**О ПРОГРАММЕ**

**«Обратная связь как инструмент управления»**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Длительность:** 2 дня

**Бизнес-тренер:** Лина Стрыгина

**Целевая аудитория:** руководители структурных подразделений

**Цель:** наработать навык предоставления конструктивной обратной связи как основного инструмента развития сотрудников и саморазвития

**По окончании тренинга участники:**

* Отработают навык использования конструктивной обратной связи в различных ситуациях взаимодействия
* Научатся давать безоценочную обратную связь, основанную на конкретных действиях
* Наработают базовые навыки эмоциональной компетентности, смогут учитывать свое эмоциональное состоянии и состояние партнера при предоставлении обратной связи
* Смогут запрашивать и получать конструктивную обратную связь на свою работу
* Научатся не указывать на ошибки своим коллегам, а формулировать конкретные способы повышения эффективности деятельности

**РАЗВЕРНУТАЯ ПРОГРАММА**

**«Обратная связь как инструмент управления»**

**1. Понятие обратной связи.** Обратная связь (ОС) – как важнейший навык в работе руководителя. Принципы эффективной обратной связи. Как осознанно управлять своим стелем общения. ОС и ассертивность. Место обратной связи в цикле управленческой деятельности.

**2. ОС и стиль общения:** поддерживающий, дисциплинирующий, развивающий. Функции обратной связи: оценка, контроль развития, мотивация к работе, нейтрализация причин «плохого поведения», благодарность и пр. Конструктивная и неконструктивная обратная связь, критика.

**3. Виды обратной связи:**

* Негативная Обратная связь. Как высказать замечание и не обидеть. Как не поддаться на провокации и не уйти в противостояние? Как добиться улучшения работы и при этом не испортить отношения и не демотивировать? Как контролировать собственные эмоции?
* Поддерживающая ОС. Почему поддерживающая ОС - это так важно? Как похвалить за хорошую работу, чтобы это не выглядело как лесть? Поддерживающая ОС в контексте ситуативного лидерства.
* Развивающая ОС. Как с помощью обратной связи ускорить развитие профессионализма, ответственности и самостоятельности? Формула развивающей ОС. Виды развивающей ОС. Правила развивающей ОС. Когда и где применять развивающую ОС.

**4. Принципы предоставления и получения обратной связи.**

[Конструктивная обратная связь](http://www.eqspb.ru/item/glossary/id/6/backToUid/176.htm). Обратная связь или интервенция? Учет состояния партнера при предоставлении и запросе обратной связи. Как создать атмосферу для получения обратной связи. Достаточность и сбалансированность ОС. Предоставление обратной связи через Я-послание. Сообщение о своем эмоциональном состоянии. Предоставление обратной связи в наблюдаемых параметрах. Обратная связь как информация к размышлению, а не руководство к действию. Запрос обратной связи. Перевод неконструктивной обратной связи в конструктивную. Позитивная обратная связь: умение говорить и принимать.