
激发能量——

《反馈机制与反思成长》

课程收益：

1. 掌握有效反馈的技术方法，建立反馈机制
2. 利用科学的复盘技术帮助团队反思成长

课程设置：

课时：1-2天，6小时/天

人数：30-50人

对象：中高层管理者

课程亮点：

- 1.混合式培训：行动学习+引导技术+案例分析+活动体验+视频教学
- 2.训后落地：训后辅导学员制定行为改善计划
- 3.个性化课程设计：训前调研

课程大纲：

第一讲：反馈机制与绩效反馈

第一讲：绩效反馈成功的前提条件

(一) 绩效反馈的价值与现状

(二) 管理者什么时候乐于反馈

(三) 被辅导者什么时候乐于接受反馈

(四) 绩效反馈成功的五大前提

- 1、 合适的环境和氛围
- 2、 共识目的和目标
- 3、 鼓励对方互动参与
- 4、 用事实说话，不妄加评判
- 5、 注意表达方式：避免使用极端语言，注意肢体语言

第二讲：绩效反馈的四大工具

(一)BEST 绩效面谈法

- 1、 Behavior. description (描述行为)
- 2、 Express consequence (表达后果)
- 3、 Solicit input (征求意见)
- 4、 Talk about positive outcomes (着眼未来)

模拟练习

(二) 欣赏性反馈

1、描述正面行为

2、分析正面影响

3、表示感谢

案例讲授

(三) 建设性反馈

1、描述负面行为

2、分析不良影响

3、建议改进措施

案例讲授

(四) CSS 行为快速双向反馈

1、参与改变理论

2、共识继续的行为

3、共识停止的行为

4、共识增加的行为

实战练习与辅导反馈

第二讲：复盘技术与反思成长

第一讲：复盘概念与流程

一、什么是复盘？

二、复盘的价值意义

三、复盘与总结的区别

四、复盘参与者应遵循的 4 大原则 4 大误区

1. 4 大核心原则

1) 开放坦诚

2) 刨根问底

3) 反思自我

4) 重在行动

2. 4 大误区

1) 为了证明自己对

2) 流于形式走过程

3) 追究责任批斗会

4) 推卸责任归罪于外

案例讲授

五、复盘成功的底层思维

1. 学习思维：得到与学到

2. 影响圈思维：重点关注可控可影响的因素

3. 当责思维：当责而不推责，当责的流程与步骤

六、复盘的四步流程与案例分享

第二讲：复盘反思四步法

一、回顾目标：思考以下问题

1. 目标的设定目的或意图是什么？

2. 想要达到的目标、阶段性目标是什么？

53 是否符合 SMART 原则？

二、评估策略与结果

第一步：列出差距清单

1) 实际上发生了什么？年度目标执行情况如何？哪些目标超出预期？哪些目标正常进行，

哪些目标有差距？

2) 列举差距清单？

第二步：对比——思考的问题

1) 与目标相比，哪些地方做的好？

2) 与目标相比，哪些地方做得不到位，或有改进空间？

三、分析原因

1. 巩固成功：多想客观因素

2. 改正错误：多找主观原因

3. 为什么会发生差异？哪些因素造成了我们没有达到预期？失败的原因是什么？如果成功，那成功的关键因素是什么？

4. 用 3why 分析法分析根本原因

5. 世界咖啡优化分析成果

四、总结经验——思考的问题

1. 今年有哪些成功经验是可以复制传承的？

2. 改进计划：接下来我们该做些什么？

1) 开始做什么？

2) 继续做什么？

3) 停止做什么？

4. 四个维度检核行动计划

六、导师答疑解惑

1. 各小组就行动学习的应用难题提出疑问

2. 导师答疑解惑

3. 课程结束

531 训后转化

5 : 课程中学习到的 5 个关键知识点

3 : 3 点学习收获和感悟

1 : 1 个快速落地改变的行动计划