

Оценка работы, процессы и управление эмоциями в команде

Секция: Процессы и команда

31 марта 2012

Dina Shelepina, BCG
Product Camp 2012
San-Petersburg, March 31

Оценка работы и коммуникация

Поощрение
желаемого
поведения



Похвала

Ограничение
нежелательного
поведения



Информация
для развития

Конструктивная обратная связь

- 1 **Конкретная.** Не обобщать! *(всегда, никогда, т.п.)*
- 2 **Сбалансированная.** Использовать схему "позитив -> зоны для развития -> позитив"
- 3 **Своевременная.** Не затягивать!
- 4 **Адаптированная.** Думать про человека
- 5 **Фокусированная.** Говорить про поведение, а не про личность
- 6 **Нейтральная.** Не характеризовать отрицательными общими словами *(никудышный, отвратительный, т.п.)*
- 7 **Ваша.** Всегда от 1-ого лица

Конструктивный прием обратной связи

Будьте позитивно настроены

Не оправдывайтесь! 😊

Не занимайте "противоположную" позицию

Задавайте вопросы для ясности

Просите примеры поведения

Суммируйте полученную информацию

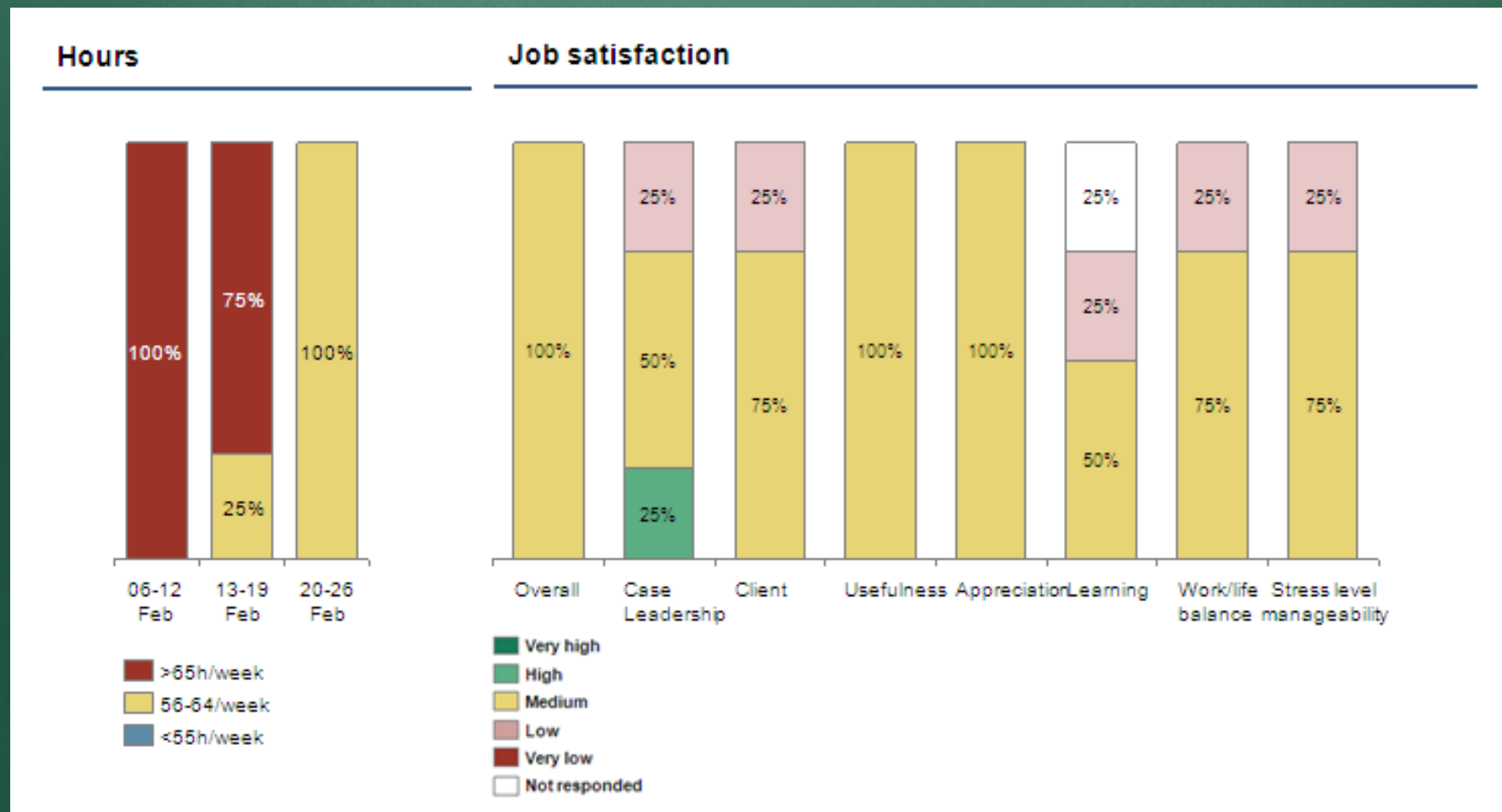
Поблагодарите! 😊

Подумайте что и как можно улучшить

Обратная связь (модель BOFF)



Пример оценки эмоционально-морально-физического климата в команде



Спасибо!

Дина Шелепина

Старший консультант

BCG

shelepina@rambler.ru

shelepina.dina@bcg.com