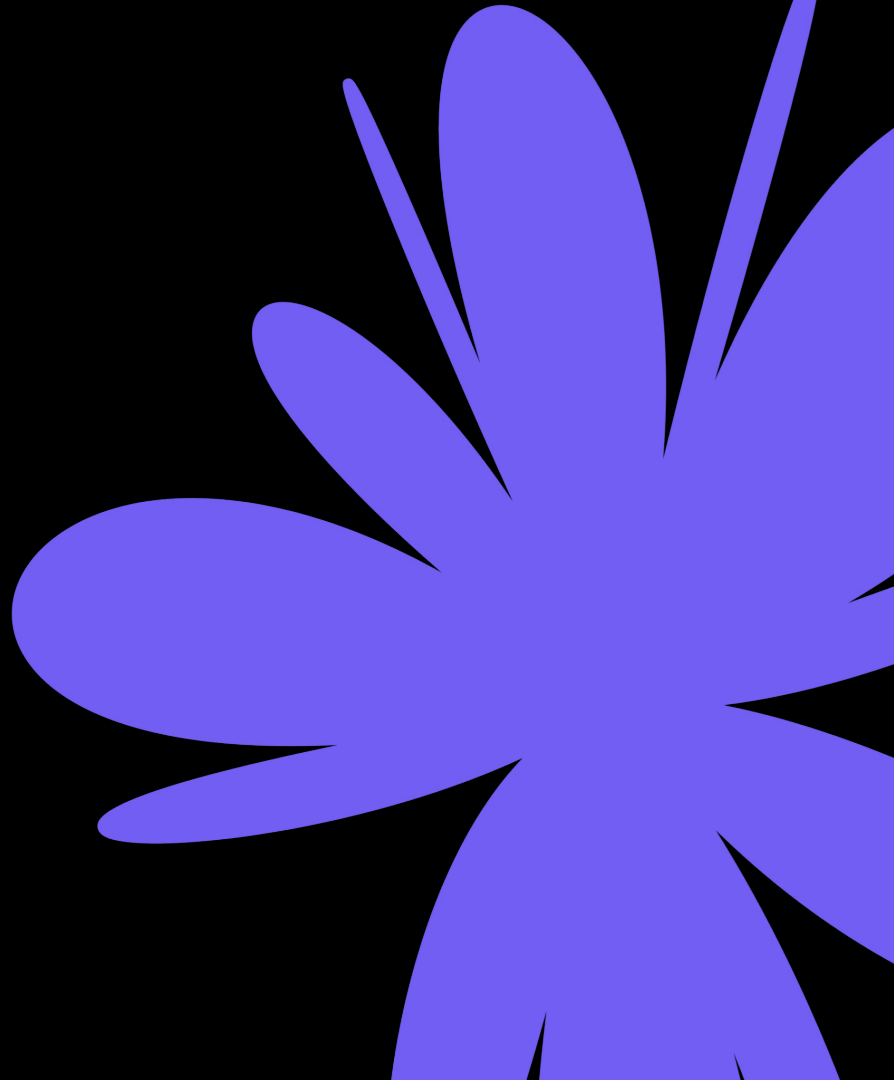




**Как построить
эффективную
коммуникацию?**



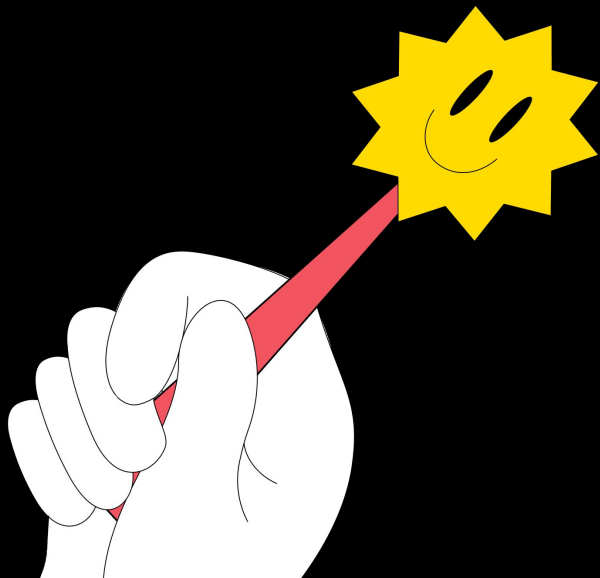
Содержание:

