



**DataArt**



Негативный фидбэк — это не больно.

Об обратной связи во внутрикорпоративных  
коммуникациях на примере DataArt SPb



# Знакомство

---

- 12 лет в коммуникациях.
- 6 лет — во внутрикорпоративных, 3 года — в DataArt.
- Ежедневно работаю с фидбэком, часто с анонимным. Негативного достаточно.



# Знакомство

---



## DataArt

- 21 год опыта.
- 2700+ специалистов, 380 — в Петербурге.
- 20+ центров разработки и продаж.
- 3500+ реализованных проектов.
- 10+ стран.

## Ценности

- Прежде всего — люди.
- Профессионализм.
- Гибкость.
- Доверие.

Уважаем свободу самовыражения, минимум правил, открытый диалог.



# Накипело (с чего все началось)



#7331 September 28, 2017 17:03



#7300: А обязательно, чтобы коллективно напиться нужно всех загонять в душное помещение?

Это скриншот с **DataArt Better** — анонимного внутреннего **самописного** форума DataArt, созданного коллегами специально, чтобы жаловаться.

#4086 March 11, 2016 19:56

+ 12 / 0 -

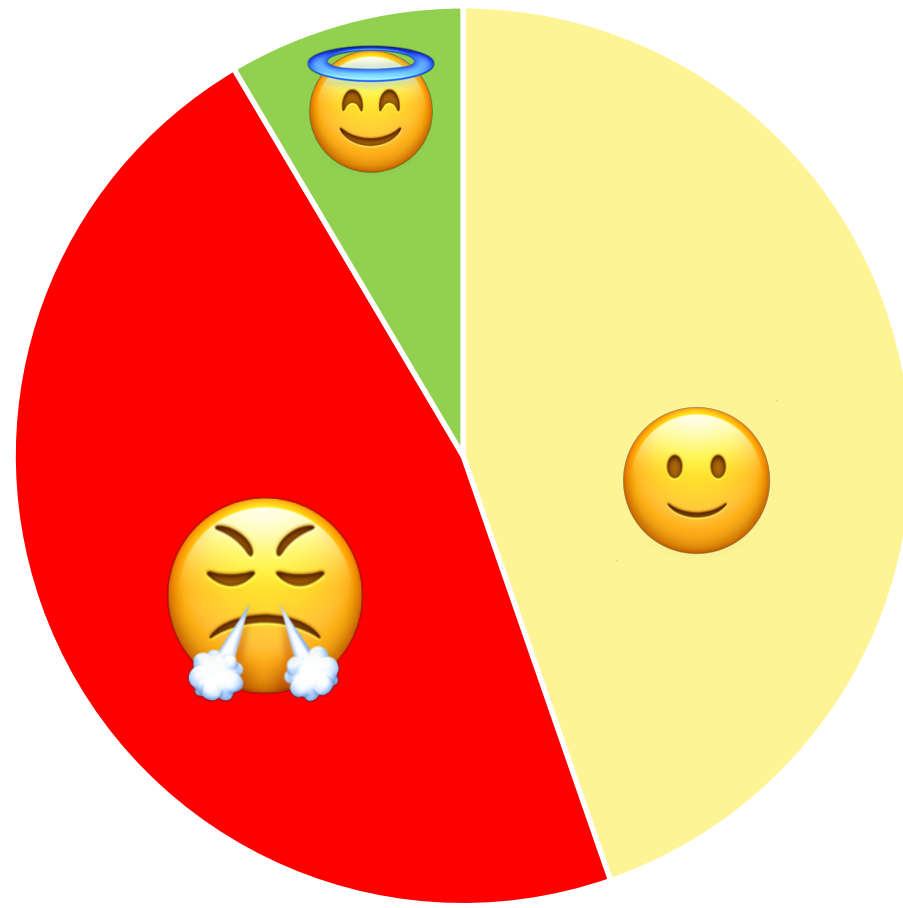
Питерский бэкофис, поговорите с нами тоже, пожалуйста — нам тоже грустно. В Воронеже появились ответы, и нам тоже очень интересно, будет ли реакция на наши вопросы. Вернется ли кофемашина с другим кофе на 2 этаж? Будет ли стабильно работать wi-fi? Будет ли новое большое ведро в кофейне? Наличие постоянно горячей (хотя бы теплой) воды? Крышечки для стаканчиков? Сиропы для кофе? Хлеб? Больше одного вида черного чая без добавок? Столько просьб и вопросов без ответа, что уже грустно спрашивать.

Apologizes for english-speaking colleagues for using native language - here is the cry regarding no replies from SPb backoffice team for all latest requests on this site.

