

„Feedback, czyli przekazywanie informacji zwrotnych”

Opis szkolenia:

Szkolenie jest dedykowane osobom, które kierują zespołami i jako przełożeni są zobligowani do udzielania feedbacku, ale także do specjalistów, którzy chcieliby poćwiczyć komunikowanie trudnych rzeczy swoim kolegom, współpracownikom. Kurs oparty jest na ćwiczeniu poprawnego komunikowania podczas udzielania informacji zwrotnej, ale także ukazuje sposób przygotowania się do samej rozmowy pod względem emocjonalnym (rozumienia mechanizmów emocjonalnych własnych oraz innych ludzi) i taktycznym (postępowania zgodnego z założonym celem).

Szkolenie zawiera elementy asertywności, dzięki którym Uczestnicy wiedzą jak unikać zachowań uległych czy agresywnych (schemat wyrażania złości lub postępowania w przypadku nierealizowania umów) a także elementy komunikacji (model von Thuna) czy pracy z potrzebami i wartościami.

Uczestnicy pracują nad następującymi zagadnieniami: sprawne udzielanie informacji zwrotnej w oparciu o poznane schematy, rozumienie mechanizmu emocjonalnego utrudniającego komunikowanie wprost "niepopularnych" rzeczy, formułowanie swoich wypowiedzi w sposób nieoceniający, rozumienie różnicy między opisywaniem a ocenianiem zachowania, model komunikacji von Thuna, dostosowanie treści feedbacku do konkretnej osoby.

Uzyskane umiejętności:

Uczestnik po szkoleniu potrafi:

- sprawnie udzielić informacji zwrotnej w oparciu o poznane schematy
- rozumie mechanizm emocjonalny utrudniający komunikowanie wprost „niepopularnych” rzeczy

- potrafi formułować swoje wypowiedzi w sposób nieoceniający
- rozumie różnicę między opisywaniem a ocenianiem zachowania/ osoby i wie co z tego wynika
- zna model komunikacji von Thuna i wie co z niego wynika
- wie jak dostosować treść feedbacku do konkretnej osoby

Program szkolenia:

1. Informacja zwrotna a krytyka

- Po co udzielamy informacji zwrotnej
- Po co krytykujemy?
- Czemu tak trudno jest dawać feedback? O naturze emocji.
- Jakie uczucia wzbudza feedback u osoby udzielającej i przyjmującej i dlaczego?
- Czym jest nasz wewnętrzny krytyk? Jak neutralizować jego głos?

2. Komu, w jakich okolicznościach i w którym momencie powinniśmy udzielić informacji zwrotnej?

- Technika zakładania pozytywnych intencji
- Dobra i zła motywacja do udzielania feedbacku
- Opisyj zamiast oceniać
- Zadbaj o miejsce, zadbaj o czas
- Elementy komunikacji niewerbalnej mające wpływ na przebieg rozmowy
- Różne „pojemności” ludzi na feedback, czyli ile komu można powiedzieć

3. Procedura udzielania feedbacku

- Różnica między komunikatem typu ja i typu ty
- Sformułowanie celu przekazania informacji zwrotnej
- Kolejne kroki udzielania informacji zwrotnej
- Feedback udzielany z perspektywy obserwatora i uczestnika sytuacji
- Kiedy mówić o własnych odczuciach a kiedy o konsekwencjach
- Różnica między feedbackiem „na bieżąco” a rozmową okresową

4. Elementy asertywności w udzielaniu informacji zwrotnej

- Jak się ma feedback do potrzeb (osoby udzielającej i przyjmującej)
- Po czyjej stronie istnieje odpowiedzialność za emocje w czasie rozmowy „feedbackowej”
- Precyzyjne formułowanie oczekiwań w ramach feedbacku
- Procedura postępowania w przypadku niewywiązania się z umowy
- 4 kroki asertywnego wyrażania złości

5. Co tak naprawdę mówimy i co tak naprawdę słyszymy podczas feedbacku?

- 4 rodzaje uszu i 4 rodzaje ust: model von Thuna
- Co mówić i jak mówić, aby być słyszonym?
- Parafrazowanie i zadawanie pytań (kiedy, jakie i po co) podczas feedbacku

6. Reagowanie na trudne sytuacje podczas feedbacku

- Co zrobić, gdy rozmówca nie przyjmuje informacji zwrotnej lub się z nią nie zgadza?
- Jak reagować na silne emocje?
- Jak reagować na informację zwrotną gdy to my jesteśmy odbiorcami?

7. Udzielanie pozytywnego feedbacku- zapomniana sztuka

- Ćwiczenia w przekazywaniu i odbieraniu pozytywnych informacji zwrotnych

Metodologia:

Podczas szkolenia wykorzystujemy następujące metody szkoleniowe:

- mini wykłady w Power Point
- ćwiczenia w grupach, w parach oraz indywidualne
- dyskusja na forum
- odgrywanie ról
- praca z kamerą i analiza uzyskanego materiału
- mini filmiki szkoleniowe

Informacje organizacyjne:

Ilość godzin szkolenia: 12 godzin / 2dni

Godziny szkolenia: 9:15-15:15

Miejsce szkolenia: ul. H. Sienkiewicza 22, 90-114 Łódź - KM Studio - szkolenia