

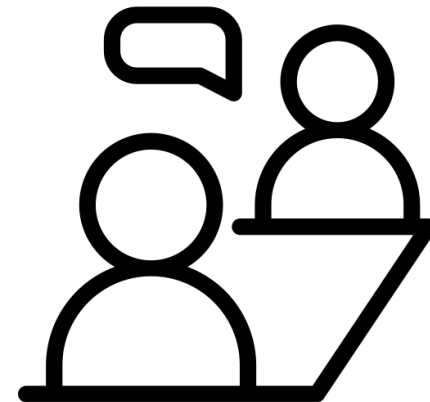
MUNI  
FAKULTA  
SOCIÁLNÍCH  
STUDIÍ

# ZPĚTNÁ VAZBA

**PSYn5708**

# ČAS NA VÁŠ ROZHOVOR!

1. Puštění ukázky
2. Její rozbor
3. Dotazy



**Hodnocení: kvalita rozhovoru/reflexe/reakcí**

**Hodnocení: kvalita analýzy a její odbornost**



# JAK TO MÁM SE ZPV JÁ?

## 1. Cvičení na přijímání a dávání zpětné vazby

**Jak jste se během cvičení cítili?**

**Je zde nějaká spojitost s “běžnou“ zpětnou vazbou?**

**Byla vám tato situace příjemná?**

**Dalo by se něco udělat, aby byla příjemnější?**



**Vytvořte prosím dvojice**

# JAK TO MÁM SE ZPV JÁ?

## 2. Cvičení na dávání a přijímání zpětné vazby

**Jak jste se cítili během tvorby?**

**Pomáhala nějak zpětná vazba?**

**Jaké bylo ji dávat/přijímat?**

**Co by se dalo udělat, aby byla efektivnější?**

**Co by její hlavní chyba?**



**Vytvořte prosím nové dvojice**

## CO BRÁNÍ PŘÍNOSNÉ ZPV?

1. Chyby mohou být na obou stranách
2. Poskytovatel: obecnost, neurčitost, osobní komentáře, přílišné emoce, timing, negativní bomba
3. Přijímatel: nesoulad, špatné načasování, snaha dosáhnout cíle (diskrepance), vnímá ji jako napadení





## JAK NEDÁVAT ZPV?

- 1. Všimněte si toho, jak dává zpětnou vazbu na situaci, kdy jí asistentka nezvládla zajistit letadlo domů během tropické bouře.**
- 2. Co podle vás zde brání přínosnosti ZPV?**



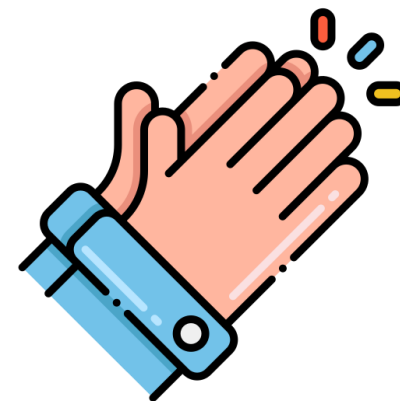
# JAK NEDÁVAT ZPV?



## JAK NEDÁVAT ZPV?

- 1. Všimněte si toho, jak dává zpětnou vazbu na situaci, kdy jí asistentka nezvládla zajistit letadlo domů během tropické bouře.**
- 2. Co podle vás zde brání přínosnosti ZPV?**

# CO POMÁHÁ A CO NE?



## JAK JI DÁVAT

- Ujasnit si, čeho chci dosáhnout - nápomocnost
- Mít poznámky
- Já jazyk, respekt, šití na míru
- F2F (důvěrnost)
- Načasování



# JAK JI DÁVAT

- Zaměřeno na chování, faktičnost
- Motivovanost/návaznost
- Vyváženost
- Dát prostor i jemu



