совету или нет – решение критикуемого.

Отличия критики от нарушения регламента

Пункт 4 – Отклони критику (замечание) может относиться только к категории рекомендация “Лучше”  для регламентов.

Если мы поместили пункты договорённостей   – то это надо соблюдать, и принимать замечания на этот счет.

Где и когда высказывать обратную связь

- Где – всегда и везде 
 - Случая может потом не подвернуться и ситуация забудется
- Когда 
 - Лучше остыть и сформулировать мысль

Отличие хамства от здоровой критики 🤡

- Хамы могут высмеивать, оскорблять.
- Не предлагают никаких изменений.
- Могут прилюдно унижить коллегу, а потом сказать, да я просто хотел высказать свое мнение.

Если мы не будем давать обратную связь друг другу

- Промолчать - значит подвести команду 🙊 🙊
- Самые ценные и полезные комментарии - самые болезненные 😞 💊

Шаги для критики и обратной связи 🐾🐾

1. Дать себе немного остыть
2. Сформулировать мысли, и предложение по улучшению
3. Написать в чат, ознакомить с предметом разговора
 - Создать Отметку (Дот) в Сборе отметок <https://hr.intsite.org/dot-collector>
4. Предложить критикуемому личную встречу или созвон

Вопросы?