

AKO PRIJÍMAŤ A PODÁVAŤ SPÄTNÚ VÄZBU

SUVko COACHING

affinity analytics.com

“4/10
zamestnancov sa aktívne
nezapája do procesov,
ak majú nedostatočnú,
alebo žiadnu spätnú väzbu.

“65 %
zamestnancov uviedlo,
že chce viac spätnej väzby.

“Iba 58 % manažérov si myslí, že dáva dostatok spätnej väzby.

“98 % zamestnancov stráca motiváciu, keď im manažéri dávaju nedostatočnú, alebo žiadnu spätnú väzbu.

“Je 30x pravdepodobnejšie, že zamestnanci budú produktívnejší, ak sa manažér zameria na silné stránky zamestnanca.

SPÄTNÁ VÄZBA V TÍME ???

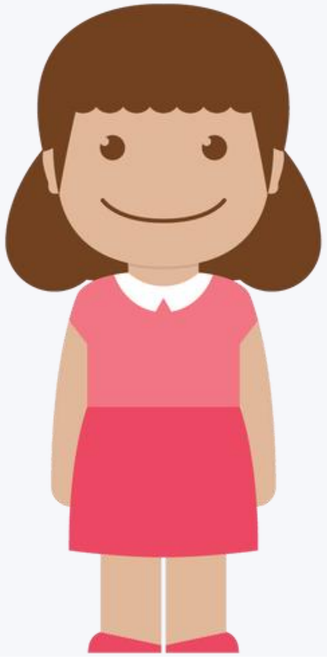


https://youtu.be/IkaRIXrxXk8

Transakčná analýza



RODIČ



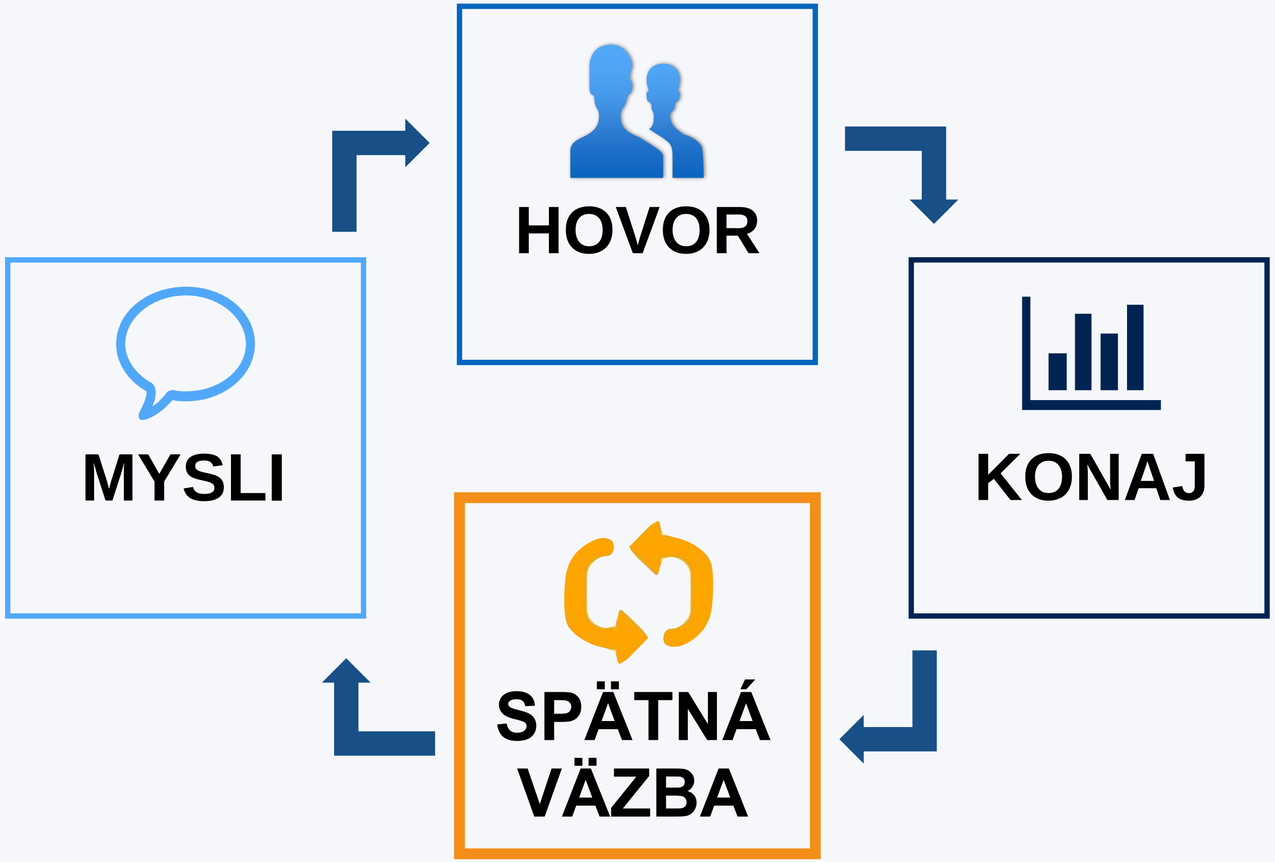
DIEŤA



DOSPELÝ

Eric Berne, 1950, Games We Play

Čo je spätná väzba?



Ako predísť strachu zo spätnej väzby?

