



Feedback

Що таке зворотний зв'язок?



Зворотний зв'язок – це...

Інформація про поведінку/дії в минулому озвучена в сьогоденні, яка може вплинути на поведінку/дії в майбутньому



Ефективний зворотний зв'язок

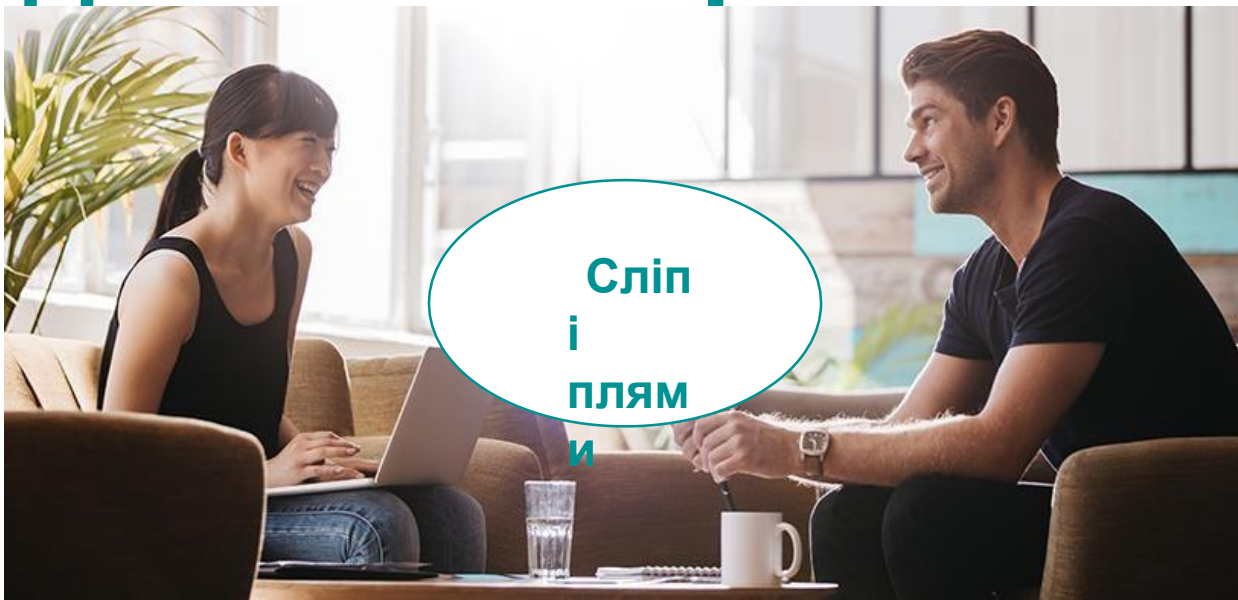


СПРЯМОВАНИЙ НА ПОБУДОВУ ДОВІРИ,
ВЗАЄМНОЇ ПОВАГИ ТА СПІВРОБІТНИЦТВА

Розуміння реальності



допомогає зробити



Меншими

- Планувати роботу, комунікації
- передбачати та уникати кризи
- формувати емоційні зв'язки

