

《积极反馈：方法与技巧》

课程目的与收获

反馈是指分享对工作绩效或工作相关行为的观察意见的过程。不过对许多人来说，“反馈”一词似乎隐含有“评判”之意，以致于令反馈者与反馈对象都不愿面对。但是，反馈不应是对他人的评判。相反，它表述的应该是对某种行为及其后果的客观信息，目的在于认可良好的工作表现，或是给出如何改善绩效的建议。如能善加运用，反馈便能鼓励反馈对象的进步，使其以积极的方式学习、成长并完善自己。

本课程聚焦管理者的反馈技能开发与改善，运用自我测试、流程梳理、案例研讨、角色扮演、互动练习、视频教学等引导式授课方法，让学员了解反馈对于工作绩效的重要性，熟悉反馈的基本流程，掌握反馈的具体方法，学会给予和接收反馈的技巧，采取积极行动，塑造积极反馈的团队文化，在积极反馈的过程中，实现共好共赢，共同进步提高。

课程对象

中层干部、后备干部

课程时间

6 课时 (1 天)

课程大纲

课前自我评估：反馈技能自测

第一讲 关于反馈

- 一、什么是反馈
- 二、反馈的类型
- 三、反馈对于团队绩效的作用
- 四、建立乐于纳谏的团队文化

第二讲 反馈的方法

- 一、把握反馈时机
- 二、选准反馈时间

三、实施正确反馈

四、负面反馈的六个注意细节

五、通过给予反馈来改正行为的八个步骤

第三讲 因人而异的反馈技巧

一、不同人际风格的反馈者

二、如何给予上司纠正性反馈

三、年长员工的反馈技巧

四、青年员工的反馈技巧

五、同级之间的反馈技巧

第四讲 接收反馈

一、善于接收负面反馈

二、接收负面反馈的六项注意

三、接收反馈的八个步骤

第五讲 付诸行动

一、反馈是值得冒险的管理活动

二、克服给予反馈的障碍

三、克服接收反馈的障碍

四、如果需要变革，那就付诸行动

五、处理反馈过程中遇到的问题

课程总结：闻过则喜，见贤思齐