



ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК



ПРОЩО ПОГОВОРИМО?

01

**ВАЖЛИВІСТЬ ЗВОРОТНЬОГО
ЗВ'ЯЗКУ**

02

ПРОЦЕСИ В КОМПАНІЇ

03

МЕТОДИ НАДАННЯ

04

КОУЧИНГ

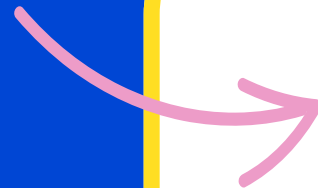
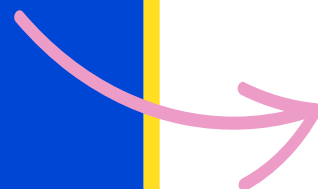
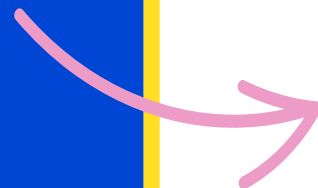
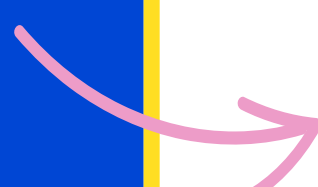
ВАЖЛИВІСТЬ **ФІДБЕКУ** ДЛЯ ПРАЦІВНИКА

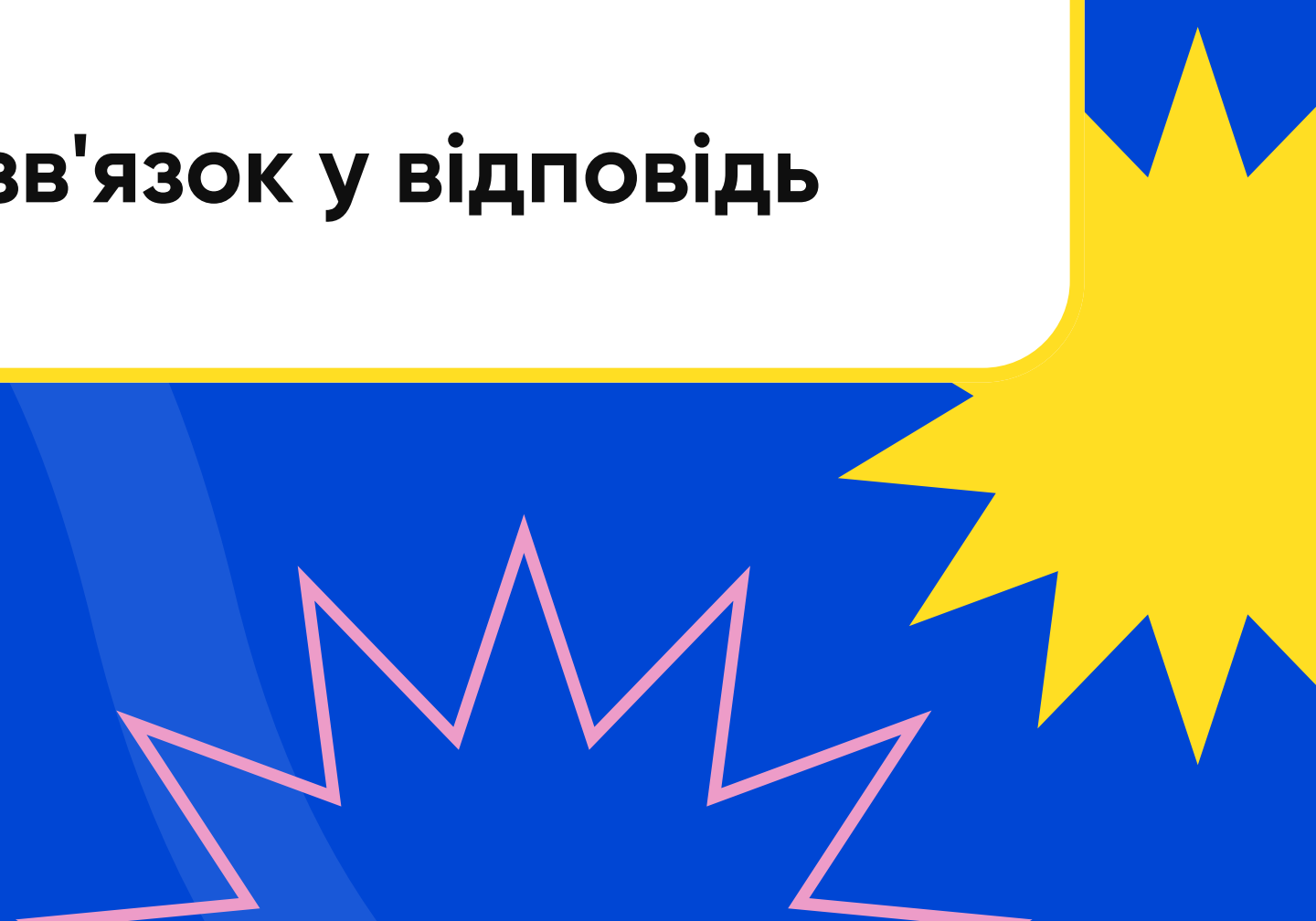
-
- ✨ отримання "об'єктивної" інформації
 - ✨ допомога у професійному розвитку розвитку
 - ✨ погляд зі сторони колег
 - ✨ інструмент мотивації та залучення в роботу



ВАЖЛИВІСТЬ **ФІДБЕКУ** ДЛЯ МЕНЕДЖЕРА



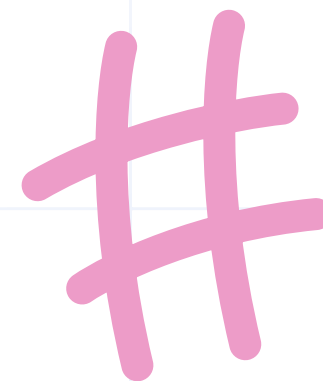
- 
- 
- будуються взаємовідносини з працівниками**
- 
- 
- більш глибоке розуміння процесу роботи**
- 
- 
- швидке реагування на ситуацію**
- 
- 
- зворотній зв'язок у відповідь**
- 





МОЯ ПОЗИЦІЯ

Зворотний зв'язок - це регулярний процес на всіх етапах життєвого циклу працівника





ІНФОРМАЦІЯ ПРО **НОВАЧКА**

Не пов'язано саме з наданням
зворотнього зв'язку, але має бути
системним процесом