- Онлайн опитування

- Оф лайн опитування письмове

- Публічні обговорення

- Скарги усні і письмові

- Особисте спілкування - БЗ, ДВД, особистий прийом

форми зворотного зв'язку

Підтримуючий



Заохочувати, закріплювати і розширювати позитивні ефекти поведінки

Корегуючий



Змінювати поведінку

Закон Зворотного зв'язку

Підтримуючий



в **3-7 разів більше,**

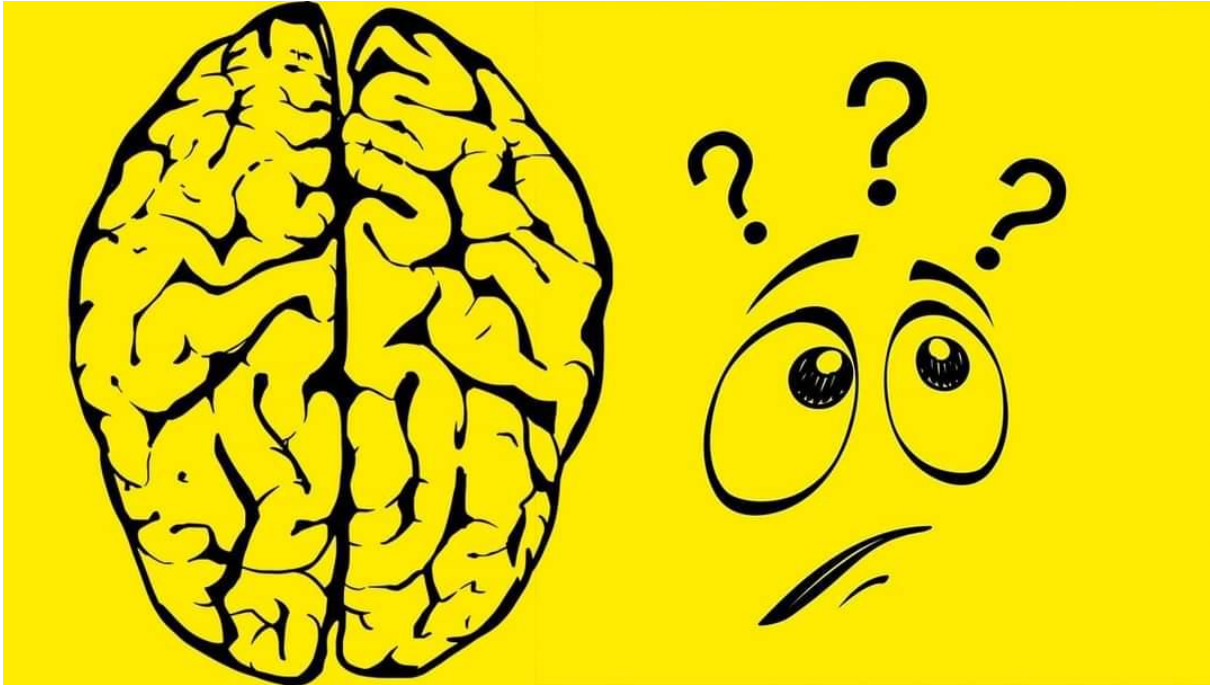
ніж



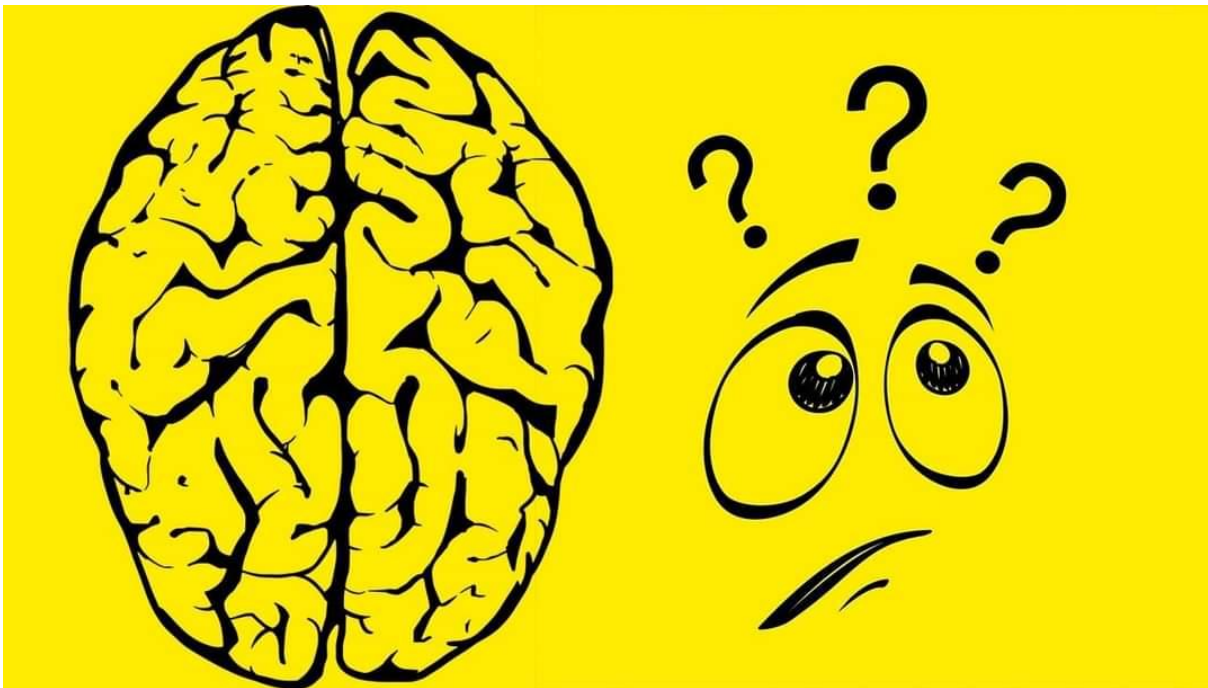
Корегуючий

підвищує впевненість та мотивацію

«Ти молодець» — що не так з фідбеком?



