

7 вопросов перед сложным разговором

Заполняйте вместе с руководителем до встречи с сотрудником.

1

Что именно не устраивает?

Наблюдаемые факты без оценки личности.

2

Какой результат ожидался?

Результат, срок, критерии качества и понятность ожиданий.

3

В чём разрыв между ожиданием и фактом?

Ожидалось ___ / фактически произошло ___.

4

Как ситуация влияет на работу?

Реальные последствия для сроков, качества, клиента, команды.

Продолжение подготовки

5

Что уже обсуждалось с сотрудником?

Предыдущая обратная связь, договорённости, поддержка, повторяемость.

6

Что нужно выяснить у сотрудника?

2-3 вопроса о контексте, причинах, ответственности и препятствиях.

7

Чем должен закончиться разговор?

Что изменится, кто что делает, срок, поддержка, контрольная точка.

РАБОЧАЯ ФОРМУЛИРОВКА

Мы договаривались о _____.

Фактически произошло _____.

Это повлияло на _____.

Ранее мы обсуждали _____.

На встрече важно выяснить _____.

По итогам нужно договориться о _____.

Границы применения

Для разговоров о рабочем результате, сроках, качестве и договорённостях. Не заменяет дисциплинарные, юридические и иные формальные процедуры.