

УДК 65.011
ББК 65.290-2
Э94

Переводчик Э. Фишерман
Редактор Е. Колонович

Э94 Эффективная обратная связь / Пер. с англ. — М. : Альпина Паблшер, 2020. — 196 с. — (Серия «Гид HBR»).

ISBN 978-5-9614-4023-2

Любой руководитель знает, что система обратной связи критически важна для повышения эффективности управления и полноценного профессионального развития сотрудников. Но как сформулировать свое мнение корректно, чтобы мотивировать сотрудников и не вызвать негативной реакции?

Авторы этой книги — эксперты в области развития персонала предлагают множество практических советов: от методов конструктивной критики до способов оценивать выдающуюся работу. Вы узнаете, как сделать обратную связь частью ежедневного взаимодействия; научитесь планировать трудный разговор и оценивать эффективность работы сотрудника, когда результаты неочевидны; сможете определять причины профессиональных проблем и оптимизировать рабочие процессы.

УДК 65.011

ББК 65.290-2

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу mylib@alpina.ru.

- © 2016 Harvard Business School Publishing Corporation
Published by arrangement with
Harvard Business Review Press (USA)
via Alexander Korzhenevski Agency
(Russia). Unauthorized duplication or
distribution of this work constitutes
copyright infringement
- © Издание на русском языке, перевод,
оформление. ООО «Альпина Паблшер»,
2020

ISBN 978-5-9614-3316-6 (серия)
ISBN 978-5-9614-4023-2 (рус.)
ISBN 978-1-6336-9164-3 (англ.)

СОДЕРЖАНИЕ

Что вы узнаете..... 7

Часть I

Систематическая обратная связь

- Глава 1. Как установить эффективную обратную связь..... 11
- Глава 2. Иногда критика необходима 15
Хайди Грант Хэлворсон
- Глава 3. Обратная связь, которая врежется в память..... 21
Эд Батиста
- Глава 4. Лучший способ сообщать плохие новости 35
Жан-Франсуа Манзони
- Глава 5. Синдром ожидания неудачи 53
Жан-Франсуа Манзони, Жан-Луи Барсу
- Глава 6. Критика должна развивать 87
Моник Валькур
- Глава 7. Осмысленное поощрение хорошей работы 93
Кристина Белазка-Дюверней

Часть II

Формальная обратная связь

- Глава 8. Эффективная аттестация персонала 101
Ребекка Найт
- Глава 9. Руководство деятельностью, которую трудно оценить 111
Джим Уайтхерст
- Глава 10. Хватит беспокоиться о слабостях сотрудников..... 119
Питер Брегман

Глава 11. Как ставить задачи и оказывать поддержку в их выполнении	125
<i>Эми Галло</i>	
Глава 12. Когда повысить или дать прибавку к зарплате.....	135
<i>Эми Галло</i>	
Глава 13. Как вести записи	147

Часть III

Острые темы

Глава 14. Как помочь непродуктивному сотруднику.....	153
<i>Эми Галло</i>	
Глава 15. Как критиковать агрессивного человека	163
<i>Холли Уикс</i>	
Глава 16. Обратная связь с эффективным сотрудником.....	169
<i>Эми Галло</i>	
Глава 17. Обратная связь превыше всего, даже при недостатке времени.....	179
<i>Дейзи Уэйдмен Даулинг</i>	
Глава 18. Навигация в бурных водах межкультурного общения	183
<i>Энди Молински</i>	
Глава 19. Как обсуждать качество работы с командой.....	187
<i>Ребекка Найт</i>	