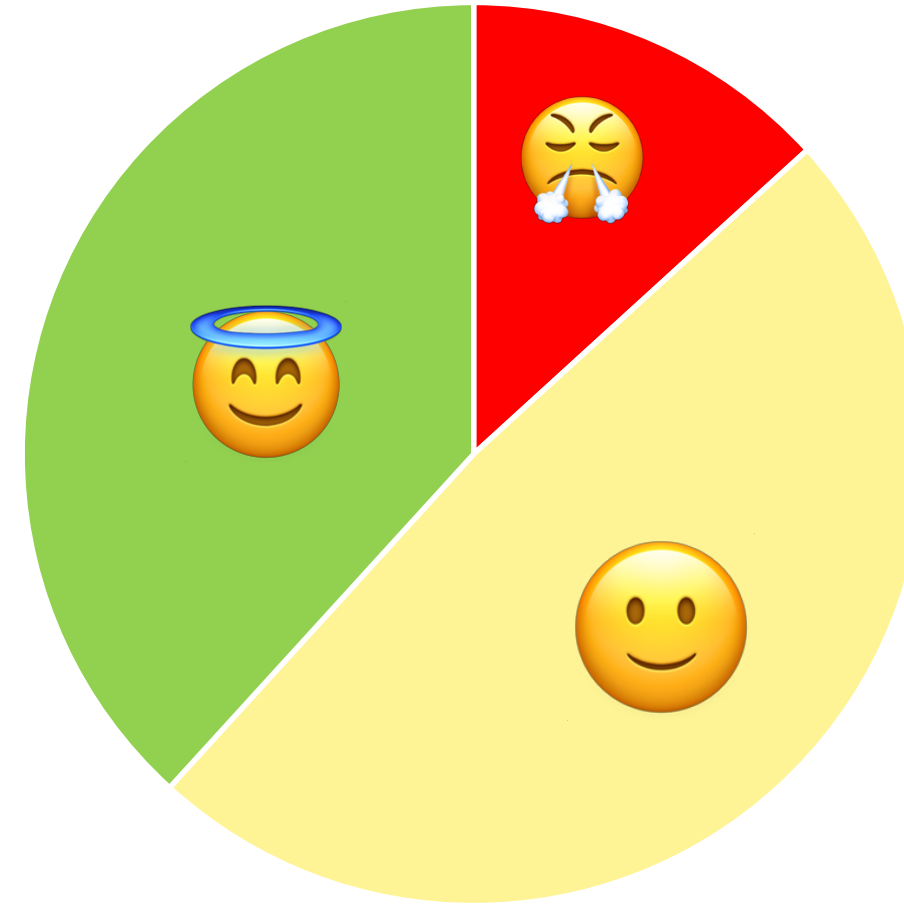
*St. Petersburg - Office Issues*

Better

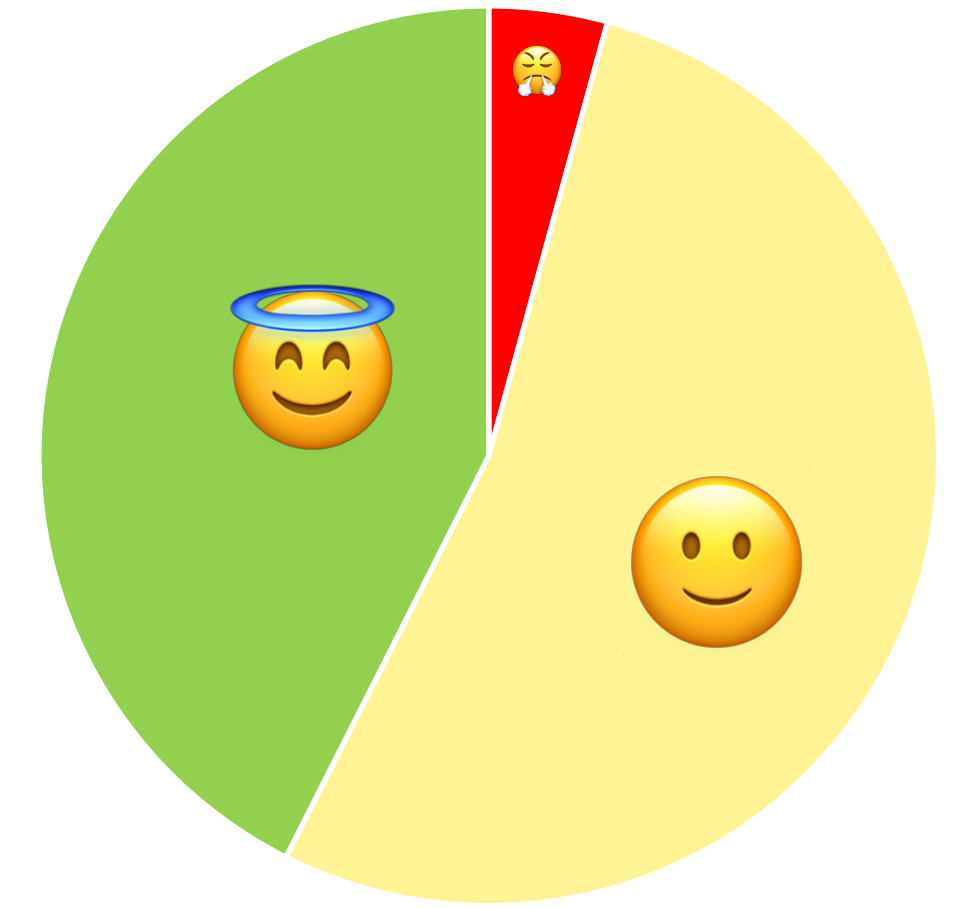
2016



2017



2018



# О чем поговорим

---



- Боль: зачем вообще нужен этот фидбэк, да еще и негативный.
- Создаем среду и даем инструменты.
- Реагируем — инструкция, примеры.

Главное: зачем нужен фидбэк



# Большая боль: вообще нет фидбэка

---

Все несчастны и вряд ли узнают, почему.

Коммуникации без обратной связи:

- Не отражают реальных отношений между компанией и работником.
- Говорят о нездоровой корпоративной культуре или об ее отсутствии.
- Усложняют все процессы.

Фидбэк — это информация для направления усилий в нужное русло.





# Боль поменьше: много ругают

---

Это лечится.