**ВАЖЛИВО РОЗУМІТИ
МАКСИМУМ ІНФОРМАЦІЇ
ПРО НОВУ ЛЮДИНУ**



ВИПРОБУВАЛЬНИЙ ТЕРМІН

Це перший фідбек який отримує колега, після 2-3 місяців у компанії



01

**ЗБИРАЄМО
ІНФОРМАЦІЮ ВІД КОЛЕГ**

02

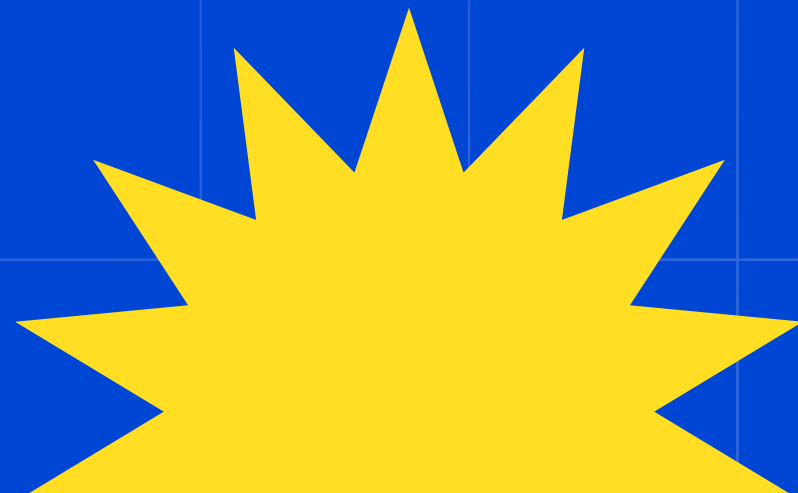
**ОТРИМУЄМО ЗВОРОТНІЙ
ЗВ'ЯЗОК ВІД ПРАЦІВНИКА**

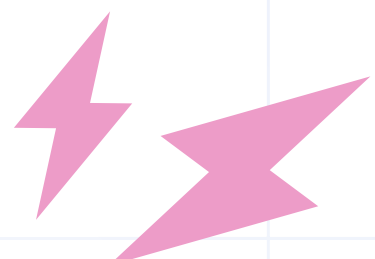
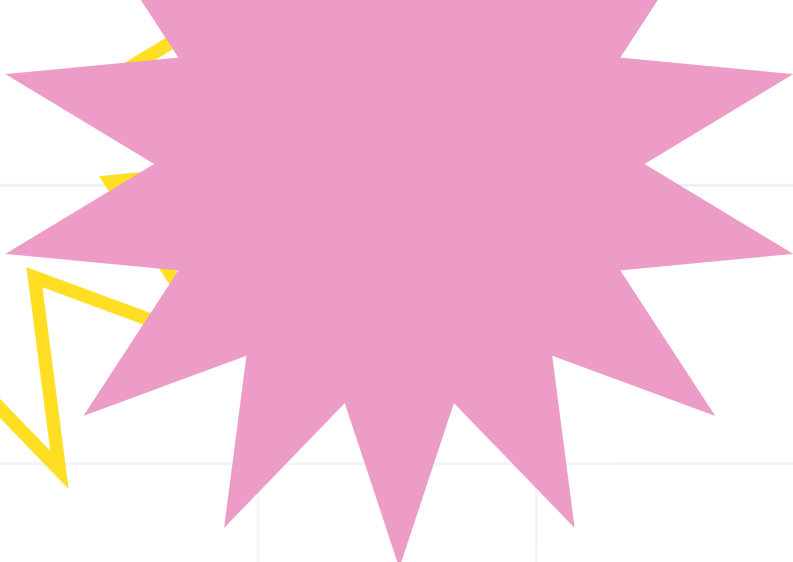
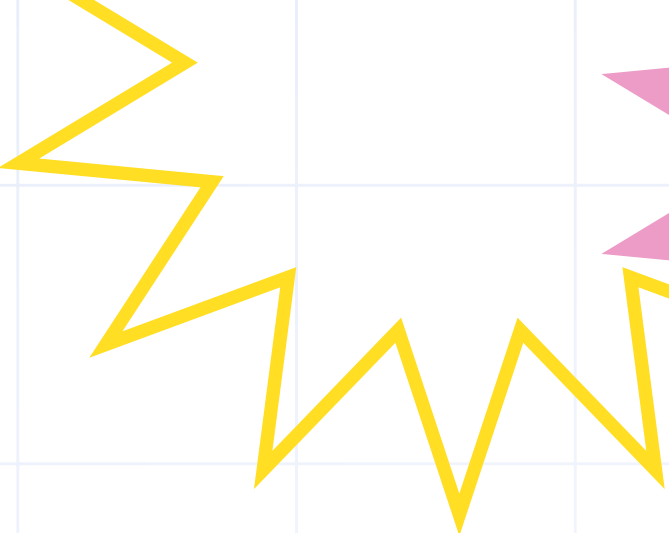
03

**ДОНОСИМО ЗВОРОТНІЙ
ЗВ'ЯЗОК**

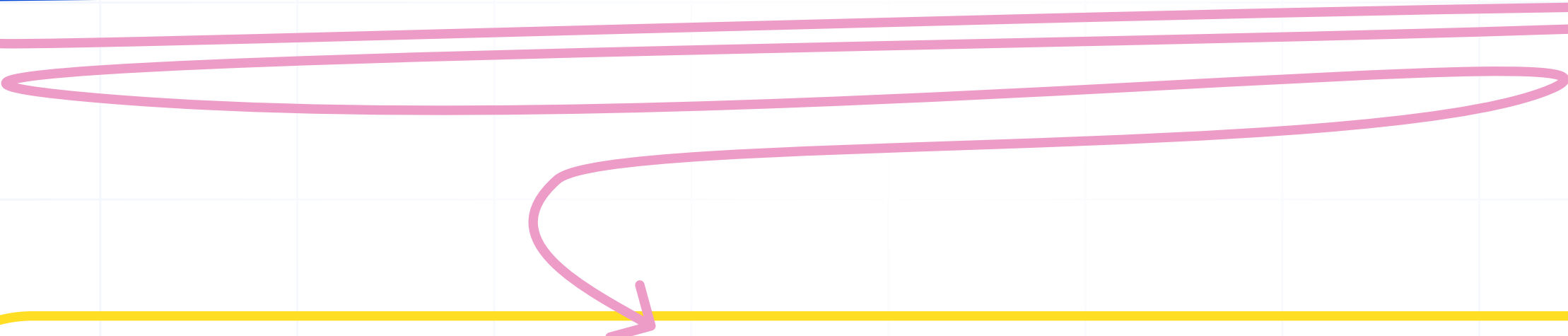
04

**ОГОЛОШУЄМО
РІШЕННЯ**

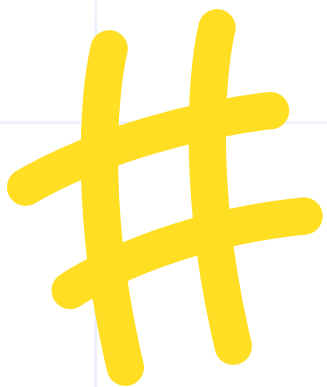




ФІДБЕК ПРОЦЕС **/PERFORMANCE REVIEW** **/ОЦІНКА ЯКОСТІ РОБОТИ**



Відбувається раз на півроку/рік де колега отримує зворотній зв'язок на свою професійну діяльність і оцінку основних компетенцій, які вимагає його посада



ВАЖЛИВО У ЦЬОМУ ПРОЦЕСІ



мати **чіткі критерії оцінки**
(матрицю компетенцій чи ін.)

