

Вправа “Ось, тримай зворотній зв'язок”

Кейс 1

Керівник

Поведінка одного з членів команди останнім часом вас насторожує. При тому, що це один з найкращих працівників. В нього знизилась результативність, він не вкладається в дедлайни і постійно сумний. Два дні тому посварився з колегами на нараді. А вчора ви отримали листа від клієнта, в якому він скаржився на цього працівника. Провівши своє міні розслідування ви дізналися, що він не задоволений своїм рівнем заробітної плати і зараз в процесі розлучення з дружиною.

Завдання:

Підготуйте сценарій фідбеку для цього працівника і озвучте його.

Працівник

Ви задоволені своєю роботою, завжди отримували схвальні відгуки від керівництва. У вас хороша і дружня команда, цікаві завдання.

Два місяці тому ви просили підняти вам заробітну плату, її підняли, але на меншу суму, ніж ви просили. Вже п'ятий місяць у вас тягнуться судові процеси пов'язані з розлученням, багато коштів йде на адвокатів, а минулого місяця ви ще й переїхали зі спільного помешкання на орендовану квартиру. Ви відчуваєте, що емоційний стан у вас складний, вже навіть почали сваритися з колегами. Коштів постійно бракує і останні тижні не маєте жодного бажання викладатися на роботі. Вже двічі не вклалися в дедлайни, а вчора ще й була напружена розмова з клієнтом. Сьогодні керівник запросив вас на розмову.

Завдання:

Вислухайте фідбек та висловіть свої відчуття.

Вправа “Ось, тримай зворотній зв'язок”

Кейс 2

Колега 1

Один з ваших колег за останній період показав досить високі результати. До цього часу він був на середньому рівні і особливих досягнень ви не зауважували. Зараз він часто чує похвалу від клієнтів та керівництва, ходить в піднесеному настрої. Ви зауважили, що цей колега почав дещо зверхньо висловлюватись, різкіше реагує на зауваження, спізнюється на ваші зустрічі, повчає колег і жартує з їхніх невдач, почали проявлятися всі ознаки «зіркової хвороби».

Завдання:

1. Підготуйте сценарій фідбеку для цього колеги і озвучте його.

Колега 2

Ви пройшли довгий шлях кар'єрного розвитку, багато вчилися і намагалися показувати хороші результати, щоб вас зауважили. Останні місяці ви відчуваєте свій успіх, отримуєте схвальні відгуки від керівництва та клієнтів. Після атестації ви отримали значне підвищення заробітної плати. Ви відчуваєте, що значно виросли в професійному рівні. Деяким колегам є чому у вас повчитися. Вас взагалі інколи дивує і дратує, як колеги можуть не знати елементарних речей.

Завдання:

Вислухайте фідбек та висловіть свої відчуття.

Вправа “Ось, тримай зворотній зв'язок”

Кейс 3

Керівник

У вашій команді є працівник, поведінка якого вас не дуже влаштовує. Два місяці тому він «провалив» переговори з клієнтом через те, що на зауваження клієнта дозволив собі відреагувати підвищеним тоном (не стримав емоції). Ви з ним поговорили і все налагодилось. Але три дні тому він «зірвав» ще одну зустріч з іншим ключовим клієнтом по тій же причині. Цей працівник давно в компанії, на хорошому рахунку і завжди мав добрі результати та відгуки від клієнтів. Сьогодні ви дізналися, що його батько вже кілька місяців лікується від важкої хвороби і прогнози лікарів невтішні.

Завдання:

Підготуйте сценарій фідбеку для цього працівника і озвучте його.

Працівник

Останнім часом у вас відчуття, що все валиться з рук. Батькові поставили важкий діагноз, його стан погіршився і його госпіталізували. Через день ви їдете до нього в лікарню у другий кінець міста. Постійні розмови з лікарями, пошук ліків та альтернативних шляхів лікування. Ще й на роботі невдача за невдачею. Три дні тому на переговорах з клієнтом, ви не втримались і прямим текстом висловили свою думку щодо його пропозицій. Сьогодні керівник запросив вас на розмову.

Завдання:

Вислухайте фідбек та висловіть свої відчуття.

Вправа “Ось, тримай зворотній зв'язок”

Кейс 4

Колега 1

Ви тісно співпрацюєте з колегою, якому симпатизуєте, він хороша і чуйна людина, цікавий співрозмовник, завжди має багато ідей і дуже лояльний до компанії. З багатьма обов'язками добре справляється. Але є частина обов'язків, які він виконує лише за нагадуванням і в останній момент. Місяць тому вам обом дали важливе завдання, ви розділили між собою задачі. За день до дедлайну уточнивши як справи із завданням, ви дізнаєтесь, що колега толком і не починав над ним працювати. Він із щирим виразом обличчя перераховує зовнішні обставини, які не дали йому змоги виконати це завдання.

Завдання:

Підготуйте сценарій фідбеку для цього працівника і озвучте його.

Колега 2

Вам подобається ваша робота і колектив. Ви любите творчі завдання і з радістю їх виконуєте, але є категорія задач, які вам складно і зовсім не цікаво виконувати.

Завдання:

Вислухайте фідбек та висловіть свої відчуття.