КОМАНДА 2030

Культура управлять

# 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

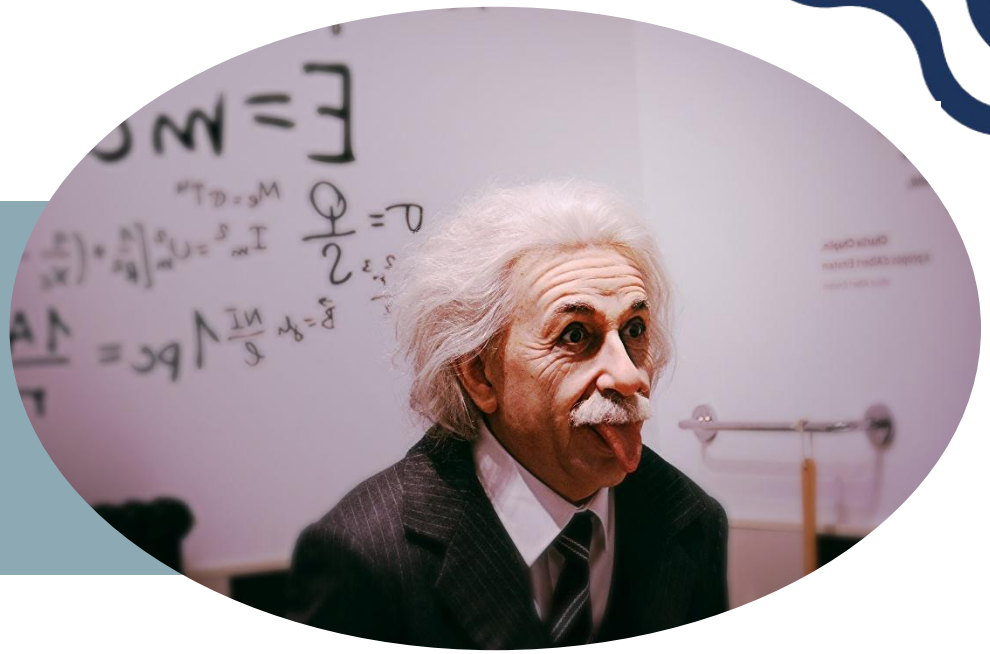
0 этап: постановка цели обучения

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<br><br>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 | 1.применяется для воодушевления подопечного<br><br>2.используется, чтобы вовлечь подопечного в новую для него деятельность, или предостеречь от неправильных действий и решений<br><br>3. оптимален для передачи «неформальных знаний», которые не описаны в | ? | Совместное обсуждение |

# 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

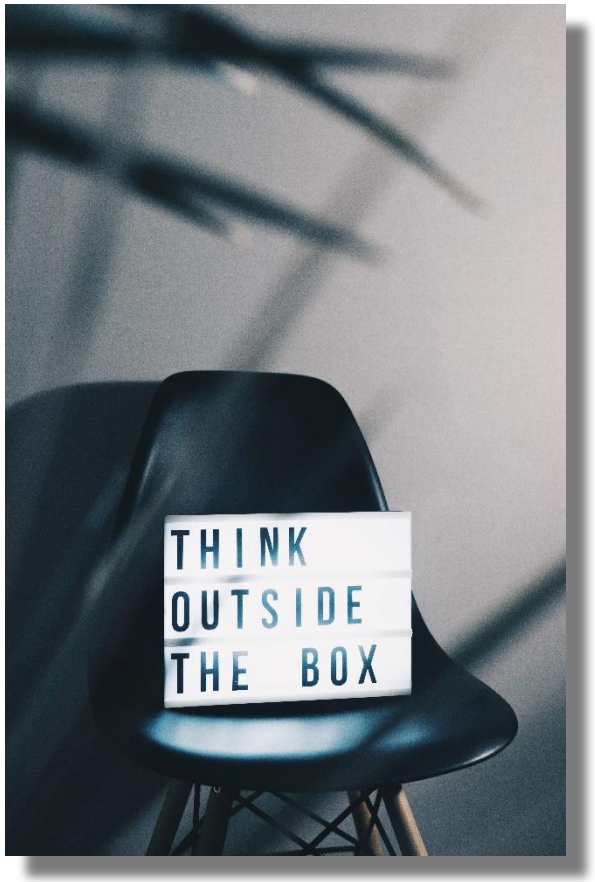
| Суть | Ситуации применения | Достоинства | Недостатки |
|---|---|---|---|
| Развивающий диалог/вопросы, направленные на достижение цели через задавание экспертом открытых вопросы подопечному | 1.определить цели/фокус встречи, конечный результат развития<br><br>2. настроить подопечного на самостоятельный поиск решения задачи, проблемы<br><br>3. обеспечить принятие подопечным ответственности в различных, в том числе сложных, задач<br><br>4.усилить внутреннюю мотивацию подопечного на достижение целей развития и решение различных задач<br><br>5. выстроить план действий и быстро приступить к его реализации | ? | |

Совместное обсуждение

# 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

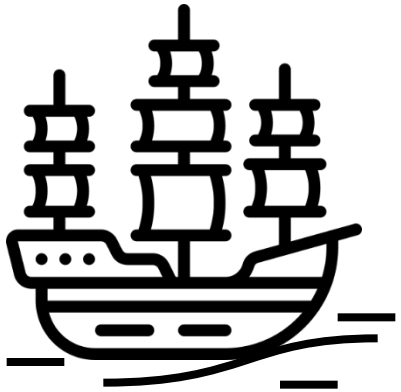
| № п/п | Этапы встречи | Продолжительность этапа |
|---|---|---|
| 1 | Сессии по обмену опытом | 10” |
| 2 | Индивидуальная работа слушателей на тему «Применимость инструмента в рабочих задачах» | 5” |
| 3 | Общее обсуждение применимости инструмента | 10” |
| 4 | Лайфхаки эксперта по самомотивации |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

**Telegram**
https://t.me/molodezh_kraszhd