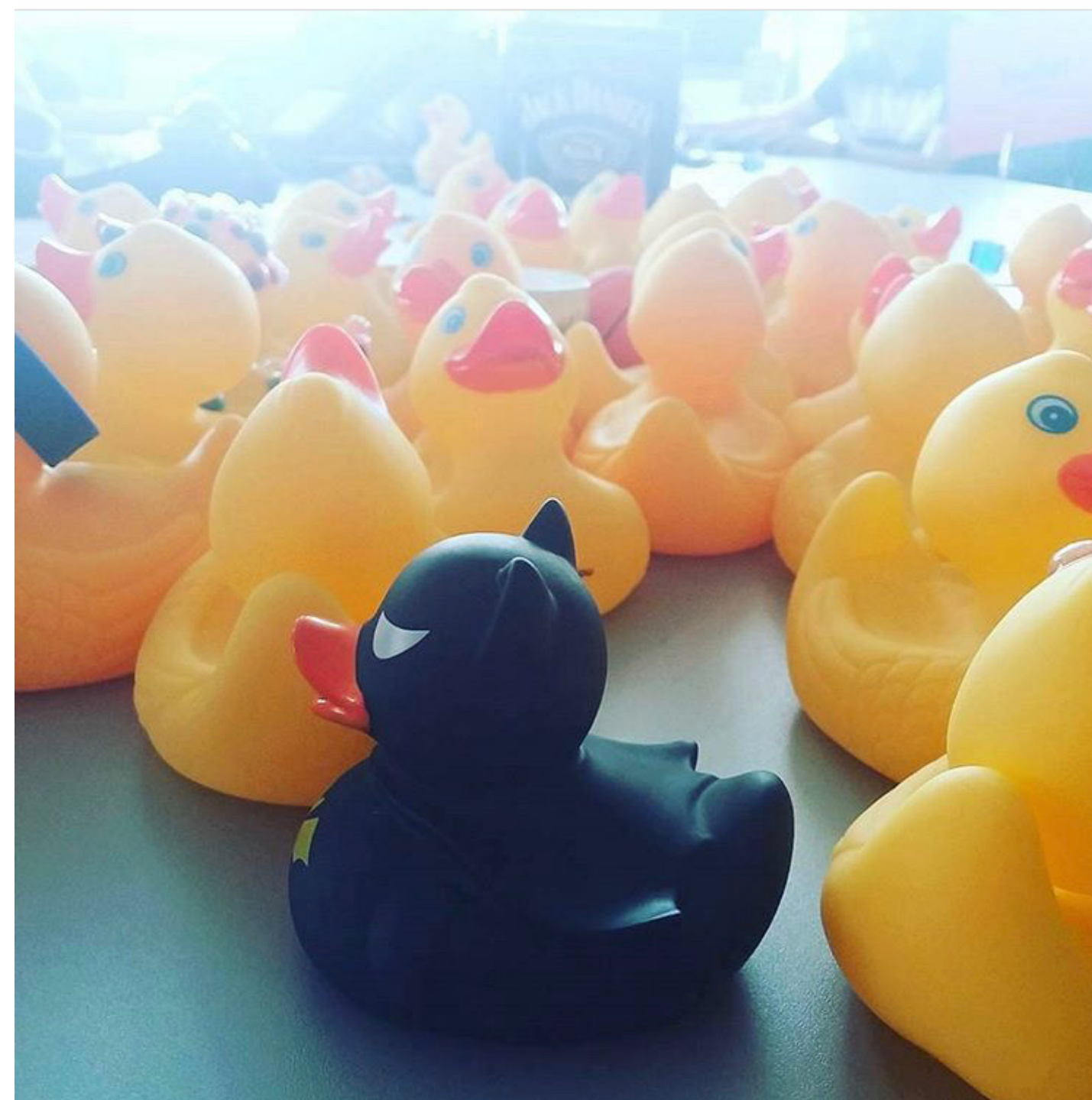


1-3. Пусть говорят: среда и инструменты

# 1. Приготовься слушать всех

---

- Мухи — 🦋, бабочки — 🦋.
- Равнодушные.
- Эмоционально вовлеченные.
- Адекватные — 0,000001%.





# 1. Приготовься слушать всех

---

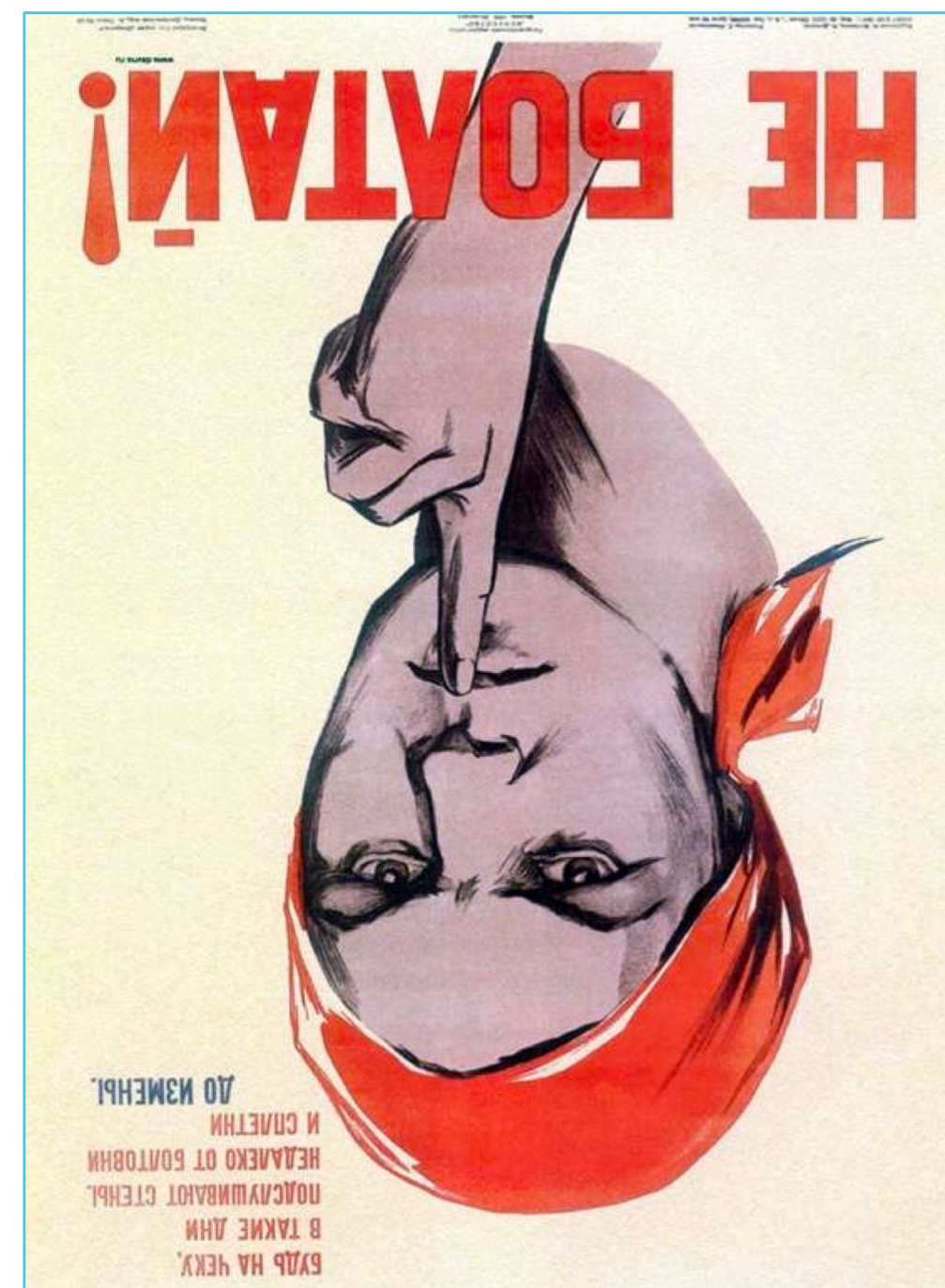
- Все разные.
- Нет цели нравиться всем.
- **Среда, в которой ценится разнообразие, а не источник тренировок.**



## 2. Создавай условия и давай инструменты

---

- Регулярные индивидуальные ревью — все серьезно.
- Опросы на рассылках (ситуативные и регулярные) — низкая конверсия.
- Лестничные разговоры, курилка, кофе — не всегда есть время.
- Сарафанное радио — требуется фильтрация.



