



ДОБРОСЕРВИС

программа поддержки сотрудников

Дайджест № 32

Апрель 2025 г.

Как обратная связь «включает свет» в отношениях

Когда мы слышим: «**Обратная связь**», возникает мысль: «**Сейчас будут ругать**». Но обратная связь — не «кнут» для наказания. Это инструмент, который укрепляет отношения, усиливает команды.

Представьте, что вы и ваши связи с людьми — это электрическая цепь. Ваши слова могут «включить» свет, а могут разомкнуть контакт.

В этом дайджесте мы поговорим о том, **почему важно осознанно учиться обратной связи**. Расскажем, как она работает. Дадим простые правила, чтобы обратная связь была «источником света». Готовы?



МОЛЧАНИЕ — ЭТО ЗОЛОТО? ДА, ЕСЛИ ВЫ ХОТИТЕ ПОЛУЧИТЬ ПРОБЛЕМЫ

Многие думают, что молчание помогает сохранить мир. Но оно часто приводит к обратному эффекту. Напряжение копится. Пустота заполняется догадками, тревогами и обидами.

Почему мы молчим?

- 1. Ждём, что человек сам поймёт свою ошибку.**
«Потерплю сейчас, потом проблема сама разрешится»
- 2. Боимся обидеть другого человека.**
«Вдруг он перестанет со мной общаться?»
- 3. Избегаем сложных тем.**
«Сейчас не время. Поговорю потом»
- 4. Сомневаемся в своём мнении.**
«А я точно прав?»

В итоге неделя тишины превращается в месяц, а потом в год. Проблема остаётся нерешённой, а отношения — напряжёнными.

Вы чувствуете дискомфорт, нервничаете. Напряжение копится, вы взрываетесь, и понеслось — «Я слово — он мне десять»



Руководитель **Татьяна боялась сказать лучшему сотруднику отдела продаж, что тот часто опаздывает на встречи.**

Вместо этого она делала вид, что все в порядке. Но поручала интересные проекты другим. **Мотивация сотрудника упала, показатели снизились.**

Если бы руководитель сказал о проблеме открыто, её можно было бы сразу решить.



Марию раздражало, что муж редко помогает по дому. Недовольство копилось. Она стала отпускать едкие замечания.

Муж не реагировал, а потом стал огрызаться в ответ. **Отношения стали натянутыми и холодными.**

Практика

ПРОВЕРЬ «КОНТАКТ» В СВОИХ ОТНОШЕНИЯХ

- Какие разговоры вы откладываете уже неделю? Месяц? Год?
- Что самое худшее может случиться, если вы их проведёте?

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ. КОНСТРУКТИВНАЯ ИЛИ РАЗРУШАЮЩАЯ?

Любой сигнал, в том числе, обратная связь, либо заряд позитива для мозга, либо стресс. Все зависит от того, как эти слова сказаны и что за ними стоит.



ДОБРОСЕРВИС
программа поддержки сотрудников

1. ЕСЛИ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ КОНСТРУКТИВНАЯ

Мозг активирует центр принятия решений (префронтальную кору). Вы понимаете, что можно улучшить, есть мотивация действовать.

- *«Я заметил, что ты отлично справляешься с клиентами. Если добавишь больше данных в отчёты, это сделает работу ещё эффективнее»*
- *«Твоя презентация была яркой и понятной! Попробуй добавить немного статистики — станет вообще идеально»*
- *«Ты настоящий профессионал! Я всегда могу на тебя положиться»*

2. ЕСЛИ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ РАЗРУШАЮЩАЯ



Включается миндалина — зона тревоги и страха. Тело начинает вырабатывать кортизол (гормон стресса), и вы либо защищаетесь, либо замыкаетесь. В голове крутятся мысли о том, как отомстить обидчику.

- *«Опять ты все испортил! Когда научишься работать нормально?»*
- *«Ты вообще думаешь, что делаешь? Это полный хаос!»*
- *«Ну и как ты мог так облажаться?»*





ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ

На работе:

Неправильно 	Правильно 
<p><i>«Ты плохо справился с отчётом»</i></p>	<p><i>«Отчёт почти готов! Добавь данные по бюджету отдела охраны труда — и он станет идеальным»</i></p>
<p>Сотрудник чувствует себя обесцененным. Его критикуют, он в стрессе. Продолжать работать над отчётом сложно: мысли путаются, мотивации нет.</p>	<p>Сотрудник видит, что его работу ценят. Он понимает конкретные шаги, чтобы улучшить результат. Есть мотивация доработать отчёт до идеала.</p>

