

Обучение взрослых

особенности и приемы повышения эффективности



Поколение Y: акценты при обучении

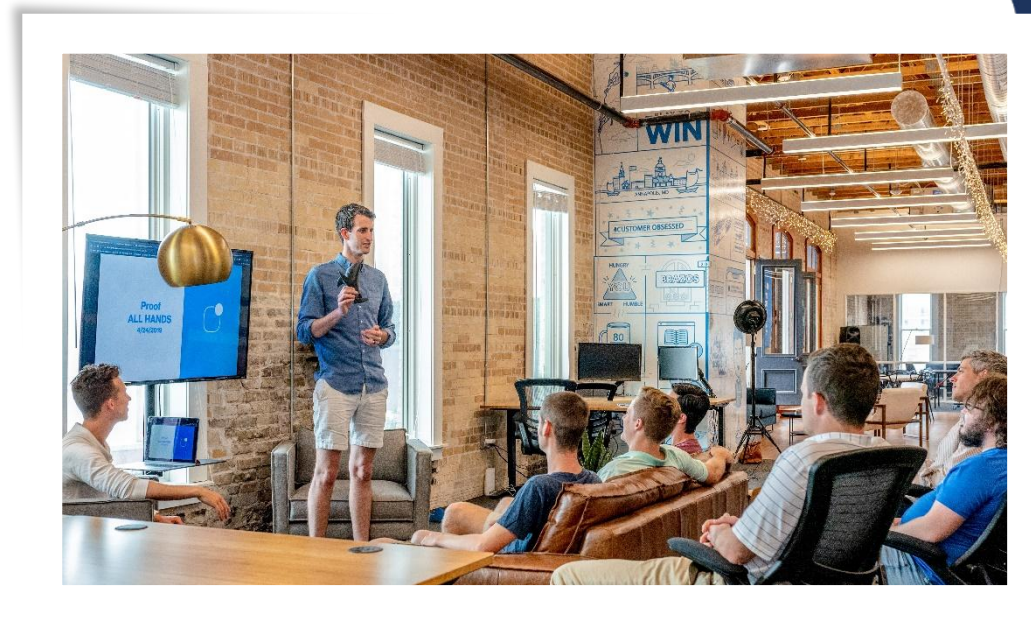
1
2
3
4

стремление к общности

разрушение жесткой иерархии

неформальный стиль в обучении

уход от аудиторного формата



Понятие навыка

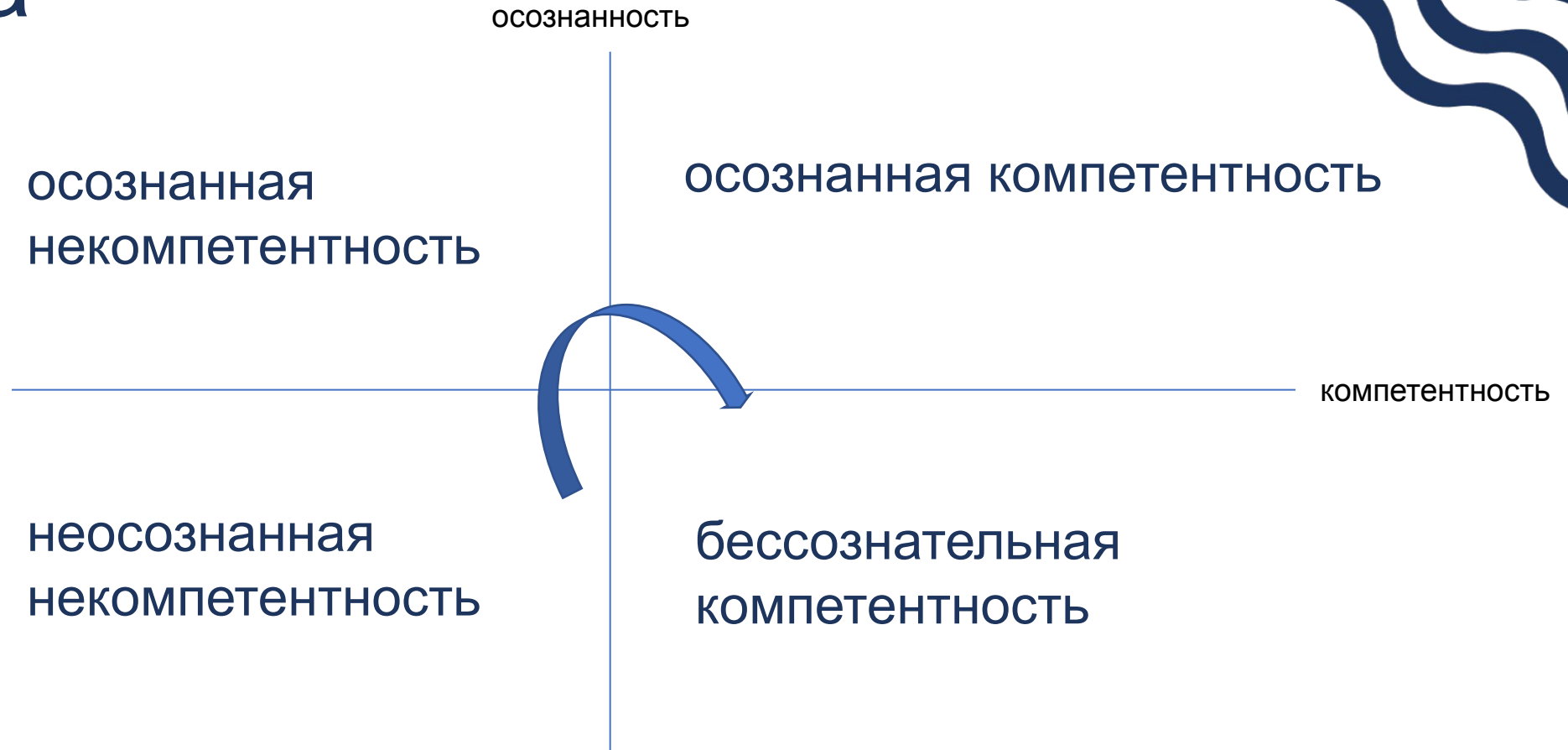
Навык – это некоторые автоматические действия, которые человек может выполнять без сознательного контроля

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?

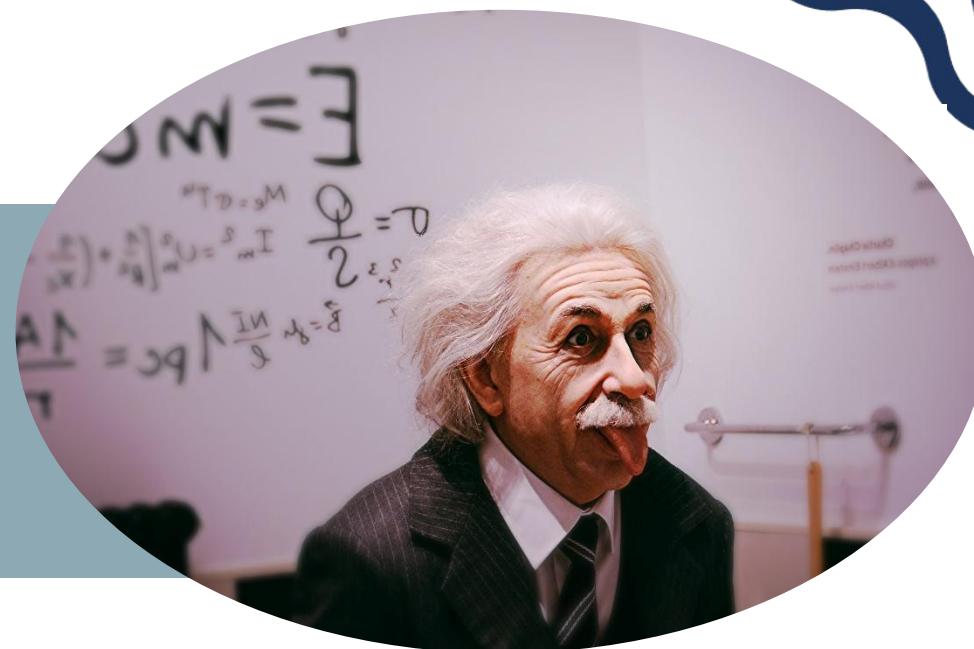
1 этап: TELL РАССКАЖИ

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

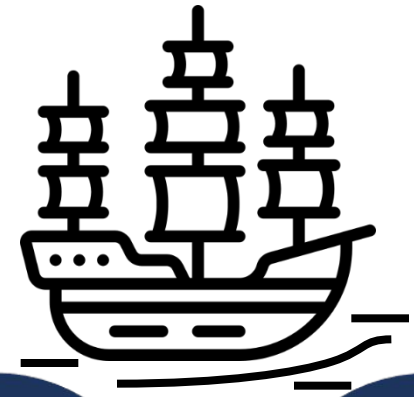
Алгоритм обратной связи

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">1.определить цели/фокус встречи, конечный результат развития2. настроить подопечного на самостоятельный поиск решения задачи, проблемы3. обеспечить принятие подопечным ответственности в различных, в том числе сложных, задач4.усилить внутреннюю мотивацию подопечного на достижение целей развития и решение различных задач5. выстроить план действий и быстро приступить к его реализации	 <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

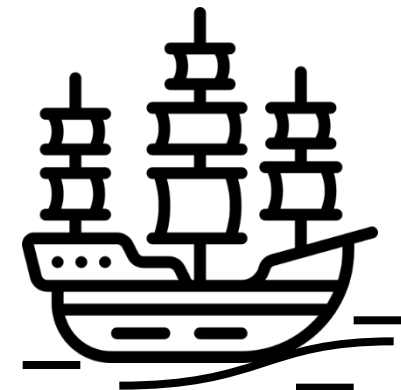
8-923-274-31-35

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