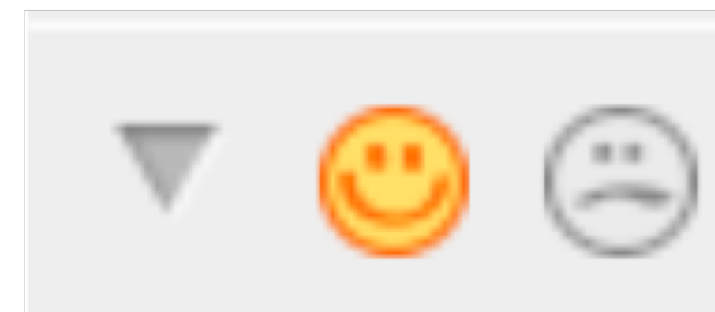


## 2. Создавай условия и давай инструменты

---



- Возможности электронных ресурсов: "mood report" в проекте или «жалоба в один клик».
- Анонимные инструменты (как DataArt Better) — здесь отводят душу на полную катушку.



# 3. Собирай все, что выросло



#9461 August 29, 2018 12:18 + 39 / 0 -

Добрый день! Не могу не выразить глубокую благодарность компании за дынно-арбузный сезон в этом году. Огромное вам спасибо!  
*St. Petersburg - Other*




### 3. Собирай все, что выросло

- Плохая новость — люди часто говорят не то, что ты рассчитываешь услышать.

#9726    October 29, 2018    16:40    + 17 -12

Рассматривает ли Питерский офис ДатаАрта возможность проводить зимние корпоративы всё-таки в пятницу, а не в четверг?  
*St. Petersburg - Other*



- Хорошая новость — неправильного фидбэка не бывает.



4-11. Прием, как слышно: реакция на фидбэк

# 4. Ничего личного

- Да вы офигели, \$&^#%@\$(\*&%\_(8!
- Стараешься для них, а они недовольны.
- Я лузер, они правы.
- Я вас услышал/всем не угодишь и т.д.



Не надо так.

## 5. Отделяй рациональное

---

- Критика как бесплатная внешняя консультация.
- Ответ можно дать на все, даже если была ошибка.
- Не враги, просто говорят, как умеют.
- Мы точно говорим об одном и том же?

*Жупа — административная единица у западных и южных славян.*



## 6. П — правильно

---

Всегда хочется разобраться прямо здесь и сейчас. 

**Правило пяти (или больше) «П»:**

- Прочитать/послушать комментариев.
- Пауза.
- Переварить (подышать/поработать/попить/подумать завтра/пожаловаться/прочее).
- Прочитать еще раз.
- Подумать над ответом.

Теперь можно. 

- **Что я думаю.**
- **Что я могу сформулировать словами.**
- **Что я реально говорю людям.**
- **Что люди поняли.**

## 7. Ответ

---

- Что я думаю.

- Что люди поняли.

## 8. «Нет» — это правда без абстракций



- ~~Это невозможно.~~ Мы пока не знаем, как это понять/сделать в текущих условиях.
- ~~Не было такого.~~ Мы этого не видели/не нашли.
- ~~Нет.~~ Мы не сможем сделать, как вы просите, но у нас есть другое решение.

#8584 April 5, 2018 14:45

+ 12 / -8 -

Скажите пожалуйста, а возможно купить в офис ручную соковыжималку для апельсинов?  
Кушать их порезанными на дольки не очень удобно, так как они брызгаются соком и волокна застревают в зубах.  
А вот делать из них сок и потом спокойно пить его - будет не меньшей пользой для здоровья.  
*St. Petersburg - Office Issues*

Reply

#8606 April 9, 2018 17:09

+ 1 / 0 -

#8584: Добрый день. Если кому-то неудобно есть апельсины четвертинками. то теперь рядом будут лежать целые апельсины. Вы сможете их почистить и съесть так, как вам это удобно.

*Irina Gorelkina*





# 9. Объясняй — на той стороне тоже люди

#7299 September 26, 2017 15:35

+ 26 / -8 -

А можно в следующем году ДатаАрт начнёт искать место на НГ в марте? Что бы не было больше гениальных идей праздновать за 2.5 недели, потому что в конце сентября все хорошие даты внезапно оказались заняты.

Голоса разделились почти поровну между разными днями. Это очень так себе выборка, всё-таки.

Или может быть рассмотреть другое место? На конец декабря, а не на середину? Когда-то была такая хорошая традиция - выбирать место праздника. Жаль, что её пришлось забыть.

St. Petersburg - HR

#7300 September 26, 2017 18:38

+ 22 / 0 -

#7299: Привет.

Попробую объяснить.

В Питере совсем немного площадок, куда поместится 350+ человек, хороших среди них еще меньше.

«Люмьер холл» декабрьское расписание раскрыл только в конце августа, и 22 декабря улетело мгновенно, мы действительно не успели. Чтобы не потерять эту площадку, предложили вам на выбор три разных даты.

Нам показалось, что 15-е удобно тем, что это пятница; довольно рано, но зато потом не придется выбирать между корпоративным праздником, вечеринками с друзьями, школьными праздниками и т. п. и спокойно гулять, выбирать подарки, пить глинтвейн и всячески готовиться к новогодней ночи.

Четверг, 21 декабря, ближе к НГ и удобен тем, что в пятницу можно поработать из дома, можно взять таймшифт и отработать потом, если дела позволяют, а если все-таки необходимо в офис, как правило, нет надобности приезжать рано — можно выспаться и начать работать с обеда. Если что, я сама больше за этот вариант, мне он кажется универсальным, но он проиграл.

27 декабря тоже неплохая дата — совсем близко к новому году, заказчики уже на каникулах, но здесь большой недостаток — как показывает время и опыт, у многих коллег запланирован отпуск или отъезд на это время.

И еще я бы добавила, что упущенное 22 декабря — самая дорогая пятница года, все, как правило, работают с наценкой, это тоже довольно важный момент.

Как видите, у любой даты есть плюсы и минусы.

Склоняемся к тому, чтобы провести второй тур и выбрать между 15 и 27 декабря.

Julia Gromtseva

Объяснила, почему.

Рассказала про преимущества.


Еще и сэкономили — мы не транжиры.



