

Rozmowa oceniająca – jak uczynić ją skutecznym narzędziem zarządzania?

Cele:

1. Poprawa kompetencji uczestników w zakresie komunikacji interpersonalnej, niezbędnych do prowadzenia rozmów oceniających.
2. Omówienie najważniejszych zasad prowadzenia rozmów oceniających.
3. Omówienie najczęstszych błędów w zakresie prowadzenia rozmów oceniających.

Metodologia szkolenia

Zajęcia prowadzone są w formie aktywizującej uczestników. Miniwykłady są zazwyczaj wprowadzeniem do dyskusji z uczestnikami przeplatanych gdzieś ćwiczeniami warsztatowymi i wspólną pracą nad wnioskami czy wskazówkami do zastosowania przez uczestników w praktyce.

Program:

- 1. Wstęp - przypomnienie najważniejszych zasad organizacji procesu oceniającego oraz zasad dokonywania ocen**
 - Najważniejsze cele i zasady procesu ocen
 - Podstawowe zasady doboru kryteriów oraz oceniania na ich podstawie
 - Najczęstsze błędy w procesie oceniania
- 2. Zasady skutecznej rozmowy oceniającej**
 - Etapy rozmowy z ocenianym
 - Wyznaczanie celów i podsumowywanie sposobu ich osiągnięcia
 - Omawianie postaw i zachowań ocenianego
 - Błędy w udzielaniu informacji zwrotnej
 - Argumentowanie przyznanej oceny
 - Niepożądane zwroty
 - Zakończenie rozmowy
- 3. Komunikacja interpersonalna – podstawa rozmów oceniających**
 - Autoanaliza własnego stylu komunikacji – test dla uczestników.
 - Po co urzędnikom sztuka efektywnego komunikowania się?
 - Czym jest komunikacja i jak ten proces przebiega?
 - Od czego zależy efektywność komunikacji?
 - Dlaczego komunikacja bywa nieskuteczna?
 - Bariery komunikacyjne i sposoby ich pokonywania
 - Rola pytań i informacji zwrotnej w „dogadywaniu się”
 - Słuchanie jako narzędzie komunikacji
 - Co ludzie zapamiętują z usłyszanych informacji
 - Fizjologiczne aspekty komunikacji – werbalne i niewerbalne środki wyrazu (emisja głosu, wymowa, modulacja)
 - Właściwe operowanie głosem

- Co nasze ciało mówi innym ludziom, co ich ciało mówi nam?

4. Asertywność w rozmowie oceniającej

- Jak bardzo jestem asertywny? – test dla uczestników.
- Czym jest zachowanie asertywne?
- Podstawy asertywności w rozmowach z trudnymi klientami
- Zachowania asertywne na tle zachowań agresywnych, uległych i manipulujących
- Dlaczego dążymy do zachowań asertywnych?
- Techniki asertywne stosowane w trudnych sytuacjach