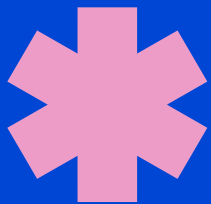
виділити окрему зустріч
для обговорення

отримати **фідбек**
від працівника

людина яка надає
зворотній зв'язок **має**
бути компетентна



створення **планів**
на майбутнє

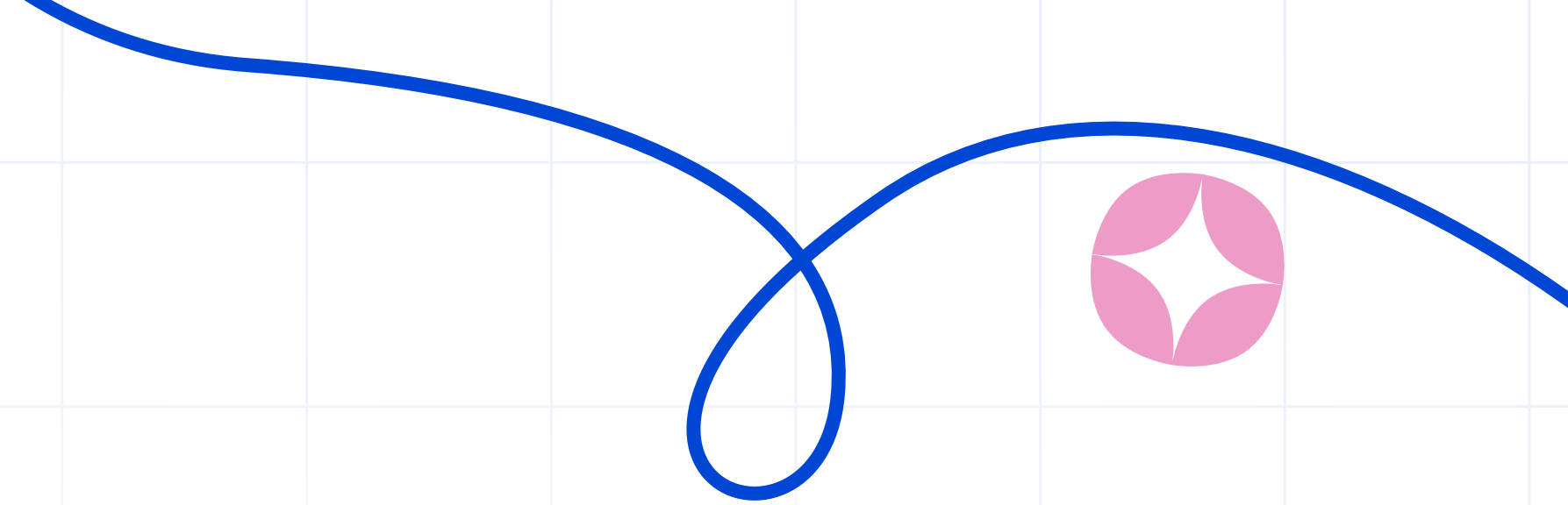
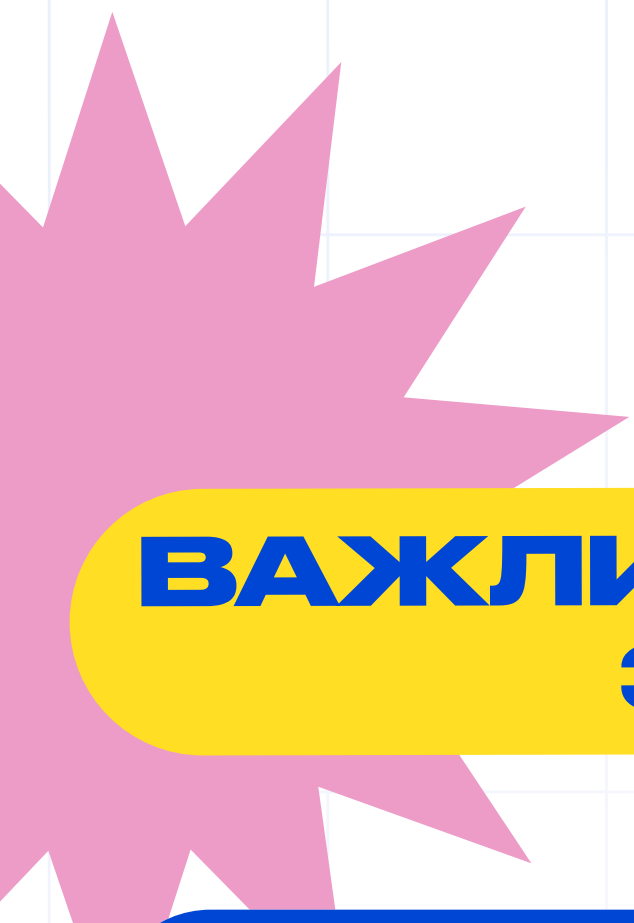


ОЦІНЮВАННЯ (ASSESSMENT)

Перехід на нову посаду або підвищення



- ❖ Коли маєте критерії оцінювання
- ❖ Коли можете розвивати людей
- ❖ Коли можете запропонувати нові виклики



ВАЖЛИВІ ПРАВИЛА ПРИ ДОНЕСЕННІ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

- * **Описувати ситуацію** замість оцінки особистості
- * **Загальна орієнтація на проблему** замість контролю
- * **Гнучкість** замість звичних стратегій
- * **Емпатія** замість нейтральності



ВІКНО ДЖОХАРІ

	Я знаю	Я не знаю
Інші знають	Що вмію виявляти доброту Що часом поводжуся жорстко і навіть агресивно Що не вмію збирати гроші ...	Що не мене не можна покластися Що я не відрізняюся пунктуальністю ...
Інші не знають	Що мене легко ранити Що я весь час боюся втратити контроль ...	Чи можу я вбити людину Чи можу звести наклеп на друга заради власного порятунку Чи можу віддати свою дитину чужим людям ...

