

ЭФФЕКТИВНАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

В современном мире активно развиваются различные системы автоматизации управления коммерческими предприятиями и, тем не менее, значение эффективной коммуникации между руководителем и подчиненными остаётся важнейшим фактором, обеспечивающим желаемые результаты. Обратная связь является одним из ключевых инструментов такой коммуникации.

Эффективный руководитель использует обратную связь для того, чтобы добиться максимальной эффективности своих подчиненных. Он направляет их усилия, выявляет причины сбоев и снижения мотивации сотрудников, воодушевляет и стимулирует.

Целевая аудитория:

- Менеджеры, которые выросли в Компании из специалистов
- Новые менеджеры, принятые в компанию, как потенциальные сотрудники на руководящие позиции, но при этом не имеющие достаточного опыта управления людьми
- Опытные руководители, желающие повысить эффективность своей работы
- HiPo

Цели тренинга:

- Повысить коммуникативную компетентность участников
- Обучить навыкам предоставления развивающей обратной связи

Эффект от обучения:

- Способность определять действительные причины неудовлетворительных результатов работы сотрудников
- Способность оказывать мотивирующее воздействие на подчиненных с целью приведения их к реализации ожидаемой модели поведения
- Способность решать вопросы, связанные со снижением результативности деятельности сотрудников
- Умение давать сотрудникам развивающую обратную связь с целью изменить их поведение или отношение к работе

Методы, используемые в тренинге: интерактивные обсуждения, просмотр учебных фильмов, мини-лекции, деловые игры с видеозаписью и последующим разбором, упражнения (групповые и индивидуальные), работа с рабочими тетрадями

Продолжительность: 2 дня (16 академических часов) – возможна адаптация и сокращение до 1 дня.

Введение	<ul style="list-style-type: none"> • Критерии эффективности делового общения • Структура коммуникационного процесса • Причины искажений • Обратная связь как инструмент развития и мотивации сотрудников 	<p>Интерактивная презентация – обсуждение</p> <p>Работа в группах с презентацией результатов</p> <p>Интерактивная игра</p>
Принципы обратной связи	<ul style="list-style-type: none"> • Определение отклонения реального поведения сотрудника от ожидаемого • Подготовка к работе с обратной связью • Принципы эффективной обратной связи • Общение с помощью вопросов (майевтика) 	<p>Интерактивная презентация – обсуждение</p> <p>Просмотр учебных видеороликов</p> <p>Работа в группах с презентацией результатов</p>
Развивающая обратная связь	<ul style="list-style-type: none"> • Развивающая обратная связь • Алгоритм • Отработка алгоритма на учебных кейсах • Отработка алгоритма на реальных кейсах 	<p>Интерактивная презентация – обсуждение</p>
Учёт профиля сотрудника при работе с ОС	<ul style="list-style-type: none"> • Типологизация сотрудника по социальным типам • Работа с обратной связью с учётом профиля сотрудника • Как добиться чтобы сотрудник принял обратную связь и начал корректировать свои действия: навыки подстройки и эффективного взаимодействия 	<p>Интерактивная презентация – обсуждение</p> <p>Работа в группах с презентацией результатов</p>
Если обратная связь не сработала	<ul style="list-style-type: none"> • Системный анализ • Выявление причин нежелательного поведения: «Почему ваши сотрудники не делают то, что должны делать?» • Работа со «сложными сотрудниками» • Планирование действий по устранению выявленных причин 	<p>Интерактивная презентация – обсуждение</p> <p>Работа в группах с презентацией результатов</p>
Составление ИПР	<ul style="list-style-type: none"> • Представление ИПР • Особенности составления ИПР • Регулярная работа с ИПР почему это важно и как этого достичь 	<p>Интерактивная презентация – обсуждение</p> <p>Учебный практикум с разбором реальных кейсов</p>
Заключение	<ul style="list-style-type: none"> • Список полезной литературы • Выдача посттренингового практикума 	<p>Ответы на вопросы</p> <p>Общее обсуждение</p>

*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.