«А нащо їх хвалити, вони ж просто роблять свою роботу?»



3 рівні зворотного зв'язку

Відгук на рівні завдання

Описує результат діяльності учнів і зосереджується на конкретному завданні



Відгук на рівні процесу

Спрямований на процес розуміння, зосереджується на тому, як студент виконав завдання



Відгук на особистому рівні

Орієнтований на учня, містить мало інформації, пов'язаної із завданнями



Алгоритм зворотного зв'язку

Крок 1: обрати влучний час та конструктивно налаштуватись

Крок 2: Описати спостереження

Крок 3: Пояснити вплив

Крок 4: Запропонувати альтернативу

Крок 5: Узгодити план дій

Приклад 2. Помилки у звіті

«Привіт Миколо, як справи?»

Хотів би дати тобі зворотний зв'язок щодо вчорашнього звіту, зараз зручно?

Я помітив у звіті декілька орфографічних помилок, а також помилку в розрахунках... Шкода, адже це могло призвести до фінансових втрат у розмірі ... , а також негативно вплинути на наш імідж в очах партнерів, якби ми надіслали його в такому вигляді.

Раджу тобі встановити додаток, який автоматично перевіряє орфографію; мені, до речі, це дуже допомагає. Щодо розрахунків – перехресна перевірка має зарадити. Як вважаєш?

Є ідеї, як це зробити? Я можу поділитись своїм досвідом, якщо ти раніше не стикався з цим»

Напишіть у діалог звернення, які на ваш погляд є **КОРЕКТНИМИ**

1. Ти завжди запізнюєшся.
2. На останні три зустрічі ти запізн¹ився на 15 хвилин.₆
3. Мені потрібно більше уваги.
4. Для мене є важливою твоя увага. Як щодо вечері разом.
5. Ми всі вирішили, що ти не правий
6. Я вважаю інакше. Я б хоті(в)ла аргументувати свою позицію.



Як висловлювати зворотній зв'язок

P Q P

P



praise - похвала:
назвіть кілька речей, які
сподобались

Q



question - запитання:
поставте одне або кілька
уточнюючих запитань

P



polish - пропозиція:
запропонуйте покращення



5 важливих усвідомлень для якісного фідбеку



Усвідомте, що зворотний зв'язок - це не інструмент контролю.

Зворотний зв'язок - це неймовірно цінний інструмент для того, що вибудувати довіру, мотивувати, підтримувати та надихати.



Не намагайтесь контролювати чи карати людей, використовуючи сесії зворотного зв'язку. Так ви лише вибудуєте стійке упередження, що фідбек - це загроза і стрес.

Зворотний зв'язок - це



НЕ

КРИТИКА

Зворотний зв'язок - це



НЕ

**ПРИНИЖЕННЯ,
ПРИГНІЧЕННЯ**

Комунікуйте з іншими так, як хотіли б, щоб комунікували з вами: повага, увага, намір допомогти.



Проявляйте емпатію, пам'ятайте про упередження, вчіться співпереживати.

Формуйте здоровий власний приклад якісної комунікації в своєму оточенні.

Не визначайте за іншого, натомість спостерігайте, аналізуйте та ставте питання.

Коли нам не вистачає
необхідної інформації,
наш мозок схильний вигадувати та
додумувати і, як правило, в гіршу сторону.

Не забувайте уточнювати, запитувати і
перепитувати, створюючи максимально
об'єктивну картинку того, що відбувається.



Не намагайтесь змінити характер іншого.



Пам'ятайте, що зворотний зв'язок – це про зміну поведінки, а не про зміну особистості.

Не проектуйте на інших своє бачення світу, переконання чи упевдження.

Пам'ятайте, що люди багатогранні і складні.