ІЩЕ ТРІШКИ РЕКОМЕНДАЦІЙ

- ✦ **Більше слухати**
- ✦ **Підмічати хороше**
- ✦ **Наводити конкретні приклади**
- ✦ **Закріплювати домовленості письмово**



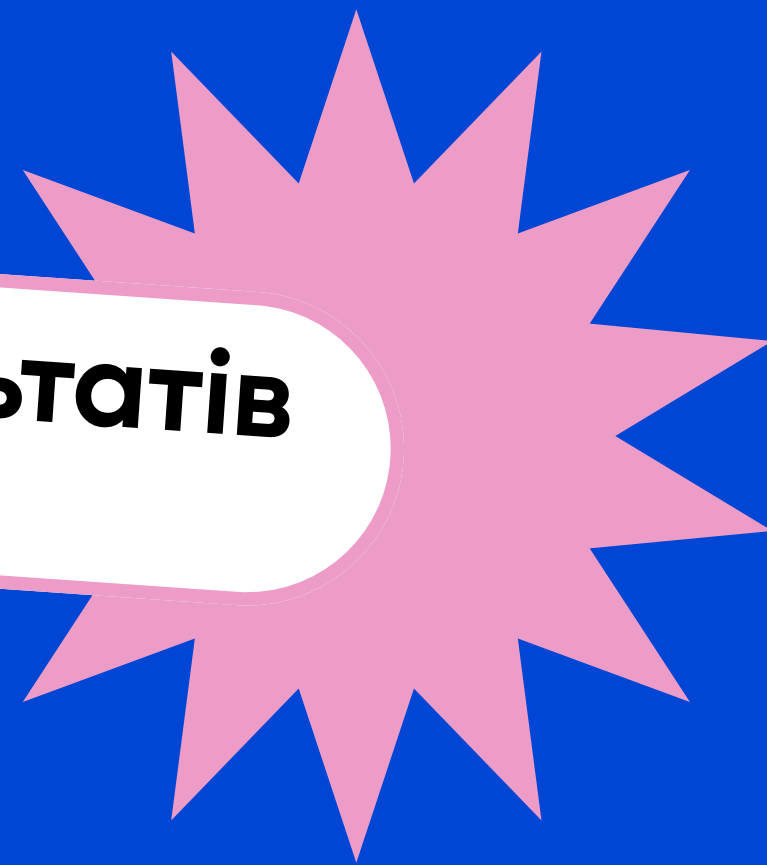
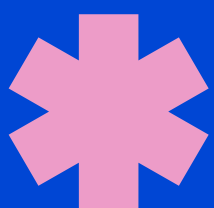
ЧОМУ ЛЮДИ НЕ ДАЮТЬ ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК?

не знають, як давати

боятися **негативу**

не розуміють **сенсу**

не бачать **результатів**
і дії **фідбеку**



МОДЕЛІ НАДАННЯ ЗВОРОТНЬОГО ЗВ'ЯЗКУ



- ✦ "Сендвіч"
- ✦ SBI
- ✦ STAR
- ✦ "Що? Чому? Як?"



МЕТОД "СЕНДВІЧ"

Ця методика полягає в тому, щоб надавати зворотний зв'язок у три етапи

01



Почати з позитиву

відзначити успіхи або сильні сторони працівника

02



Серединна – конструктивна критика

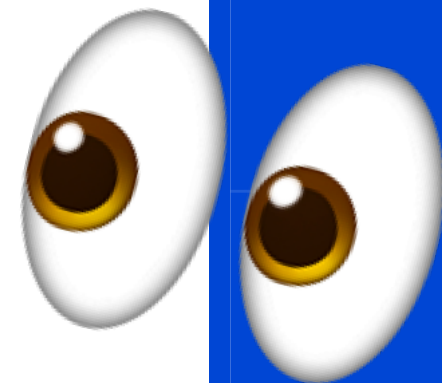
чітко та конкретно вказати на аспекти, які потребують покращення

03



Закінчити позитивом

мотивувати працівника, підкреслюючи його потенціал та пропонуючи підтримку





SBI(I)

**(SITUATION, BEHAVIOR,
INFLUENCE, IMPACT)**

* **Ситуація**

Коротко опишіть ситуацію. Будьте **конкретні, уникайте розпливчастості** та натяків.

Пам'ятайте, що ваше завдання визначити час і місце, де щось сталося, особливо коли ви даєте негативний відгук

* **Поведінка**

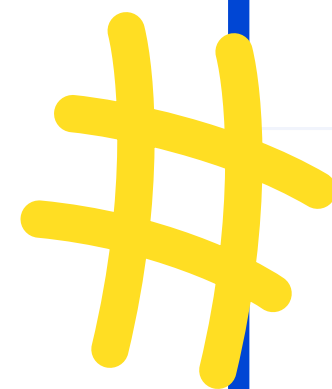
Опишіть **спостережувану поведінку**; не намагайтеся вгадати причини такої поведінки

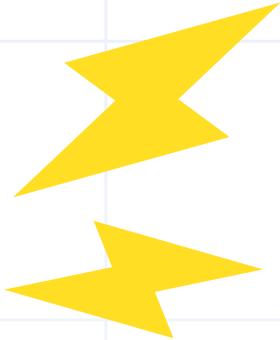
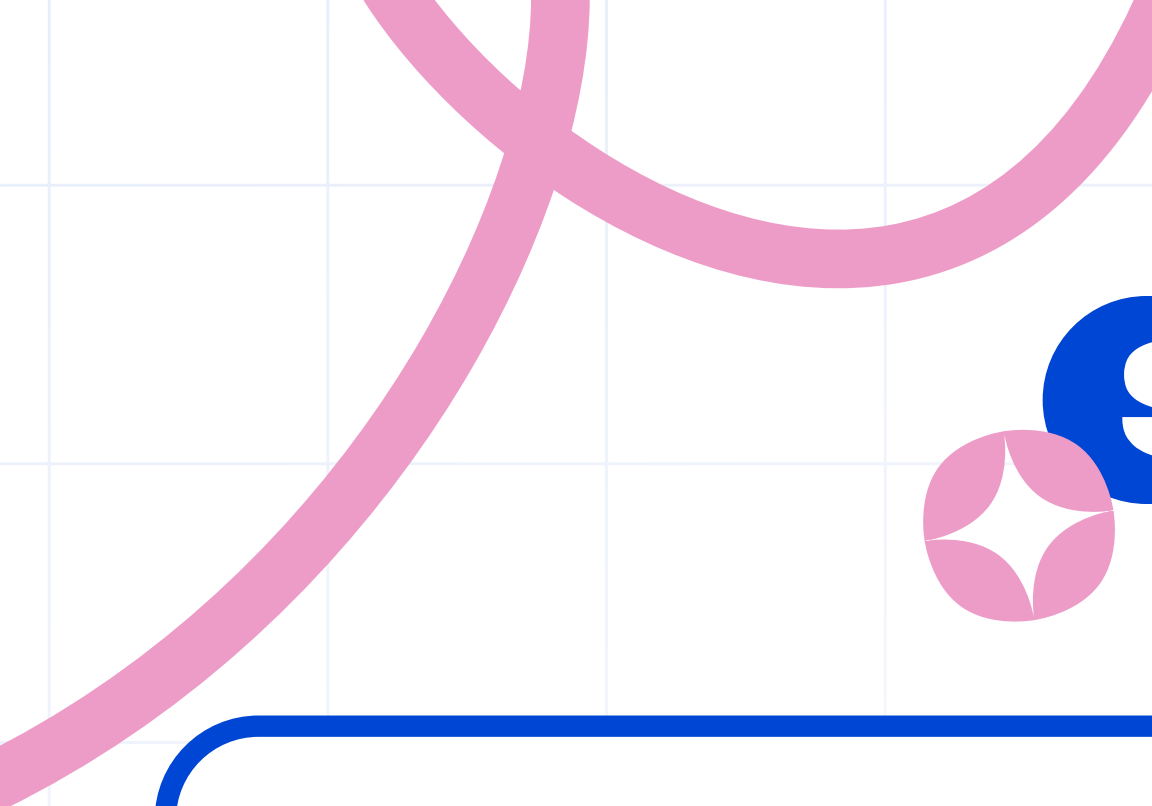
* **Вплив**

