



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ (ОС) СОТРУДНИКАМ

Это диалог о работе. Что хорошо, а что нужно изменить. Помогает сотруднику понять ваше отношение к его работе.

Зачем давать обратную связь сотрудникам?

- Плохая ОС или ее отсутствие — причина низкой мотивации сотрудников и их увольнений.
- Увольнения — это потери денег и времени на поиск и обучение людей.

АЛГОРИТМ:

1. Подготовка

- Соберите факты (данные, отчеты).
- Четко определите цель разговора.

2. Начало беседы

- Проведите разговор наедине.
- Создайте доверительную атмосферу («Как дела?»).

3. ПРОВОДИТЕ БЕСЕДУ ПО АЛГОРИТМУ **ПРОВД**:

- **Поведение.** Опишите факты: «Иван, по отчету, техника не была проверена перед сменой».
- **Результат.** Объясните последствия: «Это привело к простою на 4 часа и убытку в 150 тыс. руб.».
- **Отношение.** Выразите свое отношение: «Меня беспокоит эта ситуация».
- **Вопрос.** Выслушайте сторону сотрудника: «Расскажите, как вы видите ситуацию?».
- **Договоренности.** Совместно найдите решение: «Давайте договоримся: ты всегда будешь проверять чек-лист. Я подключу наставника для повторного инструктажа».

4. Завершение

- Закрепите договоренности письменно.
- Завершите на позитиве: «Я уверен, у тебя получится. Обращайся, если что».

ПРАВИЛА: КАК ДЕЛАТЬ НАДО

- Уважительно: «Евгений, такой вариант недопустим. Это вопрос вашей безопасности».
- Конкретно: «Вы пришли в 8:10, из-за этого смена задержалась на 15 минут».
- Сразу после ситуации, наедине.
- Хвалить! При всех. Объяснять, чем ценна его работа для команды.

ЗАПРЕЩЕНО

- Кричать и переходить на личности: «Ты безответственный!».
- Использовать обобщения: «Ты ВСЕГДА опаздываешь», «Ты НИКОГДА не делаешь в срок».
- Читать нотации и требовать оправданий («Почему опять не сделал?»).
- Молчать, если есть проблема.