

Feedback

"Feedback is the breakfast of the champions"
Ken Blanchard

Feedback jest śniadaniem dla najwybitniejszych, karmią się nim od samego rana. Jest niezwykle ważnym elementem nie tylko w pracy, ale także w codziennym ulepszaniu samego siebie jako człowieka. Wielu z nas może mieć problem zarówno z akceptacją otrzymywanej opinii, jak i z jej efektywnym daniem komuś innemu. Budowanie tej świadomości często jest nie lada wyzwaniem zarówno wśród osób, które dają feedback jak i osób, które go przyjmują. Dużo zależy od sposobu „zaserwowania” feedbacku. Na ile jest on konstruktywny, opisowy i nie ma charakteru osądu. Jak angażuje rozmówcę, czy go motywuje. Czy widzi dobre intencje od przekazującego, a dla siebie szanse na rozwój. Informacja zwrotna jest pracą u podstaw jeżeli chodzi o budowanie kultury organizacyjnej firmy. Jest szczególnie ważnym elementem doskonalenia pracy ludzi, jak i ulepszania procesów. To od niej wiele zależy. Jest punktem wyjścia ale również sposobem na utrzymanie dobrych rzeczy. Często jest źródłem oczekiwanych zmian. W sytuacji konfliktu jawnego, jak i ukrytego jest lekarstwem na poprawę sytuacji.



Czego uczestnik nauczy się na szkoleniu?

Uczestnicy dowiedzą się czym jest informacja zwrotna i jaki jest jej cel

Uczestnicy będą potrafi formułować swoje wypowiedzi w sposób nieoceniający

Uczestnicy poznają model komunikacji von Thuna i wie co z niego wynika

Uczestnicy pozna modele feedbacku

Cena:

950 pln netto / 1 dzień / os.

I. Czym jest informacja zwrotna

- Czym jest, czym nie jest informacja zwrotna?
- Cel przekazywania informacji zwrotnej
- Ważne elementy komunikacji przy feedbacku
- Feedback i emocje jakie mu towarzyszą
- Miejsce, czas i sposób udzielania feedbacku

2. Elementy asertywności w udzielaniu informacji zwrotnej

- Jak się ma feedback do potrzeb (osoby udzielającej i przyjmującej)
- Różnica między komunikatem typu ja i typu ty
- Precyzyjne formułowanie oczekiwań w ramach feedbacku
- Nasza mapa asertywności
- Procedura postępowania w przypadku niewywiązania się z umowy

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

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

4. Metody Feedbacku

- Stop - Start - Continue
- FUKO i Z-FUKO-PKZ
- Model GOLD
- Feedforward