TECHNIKA ABC



ADVERSITY
Situácia



BELIEFS
Domnienky



CONSEQUENCES
Následky

01 **Trvalý vs. dočasný**

02 **Všeobecný vs. konkrétny**

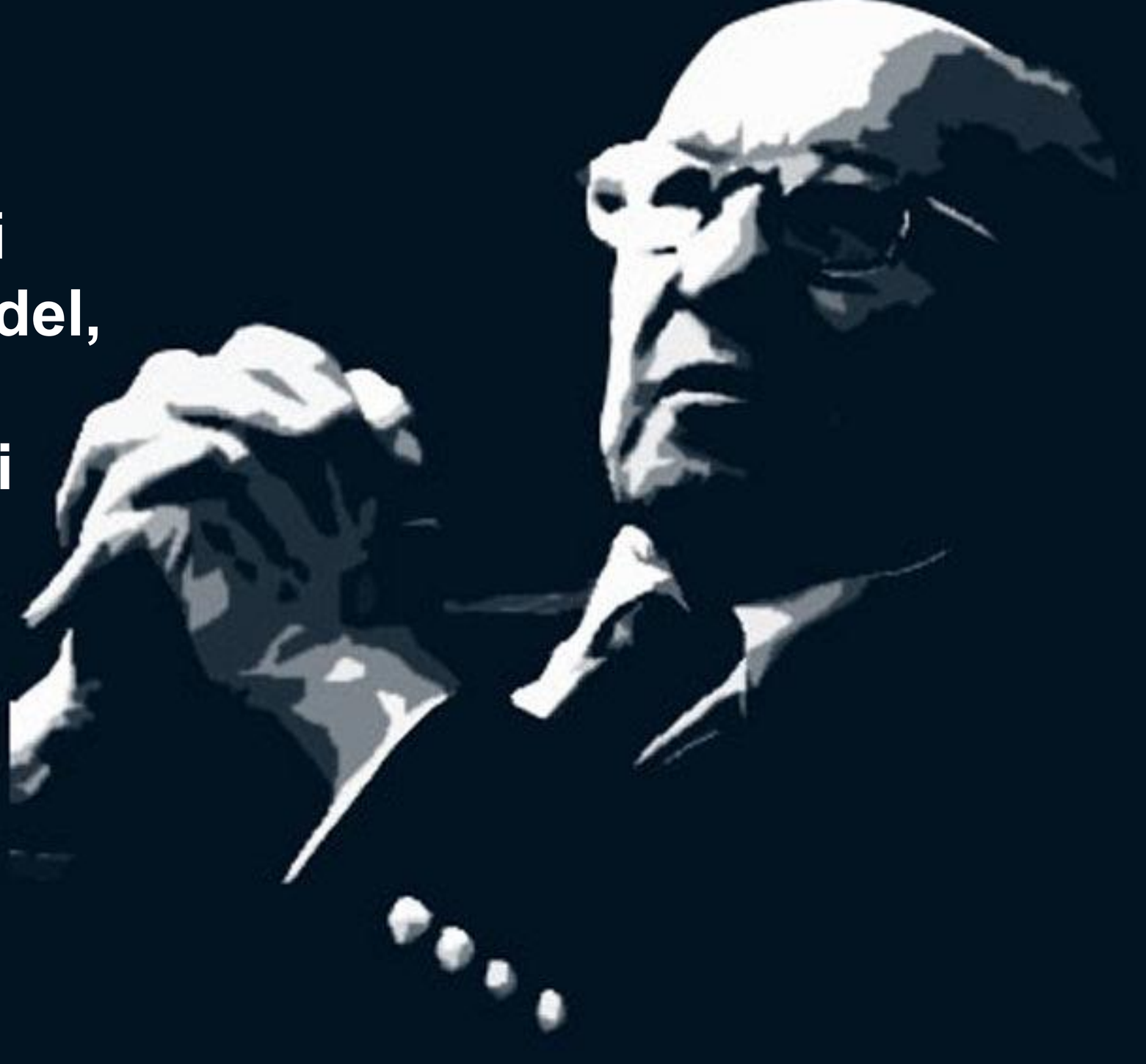
03 **Vnútorný vs. vonkajší**

SUVko COACHING

Dr. Allbert Ellis, Martin Selligman, University of Pennsylvania

“Vodcom v minulosti
bol človek, ktorý vedel,
ako to povedať.
Vodcom budúcnosti
bude osoba, ktorá
vie, ako sa pýtať.”

- Peter Drucker



Ako požiadať o spätnú väzbu

1. Zvážte načasovanie
2. Buďte konkrétny
3. Buďte vďačný
4. Pozorne počúvajte



Ako využiť spätnú väzbu

METÓDA MATRIX

	POZITÍVNE	NEGATÍVNE
OČAKÁVANÉ		
NEOČAKÁVANÉ		

žiť spätnú väzbu

ETÓDA MATRIX

Položte si otázky:

Ako môžem zlepšiť túto zručnosť na sebe?

Ako môžem využiť túto zručnosť na zvýšenie produktivity?

Ako môžem využiť túto zručnosť na pomoc iným?

	POZITÍVNE	NEGATÍVNE
OČAKÁVANÉ		
NEOČAKÁVANÉ		

žiť spätnú väzbu

ETÓDA MATRIX

Položte si otázky:

Aké kroky som už podnikol pre riešenie tohto môjho problému?
Ako boli tieto kroky úspešné?
Čo ešte potrebujem zmeniť, aby som dosiahol výsledok aký chcem?
Ak tieto zmeny neurobím, aký to bude mať vplyv na moju prácu – život?

	NE	**NEGATÍVNE**
OČAKÁVANÉ		
NEOČAKÁVANÉ		

SUVko COACHING

žiť spätnú väzbu

ETÓDA MATRIX

Položte si otázky:

Prečo ma to prekvapilo, keď som to počul?

Čo spôsobilo, že som na túto silnú stránku zabudol?

Ako môžem rozširovať túto zručnosť?

Ako mi môže táto zručnosť pomôcť v živote?

	POZITÍVNE	NEGATÍVNE
OČAKÁVAN		
NEOČAKÁVANÉ		

žiť spätnú väzbu

ETÓDA MATRIX

Položte si otázky:

Čo ešte potrebujem počuť, aby som si to uvedomil?

Akú podporu, školenie, alebo tréning potrebujem na vyriešenie?

Čo o mne táto informácia hovorí?

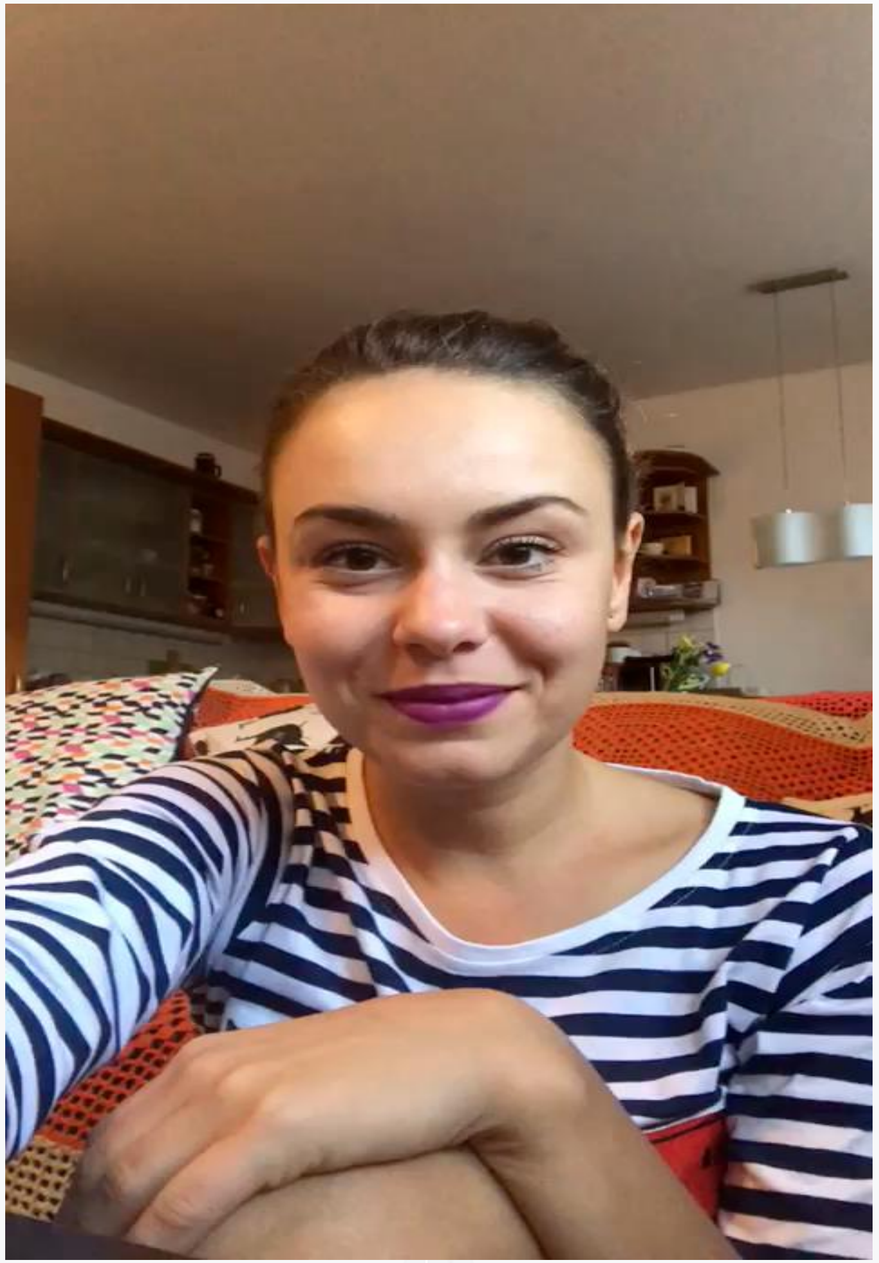
Čo som o svojej osobnosti zistil?

Aký plán si nastavím, aby som v krátkom čase dosiahol