# 9. Объясняй — боль может оказаться фантомной

#8020 December 18, 2017 13:32

+ 26 / 0 -



Всем причастным спасибо большущее за замечательный новогодний корпоратив! Запустили новогоднее настроение:)  
Все было круто: и места достаточно, и барабанный мастер-класс огненный, и музыка отличная, и еды вдоволь вкусной.  
*St. Petersburg - Other*

#8021 December 18, 2017 13:45

+ 11 / 0 -

Reply

#8020: да-да, только хотела написать, была огненная вечеринка, спасибо!

## 10. Дерзи, если осмелишься

---

Reply

**Илья С**

а почему нельзя отправить ссылки без фидбека?

Можно. Но мы делаем так, как считаем нужным. 11:13

- Репутация!
- Репутация!
- Репутация!

# 11. История успеха: через обиду к звездам

---



**From:**   
**Sent:** Wednesday, September 21, 2016 3:28 PM  
**To:** Julia Gromtseva <[Julia.Gromtseva@dataart.com](mailto:Julia.Gromtseva@dataart.com)>  
**Subject:** RE: IT Talk SPb

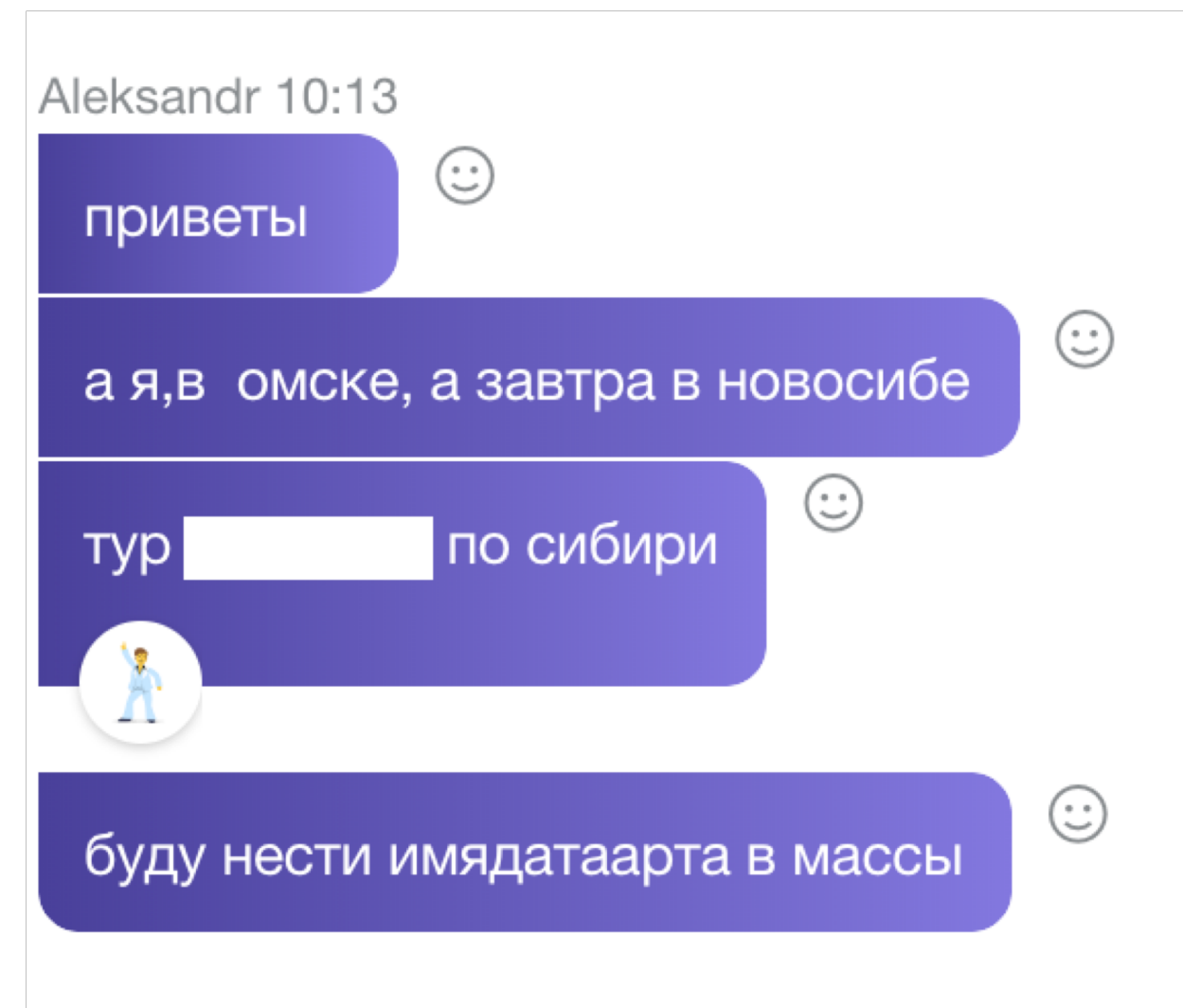
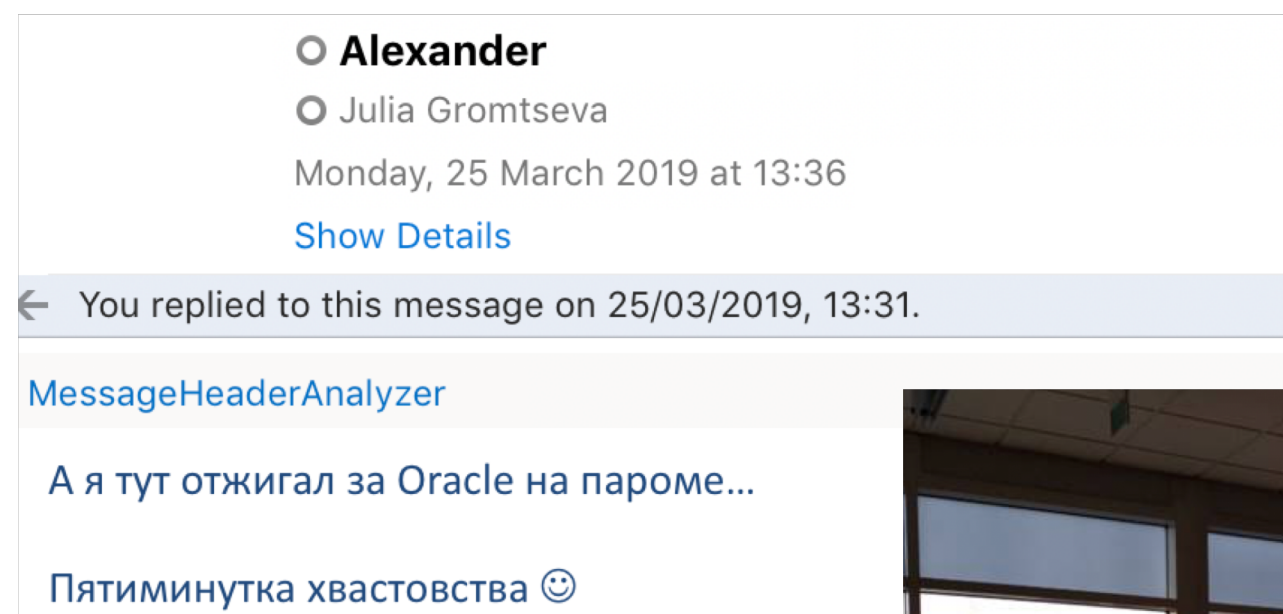
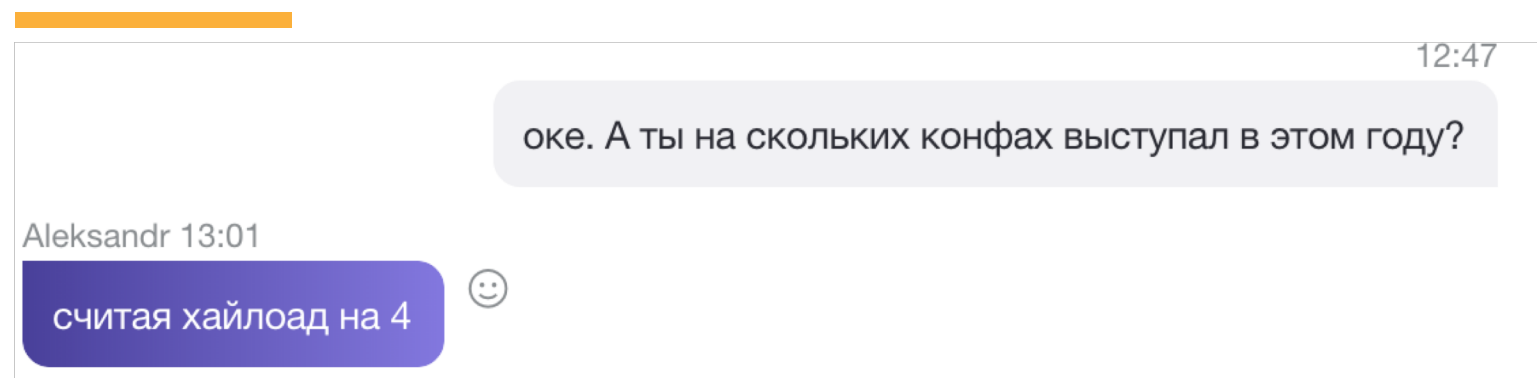
В названии темы слова Oracle нет – он задумывался просто для показа как это работает, чтобы быть более ЖИВЫМ.