- 1 Как обозначить свою зону ответственности?
- 2 Как из потока мыслей выделить реальную проблему?
- 3 Как работать с негативом?
- 4 Как давать развивающую обратную связь?





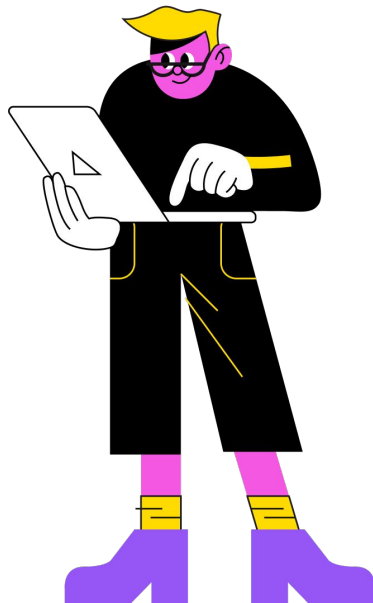
**Как обозначить
свою зону
ответственности?**



Будь готов к тому, что **тематика вопросов от студентов может быть разной** и не всегда лежать в твоей зоне ответственности. Если такое произошло, следуй простым правилам:

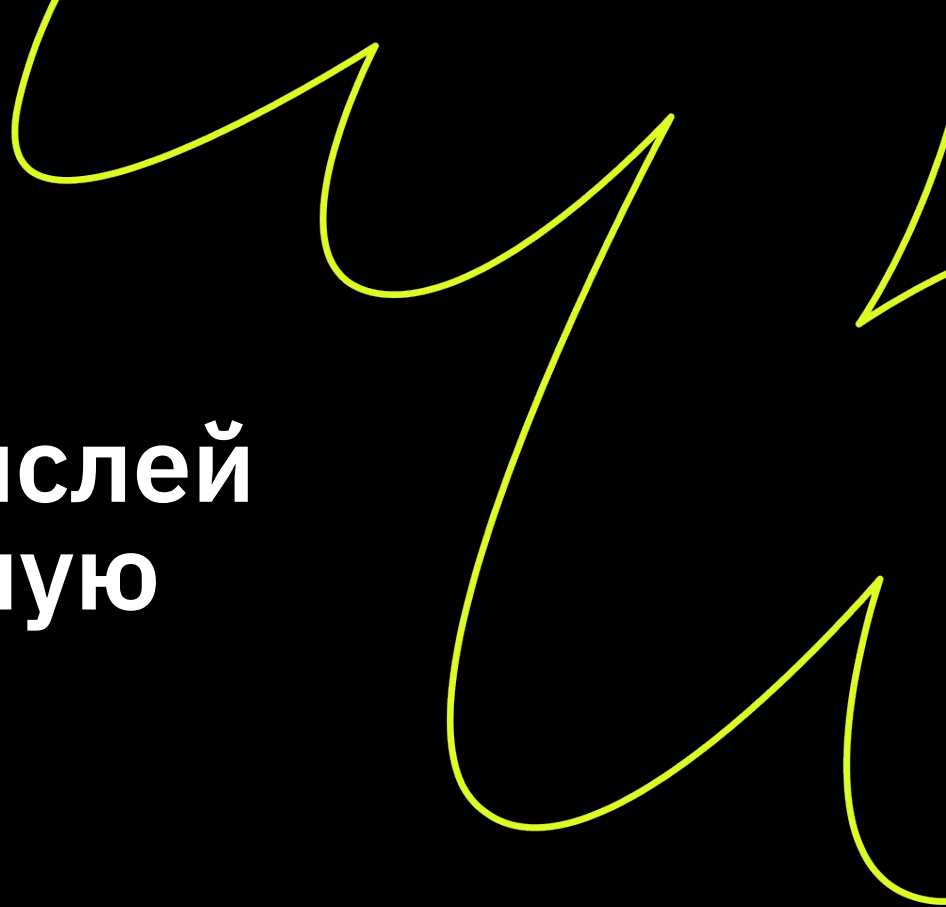
- 👍 Напомни студенту, что твоя основная задача — помочь разобраться в учебном материале.
- 👍 Перенаправь студента к куратору или технической поддержке.

