

KEHITYSKESKUSTELUN LAADUN PARANTAMINEN

TAVOITTEET

- * Kehityskeskustelun ymmärtäminen toiminnan ohjaamisessa ja tulosten tekemisessä
- * Kehityskeskustelutaitojen syventäminen
- * Vaikeiden asioiden käsitteleminen kehityskeskustelussa

AIKATAULU

- 09.00-12.15 Seminaari (kahvi 09.00)
- 12.15-13.00 Lounastauko
- 13.00-17.00 Seminaari (kahvi 15.00)

OHJELMA

AVAUS JA VIRITTÄYTYMINEN

- asiat, ihmiset ja muuttuvat tilanteet
- työskentely jatkuvasti muuttuvissa tilanteissa ja miten tärkeä on avoin, suora ja rakentava keskustelu nykypäivän työelämässä

KEHITYSKESKUSTELUT

- kokemukset aikaisemmista kehityskeskustelukierroksista (+ / -)
- mitä hyötyä laadukkaasta keskustelusta on
 - a) asiakkaalle ja yritykselle
 - b) esimiehelle
 - c) keskustelijalle
 - d) onko siitä ehkä jotain haittaa
- määrämuotoisten lomakkeiden tarkoitus

TAVOITTEELLISUUS

- mitä tavoitteellinen työskentely on käytännössä
- tavoite -> toiminta -> tulos -> seuranta ->
- arvioinnin ja seurannan merkitys

LAADUKAS KESKUSTELU

- mitä tarkoittaa ihmisen kohtaaminen käytännössä, ja miksi siitä on tullut niin tärkeä asia mm. johtamisessa
- jotta kehityskeskustelun laatu on paras mahdollinen molemmat voivat olla tyytyväisiä tulokseen, niin
 - a) mitä kaikkia papereita ja lomakkeita tarvitaan keskustelussa
 - b) mitä edellytetään esimieheltä
 - c) mitä edellytetään keskustelijalta
 - d) mitä asioita kirjataan muistiin ja miten niitä seurataan

VAIKEIDEN ASIOIDEN KÄSITTELEMINEN

- toisinaan keskustelu edellyttää vaikeiden asioiden tai tilanteiden avointa käsittelyä (esim. ehdotuksen hylkääminen, pelisäännöistä muistuttaminen, virheeseen puuttuminen, negatiivinen asenne, tehtävän tekemättä jättäminen...)
- palautteiden asia- ja tunnevaikutukset, eli miksi negatiivisen palautteen antaminen ja vastaanottaminen on toisinaan niin vaikeaa
- mikä on korjaavan palautteen antamisen perusidea

HARJOITUKSIA

- harjoituksia vaikeiden asioiden käsittelemisestä kehityskeskustelussa
 - * kaksi harjoittelee ja kolmas tarkkailee
 - * jokaisen harjoituksen jälkeen tarkkailija antaa palautteensa
 - * sen jälkeen vaihdetaan roolit ja aihealue
 - * lopuksi tehdään yhteenveto harjoitusten kokemuksista: mitä opittiin ja mihin on syytä kiinnittää huomiota
- johtopäätösten esitleminen

PÄÄTÖKSET

- miten aion hyödyntää päivän virikkeitä omassa asiakaspalvelutyössäni: tavoite, suunnitelma, aikataulu ja sitoutuminen