Подходы, которые я планировал описывать, релевантны для любой базы данных.

p.s. в СПб 5.5 миллионов человек и я думаю, что более чем соберём, но в целом если совет против, то мне плевать – я лишь сделаю (собственно уже) соответствующие выводы.

---

# 11. История успеха: через обиду к звездам



# 12. Здравый смысл

---

- Когда можно не отвечать.

2. Выпивка была не очень разнообразной, и не хватало нормальных безалкогольных газированных напитков вроде Кока-колы.





# Мир ~~не без~~ добрых людей

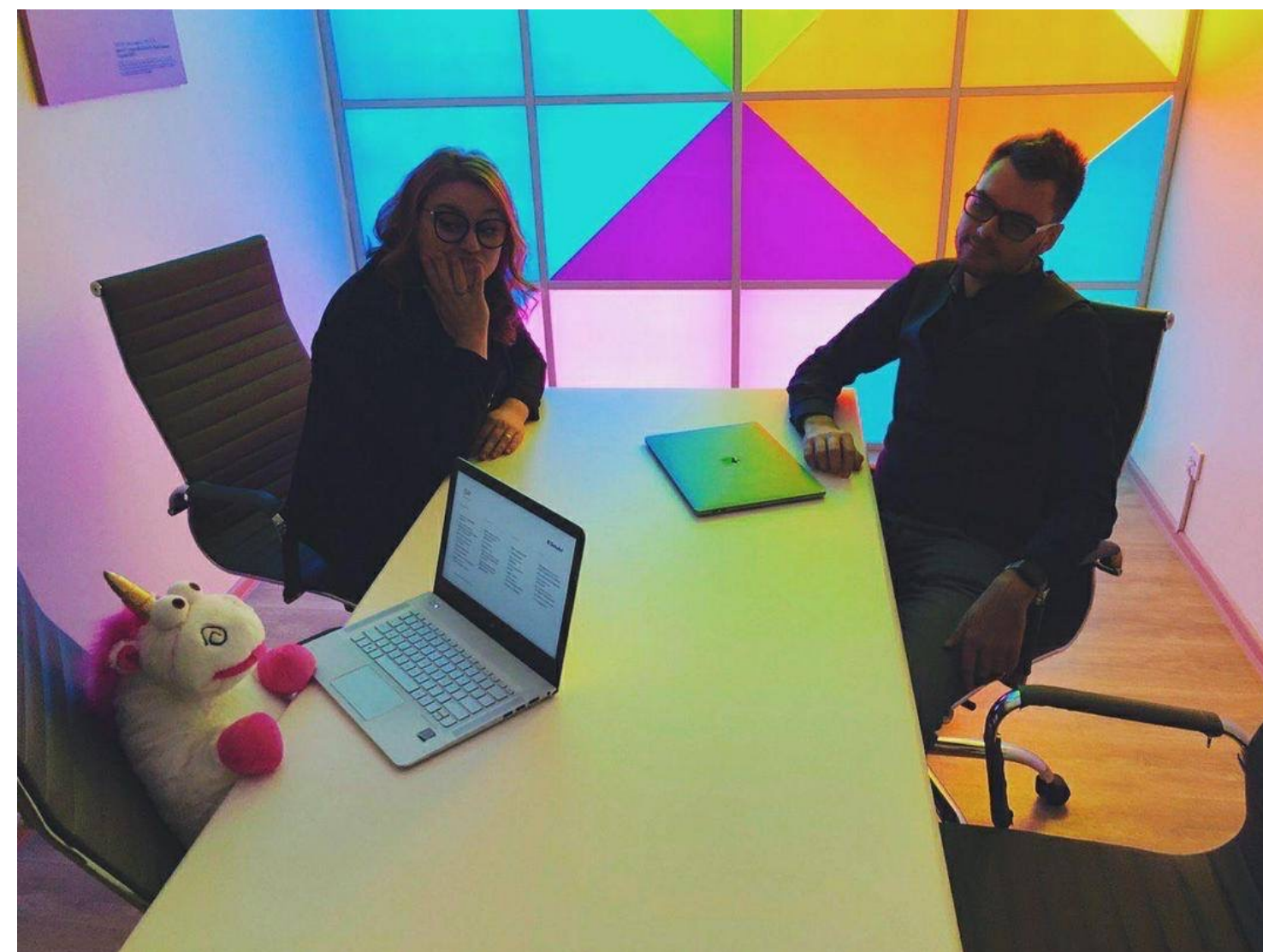
---

Полезно реагировать на фидбэк:

- Регулярно.
