

Памятка перед планёркой

Как критиковать так, чтобы из этого можно было что-то сделать

ЕСЛИ ВЫ КРИТИКУЕТЕ

- 1 Начните с цели: что должно было получиться?
- 2 Назовите факт, а не оценку.
- 3 Если знаете, объясните, к чему это приводит. Если нет, скажите хотя бы, что заметили и где.
- 4 Решение, если есть, предлагайте как пример. Если нет, всё равно говорите.
- 5 Говорите о работе, а не о человеке.
- 6 Разбор чужой ошибки ведите наедине. При всех обсуждайте процесс и цифры.
- 7 Хвалите по тем же правилам: что именно сработало и почему.

ЕСЛИ КРИТИКУЮТ ВАС

- 1 Благодарите за то, что сказали, даже если неприятно и неточно. Факты потом проверьте.
- 2 Решение, что делать с советом, за вами. Стандарты и прямые требования так не отклоняют.
- 3 Если критика оценочная, спросите, что именно не так и к чему это приведёт.

ЕСЛИ ВЫ СОБСТВЕННИК

- 1 Не требуйте решения вместе с проблемой. Требуйте ясности и назначьте, кто разбирается и к какому сроку.
- 2 Уберите эвфемизмы из отчётов.
- 3 Хвалите первый красный статус за то, что сообщили вовремя. И проверьте, не лишает ли он премии.
- 4 Возвращайтесь к замечанию: что решили, кто сделал, что изменилось.