Запитайте співробітника, яких **результатів він хотів досягти**

* **Результат впливу**

Опишіть **вплив спостережуваної поведінки**





STAR

* **(Situation/Task) -Ситуація/завдання**

Опишіть стисло **ситуацію/завдання**, до яких був залучений працівник, якомога конкретніше

* **(Actions) -Дія**

Запишіть дію, яку виконав співробітник, включаючи подробиці того, що було сказано та зроблено.

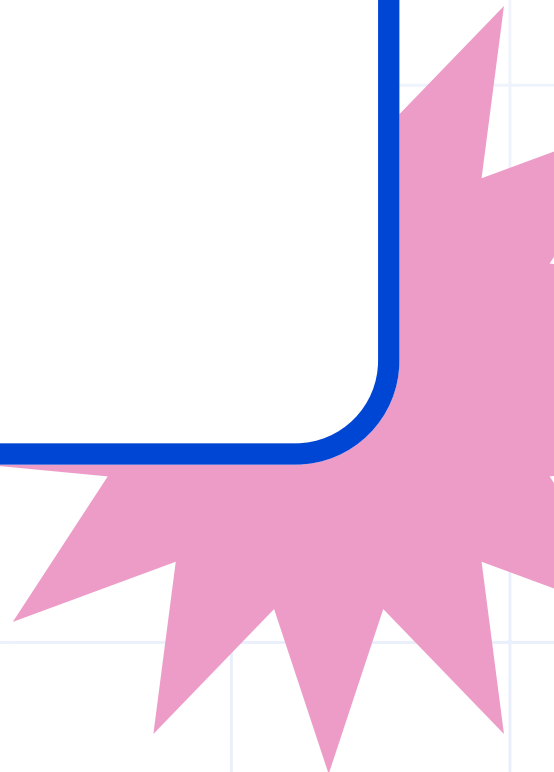
Ця дія може бути **ПОЗИТИВНОЮ** чи **НЕГАТИВНОЮ**.

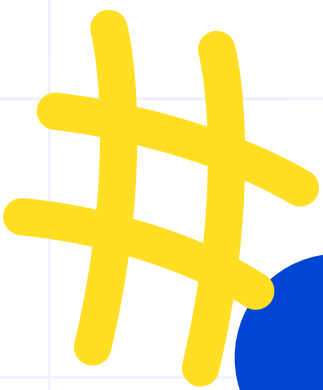
Не просто використовуйте загальну фразу, а **ОПИШІТЬ**, як виконана ця дія

* **(Result) -Результат**

Визначте **результат дії**, щоб працівник зрозумів, що він зробив неправильно чи правильно.

