**Тренинг «Feedback: поддерживающая и корректирующая обратная связь.»**

Слаженный тандем "руководитель - подчиненный" - залог успешности многих дел в компании. И хорошие руководители умеют эту слаженность организовать. Снять все недопонимания и недоговоренности между руководителем и его подчиненными помогает конструктивный диалог. Одной из составляющих такого диалога является обратная связь от руководителя к подчиненному. Руководитель, который не разговаривает с сотрудниками, не использует инструменты обратной связи, перестанет понимать, что думают и чувствуют его подчиненные, и может пропустить критический момент, и ситуация выйдет из-под контроля. В этом тренинге мы поговорим о том, что такое обратная связь, как правильно организовать "сеанс обратной связи", где ее важно и как эффективно применять руководителю.

Тренинг «Feedback» всесторонне рассматривает обратную связь, как в вопросах ситуационного или оперативного управления, так и как инструменты вовлечения и развития персонала.

**Роль коммуникации в процессе управления персоналом:**

* Основная задача руководителя в процессе общения
* Эффективная передача информации в процессе общения
* Обратная связь, как элемент эффективной коммуникации
* Убедительность в донесении информации до подчиненного

**Содержание тренинга:**

1. Введение

* Открывающая игра «Обратная связь» - позволяет участникам увидеть слабые стороны коммуникации между руководителем и подчиненным, без использования эффективной обратной связи.
* Фасилитационная сессия: «Что важно учитывать при формулировании и озвучивании обратной связи?»

1. Обратная связь

* Цели предоставления профессиональной обратной связи
* Определение эффективной обратной связи
* Окно Джо-Харри
* Принципы обратной связи
  + Наблюдение, факты и примеры, повторяющиеся модели поведения
  + Способы снятия эмоционального напряжения
  + «О чем это мы…» или как удержать вектор беседы на ее теме?
  + Как создать план действий с сотрудником?

1. Корректирующая и поддерживающая обратная связь

* Ситуационное или стратегическое решение
* Методика предоставление профессиональной обратной связи
* Методы и сценарии проведения индивидуальных бесед в процессе развития

1. Корректирующая обратная связь

* Модель корректирующей обратной связи
  + Фиксация факта поведения
  + Отношение к факту («окраска»)
  + Следующие шаги
  + Мотивационное подкрепление
* «Позитивная» и «негативная» корректирующая обратная связь

1. Развивающая обратная связь

* Принципы развивающей обратной связи
* Модель развивающей обратной связи
  + «Позитив»
  + Причины и их последствия
  + Следующие шаги
* Методы вовлечение сотрудника в диалог

1. Коучинг и обратная связь

* Три основных умения в коучинге
* Коучинговые техники установления контакта и снятия напряжения в ситуации обратной связи
* Суть коучингового подхода к обратной связи
* Коучинговый подход формулирования обратной связи:
  + Плюс и минусы такого подхода?
  + Кому он подходит?
  + Как формулировать сообщение?

1. Что избегать в обратной связи?

* Типичные ошибки при предоставлении обратной связи
* Действия по устранению типичных ошибок

1. Как принимать обратную связь?

* Эффективное взаимодействие в конфликтной ситуации
* Стратегии поведения в конфликтной ситуации и их особенности
* Модель донесения своей точки зрения до конфликтующего собеседника
* Практика ассертивного поведения в различных бизнес ситуациях (с коллегой, подчиненным, руководителем)

**Итоговая ролевая игра с использованием метода situational modeling**