Усвідомте, що его є у всіх. У всіх нас своя історія, свій досвід і свій емоційний стан.

Спробувати зрозуміти іншого і "взути його взуття" - це перший крок до ефективного фідбеку.

**Лайфхак, який
зробить ваш
зворотний
зв'язок ціннішим:**



Замініть

АЛЕ на і.



#НЕЙРОМЕНЕДЖМЕНТ

Подивіться, як ледь помітна заміна сполучника міняє тон всього повідомлення:

АЛЕ

Vs



"Ти класно справився,
АЛЕ мені треба
спробувати самому".

"Ти класно підійшов до
цього завдання **|** мені
треба спробувати".



#НЕЙРОМЕНЕДЖМЕНТ

Подивіться, як ледь помітна заміна сполучника міняє тон всього повідомлення:

АЛЕ

- відміна того, що сказано раніше
- заперечення одного досвіду на захист іншого

Vs



i

- підтримка думки/дій/поведінки
- захист іншого погляду на речі
- визнання двох різних досвідів

Подивітьсяся, як ледь помітна заміна сполучника міняє тон всього повідомлення:

АЛЕ

Vs

і



"Дякую, що поділився цим, **АЛЕ** мені треба буде подумати".



"Хочу подякувати, що поділився цим, **і** мені треба буде подумати".

**Дуже рідко ваші відповіді з "АЛЕ"
звучать позитивно, мотивуюче і
підтримуюче.**

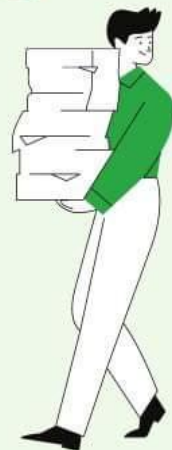
**Коли ми говоримо "АЛЕ", ми ніби-то
перекреслюємо все, що сказали до
цього, навіть якщо це не планували.**



Спробуйте менше говорити "АЛЕ",
більше - "І", і ви відчуєте, як
змінюється тон вашого фідбеку.

8 порад для ефективного фідбеку

щоб допомогти вашій команді бути
ефективною та вмотивованою весь час



1. Перед тим, як оцінювати чиюсь роботу, запитайте у людини, **чому вона зробила завдання саме тим чи іншим чином.**

2. Даючи зворотний зв'язок, **оцінюйте лише роботу та результат, не людину.**

3. Коли оцінюєте роботу, **не намагайтесь змінити чи виправити людину.**



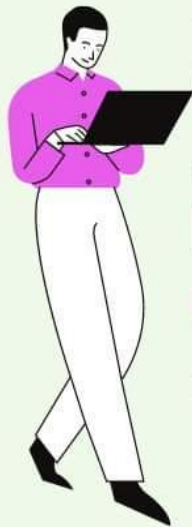
4. **Будьте зрозумілими, чіткими і відкритими в своїх коментарях.**

5. **Даючи зворотний зв'язок, робіть це з "я-позиції".**

6. **Фокусуйтеся на рішенні.** Завжди озвучуйте, як виконання завдання може бути удосконалене або спробуйте знайти рішення разом.



7. Завжди проговорюйте, що було **зроблено класно**. Приділяйте цьому **достатньо часу** під час кожної сесії зворотного зв'язку.



8. Робіть фідбек **вчасно і регулярно**. Нехай фідбек стане корисною звичкою не тільки для колег, але й для вас.

Регулярний фідбек буде викликати менше стресу, ніж раптова сесія зворотного зв'язку.

Ось як це треба робити :



"Я дуже вдячний тобі за пророблену роботу позавчора. Всі учасники презентації дуже задоволені і натхненні ідеями, які були запропоновані.

Проте вже пройшло два дні, а follow-up, про який ми домовлялися, ще не надісланий.

Чому? Чи потрібна тобі з цим допомога? Наступного разу надсилай follow-up протягом перших трьох годин після зустрічі, будь ласка. Що думаєш?"



"Три тижні тому ти не дуже добре справився з дорученою тобі роботою. Можливо, тобі ще рано було переходити на цю позицію. Ти зробив все неідеально, не так, як я хотів би. Більше так не роби."



