

Zpětná vazba

Obecně je zpětná vazba definována jako stav, kdy výstup určité činnosti ovlivňuje zpětně jeho vstup. Toto pravidlo platí v případě zpětné vazby v lidské komunikaci. Pro lektory, uvádějící programy pro cílové skupiny v science centru, je velmi důležitá zpětná vazba nejen na nově vznikající lekce, ale také na programy již uváděné jeho osobou. Vypovídající zpětná vazba má tak vliv jak na kvalitu programu, tak na kvalitu uvádění lektorem a jeho osobní rozvoj. Mimo to lze podávat zpětnou vazbu také samotným účastníkům aktivit.

Zpětná vazba se zaměřuje na:

- plnění úkolu či dosažení požadovaného výsledku
- způsob, kterým bylo dosaženo cíle
- osobu (lektora, účastníka)

Důvodů pro poskytování zpětné vazby může být mnoho. Všechny však většinou mají společného jmenovatele – **pokus o úpravu chování dotyčné osoby**. Proto rozlišujeme dva základní druhy zpětné vazby, **pozitivní** a **negativní**. Pozitivní zpětnou vazbou chceme upevnit, posílit partnerovo chování, negativní reflexí jej chceme naopak potlačit.

Poskytování, ale i přijímání zpětné vazby může být někdy velmi komplikovanou záležitostí, významně ovlivňující lidské vztahy. Abychom se vyvarovali nepříjemných a napjatých situací, je třeba dodržovat určitá pravidla a naopak se vyvarovat zbytečných chyb.

Pravidla zpětné vazby

Zásadním pravidlem při podávání zpětné vazby je její podávání k **chování, které může dotyčná osoba změnit**. Velmi neefektivní je vytýkat např. nesrozumitelný výklad, jestliže postižená osoba trpí vadou řeči. Naopak velmi efektivní je feedback, který je podán **bezprostředně po akci**, činu nebo chování. V tomto případě mají všichni v živé paměti události, které se odehrály a lze tak reagovat bez jakéhokoli zkreslování skutečnosti. I v tuto chvíli je však nutno respektovat rozhodnutí osoby, které se zpětná vazba týká, zdali **souhlasí s poskytnutím reflexe** nebo ne. O tom, zda bude zpětná vazba efektivní, totiž ve velké míře rozhoduje to, jsou-li tyto informace žádané nebo ne a zda je cílová osoba ochotna naslouchat.

Jak by tedy mělo vypadat příkladné podání zpětné vazby?

- zpětná vazba je podávána s respektem k druhé osobě, není cílem ji ponížit či urazit
- předmětem reflexe je hlavně chování dotyčného nebo konkrétní záležitost. Není vhodné vztahovat zpětnou vazbu vůči samotné osobě
- jak již bylo výše řečeno, podávání zpětné vazby může být náročnou mezilidskou situací, proto je třeba si zpětnovazební informace nejprve důkladně promyslet, rozmyslet si cíl, kterého chceme tímto dosáhnout
- předpokladem úspěchu jsou konkrétní, vztahově neutrální informace, popisující chování druhého. Tzn. vyhýbání se neurčitým formulacím jako: „To bylo dobré (zlé)“ – není zde řečeno, co konkrétně tím bylo myšleno, což umožňuje rozdílný výklad zpětné vazby
- zpětnou vazbou nesoudíme, zda bylo chování druhého špatné či dobré, pojmenováváme zejména to, jaké emoce a pocity v nás toto chování vyvolává. Dbejme na to, aby konverzace

nesklouzla k obviňování, snažme se ji vést k pozitivním výsledkům

- podání upřímné zpětné vazby znamená, že hovoříme sami za sebe. Při formulacích tedy používáme zájmeno já (nikoli např.: „My si myslíme...“)
- v rámci úspěšné mezilidské komunikace udržujeme oční kontakt
- vyvarujeme se absolutních slov, jako jsou: nikdy, vždycky a další
- budme vnímaví – umění podávání zpětné vazby je taky v odhadnutí, jakému množství informací je druhá osoba ještě schopna otevřeně naslouchat.

Efektivita zpětné vazby nespočívá pouze v jejím podáváníí, ale také v přijímání. Ten, kdo vnímá feedback jako prostředek osobního rozvoje, jedná následovně:

- je aktivním posluchačem, nejprve si vše vyslechne, nemá potřebu se ihned obhajovat
- je otevřen myšlenkám a názorům osoby, která mu zpětnou vazbu podává. Měl by věnovat chvíli času tomu, aby popřemýšlel, zda skutečně není potřebné provést některé změny
- doptává se a ujišťuje se, zda všemu správně rozuměl, aby si případně vyvrátil svůj mylný výklad, žádá o příklady. Otázky však klade pozitivním a příjemným tónem
- na závěr za zpětnou vazbu poděkuje.

Chyby při poskytování zpětné vazby

Úspěšné podání zpětné vazby nezávisí pouze na dodržování výše uvedených pravidel, je také o tom, vyvarovat se chyb, kterých se lidé často dopouštějí:

- mnohdy jsou agresivní, ironičtí, až se zpětná vazba mění spíše v obviňování
- mají tendenci odhadovat příčinu chybného jednání jedince („Ty ses určitě nepřipravil“). Na základě tohoto pak lidem přidělují mnohdy i nesprávné charakteristiky („Ty jsi lajdák“)
- velmi negativně pak působí nevyžádané rádooby dobré rady („Tohle by ti pomohlo“).

Krátké shrnutí pro poskytování zpětné vazby:

Pozitivní zpětná vazba je:

- konkrétní (zaměřena na konkrétní činy)
- včasná (ihned po skončení aktivity nebo projeveném chování)
- adresná (je mířená ke konkrétní osobě)
- veřejná (před celým týmem, kolektivem)
- neformální (navozuje důvěryhodnější pocit)
- pozitivní zpětná vazba je ve své podstatě pochvalou, což je velmi silný motivační nástroj.

Negativní zpětná vazba je podávána

- adresně (opět zaměřeno vůči jedné osobě, která by si z ní měla vzít ponaučení)
- konkrétně (aby nedošlo ke zkreslení)
- neosobní (aby byla zachována korektnost)
- mezi čtyřma očima (neponižuje dotyčnou osobu)
- před poskytnutím tohoto typu zpětných informací je třeba zjistit skutečné důvody selhání a rozlišit, zda k pochybení došlo z důvodu pouhé nevědomosti nebo naopak nedbalosti. Tomuto je třeba poté přizpůsobit odpovídající formu zpětné vazby - kázeňské prostředky.

[Kvíz k lekci Zpětná vazba](#)

From:

<https://mscb.vida.cz/> - **MSCB**

Permanent link:

<https://mscb.vida.cz/sa/elearning/feedback>

Last update: **2015/08/29 10:56**