Створіть **персональний план вдосконалення**, якщо це необхідно

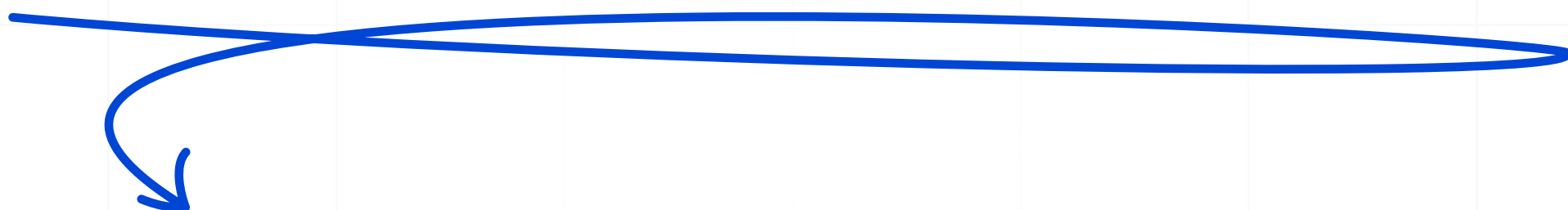




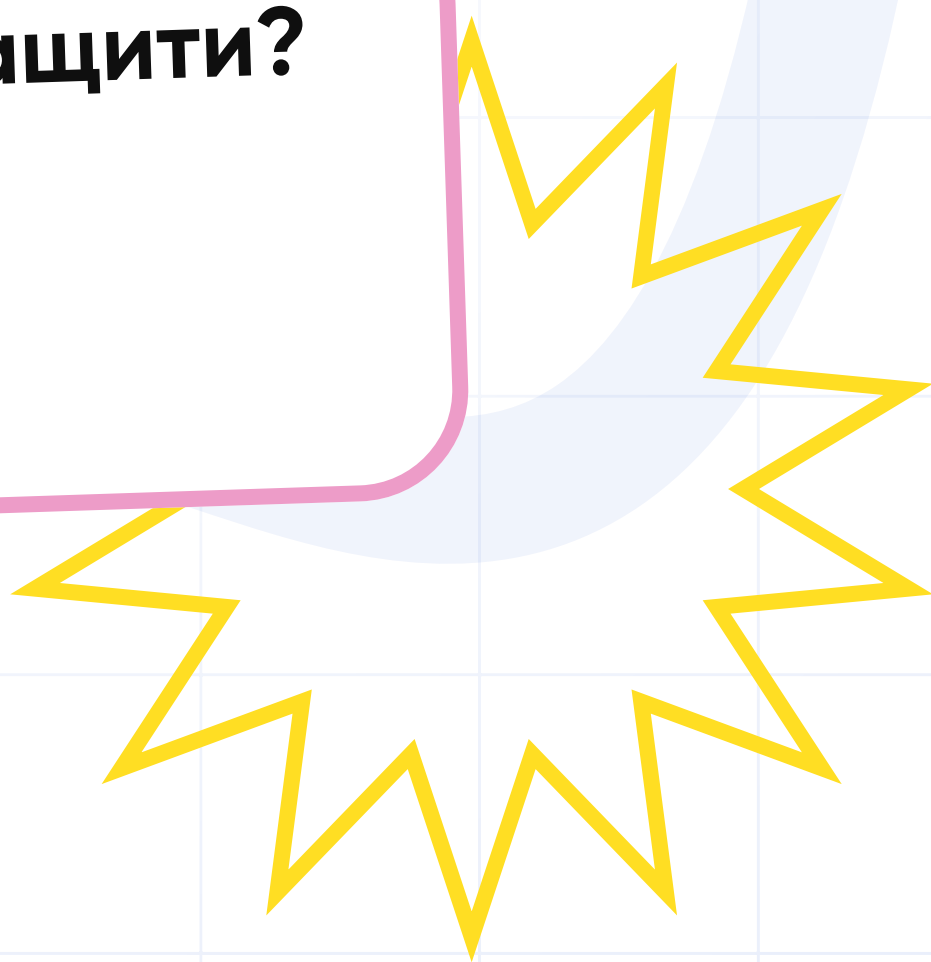
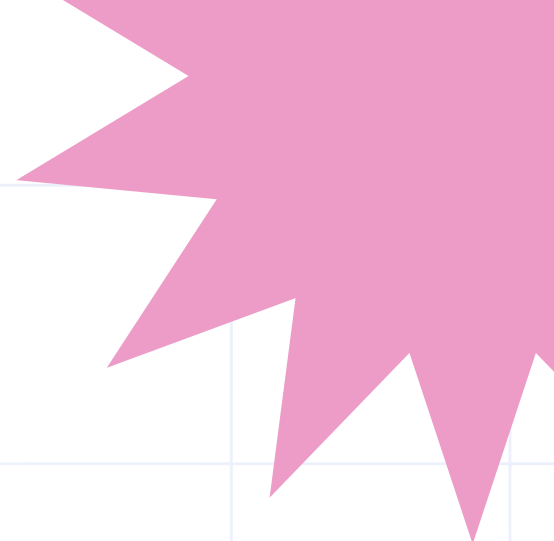
МЕТОД

"ЩО? ЧОМУ? ЯК?"

Ця методика полягає в тому, щоб надавати зворотний зв'язок у три етапи



- ❖ Що потрібно покращити?
- ❖ Чому це важливо?
- ❖ Як це зробити?

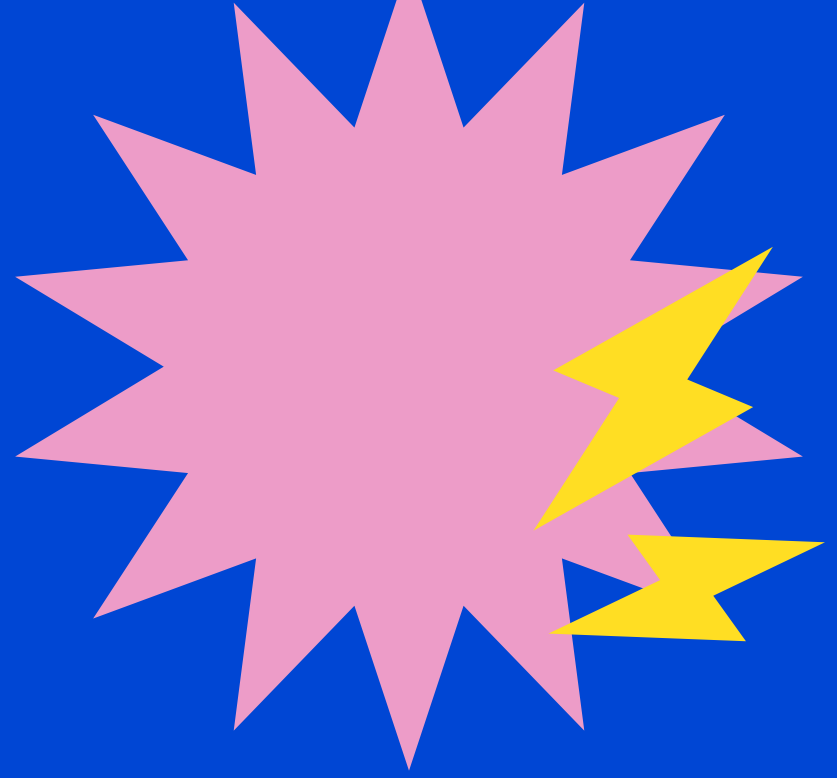
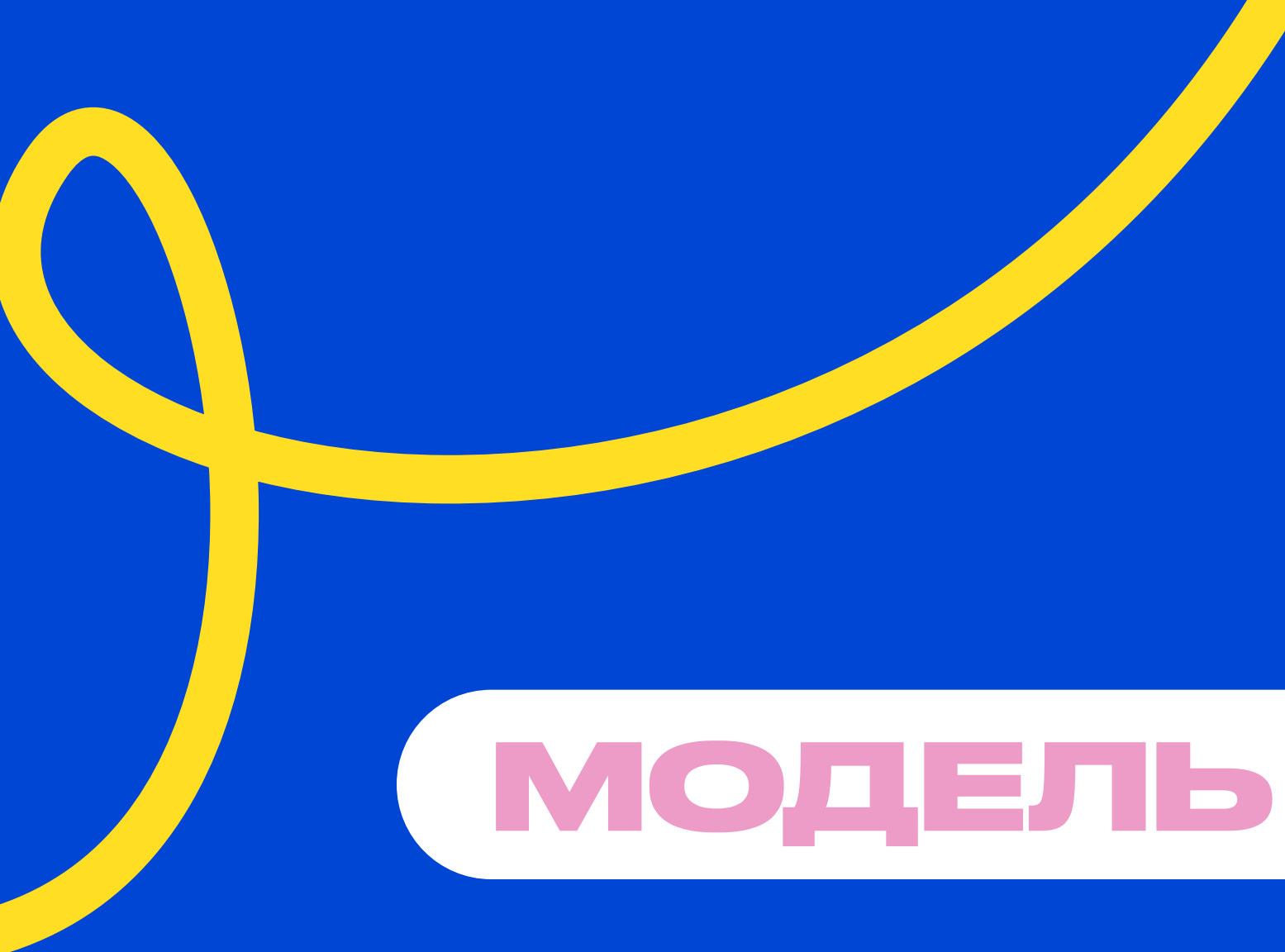




