

Ошибка / необходимость исправления

Ситуация ▶ Сотрудник допустил серьезную ошибку, работая над важным проектом. Руководитель настаивает на том, чтобы ошибку исправил сам провинившийся и, кроме того, проанализировал причины, которые привели к провалу. При этом, по мнению начальника, любую ошибку следует рассматривать как ценный опыт, осмыслить его и сделать правильные выводы.

Цель ▶ Убедить подчиненного в необходимости приложить все усилия для исправления допущенной ошибки. Заставить проявлять на работе больше рвения и старательности.



Место

Кабинет руководителя.

Вербальные средства

Интонация спокойная, ровная, уверенная. Выделенные слова произносятся с повышением громкости голоса.

...<имя, отчество>, дорогой!

Человеку, говаривали древние римляне, вообще-то, свойственно ошибаться. Но только по-настоящему **великие** люди признают свои ошибки. Надеюсь, **вы** из их числа, и мне не нужно будет уличать вас в том, что и так ясно.

Вы допустили серьезный просчет... <суть ошибки>.

Это первый <уже не первый> прокол, который произошел по вашей вине с начала года <на этом проекте, другое>. Вы понимаете, что поставили под угрозу интересы компании?

Я уверен, вам есть что сказать в свое оправдание, но речь сейчас не об этом. А о том, как мы поступим дальше. Ведь каждый сотрудник должен нести ответственность за свои действия, не так ли? За столь серьезные ошибки мы обычно увольняем. Безответственным людям не место в нашей компании. Вы согласны?

О вас отзываются как о хорошем специалисте, добросовестном коллеге, порядочном человеке. Я вижу, что вы искренне расстроены, не так ли? И вы готовы исправить ситуацию. Поэтому я не стану накладывать на вас никаких взысканий. Мне хотелось бы, чтобы вы сделали определенные выводы. Это позволит избежать подобных инцидентов в будущем. Но вы должны постараться. Вы готовы?

Вообще, как я думаю, любая ошибка – вещь позитивная, как бы парадоксально это не звучало. Каждую ошибку надо **рассматривать как ценный опыт** и складывать в копилку знаний.

Но это только полдела. Осознав ошибку и порадовавшись, что она не наделала много беды, надо ее **поскорее исправить**. И это **вам нужно сделать самому**. Без этого вы не получите пользы от этой ошибки. Только исправив ее, вы сделаете приобретенный опыт действительно полезным.

Давайте обсудим, как вы это будете **делать**. <Обсуждение плана действий.>

Вы не должны испытывать никакого унижения, **ошибаться – это нормально**. Не делает ошибки только тот, кто не делает ничего. И быть проигравшим на каком-то отрезке – нормально. Главное, не пребывать долго в этом состоянии. Это только у Высоцкого: бег на месте – общепримирающий, нет ни первых, ни отстающих. А в жизни есть и победители, и проигравшие. Как говорится, се ля ви. **Главное**, чтобы вы сделали **правильные выводы**.

Я хочу, чтобы вы взяли **сделать** для меня небольшой **доклад**, в котором был бы **анализ** того, почему произошла ошибка, в чем ее характер, как вы ее исправляли. Естественно, это останется **между нами!** Но мы обязательно опубликуем этот доклад без упоминания вашего имени на сайте компании, в специальном разделе. Необходимо, чтобы **все сотрудники** ознакомились с ним и также **извлекли уроки**.

Но их прежде всего должны извлечь вы, уважаемый... <имя, отчество>! Поэтому, прошу вас, идите на свое рабочее место и **займитесь исправлением ошибки**. Только не забывайте о текущих делах, у нас же сроки. В цейтноте, кстати говоря, делается большое количество ошибок. Не забывайте об этом, и **успехов вам!** ■

Невербальные средства

Взгляд прямой, спокойный, уверенный. После произнесения последней фразы взять в руки телефонную трубку, демонстрируя, что беседа окончена.

Внешний вид

Темный деловой костюм.