- Конструктивно.
- Как человек с человеком.

В какой-то момент вы замечаете, что  
**жаловаться перестали.**

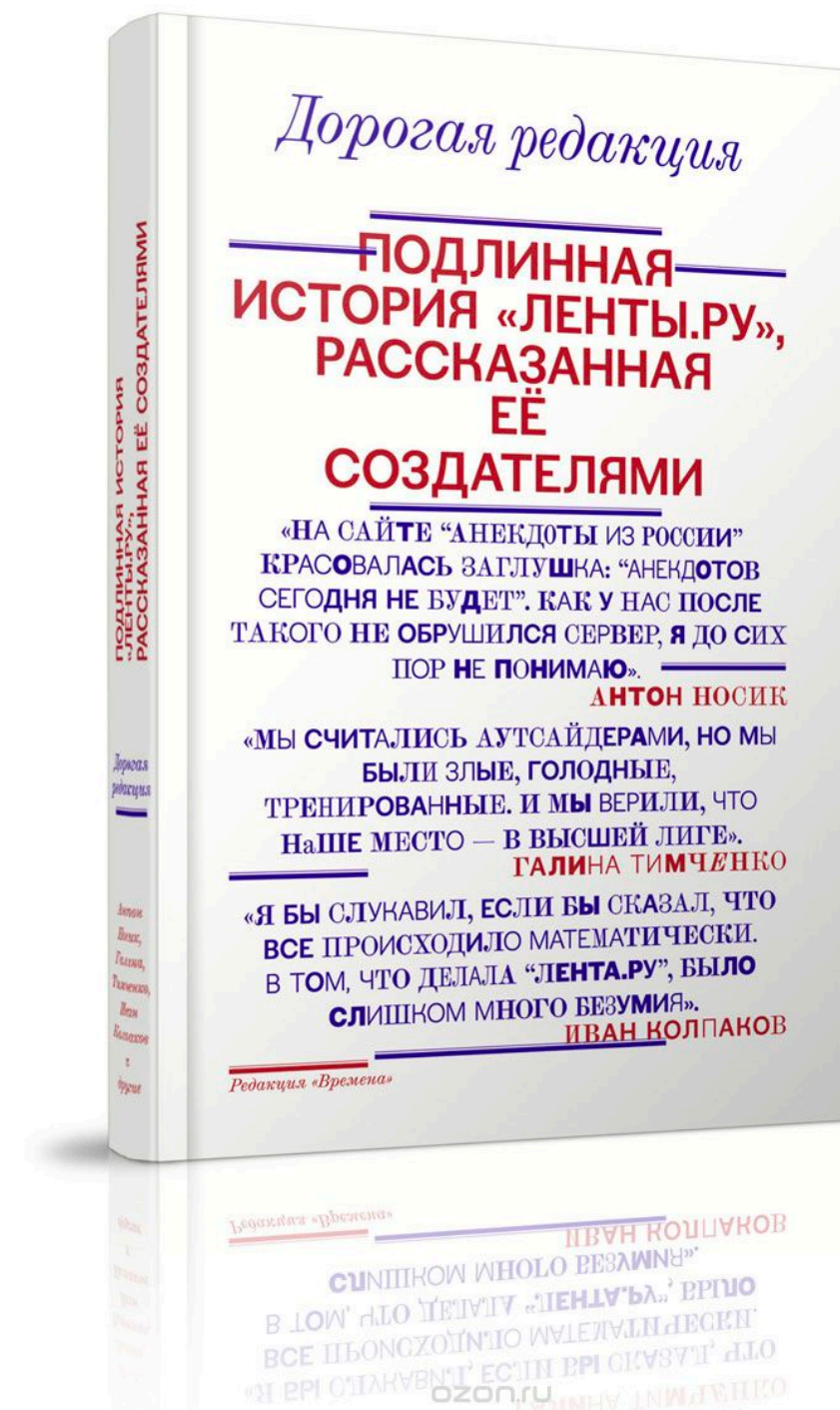
**Совсем.**



Приложение

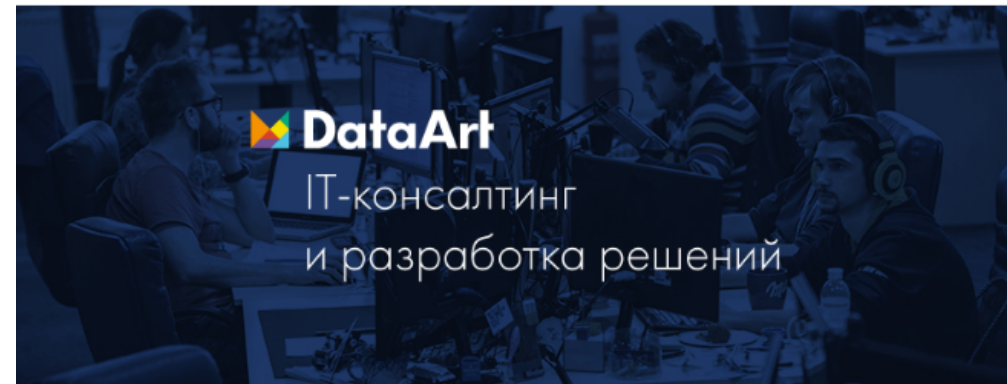


# Список литературы





# Присоединяйтесь к DataArt



Liked Following Share Learn More Send Message

**Posts**

DataArt added an event. 2 hrs

Приглашаем на встречу в Днепре — Digitalisation transformation actions mistakes in the banking industry. Поговорим, почему бизнес — первый вопрос диджитал-сервиса. Какие изменения парадигмы необходимы для организационной культуры.