# STRUKTURA

## 1. Neutrální úvod

- Obsah představit neutrálně
- Přispívá to ke klidné atmosféře rozhovoru

## 2. Vyjádření nespokojenosti

- Popis konkrétního problémového chování
- Mluvit za sebe

## 3. Podpora

- Ocenění, povzbuzení, nabídka pomoci, vyjádření porozumění, vlídný tón hlasu a vstřícná mimika

# STRUKTURA

## 4. Vyjádření očekávání

- Popis konkrétního požadovaného chování
- Mluvit za sebe

## 5. Ukončení

- Rekapitulace (je-li nutná)
- Neutrální nebo pozitivní zakončení

1. Neutrální úvod
2. Vyjádření nespokojenosti
3. Podpora
4. Vyjádření očekávání
5. Ukončení

Otevřené otázky

Názor

Důležitost

Návrh řešení

Překážky

Co potřebuje

Rekapitulace

Ráda bych s tebou mluvila o úkolu do Personální psychologie, který děláme spolu.

Připadá mi, že ses tomu úkolu zatím věnoval málo. Všimla jsem si, že se společných schůzek neúčastníš nebo se do nich nezapojuješ. Taky se stává, že když se na něčem domluvíme, dodáš to pozdě nebo to není kompletní.

To se mi nelíbí, protože mám strach, že úkol nebude hotový v takové kvalitě, abychom dostali dobré hodnocení.

Tvé nápady a poznámky nám na začátku hodně pomohly, protože ses na to dokázal podívat z jiného úhlu pohledu než my ostatní.

Byla bych ráda, kdyby ses do práce víc zapojil, účastnil se schůzek a byl na nich aktivnější. Taky by mi pomohlo, kdybys plnil to, na čem se dohodneme.

Díky.





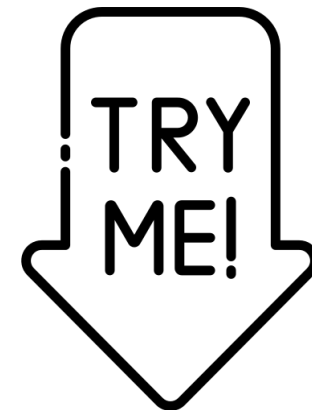
# JAK JI PŘIJÍMAT

- Převzít kontrolu
- Pozitivní náhled (setrvání u úkolu, oddělení od sebe)
- Otevřenost
- Aktivní naslouchání, doptávání
- Požádat o radu
- Znát svoje hranice
- Vybrat si zdroj, vděčnost





# ZKOUŠENÍ



## JDEME SI TO VYZKOUŠET?

1. Dobrá vedoucí, odborník v oblasti - často ale ruší schůzky na poslední chvíli, mění je a vám to zasahuje do rozvrhu
2. Vedoucí vám pořád posílá úkoly mimo pracovní náplň, co jste se dohodli, ale vám na tom místě hodně záleží a ty co odpovídají, jsou skvělé
3. Chtěli byste vyšší peníze, kvůli vaší bytové a stravovací situaci, ale tušíte, že vaše firma na to ty finance nemá – pro vás situace ale už není únosná
4. Váš vedoucí má často náladové výkyvy – v jednom z nich vám osobně potvrdil věc kterou následně popřel a shodil vás tak na poradě s vedením společnosti
5. Objevil se ve vaší skupině problém – kolega neodvádí práci jak má, ale je to váš kamarád a vy ho nechcete shodit – vedoucí chce po vás vysvětlení



**Kdo chce, může se mě zeptat na pozadí situace – pozici toho druhého**

# V Ý Z V A

1. Strukturovat!!
2. Nezapomenout vyjádřit nespokojenost
3. Oprostit od emocí (bacha na jazyk)
4. Vyváženost



## CO MÁME DNES ZA SEBOU?

1. Úkol
2. Jak přijímám ZPV
3. Jak ZPV dávat
4. Jak ZPV přijímat
5. Jak ji nedávat
6. Co při ní pomáhá a jak ji strukturovat
7. Zkoušení dávání ZPV

