

НАВЫКИ ЭФФЕКТИВНОЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Цель: сформировать у участников уверенность в полезности обратной связи как инструмента управления, повышения результативности и компетенций сотрудников; сформировать знания/развить навыки, отработать алгоритмы предоставления эффективной обратной связи в зависимости от целей руководителя, ситуаций и психотипов сотрудников.

Целевая аудитория:

Руководители разных уровней управления, руководители и участники проектных команд.

Формат:

Длительность программы 16 часов (2 дня по 8 часов). Размер группы от 8 до 15 человек.

Алгоритмы, методы и технологии:

10 принципов ОС, алгоритм развивающей ОС, алгоритм корректирующей ОС, алгоритм благодарности, техники аргументации «ПВН» и «ТАИ», модель SOR, модель STAR-AR, алгоритм BOFF, Я-высказывание, модель DISC, три уровня слушания, основные принципы и навыки эффективного слушания при ОС.

В процессе обучения используются групповые и индивидуальные форматы работы. Задача тренера – вовлечь каждого участника в дискуссии, рефлексии, анализ выполненных упражнений и кейсов (в т. ч. видеоанализ). Все участники получают обратную связь от тренера, имеют возможность в процессе тренинга или по его завершению получить ответы на свои вопросы.

Развиваемые навыки и используемые методы	Результаты
<p>1. Обратная связь и карьерный путь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Что такое обратная связь, для чего она нужна в управленческой и проектной практике • Чем ОС отличается от других типов коммуникации • Роль ОС в управлении исполнением и развитии сотрудников • Типовые сложные ситуации и ошибки • Факторы успеха обратной связи <p>Упражнения и кейсы: «Путь в дюнах»</p>	<p>Участники: Понимают, как навыки предоставления обратной связи помогут им при выполнении корпоративных процедур Определяют успешность предоставления обратной связи</p>
<p>2. Виды и принципы обратной связи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Конструктивная обратная связь • Оценочная обратная связь • Ключевые принципы предоставления ОС: конкретность, направленность на действия, конструктивность, диалогичность, сбалансированность, своевременность • Барьеры при предоставлении ОС: недостаточная эмпатия, эмоциональная несдержанность, формализм, неверное понимание цели ОС, дефицит навыков влияния и убеждения. <p>Методология: 10 принципов ОС Упражнения и кейсы: «Вредные советы»</p>	<p>Участники: Понимают разницу между конструктивной и оценочной обратной связью Знают основные принципы предоставления ОС Осознают внутренние барьеры, мешающие предоставлению эффективной ОС</p>
<p>3. Алгоритмы предоставления обратной связи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Базовый алгоритм обратной связи и его вариации • Использование алгоритма в зависимости от ситуации/цели: систематическая ОС по итогам выполнения конкретного задания сотрудником (позитивная и корректирующая); разовая ОС по конкретному поступку, поведенческому проявлению сотрудника; регулярная ОС по итогам деятельности сотрудника за определенный период; регулярная ОС в рамках периодической оценки компетенций сотрудника, формирования индивидуальных планов развития • Я-высказывания как вариации алгоритма ОС по конкретному поведению сотрудника • Безоценочное конкретное описание поведения, в чем главная трудность <p>Методология: модель SOR, модель STAR, модель STAR-AR, алгоритм BOFF, Я-высказывание Упражнения и кейсы: «Александр Варин» , «Поручение»</p>	<p>Участники: Знают и применяют алгоритмы предоставления ОС Понимают какой алгоритм лучше использовать в зависимости от ситуации/цели Демонстрируют навыки безоценочного описания поведения Формулируют рекомендации по улучшению навыка предоставления ОС</p>

<p>4. Алгоритм благодарности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Превращение алгоритма обратной связи в алгоритм благодарности • Метод «ТАИ» и «ПВН» • Связь благодарности с принципами обратной связи <p>Методология: алгоритм благодарности, техники аргументации «ПВН» и «ТАИ»</p>	<p>Участники: Знают и применяют алгоритмы благодарности, методы ПВН, ТАИ</p>
<p>5. Учет психологических особенностей:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Эмпатия и учет психологических особенностей сотрудника для повышения эффективности ОС • Использование модели DISC для ОС в зависимости от психотипа сотрудника • Три уровня слушания. Основные принципы и навыки эффективного слушания при ОС. <p>Методология: модель DISC, три уровня слушания, основные принципы и навыки эффективного слушания при ОС.</p>	<p>Участники: Понимают роль эмпатии для повышения эффективности предоставления ОС Знают модель DISC, определяют психотипы и правила эффективного взаимодействия с каждым из них во время ОС Осознают важность использования навыков слушания для развития эмпатии и улучшения влияния в ходе ОС</p>
<p>6. Консистентная обратная связь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ситуации предоставления консистентной обратной связи • Обратная связь как от ресурсного, так и от проектного руководителя • Обратная связь в письменной форме <p>Упражнение и кейсы: «Предоставление консистентной обратной связи», «Письмо другу»</p>	<p>Участники: Умеют согласовывать ОС с другими руководителями и участниками проектных команд В письменной форме используют термины действий и акцентируют внимание на адресность ОС</p>

Программа проведена для Компаний:

