

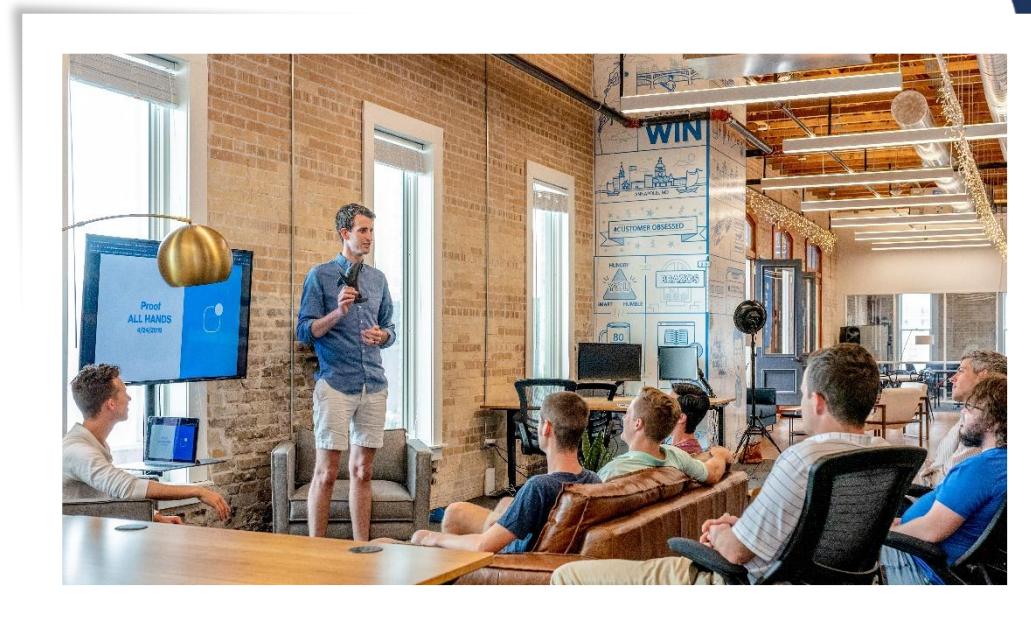
# Обучение взрослых

## особенности и приемы повышения эффективности



# Поколение Y: акценты при обучении

- 1 стремление к общности
- 2 разрушение жесткой иерархии
- 3 неформальный стиль в обучении
- 4 уход от аудиторного формата