aspoň malé zmeny?

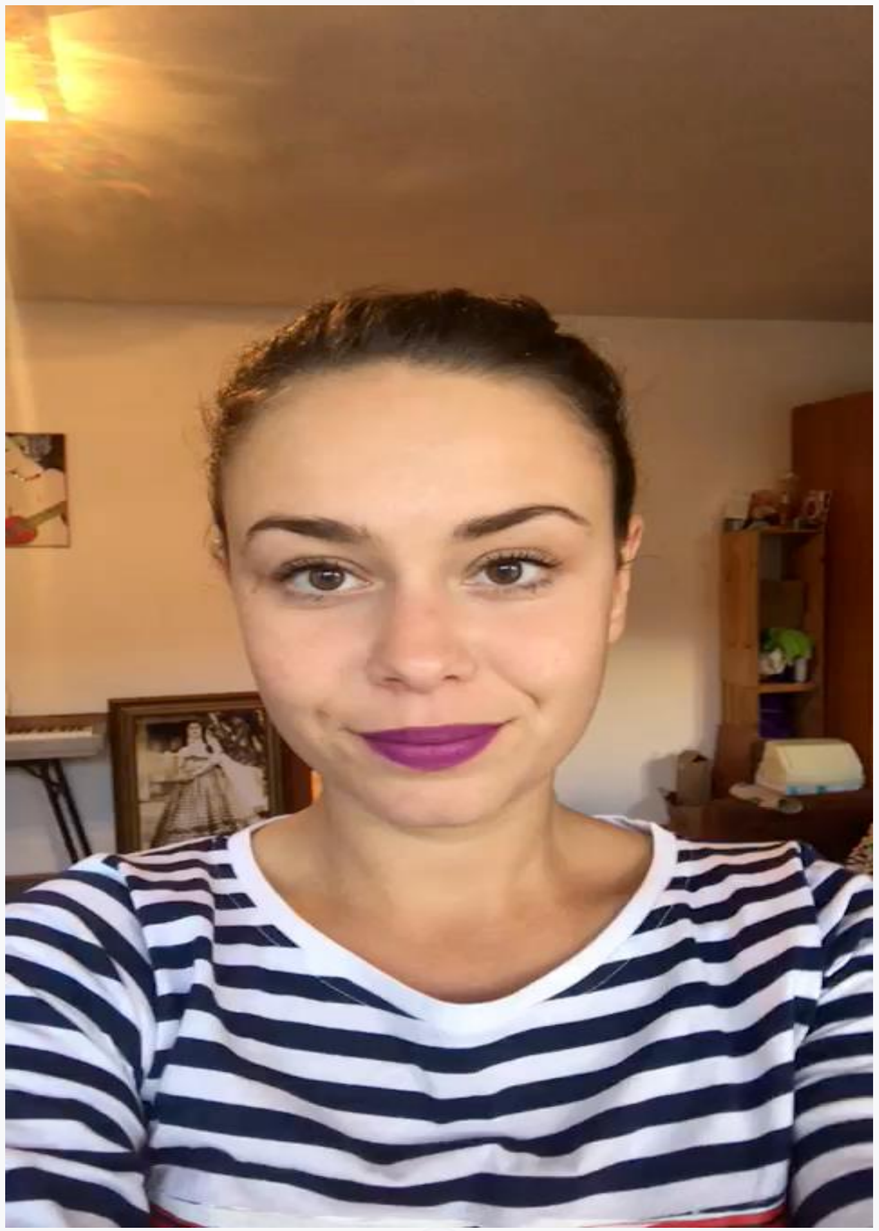
Ak to zmením/zlepším aký to bude mať vplyv na prácu a život?

