

A top-down view of a team huddle around a wooden table. Several hands are clasped together in the center. The table is cluttered with papers, sticky notes, pens, and a small potted plant. The image has a semi-transparent dark overlay.

ІІТМО

Практика № 4
Коммуникации в команде - II

Курс: Коммуникации и командообразование

2023

Цели занятия

ІТМО

- Развивать навыки коммуникации для построения деловых связей
- Закрепить правила и этические нормы письменной коммуникации, научиться писать эффективные письма
- Научиться отличать критику от конструктивной обратной связи (КОС) и применять различные техники КОС



Почему мы об этом говорим?



Письменная коммуникация

ІІТМО

←   28 августа 2019, 19:24
Кому: вам

Здрасьте здрасьте) вы получили информацию по результатам тестирования по английскому языку?

Из архива приемной комиссии

ИТМО

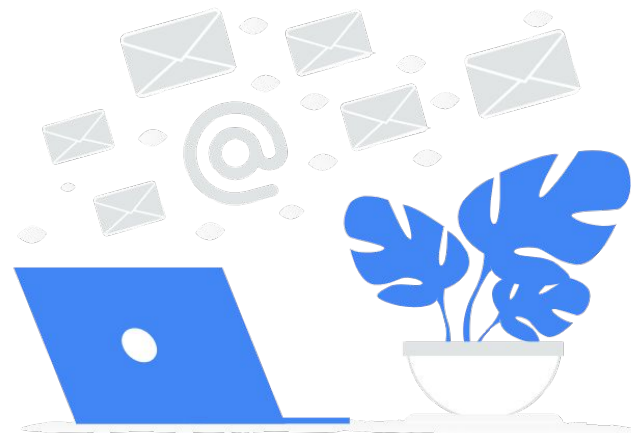


Кому: вам

30 июля 2019, 16:08



Добренький денёчек. Документы я подам лично 5-го августа, когда приеду в ваш славный город. И следующим днём отправлюсь дрожать к вам на экзамен



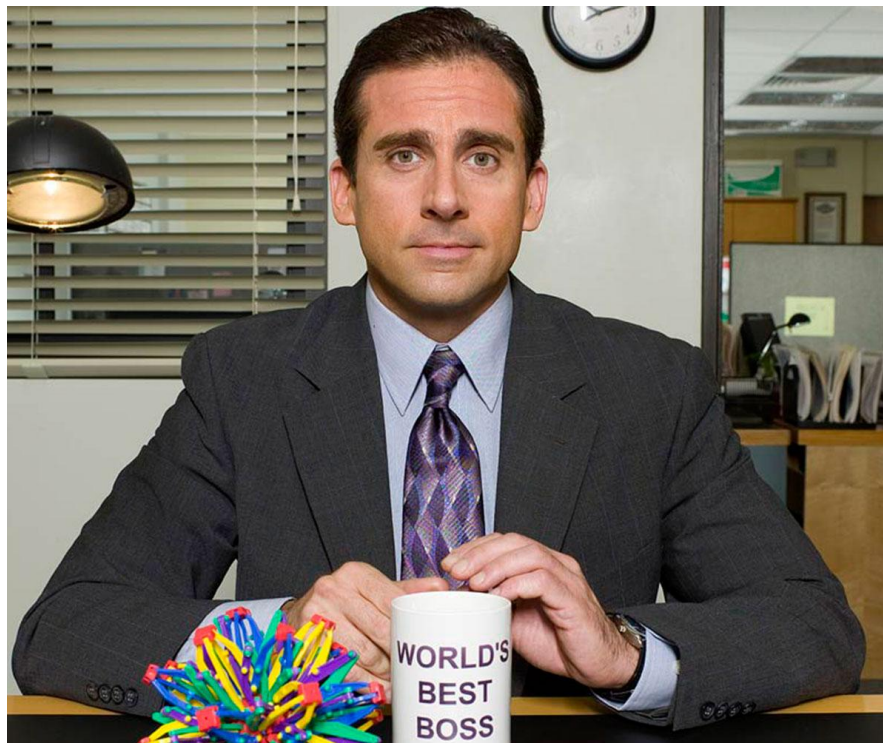


Игорь, это должно быть готово АСАП! Клиент ждет! Мы не можем заставлять клиента ждать еще дольше! Прошло уже 10 часов, до сих пор ничего нет! Это ПРИОРИТЕТНАЯ ЗАДАЧА!!!

Письменная коммуникация

ІТМО

Уважаемые Партнеры! Доводим до Вашего сведения необходимость продления Агентских Договоров со всеми участниками Партнерской сети. Убедительная просьба в срок до 10.01.2019 предоставить подписанный экземпляр Договора в Отдел Партнерского Сервиса.



