KOMUNIKÁCIA · ŤAHÁK

10 viet na spätnú väzbu, ktorá posúva

Dobrá spätná väzba nie je o tom, čo si o človeku myslíme. Je o tom, čo konkrétne urobil, aký to malo dopad a čo bude ďalej.

Jednoduchá kostra rozhovoru

1
Situácia
Kedy a kde sa to stalo.

2
Správanie
Čo konkrétne človek urobil alebo povedal – bez hodnotenia.

3
Dopad
Čo to spôsobilo pre tím, klienta alebo výsledok.

4
Ďalší krok
Na čom sa dohodneme a ako to overíme.

10 viet, ktoré môžete použiť

1. „Mám pre teba postreh k včerajšej porade. Máš teraz desať minút?“
   Začiatok – pýtame sa, či je vhodný čas.
2. „Chcem, aby sa ti v tomto projekte darilo, preto ti chcem niečo povedať.“
   Začiatok – pomenujeme dobrý úmysel.
3. „Všimla som si, že prezentáciu si poslal klientovi až po termíne.“
   Správanie – fakt namiesto „zase meškáš“.
4. „Keď si na stretnutí zhrnul dohody, všetci presne vedeli, čo ďalej.“
   Pochvala – konkrétne, nie len „dobrá práca“.
5. „Klient sa preto znova pýtal na podklady a tím musel prerobiť plán.“
   Dopad – prečo na tom záleží.
6. „Ako to vnímaš ty? Čo sa z tvojho pohľadu stalo?“
   Otázka – dáme priestor druhej strane.
7. „Rozumiem, termín bol naozaj tesný. Zároveň potrebujeme nájsť riešenie.“
   Uznanie – „zároveň“ namiesto „ale“.
8. „Čo by ti pomohlo, aby to nabudúce vyšlo načas?“
   Riešenie – necháme návrh na druhom.
9. „Dohodnime sa teda: ak termín nestihneš, dáš mi vedieť deň vopred.“
   Dohoda – konkrétna a merateľná.
10. „Poďme sa o tom krátko porozprávať o dva týždne, ako to funguje.“
    Overenie – spätná väzba má pokračovanie.

Čo funguje

- hovoriť čo najskôr po situácii,
- hovoriť o správaní, nie o povahe,
- chváliť rovnako konkrétne ako kritizovať,
- hovoriť osobne, nie v e-maile.

Čomu sa vyhnúť

- × „Vždy“ a „nikdy“
- × spätnej väzbe pred ostatnými
- × kritike zabalenej medzi dve pochvaly
- × monológu bez otázky

Chcete si spätnú väzbu vyskúšať na modelových situáciách? Pozrite si kurz **Ako dávať spätnú väzbu, ktorá posúva vpred**.

vzdelavame.sk →