

# Тренинг

## «Критикуя – мотивируй», практика мотивирующей обратной связи

### 1. Группа программы

Управление и администрирование

### 2. Цель и достигаемые результаты обучения

**ЦЕЛЬ.** На момент окончания курса учащийся умеет точно, этично и сдержанно подавать корректирующую, мотивирующую и развивающую обратную связь на работу сотрудника, подчиненного или коллеги.

**Достигаемые результаты обучения.** На момент окончания курса учащийся:

- Оценивает ситуацию, поведением, последствиями и возможностями не переходя на личность
- Отличает и не использует в диалоге манипуляции, угрозы и обвинения
- Использует открытый диалог при обсуждении выполненной работы
- Соблюдает своевременность, точность, этичность и персонализацию
- Применяет принципы подачи обратной связи с коллегами, подчиненными
- Принимает корректную обратную связь

### 3. Целевая группа и условия начала прохождения обучения

Руководители групп, среднего звена. Владельцы организаций/компаний, предприниматели и сотрудники, осуществляющие контрольные функции. Должны иметь базовые представления об управлении персоналом.

### 4. Общий объем обучения, структура обучения, учебная среда и учебные средства

Объем: 10 академических часов – аудиторная и практическая работа в группе.

**УЧЕБНАЯ СРЕДА:** классная комната. Число учащихся в одной группе макс. 10 человек.

**УЧЕБНЫЕ СРЕДСТВА:** раздаточный материал – рабочая тетрадь, карманная шпаргалка, которая входит в стоимость обучения.

### 5. Описание учебного процесса, в т. ч. содержание обучения, учебные методы и материалы

**УЧЕБНЫЙ ПРОЦЕСС:** Аудиторная и групповая работа, которую учащийся выполняет в форме лекций, упражнений и ролевых игр по заранее подготовленным легендам.

**СОДЕРЖАНИЕ ОБУЧЕНИЯ:**

- Разновидности и последствия различных методов обратной связи.
- Обратная связь как инструмент мотивации и развития сотрудника.
- Цели и акценты обратной связи.
- Практика открытого диалога и обратной связи, ее структура. Как? Где? Когда? Зачем? Почему так?
- Эмоциональный интеллект и его уровни. Как мой уровень помогает мне влиять на

сотрудников?

- Ложная обратная связь (манипуляция, обвинения, угрозы)
- Иммунитет сотрудников «эффект зонтика». Что делать с «трудными» сотрудниками.
- Принятие обратной связи.

**МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ:** Аудиторное обучения 10 а/ч: упражнения на фиксацию различий видов обратной связи, критики, угроз и манипуляции. Упражнения на развитие речевых оборотов. Ролевые игры - оттачивая навык ведения открытого диалога и принципы подачи обратной связи.

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ:** Разработка материалов и рабочей тетради на основе:

- Тимм Рассел «Effective Feedback Skills»;
- Дуглас Стоун, Шейла Хин, П. Самсонов «Спасибо за отзыв. Как правильно реагировать на обратную связь»;
- В.Зеланд «Трансерфинг реальности» Обратная связь;
- практического опыта тренера по управлению персоналом.

## 6. Оценка, или условия окончания обучения

Предпосылкой для окончания обучения является участие как минимум в 95% аудиторных часов. Кроме того, нужно выполнить поведенческую ролевую ситуацию по подаче корректной обратной связи по заготовленной тренером легенде.

**Метод оценки:** Устные ролевые ситуации на подачу мотивирующей, корректирующей и развивающей обратной связи с использованием пройденных техник по заранее подготовленной тренером легенде.

**Критерии оценки:**

Учащийся использует открытый диалог, говорит прямо, конкретно и персонализировано, не менее 80% от всего диалога. Не использует обобщения, манипуляции, угрозы, косвенную речь (намек). Учащийся использует пройденные техники побуждения, мотивации и развития, доводит диалог до конца (плана или простройки поведения на будущее). Учащийся может донести обратную связь на одну и ту же ситуацию с различными целями (мотивации, развития, корректировки, похвалы).

## 7. Подлежащие выдаче документы

**СВИДЕТЕЛЬСТВО**, если требования, действующие в отношении окончания обучения – устная подача корректной обратной связи – были выполнены в соответствии с критериями оценки.

**СПРАВКА**, если результатов обучения достичь не удалось, однако учащийся участвовал в учебной работе. Справка выдается в соответствии с числом контактных часов, на которых присутствовал учащийся, но не в том случае, если учащийся принял участие менее чем в половине аудиторных часов.

## 8. Квалификация лектора

Образование – высшее (экономическое или в области управления). Дополнительное образование в области развития людей (в т. ч. коучинг). Опыт управления и руководящей работы не менее 5 лет.