Письменная коммуникация

ІТМО

Вам:  moodle.itmo@yandex.ru ^

Добрый день!

Целый день жду письмо из вашего Хогвартса, но сова никак не прилетает. Что в этом случае делать? Указана эта почта ([moodle.itmo@yandex.ru](#))



Университет ИТМО

zoom

Интересные сообщения ▾



Добро пожаловать в чат! Не забывайте о конфиденциальности своих данных и соблюдайте принципы нашего сообщества.

[ПОДРОБНЕЕ](#)



Мы так и будем чёрный экран смотреть?



Уважаемые коллеги из тех. поддержки, не виден зал совсем, транслируется только звук и виден темный аккаунт зум одного из членов УС. Можно ли вернуть трансляцию зала?



Anna Voznesenskaya Добрый день! Включите, пожалуйста, трансляцию



Управление Информатизации ИТМО Добрый день, коллеги, разбираемся!



Кристина Тишкина

[Добавить комментарий...](#)



0/200



<Без темы>



Сегодня, 17:52
Кому: вам

Доброго времени суток!

Валерия пжл смогли бы вы прислать материалы по итогам встречи? Нам они срочно нужны к вечеру!!

Обязательно влчите туда ключевые вопросы, которые мы обсудили. И хотелось бы увидеть краткие итоги по каждому из них.

СПАСИБО.

Письменная коммуникация

ІІТМО



Подготовка документов на ISAX-INT

Алексей! Извините, что не смог сегодня прийти лично. Надеюсь, ваша встреча прошла удачно. После разговора с ребятами я бы хотел уточнить несколько моментов. Когда вы планируете подать заявку на обучение? Это влияет на наш график подготовки документов, мы должны запланировать эту работу заранее. Сколько человек может стать вашими поручителями и кто эти люди? Консульство очень внимательно оценивает поручителей и будет лучше, если мы заранее обсудим их состав. Наконец, какой график оплаты вам подходит? Мы рекомендуем делать предоплату 40—50%, но вуз позволяет делать предоплату не менее 15%. По опыту, чем больше предплата — тем чаще подтверждают визу. Если посольство откажет, вуз вернет предоплату. Если удобно, давайте обсудим это по телефону. Иван Калинин, +7 903 123-45-67