КОУЧИНГ В РОБОТІ

Це **взаємодія з людиною** через запитання,
щоб спонукати її до вирішення задачі або
прийняття рішення





МОДЕЛЬ GROW

G

GOAL

What do
you want?

R

REALITY

Where are
you now?

O

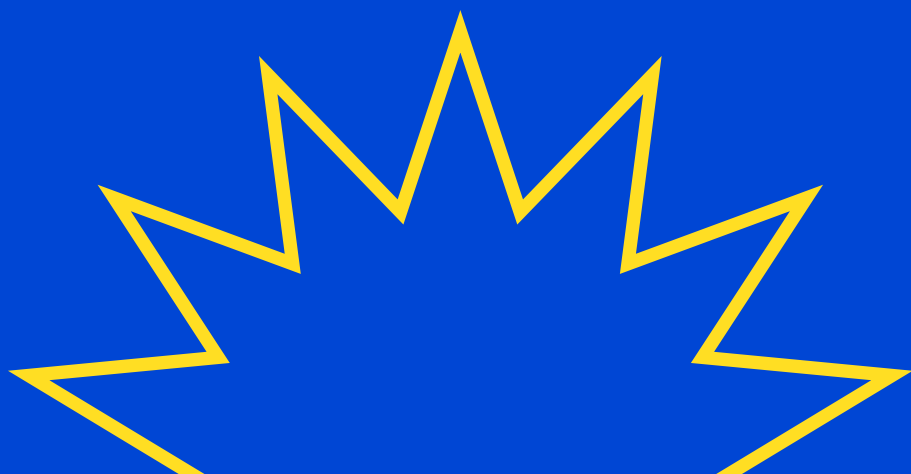
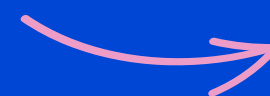
OPTIONS

What could
you do?

W

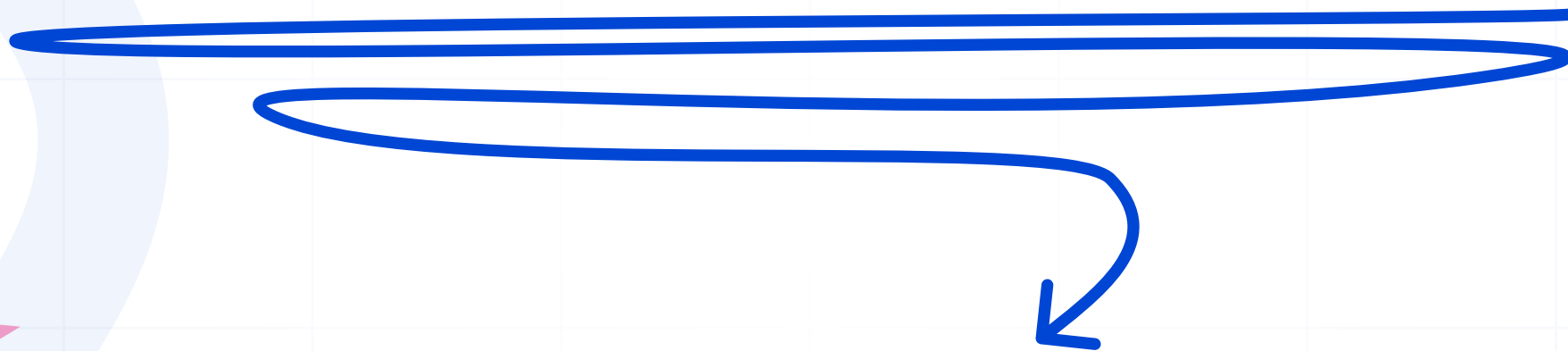
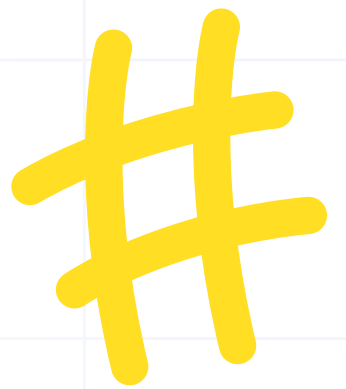
WILL

What will
you do?





**Визначення мети -
"Чого ти хочеш?"**



**сформулюйте проблему як ціль
або задачу**

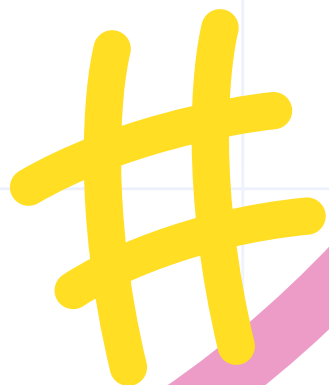


**перевірте наскільки вона вірно
сформульована**



чи знаєте ви як досягти цієї цілі?