Дома:

Неправильно 	Правильно 
<p><i>«Ты всегда все делаешь наперекосяк»</i></p>	<p><i>«Я устал от того, что ты часто забываешь про мои просьбы. Может, сделаем список?»</i></p>
<p>Жена обижается, замыкается. Позже она отпустит язвительное замечание в адрес мужа. Атмосфера станет натянутой.</p>	<p>Критики нет, есть конструктивное предложение. Жена чувствует, что муж хочет помочь.</p>



Практика

ПРОВЕРЬТЕ ЗАРЯД



- Когда вам последний раз сказали что-то приятное? Как это повлияло на ваше настроение?
- А когда обратная связь была негативной? Что вы почувствовали и как отреагировали?



КОНСТРУКТИВНАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ — ПРОСТЫЕ ПРАВИЛА

Вот пример конструктивной обратной связи.
Она укрепляет отношения и улучшает результат работы.

«Привет! Можно обсудить твой последний отчёт? Мне понравилась структура и ясность изложения. Особенно выделил бы раздел с графиками по клиентам, — он очень нагляден. Но в данных по бюджету есть пробелы. Если добавишь их, отчёт станет идеальным. Хочешь, вместе составим список, какие данные нужны? Уверен, ты справишься! Ты всегда находишь крутые решения!».

Разберем, из каких частей она состоит.

5 ШАГОВ К ОБРАТНОЙ СВЯЗИ, КОТОРЫЙ ЗАРЯДИТ НА ДЕЙСТВИЯ!

1. Спросите разрешения.

Начните с вопроса: «Можно обсудить одну ситуацию?» Это даёт человеку время подготовиться и настроиться на разговор.

«Привет! Можно обсудить твой последний отчёт?»

2. Начните с позитива.

Люди лучше воспринимают критику, если она идёт после поддержки. Найдите что-то, за что можно похвалить.

«Мне понравилась структура и ясность изложения. Особенно выделил бы раздел с графиками по клиентам, — он очень нагляден».

3. Будьте конкретны.

Избегайте общих фраз вроде «все плохо» или «ты всегда так делаешь». Укажите, что именно можно улучшить.

«Но в данных по бюджету есть пробелы. Если добавишь их, отчёт станет идеальным».

4. Предложите решение.

Не оставляйте человека один на один с проблемой. Подскажите, как исправить ситуацию.

«Хочешь, вместе составим список, какие данные нужны?»

5. Завершите на позитивной ноте

«Уверен, ты справишься! Ты всегда находишь крутые решения!».



Руководитель **Андрей** думал, что критика повышает мотивацию. Его любимые слова: «**Это не сработает**», даже если идея была интересной.

Люди боялись критики, поэтому перестали предлагать новые идеи. **Компания «Техно» стала буксовать** — она работала на конкурентном рынке, где важны инновации.

Андрей прочитал дайджест и изменил подход. Он спрашивал у сотрудника разрешения обсудить идею. Затем отмечал положительные моменты, предлагал, что улучшить, завершал обратную связь словами поддержки. **Люди снова стали приносить новые идеи, а компания стала укреплять свои позиции.**



Ссора Кати и Пети была хронической.

Она обижалась, что он мало времени проводит дома. А он злился, что его усилия не ценя. Повесил новые полочки, закупил продукты на всю неделю — тишина. Оба натянуто молчали, чтобы не переходить в острую фазу.

Они прочитали дайджест и решили проверить, работают ли советы.

Катя: **«Я ценю, как много ты работаешь для семьи. Но мне не хватает тебя дома. Хочешь, вместе посмотрим твоё расписание, найдём время для нас? Я знаю, что отлично управляешь своим временем».**

Петя **«Я не знал, что это так важно. Давай договоримся: два вечера в неделю — только для нас, и я не буду брать больше одной командировки в месяц».**



Практика

ПРОВЕРЬТЕ СВОЮ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ

- Прочитайте 5 шагов конструктивной обратной связи.
- вспомните, когда последний раз вы давали обратную связь.
- Какие из этих правил вы применяли?
- Какие не применяли?

КАК НАУЧИТЬСЯ ДАВАТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ САМОМУ СЕБЕ

У Марины был самый жёсткий критик на свете: она сама. После каждой ошибки она ругалась: *«Вечно у меня ничего не получается»*. Это приводило к стрессу и выгоранию. Дневник обратной связи для самой себя помог изменить ситуацию. Что делала Марина?