# Понятие навыка

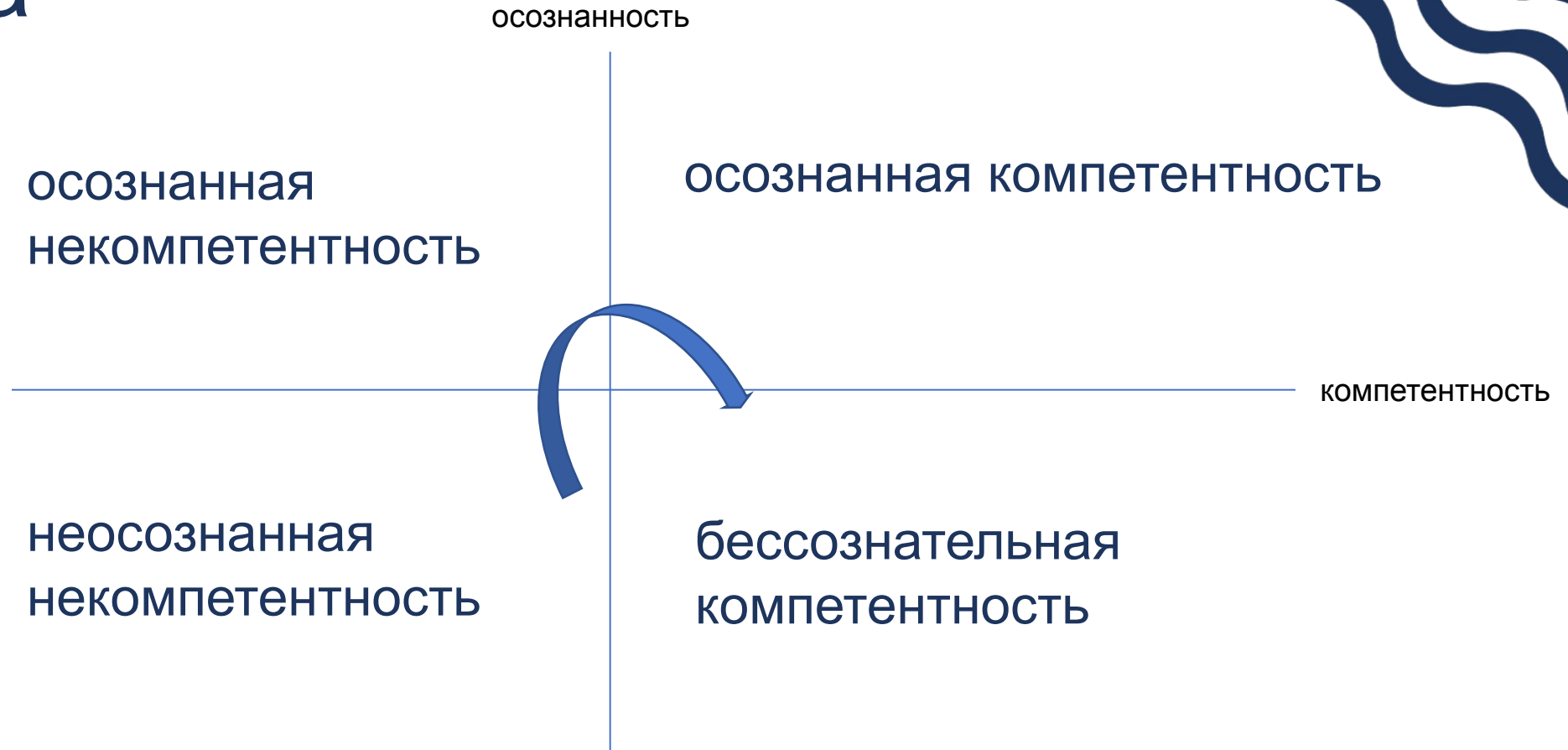
Навык – это некоторые автоматические действия, которые человек может выполнять без сознательного контроля

Навык – это некоторое простое действие, из которых образуется сложный поведенческий паттерн

Например,  
умение говорить на «языке выгод» +  
умение работать с возражениями +  
умение использовать невербальные и паравербальные сигналы в общении = убедительная коммуникация



# Этапы формирования навыка



# Модель TELL – SHOW - DO

0 этап: постановка цели обучения

ЧТО ДОЛЖЕН УМЕТЬ ВЫПОЛНЯТЬ  
СЛУШАТЕЛЬ ПО ОКОНЧАНИЮ?