	OZITÍVNE	NEGATÍVNE
NEOČAKÁVANÉ		

SUVko COACHING



Počuj, volali nám, že sme tu zákazku dostali. Popravde, ešte som nejaké veci za Teba musela poopraviť, preto vieš, tá Tvoja slovenčina a niektoré výrazy…
No tabuľky vyzerali veľmi dobre a klient sa vyjadril, že s nami v budúcnosti počítajú do ešte väčšej spolupráce, keďže náš tým už roky pozná detaily trhu na Slovensku… Vyzeráš ako keby Ťa to netešilo…?!?!



Na rannej porade som Ti chcela pomôcť a postaviť sa za Teba.
Chápem, že som vo firme kratšie a skúsenosti sú na Tvojej strane, no mohli sme ich presvedčiť a oni by ten projekt nedelegovali Michalovmu tímu. Teraz sa budeme musieť snažiť oveľa viac…

01

Ako podávať spätnú väzbu

Urobte zo SV pozitívny proces a začnite otázkou

S akým zámerom dávam spätnú väzbu?

Sendvičová metóda (update verzia)

02

Ako podávať spätnú väzbu

Podávajte SV pravidelne

Úroveň spokojnosti v čase
- Hedonická adaptácia

Formálne a neformálne podávanie SV

03

Ako podávať spätnú väzbu

Neodkladajte SV - urobte ju včas

Ako sa vraví:
,,Železo treba kuť za horúca.”

VÝNIMKA:
Emotívne situácie

04

Ako podávať spätnú väzbu

Pripravte si pripomienky

Spíšte si zámer a koncept spätnej väzby.
ČO chcem povedať a PREČO?
Nečítajte ho však!

ODBEHNUTIE od témy je častým problémom pri podávaní SV.
Nenechajte sa vtiahnúť!

05

Ako podávať spätnú väzbu

Podávajte kritiku v súkromí

Vytvorte komfortné miesto na rozprávanie, kde Vás bude druhá strana vnímať a počúvať.

Pri pochvale rozlišujte typológiu osobnosti. Nie každý má rád verejné uznanie.

06

Ako podávať spätnú väzbu

Majte pod kontrolou svoju reč tela

Pri podávaní SV sa pozerajte druhej strane do očí.

Analyzujte svoju neverbálnu komunikáciu aj spätne po stretnutí (ruky, nohy, postoj).

07

Ako podávať spätnú väzbu

Podávajte jednoznačné vyjadrenia

Držte sa faktov a presne popíšte to, čo potrebuje druhá strana zlepšiť, alebo čo na nej chcete pochváliť.

Vyhýbajte sa výrazom ako: VŽDY, STÁLE, NIKDY, VŠETKO. Vyhneme sa tak obrannej reakcii.

