

TÝMOVÉ DOVEDNOSTI

bp2088 / bk2088

Jaro 2020

ZPĚTNÁ VAZBA

ZPĚTNÁ VAZBA

- nástroj, který je vhodný k otevřenému, transparentnímu řešení vztahových signálů
- **to, co nás v životě může dále rozvíjet X není pouze „kritika“ !**
- každý den získáváme zpětné reakce na naše jednání ze svého nejbližšího okolí - na základě informací z těchto reakcí se může formovat naše osobnost a náš přístup k okolnímu světu
- **pomocí zpětné vazby získáváme důležité informace** – pohled zvenčí, často konstruktivně kritický, kterého bychom sami nebyli schopni z důvodu subjektivního zatížení
- společnosti nebo konkrétnímu pracovnímu týmu pomáhá budovat otevřenou atmosféru důvěry, která pomáhá k dosažení stanovených cílů
- z hlediska vedoucích pracovníků - hlavní podstatou motivačních nebo hodnotících pohovorů, **pro některé jedince však extrémně náročné podávat „konstruktivní zpětnou vazbu“**

ZÁSADY ZPĚTNÉ VAZBY

- **diskrétnost** – podávání zpětné vazby by mělo probíhat výhradně mezi čtyřma očima (pokud se nejedná o podávání hromadné zpětné vazby, například za ukončený projekt)
- **otázky místo obviňování** - v začátku podávání zpětné vazby bychom se měli více ptát, než obviňovat. Je důležité nejprve zjistit pohled hodnocené osoby na danou věc; někdy u toho zjistíme, že dotyčná osoba si například vůbec není nějakého problému vědoma – tedy nemá důvod současný stav měnit
- **otevřené formulace** - důležité je si uvědomit, že nikdy nevíme, jak danou situaci prožívá hodnocený, jak ji vnímá (jestli ji zapříčinil schválně nebo ne, jestli konkrétní chybu dělá stále, nebo jsme viděli jen ty méně povedené výkony); namísto „ty určitě“, „vždy děláš“ používáme „já výroky“, např.: „domnívám se“, „myslím si“
- **vynechat „ale“** - vzbuzuje u většiny lidí negativní konotaci, raději „na druhé straně“, „a“..
- **konkrétní a věcné formulace**
- **kritika chování, nikoliv osoby**
- **společné nalezení řešení** - pouze společně nalezené řešení v atmosféře důvěry zabezpečí to, aby bylo přijímáno a působilo motivačně

ZÁSADY ZPĚTNÉ VAZBY

- popisná X hodnotící
- specifická X obecná
- bere ohled na potřeby toho, kdo ji dává (dárce) i toho, komu je určena (příjemce)
- týká se chování, které příjemce může změnit
- měla by být vyžádána, nikoli vnucována
- vztahuje se k přítomnosti
- vyžaduje jasnou komunikaci
- měla by být validizována ostatními členy skupiny
- krátká a ohraničená
- vyvážení kritiky
- neobsahuje nátlak ke změně

ZÁSADY ZPĚTNÉ VAZBY

JAK NE

<https://www.youtube.com/watch?v=3P-4NYM1TAg>

JAK ANO

<https://www.youtube.com/watch?v=EY4Cgfai82k>