



Název: OBOUSTRANNÁ ZPĚTNÁ VAZBA

Komu je program určen: Vedoucím pracovníkům na všech stupních řízení a dalším zaměstnancům firmy

Co získáte: Po skončení tréninku každý účastník bude:

- vědět, kde v motivační struktuře člověka pochvala působí a proč je tak podstatná pro podávání žádoucího výkonu
- umět zpětnou vazbu poskytnout i přijmout
- vědět, jakých komunikačních dovedností při zpětné vazbě využít a jakým komunikačním zlovykům se vyvarovat
- vědět, jak správně pochvalu načasovat a dávkovat
- aktivně používat prospěšnou negativní zpětnou vazbu a uvědomovat si, jakých chyb se často při kritice můžeme dopouštět
- znát, jak poskytnout zpětnou vazbu nejen svým kolegům a podřízeným, ale rovněž lidem na vyšších stupních řízení

Cíl programu: Program tréninku je určen všem těm, kteří chtějí poznat pravou sílu pochvaly, osvojit si umění pochvaly a uznání dávat i přijímat. Účastníci budou umět identifikovat, kde v struktuře potřeb a motivů nastupuje motivační účinek pochvaly, jak správně pochvalu dávkovat a vyjadřovat a osvojí si na základě tréninku dovednost průběžného hodnocení pracovníků, kde pochvala a uznání stejně jako konstruktivní kritika hrají nezastupitelnou, přesto často opomíjenou roli. Poznají kdy a jak poskytovat zpětnou vazbu svým nadřízeným.

- Obsah programu:**
- 1. Motivační účinek zpětné vazby (pochvaly, uznání, konstruktivní kritiky)**
základní vlivy působící na pracovníka při podávání žádaného výkonu (vliv schopností, pracovních podmínek a motivace), obecná teorie motivace, potřeby, které lze pochvalou a uznáním trvale uspokojovat, motivační struktura potřeb A. H. Maslowa a motivačně-hygienická teorie F. Herzberga (rozčlenění motivačních faktorů, které přímo ovlivňuje vedení firmy, nadřízený, čím je motivován pracovník sám)
 - 2. Oboustranná zpětná vazba v organizačním kontextu**
podpora komunikace „zespodu“, otevřená komunikace a místo pro zpětnou vazbu k nadřízeným, formy zpětné vazby v organizaci
 - 3. Komunikační dovednosti a nesprávné komunikační návyky**
 - 4. Umění zpětné vazby (jak vyjádřit a přijmout uznání, pochvalu, kritiku)**
formy vyjádření pochvaly, slovní, mimoslovní, jiné, na co si dát při pochvalě pozor, jak přijímat pochvalu, uznání, asertivní postoj k pochvalě, podmínky a zásady poskytování zpětné vazby, motivace a sebemotivace k rozvoji, odhalení rezerv na základě poskytování zpětné vazby, negativní zpětná vazba, co by zpětná vazba neměla obsahovat
 - 5. Průběžné hodnocení pracovníka – pravé místo pro pochvalu**
zásady pro podávání pochvaly při hodnocení, aktivní naslouchání, správné dávkování pochvaly, reakce chváleného na pochvalu a jak na ně jako nadřízený reagovat
 - 6. Jak říkat v motivačně-hodnotícím pohovoru „nepříjemné věci“, jak kritizovat?**
prospěšná kritická, negativní zpětná vazba versus nepřilíš užitečná kritická, negativní zpětná vazba, zařazení kritické části v pohovoru, její fáze, práce s emocemi a námitkami hodnoceného, přeladění, projednávání nepříjemných osobních záležitostí, apod.

Lektor: Ing. Mgr. Ilona Mičková, lektor a konzultant managementu

Datum a místo konání: 1 den od 8:00 do 16:00 hod., místo konání a datum dohodou.

Garant tréninku: Mgr. Marie Křimská, tel.: 597 577 414, e-mail: mkrimska@hmpartners.cz