1. Отмечала достижения.

«Сегодня я отлично провела встречу с клиентом и уложила в 20 минут».

2. Конструктивно анализировала ошибки.

«Я забыла отправить отчёт вовремя. В следующий раз поставлю напоминание»

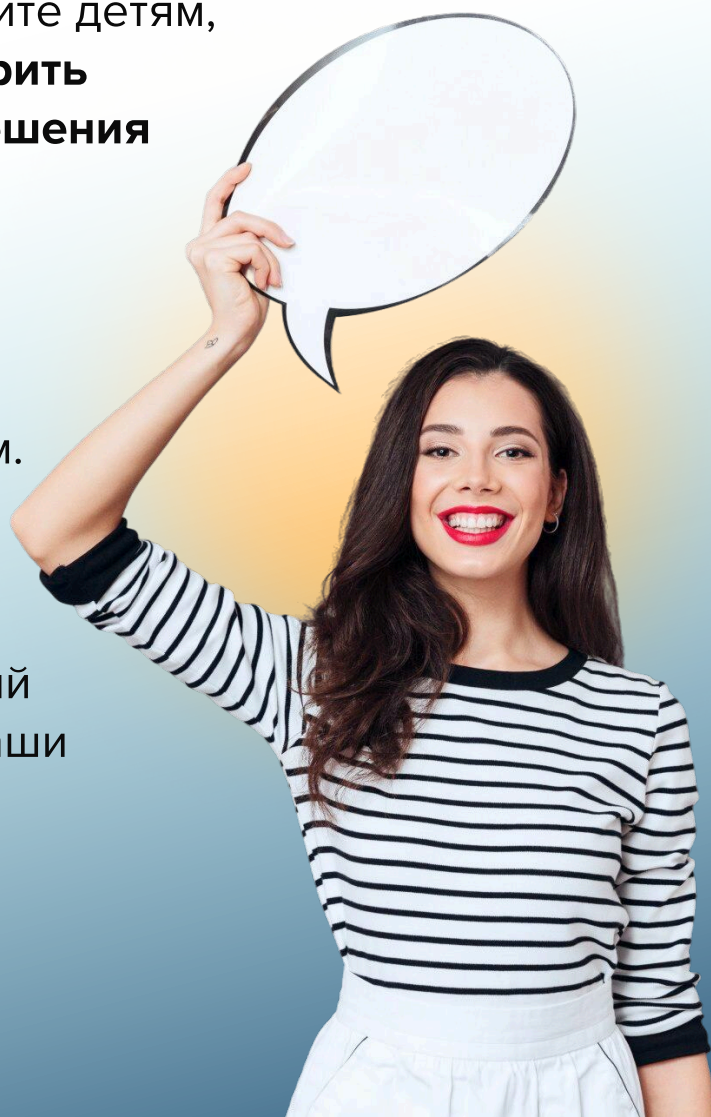
3. Дарила себе поддержку.

«Все получится! Не боги горшки обжигают!»

Обратная связь — это не просто разговор. Это инструмент, который укрепляет отношения, помогает сделать результаты лучше. Теперь вы знаете, как работает обратная связь и как сделать её конструктивной.

Что дальше?

- 1. Выберите одного человека — коллегу, друга или члена семьи — и попробуйте дать ему обратную связь по всем правилам.**
- 2. Давайте обратную связь самому себе.** Ведите дневник, записывайте свои успехи и области для роста.
- 3. Если вы руководитель, научите команду давать конструктивную обратную связь.**
- 4. Если вы родитель, покажите детям, как важно открыто говорить о чувствах и находить решения вместе.**
- 5. Не ждите идеального момента для разговора.** Он уже настал. Скажите «спасибо» тому, кто рядом. Поблагодарите коллегу за помощь. Поговорите с близким о том, что вас беспокоит. Каждый такой разговор делает ваши отношения сильнее.





ДОБРОСЕРВИС

программа поддержки сотрудников

**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ — ЭТО ЗАБОТА О ДРУГОМ.
КОГДА ВЫ ГОВОРИТЕ ЧЕЛОВЕКУ: «Я ТЕБЯ ВИЖУ,
Я ТЕБЯ СЛЫШУ, МНЕ НЕ ВСЕ РАВНО»,
ВЫ ДАРИТЕ ЭНЕРГИЮ ДЛЯ РОСТА И ПЕРЕМЕН.
И ЭТО РАБОТАЕТ ВСЕГДА!**