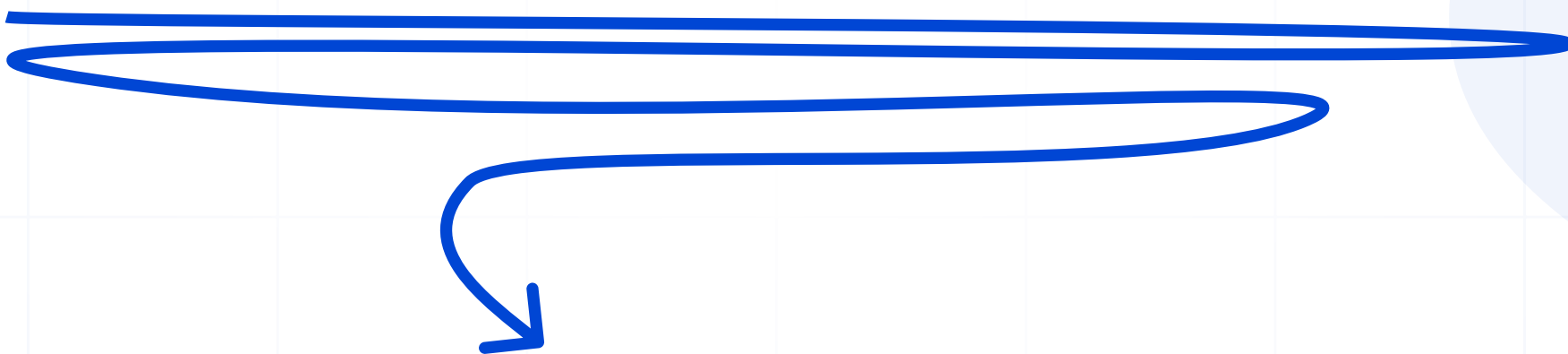




R - REALITY



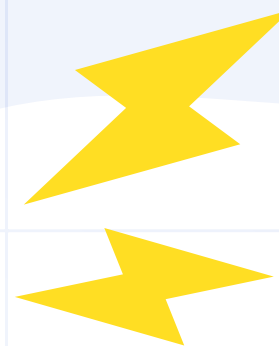
**Визначення поточних умов -
"Що є зараз?"**



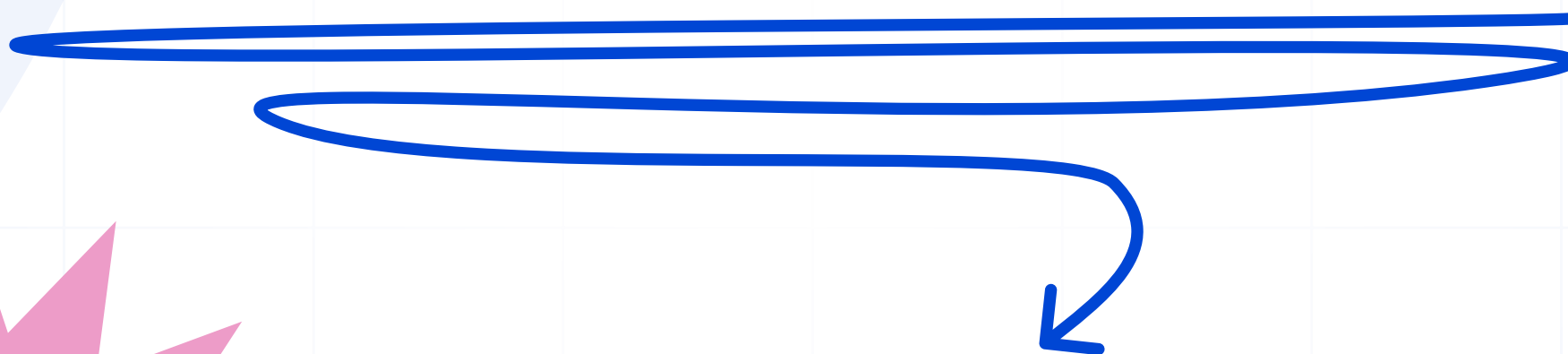
**попросіть описати ситуацію в
повній мірі розкривши усі деталі**



O - OPTIONS



**Розгляд можливостей -
"Що можна зробити?"**



задавайте уточнюючі запитання



**не давайте готових варіантів
і відповідей**

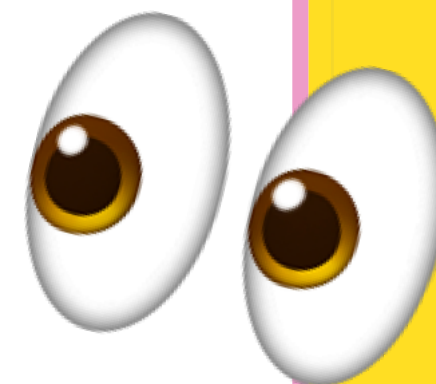




ВАЖЛИВО

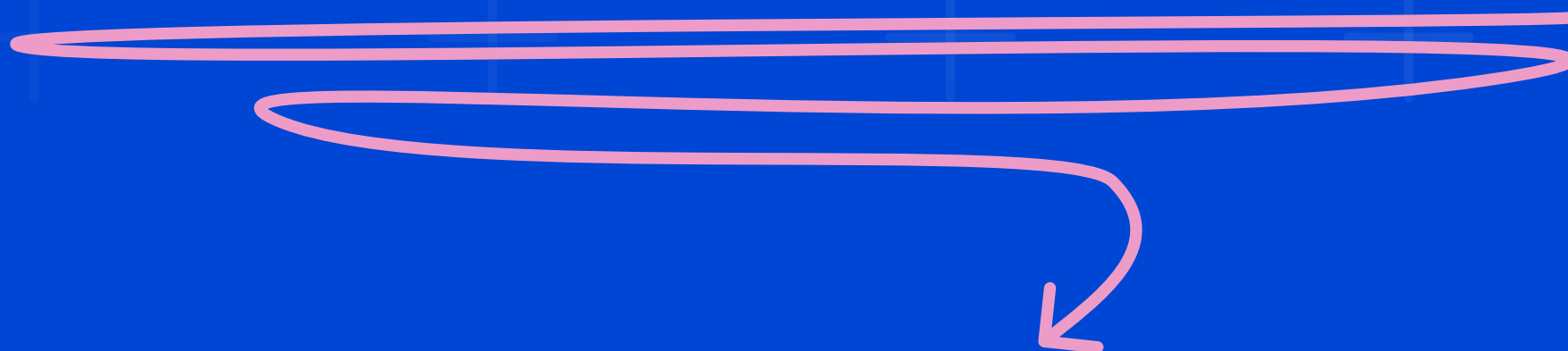


- 
- ✦ Йти сфокусовано по запиту
 - ✦ Орієнтація на майбутнє
 - ✦ Співрозмовник говорить 90–95% часу
 - ✦ Не давати поради за задавати відкриті питання
 - ✦ Через питання намагатися розширити бачення ситуації
 - ✦ Завжди закінчуємо дією: що ти зробиш?





ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ



ПРОВЕСТИ
КОУЧИНГ СЕСІЮ

