



Tytuł szkolenia: Budowanie kultury opartej na informacjach zwrotnych w dobie transformacji cyfrowej

Czas trwania szkolenia: 16 h

Cel strategiczny szkolenia:

Celem szkolenia jest rozwój umiejętności efektywnego wyrażania myśli, argumentowania, przekonywania, udzielania feedbacku oraz budowania zaufanych relacji w zespole. Uczestnicy nie tylko zapoznają się z różnymi modelami i narzędziami udzielania informacji zwrotnej, ale również będą mogli w praktyce przećwiczyć przekazywanie feedbacku. Będą mieli okazję doświadczyć, jak odpowiednia informacja zwrotna wpływa na efektywność działań i relacje w zespole. Uczestnicy nauczą się, jak stosować feedback, by stworzyć otwarte, wspierające i adaptacyjne środowisko pracy.

Cele operacyjne szkolenia:

- Opanowanie zasad efektywnej komunikacji w procesie udzielania feedbacku
- Zdobycie umiejętności formułowania konstruktywnej informacji zwrotnej
- Rozwijanie umiejętności aktywnego słuchania i zadawania pytań.
- Dostosowanie stylu udzielania feedbacku do odbiorcy
- Skuteczne zarządzanie wyzwaniami w procesie udzielania informacji zwrotnej.

Szkolenie dedykowane jest dla (opis grupy docelowej):

- Liderzy i menedżerowie: menedżerowie średniego i wyższego szczebla, team leaderzy
- Specjaliści ds. HR i szkoleń: osoby zajmujące się rozwojem kompetencji pracowników, zarządzaniem talentami, a także specjalistami ds. szkoleń i rozwoju.
- Osoby, które już posiadają doświadczenie zawodowe i chcą pogłębić swoje umiejętności w zakresie udzielania feedbacku

Korzyści z uczestnictwa w szkoleniu (opis w punktach):

- Praktyczne doświadczenie udzielania feedbacku
- Doskonalenie umiejętności komunikacyjnych w praktyce
- Rozpoznanie błędów w udzielaniu feedbacku
- Budowanie umiejętności radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w trakcie udzielenia informacji zwrotnych
- Wykorzystanie konstruktywnej informacji zwrotnej jako narzędzia do rozwoju
- Wzmocnienie kompetencji liderkich



Ramowy program (nazwy modułów szkolenia, zawartość modułów w punktach):

1. Bazowe warunki dla dobrego feedbacku

- Proces komunikacji
- Blokady w procesie komunikacji
- Determinanty efektywności procesu komunikacji

2. Podstawy informacji zwrotnej oraz kultura feedbacku

- Czym jest informacja zwrotna i dlaczego jest ważna?
- Rodzaje informacji zwrotnej
- Cechy konstruktywnego feedbacku
- Pojęcia kultury informacji zwrotnej -definicja i znaczenia dla organizacji
- Rola różnych interesariuszy w kształtowaniu kultury feedbacku
- Jak budować kulturę feedbacku
- Korzyści z udzielania informacji zwrotnej dla pracowników, menadżerów, organizacji

3. Umiejętności komunikacyjne wspierające proces feedbacku

- Rola i znaczenie aktywnego słuchania
- Techniki i narzędzia aktywnego słuchania
- Sztuka zadawania odpowiednich pytań

4. Modele udzielania informacji zwrotnej

- Przegląd różnych modeli udzielania informacji zwrotnej

5. Feedback szyty na miarę — jak dostosować informację zwrotną do różnych stylów zachowań.

- Model stylów zachowań
- Rozpoznaje stylu u partnera interakcji
- **Sztuka argumentacji i przekonywania na rzecz feedbacku**
- Różne style, różne potrzeby – dostosowanie informacji zwrotnej stylu zachowań odbiorcy

6. Wyzwania podczas udzielania informacji zwrotnej

- Reakcje na feedback
- Dlaczego ludzie obawiają się feedbacku
- Jak radzić sobie z trudnymi reakcjami na feedback



Efekty uczenia się:

Wiedza:

- definiuje zasady efektywnej komunikacji
- definiuje znaczenie i cel informacji zwrotnej (Feedbacku) w procesie komunikacji
- identyfikuje potrzeby
- definiuje znaczenie aktywnego słuchania jako kluczowego elementu efektywnej komunikacji

Umiejętności:

- udziela konstruktywnej informacji zwrotnej
- dobiera typ i sposób komunikacji do osobowości rozmówcy
- słucha aktywnie
- konstruuje komunikaty dostosowane do odbiorcy

Postawy:

- wpływa na rozwój osobisty i zawodowy poprzez feedback
- podtrzymuje relacje
- okazuje zainteresowanie, jest otwarty i zaangażowany w dialog
- buduje skuteczną argumentację i perswazję

Wykaz wskaźników weryfikacji efektów uczenia się (zgodny ze wzorcem):

- zna definicję i cele udzielania informacji zwrotnej
- rozumie różnice między różnymi rodzajami feedbacku (pozytywną, negatywną informacją zwrotną)
- potrafi wyjaśnić znaczenie i wpływ informacji zwrotnej na motywację i rozwój własny/pracowników
- stosuje różne techniki i modele przekazywania feedbacku (pozytywnej/ negatywnej informacji zwrotnej) w zależności od sytuacji
- oddziela fakty od opinii, unika oceniania osoby, skupiając się na działaniach i wynikach
- formułuje konkretne prośby dotyczące dalszego działania
- analizuje emocje rozmówcy, dobiera techniki regulacji emocjonalnej w trudnych sytuacjach feedbackowych



- zadaje pytania sprawdzające zrozumienie przekazanego feedbacku
- planuje rozwój na podstawie feedbacku
- rozpoznaje potrzeby drugiej strony i analizuje je
- wymienia narzędzia i techniki identyfikacji potrzeb
- dopasowuje działania do konkretnych potrzeb i oczekiwań drugiej strony
- charakteryzuje metody argumentacji i sposoby ich wykorzystania
- tworzy klasyfikację typów osobowości na podstawie posiadanej wiedzy oraz doświadczenia
- dobiera właściwe argumenty i sposoby komunikacji, adekwatnie do potrzeb rozmówcy
- pozyskuje informację zwrotną
- przedstawia dalsze możliwości doskonalenia współpracy
- charakteryzuje strategię działania prowadzącą do osiągnięcia wspólnego celu „wygrany – wygrany”
- charakteryzuje podstawowe zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- definiuje zasady i techniki aktywnego słuchania
- wymienia różne rodzaje pytań i ich zastosowania
- stosuje różne techniki aktywnego słuchania
- wykorzystuje różne rodzaje pytań w zależności od celu komunikacyjnego
- rozpoznaje i reaguje na potrzeby oraz emocje innych osób w trakcie rozmowy
- identyfikuje i niweluje czynniki dystrakcji (bariery w komunikacji)
- rozpoznaje i dostosowuje komunikaty niewerbalne
- okazuje szacunek wobec rozmówcy poprzez słuchanie bez przerywania i unikanie oceniania
- definiuje czynniki wpływające na efektywność procesu komunikacji
- identyfikuje różne style zachowań
- wymienia techniki budowania przekonujących argumentów
- adaptuje swoje komunikaty i sposób działania do różnych grup odbiorców, uwzględniając ich indywidualne potrzeby
- rozpoznaje potencjalne źródła konfliktów wynikających z różnic w stylach zachowań, wdraża skuteczne strategie rozwiązywania tych konfliktów
- dobiera sposób inspiracji i motywacji do osoby o różnym stylu zachowań, uwzględniając indywidualne potrzeby i preferencje
- dobiera różne techniki i metody argumentacji w odniesieniu do sytuacji i preferencji odbiorcy



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- dobiera różne techniki i metody perswazji w różnych kontekstach komunikacyjnych, aby zwiększyć siłę przekazu
- komunikuje się etycznie i empatycznie, budując zaufanie i autorytet

Metod pracy z grupą:

- gra szkoleniowa
- role- playing
- ćwiczenia
- dyskusja
- sesje pytań
- wykład