

Studijní materiál k videokurzu

MOTIVUJÍCÍ ZPĚTNÁ VAZBA

Renata Novotná

ZPĚTNÁ VAZBA

Zpětná vazba není „šikulka“ ani „lemp“. Zpětná vazba může zvýšit kvalitu práce i mezilidských vztahů. Když totiž dokážete lidem dobře předat informaci o tom, v čem se můžou zlepšovat a co jim jde skvěle, bude je práce víc bavit a budou v ní lepší.

Renata Novotná

Konzultantka a mentorka týmové efektivity, procesů a delegování

Klíčové části zpětné vazby

- | Popis situace, tedy co konkrétně se stalo
- | Důsledky a kontext celé situace
- | Návrh řešení

Pravidla zpětné vazby

- | Zpětnou vazbu zbytečně neodkládejte
- | Zaměřte se výhradně na hodnocení situace, úkolu, chování.
Nikdy nehodnoťte člověka jako takového návrh řešení
- | Mluvte o řešení, ne o vině
- | Nechte mluvit druhého a naslouchejte

Pochvala

- | Chvalte hned, konkrétně, a ideálně s kontextem a dopady.
- | Dělejte si poznámky k hodnocení:
 - co konkrétně to bylo
 - jak to pomohlo vám, týmu, nebo firmě
 - jak s tím pracovat dál

Kritika

- | Nechodte kolem horké kaše
- | Dobře se připravte.
- | Řekněte, jak to je, bez velkých emocí.
- | Popište situaci bez hodnocení druhé osoby.
- | Ptejte se druhých, zda o zpětnou vazbu stojí

Sendvičová metoda a proč nefunguje

Sendvičová zpětná vazba je forma zpětné vazby, která se skládá z pochvaly, pak kritiky a zase pochvaly. Princip této formy je, že negativní sdělení zabalíte do dvou pozitivních.

Rizika sendvičové metody

- | Obě pozitivní věci vyznívají často nepřírozně
- | Hodně lidí ji dnes zná a ví, jak funguje
- | Snižujete hodnotu hlavního sdělení

Sendvič, který funguje

Druhý – Já – Druhý

- | Nechte mluvit druhého
- | Pak řekněte to své
- | A zase nechte mluvit druhého

Jak pracovat s chybami

Pozitivně nastavený postoj k chybám a bezpečné prostředí dlouhodobě pomáhá lidem zlepšovat se a dosahovat lepších výsledků. Za chyby netrestejte. Obě strany musí vědět, že chyby se dějí a je třeba se z nich poučit.

- | Chyby nás posouvají dopředu.
- | Podporujte otevřený a pozitivní přístup k chybám.
- | Dejte druhému pravomoc svou chybu napravit.

Pravidlo 3x a dost

Moje osobní zkušenost z firem, kterými jsem prošla, je taková, že když někdo není schopen ani po třetím upozornění udělat danou věc pořádně, nenaučí se to nikdy. Dávat tedy víc než 3 šance je neefektivní časově i finančně a navzájem se tím blokuje.

- | 1. pochybení – detailní zpětná vazba
- | 2. pochybení – stručná zpětná vazba
- | 3. pochybení – vážný problém, měl/a by skončit s činností.

Jak obrátit ke spolupráci stěžovače

- | Promluvte si
- | Vymezte hranice
- | Stěžovače aktivně zapojte

Jak vyžádat zpětnou vazbu na sebe

- | Ptejte se svých šéfů, kolegů a podřízených
- | Získáte podněty ke zlepšení
- | Získáte důvěru

Zpětná vazba v pravidelném hodnocení

| Mějte připravený formulář hodnocení s 5 základními oblastmi.

Co se ti v posledním roce/půl roce povedlo, na co jsi pyšný/á?

Kde cítíš, že by ses potřeboval/a zlepšit a co k tomu potřebuješ?

Co by ses v příštím roce chtěl/a naučit nového?

Co bys na fungování této firmy zlepšil/a?

Co bych měl/a zlepšit já, aby se ti se mnou lépe pracovalo?

| Připravte si k němu odpovědi na stejné otázky

| Schůzka (druhý/já/druhý)

Je důležité nejprve nechat mluvit druhého.

Pak jdete na řadu vy, se svou zpětnou vazbou

Nakonec byste měli opět nechat mluvit druhého, aby sám převzal zodpovědnost

| Konkrétní dohoda

Poznámky k hodnocení

KDO:

KDY:

- 1) Co to konkrétně bylo?

- 2) Jak to pomohlo vám, týmu, nebo firmě?

- 3) Jak s tím dál pracovat?

KDO:

KDY:

- 1) Co to konkrétně bylo?

 - 2) Jak to pomohlo vám, týmu, nebo firmě?

 - 3) Jak s tím dál pracovat?
-

Týdenní check list

1) Co se povedlo vašim kolegům?

KOMU, CO (co konkrétně, důsledky, jak to zavedete do praxe):

2) Co se nepovedlo vašim kolegům?

KOMU, CO (co konkrétně, jaké byly důsledky, jaká opatření zavedete, aby se to neopakovalo):

3) Co se povedlo vám?

Co konkrétně? Jaké byly důsledky? Jak to zavedete do běžné praxe?

4) Co se nepovedlo vám?

Co konkrétně? Jaké byly důsledky? Jaká opatření zavedete, aby se to neopakovalo?

5) Řekněte si o zpětnou vazbu někomu z vašich spolupracovníků

Např.: V čem konkrétně jsem ti tento týden pomohl/a? Co můžu udělat, aby se ti se mnou lépe pracovalo? Co konkrétně bys ode mě potřeboval/a, aby se ti lépe pracovalo?

KDO VÁM DAL ZPĚTNOU VAZBU, CO ŘÍKAL

Formulář zpětné vazby

HODNOCENÍ PRO:

HODNOCENÍ OD:

Na otázky odpovězte každý sám ze svého pohledu a buďte co nejvíc konkrétní, vybavte si co nejvíc detailů.

- 1) Co se ti v posledním roce/půl roce povedlo, na co jsi pyšný/á?**
- 2) Kde cítíš, že by ses potřeboval/a zlepšit a co k tomu potřebuješ?**
- 3) Co by ses v příštím roce chtěl/a naučit nového a jaký navrhuješ postup?**
- 4) Co bys na fungování této firmy zlepšil/a?**
- 5) Co bych měl/a zlepšit já, aby se ti se mnou lépe pracovalo?**

KONKRÉTNÍ KROKY A ÚKOLY PRO DALŠÍ OBDOBÍ:

VÁŠ AKČNÍ PLÁN

Využijte informace z kurzu ve své praxi a zreflektujte, co vám kurz přinesl. Zkuste si po kurzu odpovědět na pár otázek, které vám pomohou uvědomit si co z kurzu můžete využít ve své praxi.

| Jaké myšlenky se mi v kurzu líbily?

| Co bych chtěl po kurzu aplikovat v praxi?

| Co konkrétně změním do týdne? Co do měsíce?