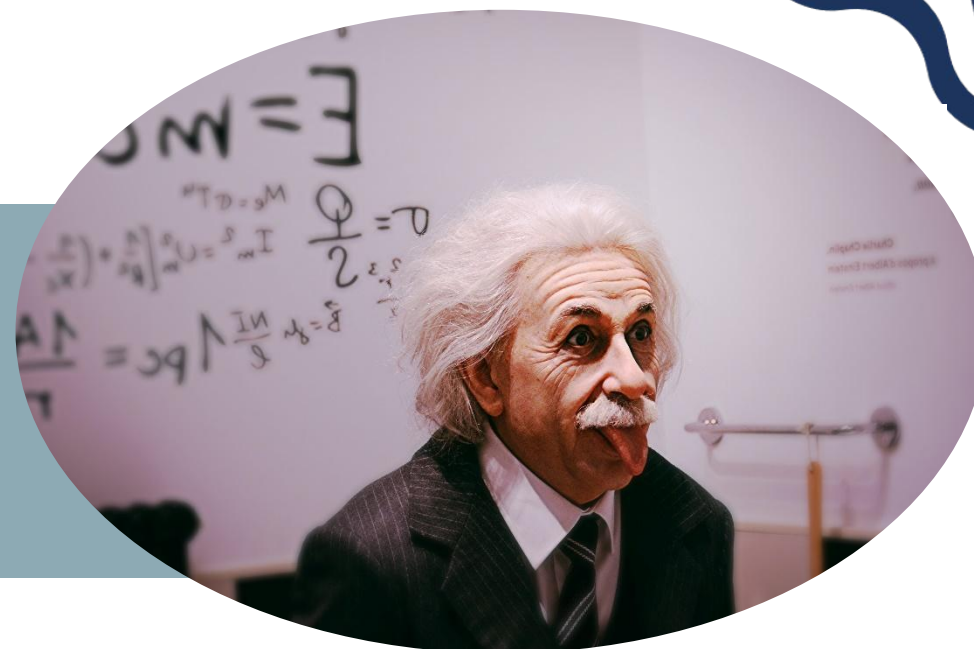
1 этап: TELL РАССКАЖИ

2 этап: SHOW ПОКАЖИ

3 этап: DO СДЕЛАЙ

4 этап: наблюдение за ходом выполнения

5 этап: предоставление обратной связи



# Понятие обратной связи

## Обратная связь

это информация о действиях другого человека, которую Вы ему сообщаете, чтобы повлиять на эти действия, скорректировать их или закрепить, для достижения лучшего результата



# Виды обратной связи

**1** **КОРРЕКТИРУЮЩАЯ**  
помогает подопечному  
осознать неконструктивное  
поведение и изменить его

**2** **ПОДДЕРЖИВАЮЩАЯ**  
помогает подопечному  
осознать и чаще совершать  
действия, которые приводят  
его к успеху

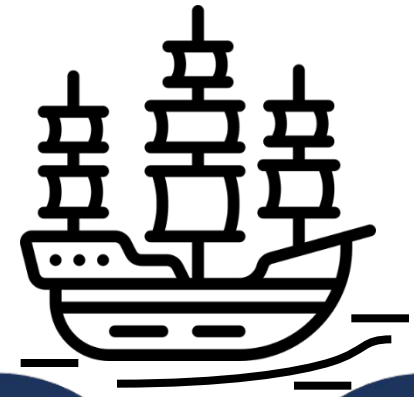
## Алгоритм обратной связи

**1** Опишите  
ситуацию

**2** Опишите  
поведение

**3** Опишите  
последствия

**4** Дайте  
рекомендации




# Основные инструменты эксперта



# Изучение ситуации из бизнес-практики

Суть	Ситуации применения	Достоинства	Недостатки
Процесс, при котором подопечный изучает ситуации из бизнес-практики, содержащие проблематику, на основе которой можно сделать выводы о том, как надо или не надо делать, как можно было бы поступить по-другому	1.уместен, когда подопечного нужно «провести» через сложные бизнес-ситуации  2.когда в кратчайшие сроки требуется познакомить подопечного со спектром возможных проблемных ситуаций и способами их решения		



Совместное  
обсуждение

# Требования к бизнес-кейсу

1.Выбираем компетенцию, которую должен продемонстрировать кейс

2.Формулируем линию сюжета (кейса):

*о какой ситуации пойдет речь, в чем специфика, характеристики действующих лиц*

3.Описываем, из-за чего возникает проблемы:

*завязка кейса, рассказываем, как зарождается конфликт или возникают обстоятельства, из-за чего возникает проблема*


4.Констатируем в чем конфликт или проблема:

*кульминация сюжета, что мешает сотрудникам работать*

5.Ставим вопросы и формулируем задание так, чтобы подопечный продемонстрировать свое отношение к участникам и проблемам и предложить свои варианты решения проблемы



# Рассказ истории

Суть	Ситуации применения	Достоинства	Недостатки
Процесс, при котором обучение происходит через рассказывание истории подопечному. Под историей понимается рассказ о случившихся рабочих ситуациях или любое повествование, которое является выражением или примером определенного принципа или ценности компании	<p>1. применяется для воодушевления подопечного</p> <p>2. используется, чтобы вовлечь подопечного в новую для него деятельность, или предостеречь от неправильных действий и решений</p> <p>3. оптимален для передачи «неформальных знаний», которые не описаны в</p>		 <p>Совместное обсуждение</p>

# Требования к истории

## 1. ВРЕМЯ:

*необходимая деталь, которая поможет привлечь внимание слушателей: «Была холодная зимняя погода», «Осенью 2009 года»*