Например: *Привет! Обычно я помогаю с вопросами по тематике самого курса, поэтому тут не могу точно подсказать. Пожалуйста, обратись к своему куратору — он сориентирует, что делать в таких случаях. Удачи!*





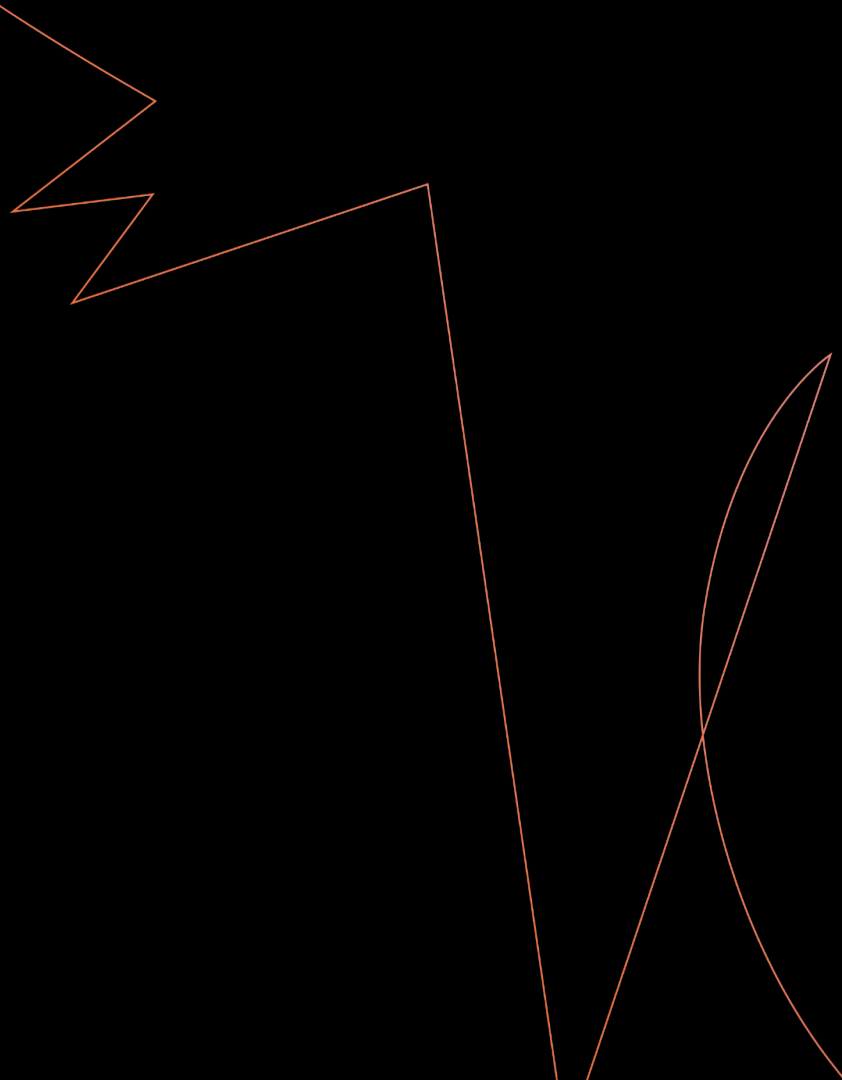
**Как из потока мыслей
выделить реальную
проблему?**