<Без темы>



██████████ 9 апреля, 14:03

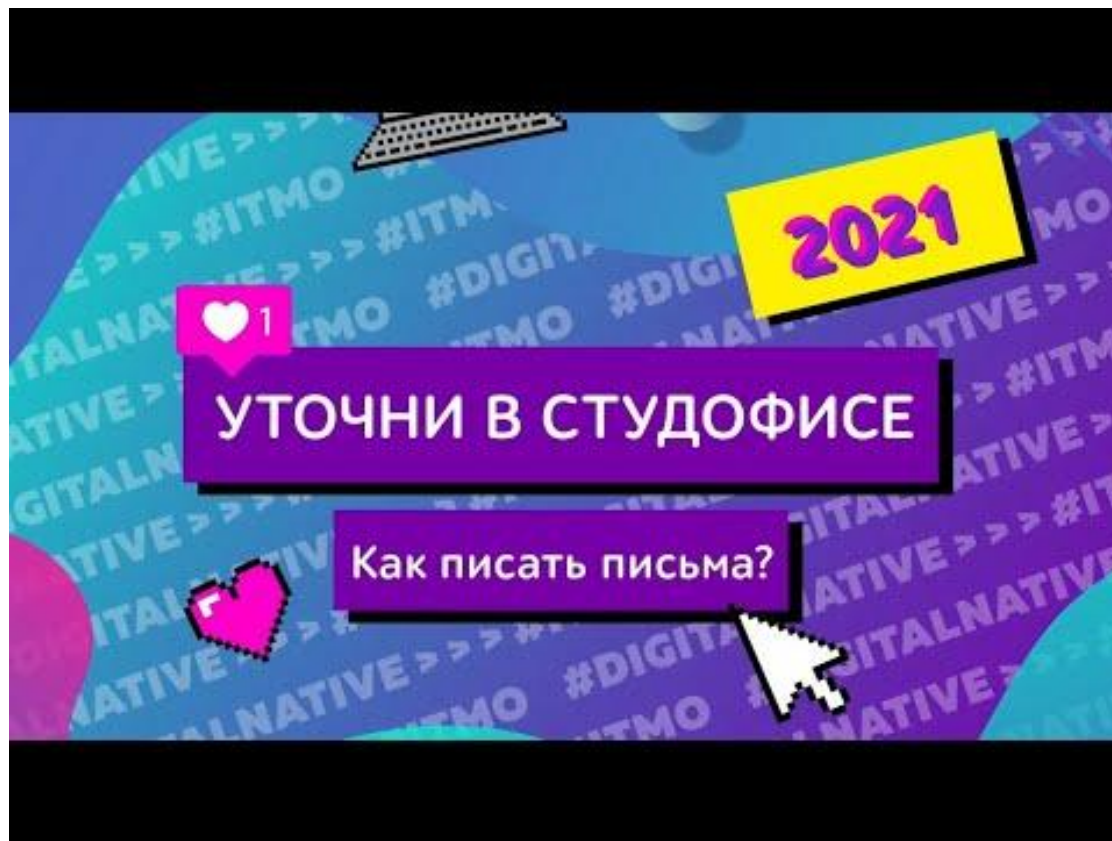
Кому: вам

<https://drive.google.com/drive/folders/1J-jq1Z-VvPnIZ2oUoAuMCFLFyVHUp0jZ>

С уважением,

О наболевшем от Студ.офиса

ІІТМО



Чек-лист проверки писем

ІТМО

- Письмо начинается с личного обращения.
- В тексте нет грамматических и орфографических ошибок.
- В тексте есть четкий вопрос/просьба.
- Текст ёмкий, включает в себя все необходимые детали для понимания ситуации.
- Дедлайн обозначен корректно, без давления на получателя. Отправитель предложил помочь или аккуратно пояснил ситуацию.
- В тексте нет клише.
- Выбран подходящий тон письма.
- Подпись в конце письма: имя, фамилия, контактные данные.



Проверьте вашу ЦЕЛЬ, когда вы даете обратную связь

ІІТМО



- Указать человеку на ошибку
- Раскритиковать
- Доказать, что человек не прав, а вы - правы
- Показать человеку “его место”
- Потроллить



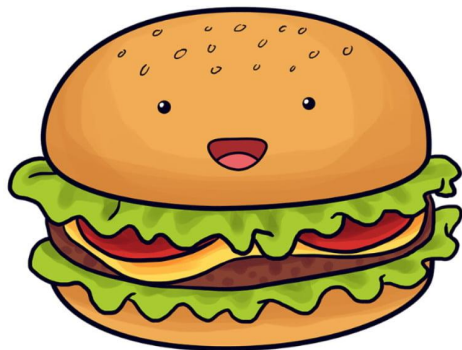
- Помочь человеку стать лучше / сделать работу лучше
- Помочь человеку развиваться
- Поддержать
- Замотивировать
- Вместе проанализировать факты

- Говорит о действиях человека, а не оценивает личность
- Конкретна, основывается на широком спектре фактов, а не домыслах, догадках и интерпретации
- Адресована напрямую, а не намеками
- Высказывается от первого лица и “от себя”
- Своевременна / уместна / высказана наедине



Методики КОС

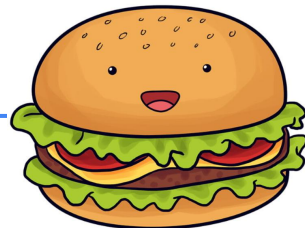
ІТМО



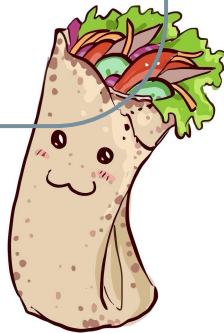
Шаг 1: скажите о том, что человек сделал хорошо, что у него получилось. Также можно поблагодарить его за его работу, или подчеркнуть важность того, что он делает. Таким образом вы поощряете эффективное поведение, а также создаете позитивный настрой общения.

Шаг 2: скажите о том, что можно улучшить, о зонах роста человека.

Шаг 3: завершите обратную связь положительным комментарием. Это также может быть благодарность или описание того, что другой человек сделал хорошо.



1. Опишите ваш контекст, в какой ситуации вы находитесь;
2. Выскажите наблюдение (**без оценки и критики**);
3. Выразите свои эмоции по данному поводу (**без обвинений**);
4. Расскажите о ваших потребностях, почему это важно для вас;
5. Предложите свою помощь в решении проблемы / варианты решения проблемы, но позвольте другому человеку иметь выбор действий.



Как получать обратную связь?

ІІТМО

- Дайте себе установку на позитивную реакцию на ОС, старайтесь видеть в ней источник для роста и развития.
- Воздержитесь от проявления отрицательных эмоций при получении ОС.
- Не пускайтесь в споры, оправдания, не начинайте защищаться или нападать.
- Примите ОС и сделайте паузу, чтобы обдумать услышанное.
- Не все могут вас критиковать :)





ІІТМО

Спасибо за внимание!