Рассмотрим операционную модель трансформации бизнес-единицы как сервиса. Узнаем об IT-услугах и их влиянии на расчет операционных и инвестиционных затрат, управление персоналом и адаптацию.

О докладчике: See more



Our Story

DataArt создает, развивает и поддерживает уникальные программные решения, помогающие развитию бизнес...



THU, 18 APR AT 19:00

It talk Dnipro: Digitalisation transformation actions mistakes

You like DataArt

Anastasiya Meshcheryakova, Dmitry Shcherbyna and 5

Like Comment



Group by DataArt

Приєдналась Сповіщення Поширити Більше

Доліс Photo/Video Пряма трансл... Більше

ГРУПА ВІД

DataArt  
Компанія з розробки ПЗ  
5 905 влюдобали це

GET YOUR GROUP STARTED

- + Публікуйте матеріали від імені сторінки
- ✓ Додати обкладинку
- ✓ Add Tags Describing Your Group
- ✓ Create Group Username

ЗАКРИПЛЕНИЙ ДОЛІС

Anastasiya Meshcheryakova  
Адміністратор · 14 грудня 2017 р. · Київ

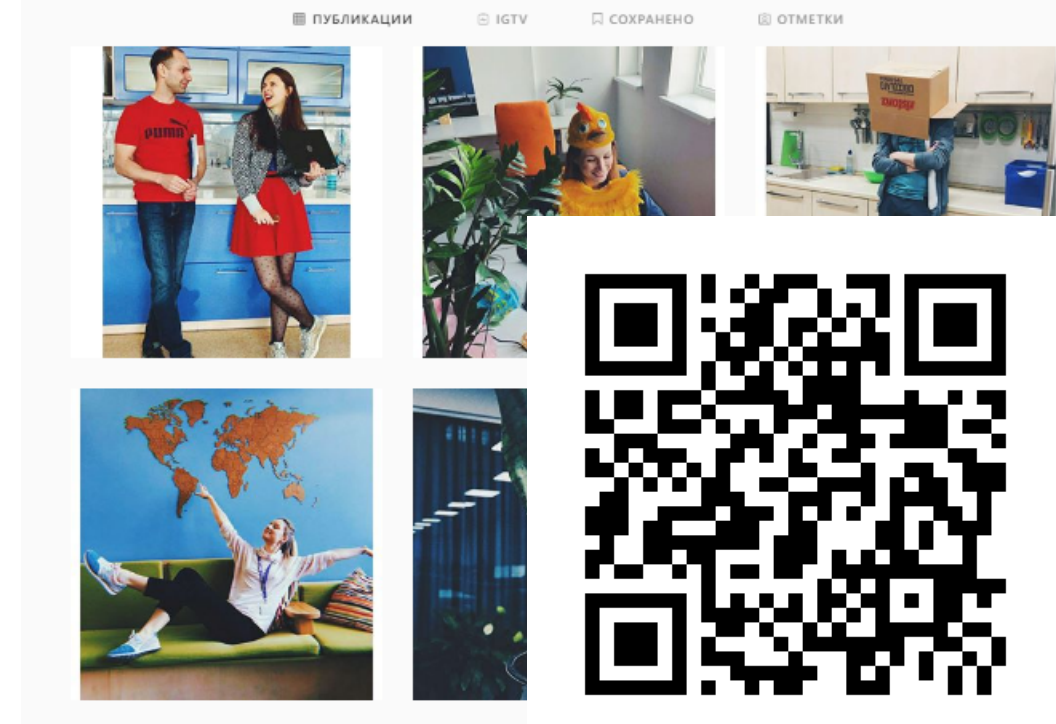
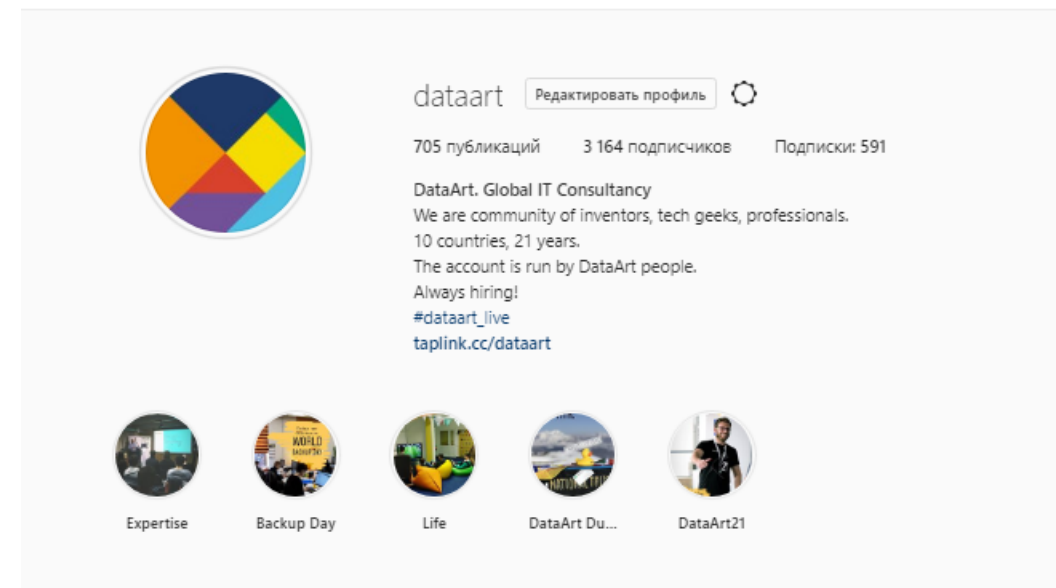
Всем привет!  
Рады вас видеть в сообществе DataArt HR Partners — платформе для IT-рекрутеров и рекрутинговых агентств, которые рекомендуют кандидатов на горящие вакансии.

В этой группе мы делимся релевантной информацией в рекрутинга/HR, новостями и актуальными вакансиями. Делитесь анонсами ивента сообщества и др. ... Показати більше...



Elena Kuzmenko, Taras Leskiv та 19 інших осіб

Подобається Коментувати



# Спасибо!

Ваши отзывы: <https://clck.ru/Fibek>



Юлия Громцева

<https://www.facebook.com/yulia.gromtseva>