

## Zásady poskytování ZV

1. **Vyvážená:** ZV by měla být vyvážená (obsahovat pochvalu i kritiku). Začíná a končí pozitivním sdělením (nikdy ne pouze pzt či ngt sdělení – pouze pzt je neúčinné, pouze ngt těžko vstřebatelné bez motivace ke zlepšení).
2. **Věcná:** Měla by se týkat pozorovaných projevů chování, nikoliv osobnosti hodnoceného. Měli bychom se vyhýbat subjektivnímu hodnocení (špatně X dobře), jde pouze o popis pozorovaného chování a toho, jak na nás působí. Poskytovat informaci a ne hodnocení.
3. **Konkrétní:** Popisovat konkrétní chování, uvádět konkrétní příklady (příliš obecné sdělení není užitečné).
4. **Upřímná a kontrolovaná:** Poskytovatel zpětné vazby by měl být v komunikaci upřímný, s emocemi pod kontrolou.
5. **Osobní:** Zpětná vazba by měla být poskytována vždy osobně.
6. **Otevřené formulace/mluvit za sebe:** 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). Část informací, s nimiž pracujeme, je také pouze zprostředkovaných. I když jsou ověřené, někdy je těžké hledat objektivní pravdu. Proto bychom se měli vyhýbat používání absolutních formulací, které obsahují slova jako „určitě, vždy, stále“ apod. Místo toho je vhodnější využívání tzv. otevřených formulací, které mají podobu „já výroků“, jako například: „domnívám se“, „myslím si“, apod. Mluvit za sebe v první osobě jednotného čísla. Zdůrazněním vlastní osoby vyjadřujeme vlastní zodpovědnost za tvrzení. („já to tak vidím, mně se to tak jeví“)
7. **Oční kontakt:** Díváme se do očí partnerovi na znak naší čestnosti a vyjadřujeme též, že za naším tvrzením nejsou postranní úmysly.
8. **Krátká a srozumitelná:** Mluvit krátce a srozumitelně.