

Cvičení k dovednosti efektivní zpětné vazby

Dovednosti týkající se zpětné vazby jsou důležité při získávání, udržování a rozvíjení kariéry. Jsou zvláště důležité v sociálně obtížných a složitých situacích. Zvládnutí efektivní zpětné vazby pomáhá studentovi komunikovat o svých pocitech, reakcích a nápadech vhodným způsobem.

Cvičení nabízí přehled efektivní a neefektivní zpětné vazby. Je to dobrá aktivita pro procvičování rozpoznání a poskytování efektivní zpětné vazby.

Instrukce:

Zakroužkujte každou větu, o které si myslíte, že splňuje kritéria pro užitečnou zpětnou vazbu (není nutně dokonalá, ale OK). U zbytku otázek zjistěte, zda můžete najít kritérium, které bylo aktivně porušeno. Dejte toto kritérium před větu. Můžete najít více než jedno.

	1.	" Jsem opravdu zmatený tím, co jste právě o mé práci řekl. "
	2.	" Teď nechci, aby ses rozčiloval kvůli toho, co chci říct, ale ..."
	3.	" Když mě takhle přerušíš, tak mě to vede k tomu, přestat s tebou mluvit. "
	4.	" Opravdu mi na tom nezáleží, ale spousta lidí by byla skutečně rozčilena tím, co jste právě udělali. "
	5.	" Vaše reakce je opravdu přehnaná vzhledem k tomu, co jsem právě řekl. "
	6.	"Tvůj problém je, že se prostě nemáš rád. "
	7.	" Mám pro tebe nějakou zpětnou vazbu a musím ti ji dát pro tvoje vlastní dobro."
	8.	" Když pokračujete a nadále mluvíte tak tiše, dokonce i poté, co jsem řekl, že mám potíže vás slyšet, jsem frustrovaný a chci ukončit konverzaci."
	9.	" Právě jste urazil všechny osoby v této skupině. "
	10.	" Zdá se, že se mračíte a já jsem zmatená z toho, co se právě stalo."
	11.	"Podle toho, jak do ostatních popichuješ, máš zřejmě sám nevyřešené problémy."

	12.	"Mnohem lépe by se mi s tebou pracovalo, kdybys měl lepší smysl pro humor."
	13.	"Proč děláš takové věci?"
	14.	"Rozumíš mi, co tím chci říct, když řeknu, že mi posíláš dvojitou zprávu?"
	15.	"Charlie, jak se cítíš, když Tom stále chodí na schůzky pozdě?"
	16.	"Budu k tobě otevřený a jednat na tvé úrovni: Myslím si, že jsi trouba."
	17.	"Přál bych si, aby ses tady přestal chovat tak povzneseně."
	18.	"Jak si myslíš, že se cítím, když říkáš takové věci?"
	19.	"Tohle chování adolescenta tě nikam nedostane."
	20.	"A ještě jedna věc. Je mi z toho zle a unavuje mě, když mi říkáš "Miláčku".

KRITÉRIA PRO EFEKTIVNÍ ZPĚTNOU VAZBU

Následuje 10 kritérií pro efektivní zpětnou vazbu. Možná se nebudete muset zaobírat všemi a budete se soustředit jen na 4 nebo 5 z těch, které jsou pro vás problematické. Je zde také seznam protikladů - věcí, které děláme a které nejsou účinné.

	EFEKTIVNÍ ZPĚTNÁ VAZBA	NEEFEKTIVNÍ ZPĚTNÁ VAZBA
1	Popisuje chování, které vedlo ke zpětné vazbě -'Dokončuješ mou větu za mě....'	Používá hodnocení/soudy. - 'Jsi hrubý'. Nebo generalizuje - 'snažíš se řídit konverzaci.'
2	Přichází co nejrychleji po chování - ihned, pokud je to možné, později, pokud je to nutné vzhledem k událostem (něco důležitého se děje, potřebujete čas na ochlazení apod.)	Přichází se zpožděním. V příjemci vyvolává pocit viny a hněvu, protože po čase už s tím není možné obvykle nic dělat.
3	Je přímá, od odesílatele k příjemci	Nepřímá, odražená - Tome, jak se cítíš, když Jim křupe klouby? - známá také jako: ať ty a on spolu bojují

Career Management Skills - A New 'Literacy' for Sustainable Employment
Project Ref. No. 2016-1-UK01-KA204-024334

4	Je vlastníkem odesílatele, který používá zprávy typu "já" a přebírá odpovědnost za své myšlenky, pocity, reakce.	Vlastnictví je připisováno "lidem", "knize", "vrchnímu managementu" atd.
5	Zahrnuje skutečné pocity odesílatele ohledně chování, pokud jsou relevantní pro zpětnou vazbu - "Cítím se frustrovaný, když se snažím dobrat věci a ty stále dokončuješ moje věty."	Pocity jsou skryty, popřeny, překrouceny, zkresleny. Jedním ze způsobů, jak to udělat, je "převést vlastnictví". Dalším způsobem je to, že pocity vnášíte do interakce tím, že jste sarkastičtí, rozmrzelí, soutěžíte o to, kdo má pravdu atd.
6	Je kontrolována, zda je jasná a zda příjemce plně pochopil, co bylo sděleno.	Není kontrolována. Odesílatel buď předpokládá jasnost nebo - poměrně často - nemá zájem o to, zda příjemce plně rozumí.
7	Ptá se na relevantní otázky, hledající informace, přičemž příjemce ví, proč jsou informace požadovány a je jasné, že odesílatel nezná odpověď.	Dotazuje se na otázky, které jsou ve skutečnosti prohlášením - "Myslíte si, že vás s tím nechám utéct?" nebo které znějí jako pasti ... "Chováš se tak taky doma?"
8	Určuje důsledky chování - přítomného a / nebo budoucího - "Pokud budete pokračovat v dokončování mých vět, nebudu s vámi v budoucnu chtít trávit mnoho času."	Poskytuje vágní důsledky - "Takové chování vás přivede do problémů". Nebo nespecifikuje žádné důsledky - "neměli byste to dělat"
9	Je vyžádána nebo alespoň do určité míry požadována příjemcem.	Je příjemci vnucena, často pro jeho vlastní dobro.
10	Odkazuje na chování, se kterým může příjemce něco udělat, pokud chce.	Vztahuje se k chování, nad kterým má příjemce malou nebo žádnou kontrolu.

<https://www.trainingcoursematerial.com/free-games-activities/communication-skills-activities/feedback-practice>

Tento projekt byl realizován za finanční podpory Evropské unie. Za obsah publikací (sdělení) odpovídá výlučně autor. Publikace (sdělení) nereprezentují názory Evropské komise a Evropská komise neodpovídá za použití informací, jež jsou jejich obsahem.