

**Отзыв на тренинг команды управляющего директора,
состоявшийся в рамках подготовки Таун Холла
на ОАО «Евраз Ванадий Тула».**

В соответствии с планом подготовки ЕВТ к Таун Холлу был проведен тренинг руководителей, которым предстояло отвечать на вопросы работников.

Участники тренинга: управляющий директор, главный инженер, директор по производству, директор по персоналу. Тренер-консультант – Елена Пэнович, академический директор компании ITC.

В ходе тренинга:

• Переработан спич управляющего директора: от общей структуры речи до конкретных формулировок.

Результат: определен общий подход в подаче информации «Что было – что стало. Есть проблема – есть решение»; спич стал более кратким и конкретным, оцифрованным; позитивным, но не пафосным; адаптированным к данной аудитории.

• Проработаны ответы на предварительно собранные вопросы работников: принято решение об участии в ответах на вопросы не одного УД, а команды директоров; определена общая линия поведения выступающих (максимально позитивные формулировки, недопустимость невыполнимых обещаний, построение ответов-отказов «на контрастах»); распределены вопросы внутри команды; проведена индивидуальная отработка ответов на вопросы.

Результат: минимизированы вероятные барьеры общения, отобраны наиболее весомые аргументы, формулировки ответов понятные и конкретные, отработаны приемы погашения/прекращения дискуссий.

Выводы:

Отработанные на тренинге умения и навыки позволили выступающим

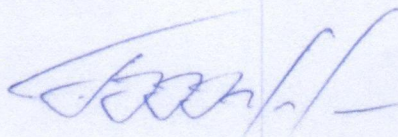
- донести до аудитории всю необходимую информацию;
- сохранить атмосферу конструктивного диалога с работниками, даже в случаях отказа в выполнении их отдельных требований или пожеланий;
- не допустить развития конфликтных ситуаций;
- сформировать настрой на прямой и открытый обмен мнениями на будущее.

Рекомендации:

Исключить агрессивно-оборонительную позицию при ответах на «неприятные» вопросы; управлять диалогом: предлагать работникам представиться прежде, чем задавать вопрос, (для снятия «анонимности»); ввести регламент «один человек – один вопрос» (для максимального охвата участников).

С уважением,

Управляющий директор



Б.Л.Тужиков