

# PRAVIDLA ZPĚTNÉ VAZBY

Jak vnímat zpětnou vazbu? Jako dar, který dostávám, nebo dávám...

Zpětná vazba je cenným nástrojem, pokud je používána jako vědomý a zúčastněnými lidmi přijímaný nástroj získávání zkušeností a sociálního učení.

## Poskytování zpětné vazby

- **Na vyžádání**  
Zpětná vazba je neúčinnější, pokud o ni dotyčný člověk sám stojí a vyžaduje ji. S poskytnutím zpětné vazby by však měl přinejmenším souhlasit.
- **Správný čas a místo**  
Poskytování zpětné vazby vyžaduje alespoň základní soukromí a přiměřeně času.
- **Popis skutečnosti, ne hodnocení**  
Popisujte, co člověk řekl nebo udělal, ale nehodnoťte, zda je to správné či špatné.
- **Konkrétně, ne obecně**  
Popisujte, co jste skutečně viděli v konkrétní situaci, nesnažte se zobecňovat své poznatky.
- **Zmiňte důsledky**  
Do vyjádření zahrňte konkrétní důsledky, které dané jednání nebo situace způsobuje.
- **Úplnost, poctivost**  
Zahrňte veškeré své reakce na chování druhého, včetně toho, jak jste se v danou chvíli cítili.
- **Vyrovnanost**  
Nesoustřeďujte se ve svém popisu pouze na to, co způsobilo obtíže. V každém jednání jsou obvykle přítomny pozitivní i negativní aspekty.

## Přijímání zpětné vazby

- **Aktivně naslouchat**  
Je třeba pozorně vnímat a pamatovat si (tedy i písemně zaznamenávat) přijímané informace.
- **Ubezpečit se, že správně rozumím.**  
Užitím otevřených otázek je dobré přezkoumat informace, které nejsou dostatečně zřetelné nebo jednoznačné. Je možné se ptát na další příklady podobného jednání.
- **Neobhajovat se.**  
Je snadné, ale obvykle ne užitečné začít vysvětlovat, proč jste určitou věc udělal/a právě takovým způsobem.
- **Nechat si právo vyhodnocení.**  
Je třeba si nechat dostatek času k promyšlení informací a kriticky zhodnotit, zda je pro vás důležité měnit některé rysy vašeho chování.
- **Poděkovat**  
Upřímně a správně podaná zpětná vazba je pro vás užitečným darem, za který je správné poděkovat, i když v něm třeba převládla negativa.

## Dobrý tip pro poskytování zpětné vazby

Před podáním zpětné vazby dejte dotyčnému člověku (příp. druhé straně) nejprve prostor k vlastnímu zhodnocení.