КУЛЬТУРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ



ЕЛЕНА ЧЕПУРНОВА

Директор Центра развития лидерских и управленческих компетенций Института ВШГУ

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ — ЭТО НЕ ОЦЕНКА

Оценка в школе — это 3, 4, 5.

Обратная связь — безоценочное сообщение о том, как нас воспринимают другие в деятельности и общении

Мы думаем про себя одно, а окружающие видят совсем другое. И это нормально — вопрос в том, умеем ли мы это слышать

01_КУЛЬТУРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

ТРИ ПРОЦЕССА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Чтобы обратная связь сработала, она должна пройти три этапа:

1. подачу
2. восприятие
3. реальное изменение

Можно красиво подать — человек не воспримет. Можно воспринять — но ничего не изменить. Работает только полный цикл

02_КУЛЬТУРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

ПОЗИТИВНУЮ — ОТ КОГО УГОДНО, КОРРЕКТИРУЮЩУЮ — ТОЛЬКО ОТ АВТОРИТЕТА

Позитивную обратную связь мы готовы принимать от кого угодно: «хвалите меня, хвалите». А как только она становится корректирующей — сразу вопрос: «А ты кто такой?»

Уровень доверия к человеку здесь важнее его формального статуса

03_КУЛЬТУРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

НЕГАТИВНАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ И ОБРАЗ «Я»

Человек лучше принимает корректирующую обратную связь, если она совпадает с его собственным представлением о себе.

Поэтому перед разбором важно спросить: «Как ты сам оцениваешь свою работу?» Если слышите «я молодец» — готовность к обратной связи низкая

04_КУЛЬТУРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

ЧТО МОТИВИРУЕТ И ЧТО ДЕМОТИВИРУЕТ

63% респондентов мотивирует обратная связь, которая повышает самооценку и уверенность в себе. И только 20% — та, что улучшает деятельность.

Люди хотят, чтобы хвалили их как личность, а не только их работу

Демотивирует — критика, переход на личности, агрессия и отсутствие конкретики

05_КУЛЬТУРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ — КАК ВИТАМИНЫ

В нужной дозе — развивает.
В передозе или при недостатке — вредит.

Проблема не в самой обратной связи, а в том, как и когда её подают.

Лучше не отсрочено, но и не на эмоциях. И желательно — лично, а не прилюдно

06_КУЛЬТУРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