

1) Úvod hodiny (klíčové věty)

2) Názorná ukázka, vysvětlování

3) Kontakt (komunikace) s klienty

4) Obsah lekce, adekvátnost cviků, modifikace, reakce

5) Tři pozitiva vedené lekce

- 
- 
- 

6) Jedna rada (vychytávka) pro zlepšení, aneb co bych udělal/a jinak

### Jak dávat zpětnou vazbu – rady, tipy a návody

- 1) Komu dávám zpětnou vazbu?
- 2) Co má být cílem zpětné vazby?
- 3) Tipy a návody na poskytování zpětné vazby...

**a) Sendvičová metoda**, kdy nepříjemnou kritiku schováte mezi dvě pochvaly jako náplň do chlebě, je stále velmi oblíbená. Jenže **se může pěkně zvrtnout** a nastane jeden ze dvou případů.

**1. Příjemce zpětné vazby odejde s mylným pocitem, že je vše v pořádku.**

Co si lidé pamatují nejvíce? Začátek a konec. Co je na začátku a na konci? Pochvala. A špatné pochopení feedbacku je na světě.

**2. Příjemce zpětné vazby odejde zbytečně zdrcený.**

Metoda je už hodně známá, takže může vyústit v pravý opak než v prvním případě. Příjemce zpětné vazby očekává, že po pozitivním začátku přijde kritika. Proto se na chválu nesoustředí a vnímá ji jako neupřímnou.

**b) Metoda OSCAR** vás feedbackem provede krok za krokem.

**O: Observation (pozorování):** Začněte popisem situace ze svého pohledu. Používejte první osobu. Mluvte jen o sobě. Žádné: „Franta říkal“ nebo „Všichni si myslí.“

„Všimla jsem si, že se díváš během vysvětlování cviků do země a nejsi v kontaktu s klienty.“

**S: Specific (konkrétní):** Nezobecňujte. Neříkejte věty typu: „Vždycky mluvíš nesrozumitelně“ nebo „Všechno je problém“.

„Jak jsi vysvětloval cvik v leže na břiše, díval jsi se do země a neměl žádný kontakt s klienty, neujistil ses, že tě vnímají, chápou, co mají dělat.“

**C: Consequence (důsledky):** Mluvte o důsledcích a o tom, jak ovlivňují ostatní.

„Většina klientů dělala cvik špatně a taky jsem si všimla, že upadla kolektivní energie lekce.“

**A: Alternative (alternativy):** Navrhněte jiné způsoby řešení

„Zkus jim cvik nejprve ukázat, poté se zvednout, podívat se na ně a popsat cvik a upozornit na důležité fáze (př. nezaklánět hlavu,..)“

**R: Result (výsledek):** Jaká pozitiva vyplynou ze změny chování/jednání/vedení?

„Díky tomu si budeš moct více všimnout samotného cvičení klientů, když budou vědět, co mají dělat. A oni budou spokojeni, že je kontroluješ a opravuješ.“

Poté dejte slovo příjemci zpětné vazby. Uvidíte, co vám na to řekne. Třeba bude mít jiný návrh. Pak bude fajn, když možná řešení najdete společně.

**c) Pokud musíme sdělovat více negativní zpětnou vazbu** hrozí horší přijetí ze strany příjemce zpětné vazby. Připravme se na silné emoce příjemce, abychom se jimi nenechali zaskočit.

- **Když příjemce pláče**, nemluví, je smutný nebo zaražený, nechte ho emoci prožít, mlčte, maximálně zdůrazněte, že se mu snažíte pomoci. Nabídněte mu, ať „to rozchodí“ nebo si odskočí a vrátí se. Pokud by byl v hodně silných emocích, raději mítink přerušete a pokračujte jindy.

- **Když příjemce přechází do agrese**, postupujte podobně jako v předchozím případě. Myslete na vlastní bezpečnost.
- **Když příjemce nepřipouští žádnou chybu** a všechno neguje, znovu mu vysvětlíte důvod feedbacku. Zpětnou vazbu můžete rovněž přeplánovat a pokračovat, až emoce opadnou.

#### **4) Zpětná vazba by měla být zaměřená na budoucnost**

Místo toho, abyste se zaměřovali pouze na chyby z minulosti, nabídněte konkrétní rady, jak se zlepšit v budoucnosti. Např.: „Příště bys mohl přidat více příkladů, aby bylo téma srozumitelnější.“

##### **Empatická a konstruktivní**

Vyjádřete pochopení pro obtížnost situace a nabídněte podporu při zlepšování. Zpětná vazba by měla mít za cíl podpořit rozvoj, nikoli kritizovat.

Např.: „Vím, že tento úkol byl složitý, ale vidím velký potenciál, pokud zlepšíš tuto část.“