Модель зворотного зв'язку FIDeLity



F (Frequency)

Зворотній зв'язок має відбуватися на кожному уроці або принаймні щотижня



I (Immediate)

Зворотний зв'язок має надаватись дуже близько за часом до самої навчальної діяльності,



D (Discriminating)

Зворотний зв'язок має розрізняти хороші та погані результати так, щоб вони були зрозумілими для учнів



L (Done Lovingly)

Якщо зворотний зв'язок не здійснюється в контексті турботливих стосунків, учні не почують бажане повідомлення

Что я
думаю

Что
я могу
сказать
словами

Что
я говорю
людям

Что
люди
поняли



obraz

ЧЕКЛІСТ ЗВОРОТНЬОГО ЗВ'ЯЗКУ

MDCONSULT

ЯК НАДАВАТИ КОРИГУЮЧИЙ ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК?

- Деталізуйте, використовуйте факти
- Краще спочатку спитати про власну оцінку співробітника події або ситуації
- Пам'ятайте, що коригуючий фідбек однаково складний як в наданні, так і в отримванні
- Працюйте над неповторенням проблеми в майбутньому, не концентруйтеся лише на минулому

ФОКУС НА ПРОБЛЕМІ, А НЕ НА ЛЮДИНІ



Після стількох років роботи, як ви могли не знати, як правильно оформлювати звіт?



Вчора отримав ваш звіт, там є помилки. Чи ви знаєте, як їх виправити?

ЧЕКЛІСТ ЗВОРОТНЬОГО ЗВ'ЯЗКУ

MDCONSULT

ЯК НАДАВАТИ МОТИВУЮЧИЙ ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК?

- Надавайте його одразу, без затримки
- Підкреслюйте важливість відповідності очікуванням і вимогам
- Використовуйте факти і деталі



НЕ ДЕТАЛЬНО

Дуже гарна
робота



ДЕТАЛЬНО

Ти перевиконав
план на 15%

5

8

10

Список сталих висловів для надання зворотного зв'язку та підтримки учнів

Перевір це завдання	Значно краще	Прекрасна робота!
Тут сховалася помилка	Ти робиш значні успіхи	Цікаве рішення!
Спробуй ще раз розв'язати це завдання	Це завдання вдалося найкраще	Цікава думка!
Не поспішай	Ти вдосконалюєшся	Оригінально!
Уважніше, будь ласка	Набагато краще	Бездоганна робота!
Спробуй самостійно знайти помилку	Ти рухаєшся в правильному напрямку	Я тобою пишаюсь!
Не все вдалося, наступного разу буде краще	Є прогрес!	Ідеально виконано!
Я в тебе вірю!	Ти зростаєш над собою	Краще не буває!
Треба ще раз повторити цю тему	Щоразу краще!	Гарний результат!
Треба повправлятися ще	Це успіх, вітаю!	Ми досягли поставлених цілей!
Треба попрацювати додатково над такими завданнями	Це твоя перемога!	Виконано все бездоганно!
Є над чим працювати, я тобі допоможу	Вітаю, тепер ти це розумієш!	Це дуже цікавий спосіб!

5

10

Зможеш самостійно знайти помилку?	Вітаю, тобі підкорилося складне завдання!	Ти досяг/-ла майстерності!
Напряму розв'язання правильний, спробуй знайти помилку	Ти швидко вчишся!	Роботу виконано успішно! Вітаю!
Потренуйся виконувати таке завдання	Це твоя найкраща робота!	Дякую за роботу!
Спробуємо разом	Так тримати!	Красиве рішення!

5



НОВА
УКРАЇНЬСЬКА
ШКОЛА

ВИСОКИЙ РІВЕНЬ

Ти виконуєш навчальні завдання на продуктивно-творчому рівні реалізації навчальної діяльності у змінених з певним ускладненням (стосовно типової) навчальних ситуаціях за допомогою таких навчальних дій:

- визначаєш самостійно об'єкти, про які йдеться в завданні, називаєш їх та взаємопов'язані з ними об'єкти;
- характеризуєш об'єкти, визначаєш їх спільні й відмінні ознаки, властивості; установлюєш причинно-наслідкові зв'язки між об'єктами; класифікуєш об'єкти;
- застосовуєш й комбінуєш для досягнення результатів завдань набуті складники компетентностей;
- знаходиш за власною ініціативою необхідну додаткову інформацію з доступних джерел, узагальнюєш, оцінюєш достовірність інформації; перетворюєш почуту/побачену/прочитану інформацію у графічну (малюнок, таблицю, схему, діаграму)/текстову;
- прогнозуєш можливий результат, прогнозуєш/випробуєш різні способи виконання завдання; за потреби ставиш запитання, що стосуються об'єктів завдань, і пропонуєш відповіді на них; підтримуєш дискусію щодо способів та результатів виконання завдань; співвідносиш результати виконання завдань з припущеннями, робиш висновок про досягнення результатів; обґрунтовуєш способи виконання завдань та їх результати; аналізуєш й оцінюєш їх, самостійно визначаєш раціональний спосіб/способи подолання виявленого утруднення, плануєш подальші навчальні дії.



НОВА
УКРАЇНЬСЬКА
ШКОЛА

ДОСТАТНІЙ РІВЕНЬ

Ти виконуєш навчальні завдання на продуктивному рівні реалізації навчальної діяльності в аналогічних типових навчальних ситуаціях за допомогою таких навчальних дій:

- визначаєш самостійно об'єкти, про які йдеться в завданні, називаєш їх; називаєш самостійно істотні ознаки об'єктів, визначаєш спільні й відмінні ознаки, властивості об'єктів; угруповуєш об'єкти; установлюєш причинно-наслідкові зв'язки між об'єктами;
- застосовуєш до досягнення результатів завдань набуті складники компетентностей;
- знаходиш за власною ініціативою необхідну інформацію; перетворюєш почуту/побачену/прочитану інформацію у графічну (малюнок, таблицю, схему)/текстову;
- пояснюєш спосіб/способи виконання навчальних дій; дотримуєшся послідовності пояснення; за потреби ставиш запитання, що стосуються об'єктів завдань; ілюструєш розуміння прикладами; контролюєш дотримання алгоритму дій, перевіряєш результати виконання завдань можливими способами, робиш висновок про досягнення результатів; визначаєш утруднення/помилки, знаходиш спосіб подолання виявленого утруднення за наданими орієнтирами, самостійно виправляєш помилки.





НОВА
УКРАЇНЬСЬКА
ШКОЛА

СЕРЕДНІЙ РІВЕНЬ

Ти виконуєш навчальні завдання на репродуктивному рівні реалізації навчальної діяльності у типових навчальних ситуаціях за допомогою таких навчальних дій:

- визначаєш об'єкти, про які йдеться в завданнях, називаєш їх; для досягнення результату потребуєш уточнень завдання;
- називаєш істотні ознаки об'єктів, установлюєш спільні й відмінні ознаки, властивості об'єктів, угруповуєш об'єкти відповідно до умови за наданими орієнтирами/уточненнями в процесі діалогу з учителем/однокласниками;
- відтворюєш навчальні дії за алгоритмом/схемою, водночас потребуєш роз'яснень для досягнення результату;
- знаходиш інформацію у запропонованих джерелах; перетворюєш почуту/побачену/прочитану інформацію у графічну (малюнок, таблицю)/текстову за зразками/за допомогою вчителя;
- коментуєш навчальні дії короткими реченнями з опорою на орієнтири (пам'ятку, зразок тощо); наводиш приклади; перевіряєш спосіб і результат виконання завдань за зразком, констатуєш правильність/неправильність результату;
- визначаєш утруднення/помилки, долаєш виявлене утруднення/виправляєш помилки з допомогою вчителя/однокласників.



НОВА
УКРАЇНЬСЬКА
ШКОЛА

ПОЧАТКОВИЙ РІВЕНЬ

Ти виконуєш навчальні завдання на рівні копіювання зразків після детального кількаразового їх пояснення учителем за допомогою таких навчальних дій:

- розпізнаєш і називаєш об'єкти, про які йдеться в завданнях, за наданими орієнтирами;
 - називаєш окремі ознаки об'єктів;
- відтворюєш окремі операції навчальних дій для досягнення результату, зокрема копіюєш зразок;
- знаходиш інформацію у запропонованому джерелі за наданим орієнтиром (малюнком, ключовим словом, порядковим номером речення тощо);
 - відтворюєш частини почутої/побаченої/ прочитаної інформації усно/за допомогою малюнка;
- коментуєш окремі операції короткими репліками на основі запропонованих запитань;
- співвідносиш результат виконання завдання із зразком; констатуєш за підказкою правильність/неправильність результату.