- ✓ **Задай уточняющие вопросы.** При большом количестве уточняющих вопросов поясни: ты задаешь так много вопросов, чтобы разобраться во всем как можно лучше и действительно помочь.
- ✓ **Попроси студента привести конкретный пример.** На примере студент детально опишет что именно в теме ему осталось непонятно.
- ✓ **Опиши по шагам: как ты поможешь в решении вопроса.** Уточни, остались ли у студента еще вопросы по этой теме.
- ✓ **Закончи разговор на позитивной ноте,** сказав: «Я всегда рад помочь тебе! Обращайся!».



Как работать с негативом?



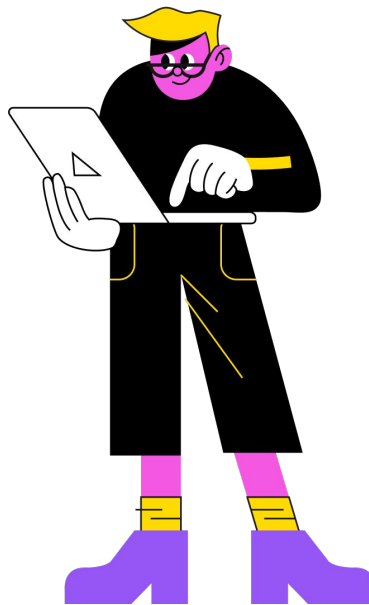
Если образовательный опыт студента не соответствует его ожиданиям, он ищет любой канал связи с GeekBrains, иногда **приходит со своей болью к наставнику**. Несколько советов как действовать в такой ситуации:

👍 Вчитайся в сообщение, окажи студенту моральную поддержку.

Например: «Привет! Жаль, что тебе не понравился последний урок/преподаватель/весь курс... Понимаю твои эмоции, это действительно неприятно».

👍 Обозначь ответственного за решение проблемы и расскажи как с ним связаться.

Подробно о ролях в GeekBrains мы говорили на втором уроке курса. Воздержись от оглашения конкретных сроков решения проблемы, если они не находятся в зоне твоей ответственности.



Что точно **не стоит делать** при работе с негативом:

✗ **Давать шаблонные ответы.**

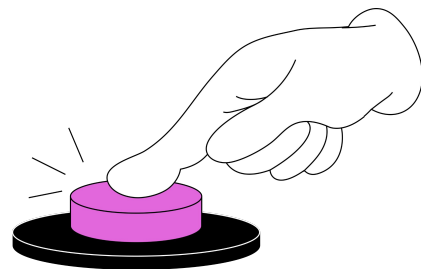
Фразы «твой отзыв очень важен для нас» и «я тебя услышал» вместо твоего понимания и ободрения выведут студента из себя, а не успокоят.

✗ **Задавать дополнительные вопросы.**

Все уточняющие вопросы задаст человек, который будет помогать студенту в решении проблемы.

✗ **Игнорировать негатив.**

Обязательно отвечай на сообщения, соблюдай правила вежливости и будь тактичен. Своим примером ты покажешь студентам, как стоит выстраивать общение.





Обратная связь «Модель бутерброда»



«Похвалить» – «Поругать» – «Похвалить»

- ✓ **Отмечаем положительные моменты в работе**
 - «Приветствую! Отлично выполнено, понравилось, что ...»
 - «Добрый день! Проект организован хорошо: ... »
- ✓ **Говорим что можно сделать лучше, указываем зоны роста / ошибки**
 - «Обрати внимание на второй пункт вопроса, в примере этот момент решен иначе. Думаю, что стоит сделать так, как показано в примере..»
 - «В первой задаче в начале ошибка при расчете...»
- ✓ **Даем финальное побуждающее напутствие**
 - «Ты хорошо поработал. Продолжай в том же духе!»
 - «У тебя отлично получается. Ты можешь обратиться ко мне за советом и в следующий раз, буду рад помочь».



**Желаем продуктивной
работы!**