## 2. МЕСТО:

*чтобы погрузить слушателей в атмосферу действия и сделать историю запоминающейся: «Это было в маленьком городе, где все друг друга знали и приветливо здоровались на улице»*

## 3. ГЕРОЙ:

*человек понятный для аудитории, настоящий и уязвимый. Это может быть сам рассказчик истории, коллега, друг, товарищ.  
«Ивану в то время было столько же лет, сколько и вам сейчас. Он тоже когда-то был новичком в компании»*

## 4. ДЕЙСТВИЕ:


*описание трудностей, дилеммы. Наш герой что-то хочет сделать, но ему не дают это сделать, он не может выбрать. опишите реакцию героя на происходящее. Подогревайте любопытство слушателей, они должны сопереживать герою.*

## 5. СЮРПРИЗ:

*финал истории, когда герой выходит из непростой ситуации неожиданным образом. Подведите слушателя к главной мысли, идее, тому знанию, которое открылось перед вами благодаря этой истории.*



# Коучинговые техники

Суть	Ситуации применения	Достоинства	Недостатки
Развивающий диалог/вопросы, направленные на достижение цели через задавание экспертом открытых вопросы подопечному	<ol style="list-style-type: none"><li>1.определить цели/фокус встречи, конечный результат развития</li><li>2. настроить подопечного на самостоятельный поиск решения задачи, проблемы</li><li>3. обеспечить принятие подопечным ответственности в различных, в том числе сложных, задач</li><li>4.усилить внутреннюю мотивацию подопечного на достижение целей развития и решение различных задач</li><li>5. выстроить план действий и быстро приступить к его реализации</li></ol>	 <div data-bbox="1378 975 1727 1165">Совместное обсуждение</div>	

# Сильные вопросы

- И...?
- Что бы Вам хотелось обсудить?
- Что нового, что изменилось?
- Какие события произошли со времени нашей последней встречи?
- Каков Ваш вывод?
- Каковы Ваши последующие действия?
- Как Вы можете сохранить для себя то, чему Вы научились?
- Что это Вам даст?
- Как Вы узнаете, что добились своего?
- Случись это с Вами, что бы Вы сделали?

и т.д.



# Виды и структура мастерских с экспертом

## Установочная встреча

1-1,5 ч.

Цель – передать слушателям личный инструмент / лайфхак эффективного управления

№ п / п	Этапы встречи	Продолжительность этапа
1	Передача инструмента эксперта	10"
2	Совместный разбор 2 – 3 кейсов	10"
3	Рекомендации и экспертные идеи эксперта	5"
4	Отработка инструмента (работа слушателями в мини-группах)	10"
5	Общее обсуждение результатов отработки	5"
6	Обсуждение домашнего задания	5"
		45"

## Заключительная встреча

0,5 ч.

Цель - подвести итоги совместной работы и поддержать слушателей на дальнейшее саморазвитие

№ п/п	Этапы встречи	Продолжительность этапа
1	Сессии по обмену опытом	10"
2	Индивидуальная работа слушателей на тему «Применимость инструмента в рабочих задачах»	5"
3	Общее обсуждение применимости инструмента	10"
4	Лайфхаки эксперта по самомотивации	10"
5	Общая рефлексия	5"
		40"

# Проектная Команда

**Зимницкая Анастасия** – начальник сектора

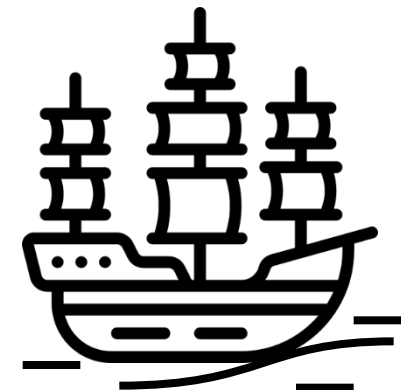
**8-923-274-31-35**

**Сухачёв Виталий** – ведущий специалист сектора

**8-908-220-21-62**

**Андреев Александр** – специалист сектора

**8-908-224-19-90**



**В контакте**  
<https://vk.com/youngkraszhd>



**Telegram**  
[https://t.me/molodezh\\_kraszhd](https://t.me/molodezh_kraszhd)