08

Ako podávať spätnú väzbu

Používajte vyjadrenie: ,,JA”

Podávajte spätnú väzbu z Vašej perspektívy.

Neskrývajte sa za vyjadenia: MY, VŠETCI.

09

Ako podávať spätnú väzbu

Viac chváľte, ako kritizujte

Vytvárajme emočnú pohodu pravidlom 3:1.
Je to v našej genetike!

Verbálnu pochvalu premeňte aj na činy.

10

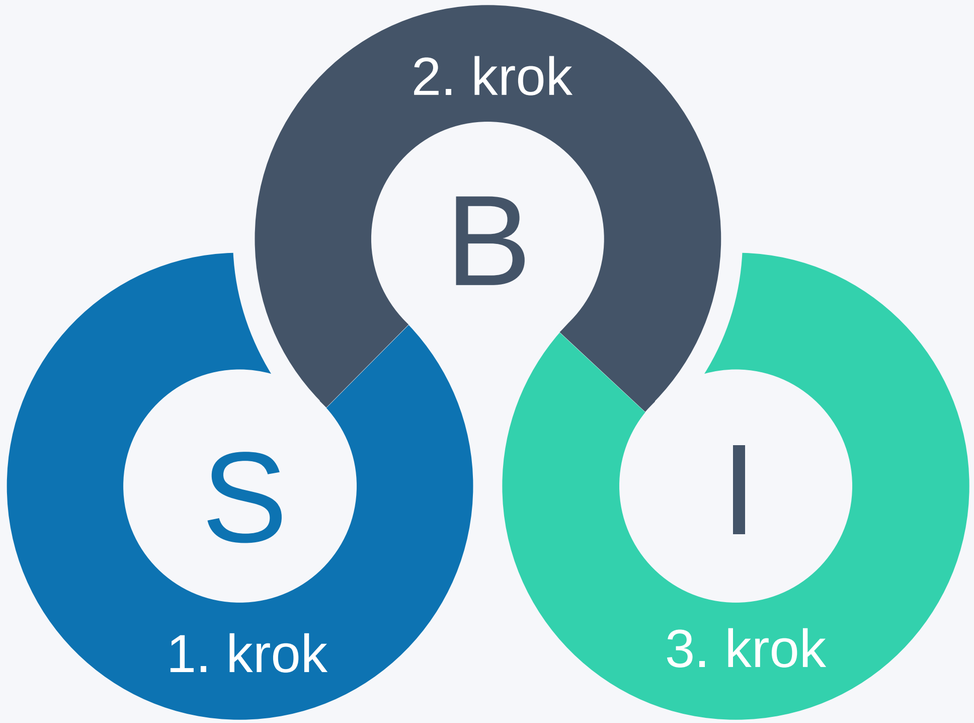
Ako podávať spätnú väzbu

Na záver položte otvorenú otázku

Požiadajte druhú stranu o jej pohľad na Vašu spätnú väzbu.
- Ako to vidíš Ty?
- Ako sa na to pozeráš teraz?
- Čo navrhuješ?

Dohodnite sa na miľníkoch a vyhodnocujte progres. Motivujte ľudí k tomu, aby dosiahli požadovanú zmenu.

Nástroj na podávanie spätnej väzby - SBI



1. SITUATION - Situácia

Konkrétne zadefinujte situáciu, na ktorú chcete podávať spätnú väzbu. Oprite sa o čo najviac technických parametrov.

2. BEHAVIOR - Správanie

Opisujte len konkrétne správanie, ktoré chcete riešiť. Vyvarujte sa predpokladom a subjektívnym domnienkam.

3. IMPACT - Dopad

Konkrétne popíšte, ako dané správanie ovplyvnilo Vás alebo ostatných. Diskutujte o zlepšení a navrhovaných zmenách.

SUVko COACHING

Nástroj na podávanie spätnej väzby - SBI

SITUÁCIA	SPRÁVANIE	DOPAD



https://youtu.be/b0j1TfeBvN4



https://youtu.be/03dfoqw70lw

SUVko COACHING



"If someone offers you a great opportunity and you're not sure you can do it, say yes – Then learn how to do it later"

Richard Branson



KONTAKT:

Matúš Draganovský – SUVko Coaching
0904 222 120
draganovsky@suvko.sk

Peter Štupák – Affinity Analytics
0903 287 583
peter.stupak@affinityanalytics.com