

Program szkolenia:

Procesy Efektywnego Feedbacku

Informacje:

Nazwa:	Procesy Efektywnego Feedbacku
Kod:	Soft-practices-feedback
Kategoria:	Kompetencje miękkie
Czas trwania:	1-3 dni
Forma:	50% wykłady / 50% warsztaty

Informacje zwrotne są kluczowym elementem skutecznego rozwoju kompetencji. Wiele osób waha się go udzielać, niekiedy wątpiąc w jego wartość, a niekiedy z obawy przed tym jak zostaną odebrane. Stanowi jednak kluczowy element uczenia się, a rozwój kompetencji nie może zachodzić bez odpowiednich informacji zwrotnych.

Jeśli nie wiemy co usprawnić i poprawić, nie możemy stawać się lepsi. Jednak, chociaż ludzki mózg potrzebuje informacji zwrotnej, emocjonalnie może ona być nieprzyjemna. Stanowi w końcu wspomnienie o naszych porażkach i niedoskonałościach, a niewiele osób lubi gdy im się o tych rzeczach przypomina. Co więcej, społecznie jesteśmy uczeni zachowywania twarzy, a informacje zwrotne mogą sprawić, że nasza pozycja zostanie zagrożona.

Na szczęście, choć nie ma idealnego sposobu na udzielanie informacji zwrotnych, istnieje szereg narzędzi udzielania informacji zwrotnych, które pozwalają odbiorcy zachować twarz, a jednocześnie przyjąć przekaz do wiadomości i zmienić swoje zachowanie.

Program szkolenia może obejmować od jednego do trzech zjazdów, w zależności od preferencji do pogłębiania poruszanych kwestii.

Zalety szkolenia:

- Usprawnienie komunikacji w zespole
- Wdrożenie procedur efektywnego udzielania informacji zwrotnych
- Wsparcie rozwoju kompetencji
- Uczynienie z firmy bardziej przyjaznego miejsca do pracy

Szczegółowy program:

1. Zjazd 1 (2x 4h) Modele efektywnych informacji zwrotnych

1.1. Udzielanie efektywnych informacji zwrotnych

1.1.1. Różnice między laikami i ekspertami

1.1.2. Model Dreyfus

1.2. Bariery dla informacji zwrotnych

1.2.1. Dlaczego informacje zwrotne są odrzucane?

1.2.2. Budowa bezpiecznych warunków dla informacji zwrotnych

1.3. Poziomy wnioskowania w informacjach zwrotnych

1.4. Błędy interpretacji

1.5. Feedback jako atak – perspektywa analizy transakcyjnej

1.6. Modele udzielania informacji zwrotnej

1.6.1. NVC/ Komunikat „Ja”

1.6.2. Feedback negatywny – model FUKO

1.6.3. Mieszany feedback – model SPINKA

1.6.4. Feedback wyjaśniający, a korekcyjny

1.6.5. Feedback pozwalający zachować twarz

1.7. Emocjonalne aspekty udzielania informacji zwrotnych

1.8. Jak radzić sobie z otrzymywaniem nieskutecznych informacji zwrotnych?

2. Zjazd 2 (2x 4h) Feedback dopasowany do odbiorcy

2.1. Procesy statusowe w przekazywaniu i otrzymywaniu feedbacku, czyli jak zadbać o to, by nie urazić odbiorcy przy przekazywaniu informacji zwrotnych i jak zwiększyć szanse na przyjęcie takich informacji

2.1.1. Zachowania wysokostatusowe w relacji mentorskiej

2.1.2. Zachowania niskostatusowe w zmiękczeniu informacji zwrotnej

2.1.3. Zachowania dynamiczne w podtrzymywaniu relacji i utrzymywaniu zaangażowania członków zespołu

2.2. Informacje zwrotne w sytuacji nierównowagi władzy – jak przekazywać informacje zwrotne do osób wyżej i niżej w hierarchii

2.3. Różnice w preferencjach poznawczych w otrzymywanych i przekazywanych informacjach zwrotnych

2.4. Model metaprogramów w udzielaniu informacji zwrotnych, czyli jak dopasować feedback do sposobu myślenia odbiorcy

3. Zjazd 3 (2x 4h) Feedback jako część procesu rozwojowego

3.1. Praktyczny trening udzielania informacji zwrotnych, integracja poznanych kompetencji

3.2. Trudne sytuacje w udzielaniu informacji zwrotnych i metody radzenia sobie z nimi

3.3. Feedback, czyli co? Identyfikacja i przekazywanie kluczowych zachowań do zmiany

3.4. Feedback jako narzędzie wspierania indywidualnych ścieżek rozwojowych

3.5. Budowa kultury feedbacku w zespole