

Přijímání a poskytování ZV

POSKYTOVÁNÍ ZV

Neříkat „ale“, spíše „a“

V okamžiku, kdy zazní „ale“ prý ihned zapomeneme první část sdělení (tj. to před ale) a soustředíme se pouze na to, co následuje; neříkat proto „Bylo to dobré, ale...“, spíše „Bylo to dobré a s drobnou změnou...“

Popisovat, ne hodnotit

Popisuj chování - co druhý dělal, říkal (ne interpretace, ale „objektivní popis chování). Nikoli, že to dělal dobře nebo špatně

Např. . „Při prezentaci jsi takhle máchal rukama a poklepával na tabuli...“ místo „Prezentoval jsi to úplně blbě, jsi ...“

Specifická, ne obecná

Založená na konkrétní reálné situaci. Nikoli „Ty vždycky děláš...“ ale „Když jsi vykládal o tom a tom...“, ideálně se týkající změnitelného chování

Vyžádaná, ne vnucená

Příjemce by si měl o ZV požádat. Ne vždy to jde, o to více je třeba dbát na ostatní pravidla. Nevnucovat.

Vyrovnaná

Zahrnující pozitivní i negativní. „Sendvič“ - negativní věci se přijímají snáze, jsou-li obklopeny pozitivními; Může ale hrozit devalvace pozitivních sdělení negativními. Neříkat tedy pozitiva jenom proto, abychom do nich zabalili kritickou ZV.

Potvrzovat to dobré

V naší společnosti je běžné, že vhodné chování je samozřejmé a není třeba to zdůrazňovat

Ve správný čas na správném místě

Podávat ZV se správným časovým odstupem (ne okamžitě, ale dokud je událost v živé paměti), na klidném místě, bez rušení, bez přítomnosti dalších osob.

Poctivé pozorování

Nabízejte ZV jako své subjektivní, ale poctivé pozorování, včetně našich reakcí, chování, pocitů

Zpětná vazba je osobní, sdělujte pocity

Vhodnější (pro příjemce přístupnější) je sdělovat své pocity (než hodnocení apod.), co cítím když se příjemce chová tímto způsobem, jak na mne působí, co to ve mně vyvolává („když takhle při mluvení mácháš rukama, cítím se ohroženě, nevím, co mám dělat se svýma“). Zároveň ve chvíli poskytování ZV už být ale v klidu, sdělovat bez emocí, věcně.

S respektem k příjemci

Nesnažit se ho shodit a ukázat, že my jsme na tom lépe a radíme z pozice neomylnosti, ale pomoci mu, nabídnout. Zahrnuje i přípravu na poskytnutí, vědět, co chci říci... Akceptovatelnější je ZV od neformální autority (důvěryhodná, uznávaná osoba), od vysoké formální autority, opřená o tvrdá data

PŘIJÍMÁNÍ ZV

Naslouchejte aktivně

Udržujte intenzivní pozornost, přiměřený oční kontakt, pokládejte doplňující otázky, potvrzujte, že slyšíte, co vám druhý říká, nepřerušujte, ujišťujte se o tom, že jste porozuměli (parafrázujte), nepřemýšlejte nad tím, co vzápětí odpovíte.

Kontrolujte porozumění

Klad'te otevřené otázky, doptávejte se, požádejte o další příklady.

Neobhajujte se

Vývarujte se okamžitého obhajování se. Nevysvětľujte – svádí to, ale k ničemu to nevede, je to spíše kontraproduktivní. Chceme přece vědět, jak původní chování působilo na druhé, ne jim dodatečně vysvětlit, co jsme tím mysleli, co jsme chtěli sdělit.

Máte právo kriticky zhodnotit

Nechte si čas na promyšlení, kritické zhodnocení, uvážení, zda stojí za to na základě zpětné vazby měnit své chování.

Poděkujte

Říká se, že zpětná vazba je dar.