

Program szkolenia:

Efektywne Informacje Zwrotne

Informacje:

Nazwa:	Efektywne Informacje Zwrotne
Kod:	Soft-practices-feedback
Kategoria:	Kompetencje miękkie
Odbiorcy:	testerzy, DevOps, developerzy, management, architekci, hr, Product Owners, Scrum Masters, admini
Czas trwania:	1 dzień
Forma:	30% wykłady / 70% warsztaty

Informacje zwrotne są kluczowym elementem skutecznego rozwoju kompetencji. Wiele osób waha się go udzielać, niekiedy wapiąc 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.

Obszary zastosowania:

- usprawnienie komunikacji w zespole
- wdrożenie procedur efektywnego udzielania informacji zwrotnych
- wsparcie rozwoju kompetencji
- uczynienie z firmy bardziej przyjaznego miejsca do pracy

Szczegółowy program:

1. Udzielanie efektywnych informacji zwrotnych

1.1. Różnice między laikami i ekspertami

1.2. Model Dreyfus

2. Bariery dla informacji zwrotnych

2.1. Dlaczego informacje zwrotne są odrzucane?

2.2. Budowa bezpiecznych warunków dla informacji zwrotnych

3. Poziomy wnioskowania w informacjach zwrotnych

4. Błędy interpretacji

5. Feedback jako atak – perspektywa analizy transakcyjnej

6. Modele udzielania informacji zwrotnej

6.1. NVC/ Komunikat „Ja”

6.2. Feedback negatywny – model FUKO

6.3. Mieszany feedback – model SPINKA

6.4. Feedback wyjaśniający, a korekcyjny

6.5. Feedback pozwalający zachować twarz

7. Emocjonalne aspekty udzielania informacji zwrotnych

8. Jak radzić sobie z otrzymywaniem nieskutecznych informacji zwrotnych?